

CONOCIMIENTO GLOBAL E INTERDISCIPLINARIO N°3

Compilador:
Alain Castro Alfaro

Libro resultado de investigación

CICI | **CENTRO DE INVESTIGACIONES Y CAPACITACIONES INTERDISCIPLINARES**

Compilador

Alain Fitzgerald Castro Alfaro



Magíster en Gestión de la Alta Dirección.

Sociólogo.

Director General Editorial CICI

Docente investigador en la Corporación

Universitaria Rafael Núñez

Investigador Asociado Minciencias

Investigador Renacyt Perú

alain.castro@curvirtual.edu.co

director@centrodeinvestigacionescic.com.co



<https://orcid.org/0000-0003-1727-7770>

Alain Fitzgerald Castro Alfaro: Editor y Compilador
2023 – Conocimiento Global e Interdisciplinario n°3
Primer Volumen

Compilador:

Alain Fitzgerald Castro Alfaro

Autores: Aylin Patricia Pertuz Martínez, Alvaro Enrique Santamaría Escobar , Wilson Guzmán Cadrazco ParraAminta Isabe De La Hoz Suárez, Arleth Esther Manjarres Tete, Betty Auxiliadora De La Hoz Suárez , Héctor Urzola Berrio, María Julia Mizger Pacheco, Carlos Alberto Escandón Galván, Samuel Enrique Guzmán Ceballos, Rodolfo Gómez Torres,bEmily Andrea Lugo Hernandez, Martha Elena Gonzalez Vergara, María Alejandra Santis Puche, Carlos Montes Hoyos, Ana González Monterrosa, Ingris Villadiego Novoa, Adriana Agresott Fuentes, William A. Niebles Nuñez, Salcedo Quiroz William, Buvoli Lara Sergio, Ariza García Engler, Elsa Moscote Bolaño, Esmider Alberto Serna Ortiz Pedro Redondo Silvera, Ana Isabel Gonzalez Monterrosa, Carlos Andrés Montes Hoyos, Liliana Marcela Luna Castro, Boris Ricardo López Álvarez, Diana Marcela Paternina Tapia Aníbal Salgado Muleth , Juan Zecenarro Vilca, Nelson Pauca Gonzales, Cesar Cobos Ruiz, Rusbel Jhon Rafayle Cuadra, Julio Marino Antón Villacorta, Nelson Pauca Gonzales.Rodolfo Alberto Inti Oropeza, Adan José Doria Velarde, Daysi Silvana Nina Granados, Elio Javier Huaman Flores, Evelyn Alina Anicama Navarrete, Maribel García Salirros, María Luisa Medina Vásquez, Cristian Raymond Gutiérrez Ulloa, Dany Margot Mejía Gamboa, Liliana Carmen Campos Ramírez, María Gloria Quispe Torres, Richard Guerrero Cruz, José Huamaní Arone, Wilver Oros Torres, Zacarías Félix Guerrero, Carlos Geraldo Ventura Quiroga, Mery Fiorella Ventura Quiroga, Elizabeth Lizbel Jurado Enriquez, Kelly Fara Vargas Prado, Patricia Rosario Jurado Retamoso, Pierina Gianella Puma Zegarra, Alex Arturo Vilcas Lazo, Cecil Massiel Candela Levano, José Yomil Pérez Gomez, Francisco Durand Diez, Juan Eca Periche, José Carlos Vilca Narváez, Milusca Calle Mosqueta, Anaiz Tume Serrano, Aydeé Kari Ferro, Solange Julissa Vásquez Ramos, Jesús Alberto Ochoa Carbajo, Jhon Anderson Espino Baldiño, Omar Paul Cubillas Luyo, Walter Jesús Acharte Champi, Yady Espinoza Alarcon, Elisban Martin Magallanes Yataco, Cesar Augusto Almeyda Avalos, Raul Antonio Navarrete Velarde, Sabino Arcos Mansilla, Celinda Álvarez Arias, Lina Iris Palacios Serna, Claudia Virginia Cortez Chavez, Marlies Alicia Cueva Urra, Wildoro Ramírez Ramírez, Mario Alberto Mostacero León, Julieth Andrea Cerra Lobo, Wilmer De Jesús Martínez Mercado, León Arango Buelvas, Eduardo Oreste Pino Anchante, Susana Marleni Atúncar Deza, Herbert Christian Córdova Solís, Walter Jesús Acharte Champi, Francisco Alejandro Espinoza Polo, Carlos Alfredo Cerna Muñoz, Luis Orlando Miranda Díaz, Martín Desiderio Vejarano Campos, David Alberto Mejía Pinedo, Alain Fitzgerald Castro Alfaro, Davis Alberto Mejía Pinedo, Gaby Esther Chunga Pingo, Cumpa Noa Zenayda, Juan Roberto Pérez León Camborda, Edwin Steve Niño Ladrón de Guevara, María Asunción Chamorro Maldonado, Anita Jeanette Campos Márquez, Ena Cecilia Obando Peralta, Henry Elder Ventura Aguilar, José Luis Aguilar Delgado, Luis Augusto

Durand Azcarate, Francisco Javier Mauricio Juárez, Cristhian German Pereda Rodríguez, Nataly De Jesús Borceyú Camacho, Genara Antonia Castillo Contreras, Jessica Gabriela Mantilla Gil, Diana Patricia Rodríguez Martínez, Jacqueline Roxana Romero Reyna, Betsy Sucety Cardenas García, María Del Carmen D'angel Panizo, Yesica Liliana Rodriguez Monzon, Silvia Ana Victoria Vega Polo, Diego Horna Alva, Veronica Elizabeth Rabanal Bardales, Manuel Takeshi Vásquez Shimajuko, Karin Patricia Ramírez Figueroa, Raquel Threysi Villanueva Riccer, Brizza Wendy Pairazaman Gutty, Ariana Abril García Obando.

Versión Digital: ISBN 978-628-95934-5-7

Editorial Centro de Investigaciones y Capacitaciones Interdisciplinarias SAS – CICI

Coordinadora: Nora González Pérez –Cartagena –Colombia

Portada: Mariapaula Valeria Ramírez Guerrero

Diagramación: Luis Fernando Solar

Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales

Cartagena –Colombia, Abril 2024

CONOCIMIENTO GLOBAL E INTERDISCIPLINARIO N°3

Compilador

ALAIN FITZGERARD CASTRO ALFARO

Colombia

Latinoamérica

2024

Contenido

1. EMPRESAS SINCELEJANAS: EL POSICIONAMIENTO DEL ALMACÉN CARMENCITA 1964 – 2013	20
1.1 Introducción	21
1.2 Metodología	24
1.3 Resultados	24
1.4 Discusión	34
1.5 Conclusiones	35
2. FORMALIZACIÓN DE EMPRENDIMIENTOS EN CIÉNAGA MAGDALENA, COMO UNA ESTRATEGIA DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL	40
2.1 Introducción	42
2.2 Metodología	46
2.3 Resultados y discusión	47
2.4 Conclusiones y recomendaciones	52
3. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE SINCELEJO	56
QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS IN SINCELEJO EDUCATIONAL INSTITUTIONS	56
3.1. Introducción	57
3.2 Desarrollo	61
3.3 Metodología	64
3.4 Resultados	65
3.5 Discusión	66
3.6 Conclusiones	67
4. EL MARKETING COMO HERRAMIENTA DIGITAL PARA EL DESARROLLO DEL E-COMMERCE	73
4.1 Introducción	75
4.2 Revisión de la literatura	76
4.3 Resultados	79
4.4 Analisis de Resultados	80
4.5 Conclusiones y recomendaciones	83
5. INTERVENCIÓN DEL RIESGO BIOMECANICO POSTURA PROLONGADA PARA LA PREVENCIÓN DE SÍNTOMAS MUSCULOESQUELETICOS DE ORIGEN LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CRISTÓBAL COLON EN EL MUNICIPIO DE MORROA- SUCRE	88

5.1 Introducción.....	90
5.2 Metodo	95
5.3 Resultados	97
5.4 Conclusiones.....	103
6. LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL: UNA REVISIÓN DOCUMENTAL.....	108
6.1 Introducción.....	109
6.2 Revision de la literatura	110
6.3 Consideraciones finales.....	130
7. ORGANISMOS E INSTRUMENTOS DE FINANCIAMIENTO DISPONIBLES Y UTILIZADOS POR LAS MIPYMES DEL SECTOR MUEBLES EN EL MUNICIPIO DE SAMPUÉS, DEPARTAMENTO DE SUCRE	134
7.1 Introducción	136
7.2 Metodo	139
7.3 Resultados.....	140
7.4 Analisis de resultados.....	143
7.5 Conclusiones y recomendaciones.....	144
8. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LA EMPRESA INTERASEO E.S.P Y SU RELACIÓN CON EL ENTORNO	151
8.1 Introducción.....	153
8.2 Marco teorico	154
8.3 Metodología	158
8.4 Resultados.....	159
8.5 Conclusiones.....	165
9.RIESGO BIOMECÁNICO PRESENTE EN OPERARIOS DE LA ASOCIACION DE MINEROS DE SUCRE	169
9.1 Introducción.....	170
9.2 Metodo	171
9.3 Resultados	171
9.4 Analisis de resultados	181
9.5 Conclusiones.....	183
10. SENSIBILIZACIÓN DE LOS MICROEMPRESARIOS DEL MUNICIPIO DE SAMPUÉS SUCRE LEGALMENTE CONSTITUIDOS SOBRE LA IMPORTANCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	187

10.1 Introducción	188
10.2 Metodo	190
10.3 Resultados	192
10.4 Conclusiones.....	198
11. EL DIBUJO DE LOS SUEÑOS COMO ENTE GENERADOR DE LA CREATIVIDAD EN ESTUDIANTES DE NIVEL SECUNDARIA, LIMA.....	201
11.1 Introducción.....	203
11.2 Metodología.....	210
11.3 Resultados.....	211
11.4 Discusión	220
11.5 Conclusiones.....	221
12. TRASCENDENCIA DE NICOLÁS COPÉRNICO A TRAVÉS DEL TIEMPO: UN ANÁLISIS DESDE LA PERSPECTIVA HISTORIA DE VIDA.....	225
12.1 Introducción	228
12.2 Breve relato de historia de vida de Nicolás Copérnico (1473 - 1543)	229
12.3 Especialización de Nicolás Copérnico y personajes que influyeron en su formación	235
12.4 Tratado de las obras de Nicolás Copérnico	238
12.5 Concepción astronómica de Nicolás Copérnico	238
12.6 Trascendencia de Revolutionibus orbium coelestium (1543): Sobre revoluciones de las esferas celestes	243
12.7 Instrumentos usados para las observaciones astronómicas	244
12.8 Contenidos de la obra en libros	246
12.9 Conclusiones.....	248
13. ACTITUDES DE CONSERVACIÓN HACIA EL MEDIO AMBIENTE EN ESTUDIANTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS SECUNDARIAS DE ICA: UN ESTUDIO COMPARATIVO	253
13.1 Introducción	256
13.2 Desarrollo.....	258
13.3 Metodología	262
13.4 Resultados.....	264
13.5 Conclusiones	270
14. CONTAMINACIÓN ACÚSTICA EN ZONAS CRÍTICAS DE ICA: UN ESTUDIO SOBRE LOS NIVELES DE ANSIEDAD EN LOS COMERCIANTES FORMALES E INFORMALES	275
14.1 Introducción	278

14.2 Desarrollo	279
14.3 Metodología.....	282
14.4 Resultados	283
14.5 Analisis y discusión.....	288
14.6 Conclusiones.....	289
15. ANÁLISIS DE LOS EFECTOS DE LA INVERSIÓN PÚBLICA SOBRE LA COMPETITIVIDAD REGIONAL DE PERÚ	293
15.1 Introducción	295
15.2 Marco teorico	297
15.3 Metodología.....	302
15.4 Resultados	304
15.5 Discusión	314
15.6 Conclusiones	316
16. GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS EN LA DROGUERÍA LABDEALERRS MEDICA S.A.C. EN PERÚ	320
16.1 Introducción	322
16.2 Desarrollo	323
16.3 Metodologia.....	329
16.4 Resultados	331
16.5 Conclusiones.....	333
17.GESTIÓN DE LA TECNOVIGILANCIA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS EN TRABAJADORES DE UNA DROGUERÍA EN PERÚ.	339
17.1 Introducción	341
17.2 Desarrollo.....	343
17.3 Metodologia	347
17.4 Resultados.....	348
17.5 Conclusiones.....	351
18.IMPACTO PSICOSOCIAL DE LA ESTÉTICA DENTAL EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LA CIUDAD DE ICA (PERÚ).....	356
18.1 Introducción	358
18.2 Desarrollo	359
18.3 Metodología.....	361
18.4 Resultados y discusión	363

18.5 Conclusiones	367
19. LESIONES PERIAPICALES Y ENGROSAMIENTO DE LA MEMBRANA DE SCHNEIDER: UN ANÁLISIS RETROSPECTIVO CBCT	372
19.1 Introducción	374
19.2 Desarrollo	375
19.3 Metodología.....	376
19.4 Resultados y discusión	379
19.5 Conclusiones	384
20. BENEFICIOS TRIBUTARIOS Y LA RENTABILIDAD DE EMPRESAS EXPORTADORAS DE MOLUSCOS EN PERÚ	389
20.1 Introducción.....	390
20.2 Desarrollo	393
20.3 Metodología.....	408
20.4 Resultados	409
20.5 Conclusiones.....	415
21. CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL MERCADO DE ABASTOS DE TAMBOBAMBA, PROVINCIA DE COTABAMBAS – APURÍMAC. 419	
21.1 Introducción	421
21.2 Marco teorico.....	427
21.3 Metodologia.....	440
21.4 Resultados.....	444
21.5 Discusión.....	451
21.6 Conclusiones	454
22. IMPLICANCIA DE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL: UN ESTUDIO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES MUNICIPALES DE CHINCHA. 462	
22.1 Introducción.....	464
22.2 Marco teórico.....	466
22.3 Metodología.....	468
22.4 Resultados	469
22.5 Conclusiones.....	476
23. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE RENTA DE TERCERA CATEGORÍA Y LOS RÉGIMENES TRIBUTARIOS EN PERÚ PERIODO 2013-2022	480

23.1 Introducción	481
23.2 Desarrollo	483
23.3 Metodología	491
23.4 Resultados Y discusión	492
23.5 Conclusiones	496
24.UNIDADES DE TRANSPORTE DEPRECIADOS Y EL IMPUESTO A LA RENTA, JEM CASO EMPRESA DE TRANSPORTE.....	501
24.1 Introducción.....	502
24.2 Desarrollo	504
24.3 Metodología	505
24.4 Resultados	506
24.5 Conclusiones.....	510
25. LAS HERRAMIENTAS DIGITALES, SU IMPACTO EN LAS COMPETENCIAS DE APRENDIZAJE EN DISCENTES DE EDUCACIÓN BÁSICA.....	515
25.1 Introducción.....	516
25.2 Desarrollo	517
25.3 Metodología.....	523
25.4 Resultados	524
25.5 Conclusiones.....	526
26. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN UN CENTRO POBLADO PERUANO	531
26.1 Introducción.....	532
26.2 Desarrollo	533
26.3 Metodología	535
26.4 Resultados	536
26.5 Conclusiones.....	537
27. PROCESO DE CONTRATACIÓN Y EFECTIVIDAD EN EL ABASTECIMIENTO A LOS ÓRGANOS DE LÍNEA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS – APURÍMAC	541
27.1 Introducción	543
27.2 Marco teorico.....	548
27.3 Metodología.....	562
27.4 Resultados.....	566
27.5. Discusión.....	578

27.6 Conclusiones	582
28. EL RECONOCIMIENTO DE LA ADOPCIÓN MONOPARENTAL EN CONCORDANCIA CON EL PRINCIPIO DE INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO	588
28.1. Breves consideraciones	590
28.2 Dimensión constitucional del Derecho de Familia en el Perú	591
28.3 Teorías sobre la adopción.....	593
28.4 La familia monoparental.....	595
28.5 proceso de adopción en el Perú frente al interés superior del niño	596
28.6 Conclusiones.....	598
29. LA VIOLENCIA FAMILIAR CONTRA LA MUJER EN EL PERÚ	602
29.1 Breves consideraciones	603
29.2 Definiciones jurídicas de violencia contra la mujer	605
29.3 Violencia familiar	607
29.4 Algunos cuestionamientos en las investigaciones fiscales de violencia familiar	608
29.5 Conclusiones	612
30. INNOVACIÓN EN EL TURISMO REGIONAL: LIMITACIONES Y PERSPECTIVAS.....	616
30.1 Introducción	617
30.2 Competitividad turística	619
30.3 Una aproximación a la evolución del flujo del turismo	620
30.4 Adaptación al cambio climático	622
30.5 Tendencias de consumo	624
30.6 Digitalización de la economía.....	626
30.7 Innovación turística	627
30.8 Conclusiones.....	628
31. CONCIENCIA AMBIENTAL EN LOS POBLADORES DE UN CENTRO POBLADO, DE APURIMAC – PERÚ	635
31.1 Introducción	636
31.2 Desarrollo	638
31.3 Metodología	639
31.4 Resultados y Discusión	641
31.5 Conclusiones	643
32. CONTROL INTERNO PARA LA DINAMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE	647

INTERNAL CONTROL FOR THE DYNAMICIZATION OF THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF MOCHE.....	647
32.1 Introducción	648
32.2 El problema y su importancia	649
32.3 El marco teórico	651
32.4 Metodología	652
32.5 Resultados	655
32.6 Discusión	671
32.7 Conclusiones	672
33. CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL DE LA LIBERTAD, 2022	676
ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK PERFORMANCE OF THE HEALTH PROFESSIONAL OF A LIBERTY HOSPITAL, 2022	676
33.2 El problema y su importancia	681
33.3 Marco teórico	687
33.4 Metodología.....	690
33.5 Resultados.....	694
33.6 Discusión.....	699
33.7 Conclusiones	704
34. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UN HOSPITAL DE PACASMAYO, 2022	710
HUMAN TALENT MANAGEMENT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN WORKERS OF A PACASMAYO HOSPITAL, 2022.....	710
34.1 Introducción	712
34.2 El problema y su importancia	714
34.3 Marco Teórico	717
34.4 Metodología	721
34.5 Resultados	724
34.6 Discusión	730
34.7 Conclusiones	731
35. TIPOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y PROCESO DE APRENDIZAJE EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD DE LIMA	738
35.1 Introducción	741
35.2 Desarrollo del marco teórico	742

35.3 Materiales y métodos	745
35.4 Resultados	746
35.5 Discusión	752
35.6 Conclusiones	754
36. EL NEGOCIO DE LA PORNOGRAFIA INFANTIL: DERECHO A LA SALUD FISICA Y MENTAL DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL PERÚ.....	761
36.1 Introducción	763
36.2 Metodología	767
36.3 Conclusiones	773
37.EL TRABAJO REMOTO Y DESCONEXIÓN DIGITAL: SALUD FISICA Y MENTAL	777
37.1 Introducción	779
37.2 Metodología	781
37.3 Resultados y discusión	782
37.4 Conclusiones	788
38. BIGAMIA: FACTORES SOCIALES DE ORIGEN	793
38.2 Introducción.....	794
38.3 Metodología.....	797
38.4 Resultados y discusión	798
38.5 Conclusiones	805
39. ALIENACIÓN PARENTAL: PROTECCIÓN DEL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO.....	809
39.2 Introducción.....	811
39.3 Resultados y discusión.....	813
39.4 Conclusiones.....	824
40. DELITOS DE VIOLACIÓN SEXUAL DE MENOR DE EDAD, GENERADOS POR LA DESINFORMACIÓN DE LOS PADRES	830
40.1 Introducción.....	832
40.2 Problema	832
40.3 Marco Teórico	834
40.4 Objetivos	838
40.5 La persona humana y su comportamiento	840
40.6 Objeto del proceso penal	841
40.7 Bien jurídico protegido.....	843
40.8 Conclusiones.....	844

41. BIG DATA Y ALGORITMOS: IMPLICANCIAS JURÍDICAS DENTRO DEL MARCO DE DERECHOS FUNDAMENTALES.....	848
BIG DATA AND ALGORITHMS: LEGAL IMPLICATIONS WITHIN THE FRAMEWORK OF FUNDAMENTAL RIGHTS.	848
41.1 Introducción	849
41.2 Metodología.....	851
41.3 Resultados y discusión.....	852
41.4 Conclusiones.....	859
42. NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL RUBRO RESTAURANTES: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA.....	862
42.1. Introducción.....	864
42.2. Metodología	868
42.3. Resultados	870
42.4. Conclusiones.....	876

PRESENTACION

El libro “Conocimiento Global e Interdisciplinario”, volumen 3, de la editorial Centro de Investigaciones y Capacitaciones Interdisciplinarias-CICI, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son producto de investigaciones llevadas a cabo por sus autores. La misma es una publicación internacional, seriada, continua, arbitrada de acceso abierto a todas las áreas del conocimiento, que tiene la dedicación de investigadores de varios países, cuyo fin es aportar con procesos de gestión del conocimiento científico, tecnológico y humanístico en busca de la consolidación y transformación de la realidad.

El conocimiento se construye a partir del permanente intercambio de los mismos con actores del mundo académico e investigativo, permitiendo una constante comunicación que enriquece a las comunidades científicas en su nicho de conocimiento. Esta relación hace posible el acceso a saberes actualizados y pertinentes que facilitan el análisis de los fenómenos políticos, económicos y sociales de la sociedad globalizada en relación con el contexto internacional, nacional y local.

La investigación es un pilar de la modernización y del desarrollo científico-tecnológico, generando la democratización del saber cuyo fin es la descentralización del conocimiento para que éste se difunda y beneficie a la comunidad. A su vez, se genera juicio crítico para enfrentar con criterio las problemáticas de cada realidad.

Por su parte, la investigación interdisciplinar se lleva a cabo por equipos e individuos por lo cual se integra información, datos, técnicas, entre otros, de dos o más disciplinas o cuerpos especializados de conocimiento orientados para la comprensión fundamental o resolver problemas cuyas soluciones yacen más allá del ámbito de una sola disciplina o área investigativa.

Siendo así, se presenta a la comunidad internacional el libro “Conocimiento Global e Interdisciplinario”, volumen 2. Los capítulos de libro son resultado de investigaciones desarrolladas por sus autores, con aportes teóricos y prácticos, cuyos resultados de

trabajos de investigativos se presentan a través de diversas teorías, propuestas, enfoques y experiencias sobre diversos temas escritos.

Los conceptos y criterios expuestos en cada capítulo de libro, son responsabilidad exclusiva de sus autores.

Editorial CICI

Capítulo I

EMPRESAS SINCELEJANAS: EL POSICIONAMIENTO DEL
ALMACÉN CARMENCITA 1964 – 2013

—

1. EMPRESAS SINCELEJANAS: EL POSICIONAMIENTO DEL ALMACÉN CARMENCITA 1964 – 2013

SINCELEJO COMPANIES: THE POSITIONING OF THE CARMENCITA WAREHOUSE 1964 – 2013

Aylin Patricia Pertuz Martínez

Universidad de Sucre

aylin.pertuz@unisucre.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-2414-336X>

Alvaro Enrique Santamaría Escobar

Universidad de Sucre

alvaro.santamaria@unisucre.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-7710-5973>

Wilson Guzmán Cadrazco Parra

Universidad de Sucre

wilson.cadrazco@unisucre.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0001-5751-4596>

Resumen

Este artículo tiene como objetivo interpretar la historia empresarial del Almacén Carmencita de la ciudad de Sincelejo, desde sus inicios hasta el año 2013. El enfoque de la investigación fue cualitativo, de tipo histórico y diseño mixto. Las fuentes fueron primarias, siendo estas los actores que vivieron o estuvieron cercanos a los hechos y documentos presentes en protocolos notariales. El Almacén Carmencita inició su actividad comercial en el año 1952, siendo su propietaria Carmen Quessep de Fernández. En más de 60 años, el negocio gozó de una relativa estabilidad producto de la elección del segmento de mercado; artículos de calidad; marcas reconocidas; sistema de créditos; muy escasa competencia y relacionamiento con diversas entidades. La empresaria se caracterizó por no afrontar riesgos importantes. Su mayor inconveniente fue el manejo de la cartera. Hacia el año 2013 poseía una mayor competencia con la llegada y proyección de centros comerciales.

Palabras clave: empresaria, Sincelejo, Almacén Carmencita, posicionamiento organizacional.

Abstract

This article aims to interpret the business history of Almacén Carmencita in the city of Sincelejo, from its beginnings to 2013. The research approach was qualitative, historical, and mixed-in design. The sources were primary, that is, the actors lived or were close to the facts and documents present in the notarial protocols. The Carmencita Store began its commercial activity in 1952 and its owner is Carmen Quessep de Fernández. For more than 60 years, the business enjoyed relative stability thanks to the market segment choice, quality items, marks, credit system, very little competition, and relationship with various entities. However, the businesswoman was characterized by not facing significant risks. The business' biggest drawback was portfolio management. In 2013 it had more competition with the arrival and projection of shopping centers.

Keywords: bussineswoman, Sincelejo, Carmencita Warehosue, organizational positioning.

1.1 Introducción

Esta investigación aborda la historia de la empresa Almacén Carmencita de la ciudad de Sincelejo, la cual se encuentra dispersa en documentos comerciales o notariales, así como en la mente de sus actores y demás grupos de referencia. Por esta razón, la investigación proporciona un conocimiento sistematizado que es útil para la empresa, así como para las entidades del sector público y privado que promueven y ejecutan políticas de desarrollo empresarial.

El objetivo general de la investigación es interpretar la historia empresarial del Almacén Carmencita, desde sus inicios hasta el año 2013; y, como objetivos específicos: señalar las actividades económicas de la empresa; establecer sus momentos de éxito y de crisis; identificar a sus propietarios; determinar si su actividad económica fue exportadora, local o hacia el interior del país; determinar los factores internos y externos que influyeron en su génesis y evolución empresarial; identificar el tipo de clientes y las estrategias que han sido utilizadas para mantenerse en el mercado.

Sincelejo, en la década de los sesenta supera a otros municipios bolivarenses como Magangué y Carmen De Bolívar. En esta década, la ciudad presenta características económicas prometedoras, siendo el sector ganadero y, en segundo lugar, el sector comercial, muy significativos, así mismo empieza a mejorar su infraestructura para unir a los distintos barrios que están en formación (Daniels, 2011). En este contexto, empieza a desarrollarse la empresa objeto de análisis.

El empresario es aquel que practica efectivamente “nuevas combinaciones” (Schumpeter (1967). Se pierde el carácter de empresario cuando se pone en marcha el negocio y se empieza a explotar el negocio igual que otros lo hacen. La innovación, a través de la cual se impulsa el cambio, presenta las siguientes formas: un nuevo bien, un nuevo método de producción, un nuevo mercado, una nueva fuente de adquisición de materias primas o de bienes que sean semifabricados, una nueva organización o industria (Schumpeter, 1971). Schumpeter pone al empresario como el elemento “dinámico, activo, innovador y quebrantador del equilibrio en el sistema del mercado” al organizar de forma distinta las formas de producción. La innovación en el empresario es lo que lo diferencia del concepto de capitalista. Por lo tanto, según el autor, la obtención de beneficios extraordinarios mediante una competencia no se basa en los precios sino en la innovación. La innovación surge cuando el empresario escoge una innovación y la pone en marcha en el mercado (Brunet y Alarcón (2004, p.72).

Según Schumpeter (1967) hay tres elementos fundamentales para la creación de las combinaciones anotadas: en primer lugar, las nuevas empresas, que son supremamente importantes en la creación de innovaciones por encima de las empresas que ya existen en el mercado, las cuales van a ser reemplazadas por estas nuevas empresas; en segundo lugar, las innovaciones que requieren de los medios necesarios para su producción; y en tercer lugar, la empresa como factor principal para el desenvolvimiento económico. La empresa es “la realización de nuevas combinaciones” y los empresarios son las personas que van a dirigir su realización.

Kirzner (2007), por su parte, introduce el concepto de “empresario puro”, quien es un autor de decisiones que debe estar atento a las oportunidades que hasta el momento

no eran visibles. Para este empresario puro, sin medios para “tomar la mejor decisión”, lo importante es saber dónde están las oportunidades que todavía no se han explotado. Ello quiere decir, que debe debelar donde han estado pagando de más los compradores y dónde han estado cobrando demasiado bajo los vendedores, con el objeto de cubrir ese espacio “ofreciendo comprar a un precio algo menor y vender a un precio algo mayor”.

El empresario es el dueño de la empresa que asume el riesgo y tiene una función distinta al del administrador de la empresa (Knight, 1947). Los empresarios no atinan en sus objetivos, por lo que algunos tienen beneficios y otros tienen pérdidas (Mises, 2003).

La empresa es una entidad que, gracias a la combinación de los elementos humanos, materiales, técnicos y de finanzas oferta bienes y servicios a cambio de un precio lo cual le posibilita “la reposición de los recursos empleados” y la obtención de unos objetivos definidos (García, Casanueva, Ganaza y Alonso, 2000).

Existen cinco factores que posibilitan el éxito de un negocio: el conocimiento técnico, es así como el empresario debe disponer, por sí mismo o por sus asociados o colaboradores, de los conocimientos y habilidades que se requieren; las oportunidades, las cuales deben ser identificadas y evaluadas, siendo este factor uno de los más relevantes y que diferencia al empresario del resto de las personas; los contactos personales, es decir las relaciones empresariales que posee el empresario puesto que facilitan los procesos de la empresa; los recursos necesarios para operar, ya sean humanos, productivos, informáticos, tecnológicos, intelectuales, sociales; los clientes con pedidos, puesto que los clientes potenciales deben convertirse en clientes reales y deben comprar, pagar, retirar y continuar con el ciclo (Vesper, 1980).

Un empresario exitoso es la persona o grupo de personas que prestan la atención necesaria y de forma integral a todos los componentes o factores y logran obtener todos los recursos de manera armónica (Varela, 2008).

La empresa se encuentra inmersa en un entorno, el cual corresponde a los factores externos sobre los cuales la empresa no puede influir de forma directa, pero si puede verse afectada por los mismos.

El entorno puede clasificarse en dos grandes ámbitos: el macroentorno y el microentorno. El primero se relaciona con el contexto global de la empresa y en él se encuentran los factores económicos, sociales, políticos, tecnológicos, legales, entre otros. Estos influyen sobre la empresa de forma significativa, pero la empresa no puede controlarlos. El segundo, es el entorno específico donde opera la empresa, la cual es afectada directamente por estos, pero la empresa también influye sobre ellos, tales como los clientes, proveedores, competidores, entre otros (Jiménez, et al., (2008).

1.2 Metodología

El enfoque de la investigación fue cualitativo. La investigación cualitativa se encarga de comprender los fenómenos desde la orilla de los actores o participantes en un ambiente natural y teniendo en cuenta su contexto (Hernández, et al.,2014). El tipo de investigación fue descriptivo. La investigación fue histórica. Esta se refiere al “esfuerzo realizado con el objetivo de establecer sucesos, ocurrencias o eventos en un ámbito que interesa al historiador” (Grajales, 2002). El diseño de la investigación fue mixto. Las fuentes fueron primarias, correspondiendo a los actores que vivieron los hechos o fueron cercanos a ellos. Para la recolección de la información se utilizó la entrevista no estructurada. También se presentaron fuentes primarias como ciertos documentos relacionados con la empresa y fuentes secundarias. Los métodos de investigación fueron la descripción, el análisis y la síntesis.

1.3 Resultados

1.3.1 Almacén Carmencita: tradición y posicionamiento

1.3.2 Los inicios de la empresa: décadas de los cincuenta y sesenta del siglo XX.

En la década de 1950, la región sabanera mostró una dinámica empresarial interesante evidenciada en un número de firmas de distintos sectores económicos, destacándose el comercio y la ganadería. Entre las empresas se encontraban: Empresa de Energía Eléctrica de Sincelejo, varias empresas de confecciones, tales como Colchonería y Confecciones Henry y Confecciones Moncho, Industrias Polares, Ebanistería Concepción,

el Taller Ford, entre otras. Entre las sociedades figuraban García & Samudio; Antonio Guerra e Hijos; Hernández & Cía; Hijos de Juan P. Escobar Ltda; Jorge Aljure e Hijo; Feris Hermanos; Quessep e Hijos Ltda; Gasolinera San Nicolás; Transportes González Ltda. Se disolvieron y liquidaron algunas sociedades como: Rogelio Támara & Cía; Leopoldo Támara & Cía; José Zuccardi & Cía; Gasolinera Mecha; Mebarak & Cía (Pertuz, 2010). Abrieron sus puertas en la década del sesenta las sucursales de Fabricato, Coltejer y Tejicondor, de esta última su primer gerente fue Pablo Samur Chadid (Paternina, 2002).

El comercio sincelejano lo conformaban negocios pequeños y familiares, dirigidos en su mayoría a sectores populares, sus propietarios eran sincelejanos e inmigrantes, junto a descendientes de estos nacidos en la región que fueron heredando y, en ocasiones, emprendieron negocios para seguir la “tradición familiar”, según lo manifestó William Quessep, empresario de la época.

El centro comercial de Sincelejo, lo conformaban tres calles: la calle de “los turcos”, nombre derivado de la presencia de inmigrantes, especialmente sirio – libaneses y sus descendientes; estaban ubicados, entre otros, lo negocios de Félix Turbay, José Chedraui, Miguel Gatas, Miguel Miserque, Ignacio Restom, Name Quessep (Estrella Roja), Feris & Cía (Confecciones Feris, Agencia Tejicondor), Jorge y Miguel Maraby, Mario Radd, Almacén Rosa Blanca, Miguel Rumie, Abdala Chadid, Antonio Fadul. En su mayoría, negocios de ropa, cacharrería y confecciones a precios populares. En la Calle del Comercio (calle 23), estaban: Lorenzo Díaz Tovar (Taller Agroindustrial) (García, 2015), García & Samudio (repuestos y venta de vehículos), Teatro Cristina (Nené Salom), salones de Belleza. En la calle Real (carrera 19) se ubicaron: Farmacia La Botica (Familia Arrazola), Agencia de vehículos Willys, Almacén Leo (Leonel González), Máquinas y Repuestos Singer (Manolo Matos), Foto Durán (Adolfo Durán), Pinturas “Lucas y Devde”, Hotel Palacé (Pablo Samur), Teatro Alameda (José Isaac), entre otros.

El Almacén Carmencita inició en el año 1952, propiedad de Carmen Quessep De Fernández (Q.E.P.D), en un local aledaño al Almacén La Estrella Roja (abierto en 1926), negocio de su padre Name Quessep. Fue motivación de Carmen Quessep abrir un negocio con una línea de ropa que no era ofertada por ningún almacén de la ciudad, lo cual se

constituía en una oportunidad de negocios. Los almacenes de ropa de la época tenían como segmento de mercado las clases populares con productos denominados “de combate”, según expresó Carmen Quessep. De esta manera, el surtido de ropa fue de mayor calidad y con precios más altos, puesto que consideró que había una demanda por atender, a pesar que las familias más adineradas como los García, Támara y Capella habían dejado la ciudad para escapar de la violencia y encontrar nuevos horizontes para sus negocios. A sus 22 años, Carmen Quessep planteó su política general para los negocios: “solo tengo lo que puedo manejar por mí misma”, manifestó. La existencia del almacén al lado de su padre fue hasta el año 1962.

En los primeros diez años del almacén no realizó préstamos bancarios, sino que los préstamos se los realizó a su progenitor, un manejo ahorrativo le permitió futuras inversiones. Comenzó con un solo empleado, no tenía competencia, pero el mercado era reducido. En 1962 se trasladó de ubicación a una casa más espaciosa debido a su matrimonio con Fortunato Fernández. Fortunato Fernández se retiró del sector bancario y se incorporó a la administración del negocio.

En el nuevo local incursionaron con más líneas, es decir, productos para damas caballeros y niños. Dado el incremento de la clientela se mejoró la calidad de los productos y se empezó a vender marcas muy reconocidas al nivel nacional como Slaconia, Everfit, Calzado Corona Mogollón, Van House. La mayor parte de la clientela provenía del sector ganadero, empleados del sector público y familias de pueblos circunvecinos. La relación con los proveedores era sólida, cimentada en las relaciones que estos “viajeros” como se les denominaba, tenían con su padre. Se contó con tres vendedoras, una para cada “sección”. Carmen Quessep, seguía los preceptos de su padre en los negocios: “ser cumplido con los clientes, cumplir puntualmente con el pago de los créditos, atención debida a los clientes”. Name Quessep poseía en sus clientes una gran confianza, muchos de sus clientes eran campesinos que pagaban sus créditos anualmente.

La estrategia de la venta a crédito a los clientes se dio desde los inicios en el almacén. No existía plazo de vencimientos, aunque tendían a tener un lapso de tiempo entre seis meses a un año. Los clientes fieles podían tener créditos sobre créditos. Sobre la

venta a crédito se ofrecía un descuento por pronto pago, lo cual se sostuvo con el paso del tiempo. La venta al contado poseía un descuento del 10% del valor de la compra.

La competencia no era significativa, estaba el Almacén Beatriz, propiedad de su hermana Suad y Almacén Leo, pero esta competencia, como señala Leonel González, “es una competencia entre amigos”, según expresó Leonel González, empresario de la época. El local fue remodelado entre 1962 a 1965.

El personal seleccionado para laborar en el almacén era conocido de la familia, el cual trabajaba hasta llegar a su jubilación. El estilo de administración era paternalista, es decir, se presenta una actitud protectora con los subordinados, pero es el jefe el que toma las decisiones y ejerce la autoridad (Porret, 2010). Las utilidades se reinvertían en el negocio, pero en 1969 adquirieron dos porciones de tierra cerca de Sincelejo.

1.3.3 Estabilidad y creación de la sociedad comercial: años setenta y ochenta.

El almacén continuó con su crecimiento con las líneas de cosméticos, bisutería y accesorios. El contexto brindaba ciertas oportunidades que fueron aprovechadas: era una región ganadera importante, zona agrícola, la ciudad era punto de confluencia de otras ciudades, contaba con poca competencia. Para la propietaria no existían amenazas relevantes y el riesgo era escaso. Las amenazas que se dieron sobre el sector textil y el negocio de la moda como el contrabando de textiles no tuvo repercusión en la actividad del almacén. Según Betancourt y García, (1999) hacia 1967 las restricciones a las importaciones y los controles al mercado de divisas por el gobierno de Carlos Lleras Restrepo fomentaron el contrabando de electrodomésticos, textiles, cigarrillos, whisky, tanto en la costa norte como en el Urabá antioqueño.

Sincelejo, como capital del departamento de Sucre a partir del año 1966, dio un nuevo aire a la ciudad. Posteriormente, la construcción de edificaciones y la apertura de instituciones como el hospital (1974), la Electrificadora de Sucre (1972), el SENA (1975), la Universidad de Sucre (1977), se constituyeron en posibilidades de nuevos clientes. La llegada del Almacén Ley imprimió mayor dinamismo al sector comercial. Almacén Carmencita continuó con una clientela fiel, sustentada en el crédito.

Con la venta a crédito, que ya era una costumbre comercial en Sincelejo, el número de clientes aumentó, pero también la cartera y, en especial, la “mala cartera”. Para la empresa, el 30% de la cartera podía ser no recuperable. La empresaria debía decidir si otorgar posteriores créditos a clientes altamente morosos que lograban recuperarse. Se contrató a un cobrador para estos asuntos, pero no bajo la figura de “chepito”, que era una práctica en el país tal como expresa Tobón (2008). Una estrategia fue la de colocar una lista de los clientes en mora en la puerta del almacén, pero por muy poco tiempo ya que se consideró una decisión no acertada.

La publicidad se dio en los periódicos El Anunciador y El Cenit. No contaba con slogan, y el aviso publicitario de la fachada siguió las tendencias del momento, como, por ejemplo, los avisos en neón. En este periodo no se dieron cambios administrativos, pero se contrató a un contador y se abrió la cuenta en el Banco de Bogotá. En esta década se dio la posibilidad de diversificar los negocios al recibir del Banco de Bogotá la propuesta de compra del lote y la construcción del edificio para después venderlo al banco, pero no aceptaron puesto que “es un problema el incursionar en una actividad diferente”, de acuerdo con lo expresado por Carmen Quessep.

Las temporadas de ventas más atractivas para el negocio correspondían al ciclo ganadero de la sabana comprendido entre los meses de mayo a noviembre, que producían lotes de ganado que se comercializarían en los tres meses posteriores. Los meses de mayores ventas en el sector eran los de noviembre, diciembre y enero. Este último mes debido a las fiestas enerinas de la ciudad. La época de Semana Santa era también un período de incremento de ventas. La estrategia de precios bajos era muy escasa, sólo se presentaba en momentos de baja venta.

En 1989 se dio la caída de las corralejas en las fiestas enerinas. Las ventas disminuyeron por espacio de unas semanas y volvieron luego a su normalidad.

La calle 22 evolucionó comercialmente lo cual fue benéfico para la empresa: se establecieron las sucursales de los bancos Bogotá, Cafetero, Ganadero y el Almacén Colombia. Diagonal al almacén se encontraba una modistería y a al lado, el Palacio Municipal. El centro de la ciudad era el punto focal de las pocas rutas de transporte público.

La estrategia del sistema de libranzas se instauró en 1986. La recepción por parte de los clientes fue muy positiva. Las primeras empresas con la cuales se trabajó esta estrategia fueron: Gobernación de Sucre, Dassalud, Alcaldía de Sincelejo. Claro está, que las cuentas de los docentes pertenecientes al Magisterio, que constituían un amplio mercado para la empresa, hacían parte de las cuentas de la Gobernación y la Alcaldía. Esto reflejaba una realidad en la ciudad de Sincelejo, puesto que, en una ciudad con escasas oportunidades de empleo para la población, el gran empleador era el Estado, por tal razón, era el mercado al cual apuntaba el almacén. La libranza se inició con el Magisterio como gran cliente.

Las relaciones públicas fue una de las estrategias de mercadeo de la empresa. Desafortunadamente, no obtuvo los códigos para las personas pensionadas puesto que el proceso debía iniciarse en la ciudad de Bogotá, lo cual era engorroso para la empresa. La cartera proveniente del sistema de libranza correspondía al 40% de la cartera. En lo transcurrido de la segunda década del 2000, la libranza correspondía al 50% o 60% de la cartera, lo cual dependía de la temporada. Esta estrategia le permitía a la empresa hacer frente a la morosidad de la misma.

Su hijo Jairo Fernández se unió como colaborador en la administración del negocio hacia 1986.

Después del fallecimiento de Fortunato Fernández, acontecida en el año 1986, se constituyó la sociedad comercial Quessep de Fernández & Cía, sociedad en comandita simple. Este cambio se produjo puesto que la propietaria no deseaba realizar procesos de sucesión, sino que los bienes de la familia debían colocarse en la empresa. El socio gestor fue Carmen Quessep y los socios comanditarios fueron: Antonio, Luz Marina y Jairo Fernández Quessep. El capital de la sociedad fue de \$2.000.000, dividido en 200 cuotas de interés social de valor nominal de 1.000, repartidos por igual entre los socios comanditarios (66.66%). La duración de la sociedad se estableció por espacio de 20 años, es decir, hasta el año 2006 (Notaría Segunda de Sincelejo, 1986). Se designó un revisor fiscal.

Después de 35 años, la familia decidió trasladarse de residencia puesto que el centro de la ciudad ya era completamente comercial.

Con la nueva sociedad, su hijo Jairo Fernández, tomó las riendas del almacén a los 28 años de edad, caracterizándose por una mentalidad más arriesgada, a diferencia de su madre quien siempre mantuvo un espíritu precavido. Madre e hijo trabajaron juntos en la administración, aunque prácticamente no existió una división de funciones, ambos trataron los mismos asuntos. Los estilos de dirección eran similares, permitiendo cierta participación a las vendedoras en la compra de las mercancías.

La planeación fue de carácter informal. En la junta directiva empezaron a formularse ciertos objetivos que se desarrollaron con gran flexibilidad. Existía un conocimiento del negocio como consecuencia de la experiencia acumulada de tantos años. La comunicación interna era de carácter oral vertical descendente y ascendente y horizontal.

Se realizó en el almacén una segunda remodelación de su interior y exterior. Jairo Fernández contactó al reconocido presentador y actor de la televisión nacional Otto Greiffestein para la elaboración de una cuña publicitaria en la radio. De los slogans propuestos, Jairo Fernández escogió “Almacén Carmencita: el orgullo de la moda en Sincelejo”, publicidad radial que se mantuvo por varios años. Posteriormente, esta estrategia se consideró costosa puesto que, pudo realizarse de forma más eficiente y eficaz, ya que se dio un “derroche de materiales. Se pudo obtener iguales resultados con menores costos”, manifestó la propietaria.

En los años ochenta la empresa no abrió sucursales en la ciudad o en otras ciudades. Para Carmen Quessep “sólo se debe tener lo que se puede. He visto muchas sucursales cerradas. Estos negocios son para ser atendidos por su dueño, a diferencia de las grandes superficies o supermercados”. Una de las grandes razones para la no apertura de sucursales, fue el manejo del crédito, ya que la mayor parte de la venta se hacía de esta forma. “Con sucursales es muy complicado el manejo de la cartera, sobre todo cuando no se tiene conocimiento de la clientela en otras ciudades. Este negocio se basa en las referencias que se pueda tener de las personas”.

En esta década ocurrieron dos fenómenos en Sincelejo: la ciudad aún recibía contrabando de textiles, y la oleada de migrantes del interior del país, principalmente de

Antioquia, quienes empezaron a comprar empresas o abrir almacenes con una estrategia de precios bajos. Estos dos fenómenos no tuvieron repercusión negativa en la empresa puesto que los productos de estos nuevos negocios se dirigieron a un segmento de mercado diferente.

Al finalizar esta década, la empresa tenía diez vendedoras, un mensajero y dos auxiliares contables.

Un factor de éxito importante, fue la distribución exclusiva de marcas de ropa reconocidas en el país. El precio de estos productos era establecido por los proveedores, cuyo pago se hacía de contado. Con otros proveedores se continuó con una política de pagos puntuales, necesario para aprovechar los descuentos.

Para ampliar las secciones, en el segundo piso se abrieron las secciones de telas, hogar, niñas y niños, pero su éxito fue relativo, ya que los clientes poseían el hábito de comprar los productos expuestos en la primera planta del almacén. Para mejorar esta situación se instalaron grandes ventanales, pero la situación no mejoró. “La gente no mira hacia arriba”, manifestó la propietaria.

Hacia 1994 y 1995 llegaron los almacenes o tiendas Gino Pascalli y Pierre Lui, siendo competidores en el mismo segmento de mercado, así como otros establecimientos provenientes del eje cafetero, Antioquia y Bogotá.

1.3.4 Permanencia, nueva competencia y cambios en la sociedad: años noventa hasta 2013.

En los primeros cinco años de la década del noventa la economía del país contó con una tasa de crecimiento del 5,1 %, pero en su segunda mitad, el crecimiento se desaceleró y en 1999 tuvo la mayor caída en 100 años con una contracción del 4,2 % (Alonso, *et al.*, 2006). A finales de la década se presentó un persistente desempleo (Correa, *et al.*, 2003). El mercado laboral experimentó un proceso de recomposición presentándose el desempleo mencionado, principalmente en los sectores productivos abiertos a la competencia internacional como la agricultura y la industria manufacturera (Ocampo, *et al.*, 2000). Respeto al conflicto interno, éste continuó su curso. Los grupos armados incrementaron su influencia en las localidades con un creciente número de homicidios. Las

acciones de estos individuos escalaron más hacia los civiles lo que generó un desplazamiento constante (Echandía, 2001). El departamento de Sucre, no fue ajeno esta situación, pero para la empresa, ya posicionada desde hacía varios lustros, los años noventa fueron de estabilidad, manteniendo como debilidad la alta cartera. Aproximadamente, el 40% de los clientes eran empleados del sector público.

En 1993, la empresa se convirtió en gran contribuyente. En 1997 se reiniciaron las fiestas en corraleja, pero éstas ya no fueron una oportunidad para la empresa, puesto que ya no estaban presentes las costumbres, motivos y hábitos de compra de décadas anteriores. En la primera década del 2000 empezó a venderse nuevas marcas de ropa y se seleccionaron proveedores de Bucaramanga siendo de buena acogida en la clientela.

El nuevo siglo presentó cambios para la empresa. Un aspecto negativo para la firma se dio en el año 2005, debido a la pérdida del contrato con el Magisterio para la dotación de los uniformes de los docentes, puesto que este contrato lo obtuvo una firma de la ciudad de Barranquilla.

La empresa vio crecer en Sincelejo una nueva competencia. Para el año 2007 abrió sus puertas el Centro Comercial San Francisco (posteriormente Centro Comercial Viva), cuyo atractivo principal era el Almacén Éxito. Con anterioridad, la empresaria había recibido la propuesta de los representantes de las marcas "Bosi" y "Pat Primo" para la compra de la franquicia de estas marcas las cuales tendrían sus tiendas en el Centro Comercial. No aceptó, en parte, porque prefirió quedarse administrando sólo un local. "No deseo pagar arriendo", expresó la empresaria. La exclusividad de estas marcas, así como Chevignon y Studio F, ya no las seguiría manejando con la llegada del centro comercial. Una de estas marcas, con tienda propia en el centro comercial, instauró la estrategia de descuentos del 50% por cambio de temporada, ante lo cual no se podía competir, pero la tienda siguió vendiendo dicha marca. Pero a diferencia de las marcas de ropa que se establecieron en el centro comercial, el Almacén Carmencita presentó como factor clave la variedad en su surtido puesto que no presentaba prendas repetidas en la exposición. En una población pequeña, los clientes aspiran a cierta exclusividad.

Competencia igual de importante, fueron las tiendas de centros comerciales en ciudades más grandes como Montería o Barranquilla. La empresaria afirmó: “en un año se van a comprar a otra ciudad y al siguiente año regresan. Allá compran de contado y acá compran a crédito”. La única estrategia que se mantuvo para incentivar la venta de contado fue el descuento por este tipo de pago. Es de anotar que en el año 2012 se anunció la construcción del Centro Comercial Guacarí (Durán, 2013), lo cual se constituyó en una amenaza latente para la empresa

En el 2006, se realizó la Junta de Socios, según el acta No 031 de 10 de noviembre de 2006, en donde se estableció que, de acuerdo a la cláusula segunda “Razón Social, Nacionalidad, Domicilio y Duración” de la Escritura No 1.409 de 1986, otorgada por la Notaría Segunda e inscrita en la Cámara de Comercio de Sincelejo el 11 de noviembre de 1986, la vida social de la compañía estaba contemplada hasta el 30 de noviembre. La Junta decidió que se hacía necesario la liquidación o continuación de la sociedad. Luego de una serie de decisiones y aclaraciones se tomó la decisión unánime de dar continuidad a la compañía por un término de 10 años, es decir, hasta el 30 de noviembre de 2016. La sociedad siguió estando conformada por la socia gestora, Carmen Quessep, y los socios comanditarios Jairo, Antonio y Luz Marina Fernández, cada uno con una proporción en el capital del 33.33%. El objeto social siguió de igual forma, pero se hizo el incremento del capital de la sociedad.

Los hijos de la empresaria conformaron sus propias sociedades, las cuales se convirtieron en socias de la empresa. En el 2013, Luz Marina Fernández, aún no había terminado de constituir su sociedad. En el caso de Jairo Fernández, la sociedad se constituyó bajo el nombre de Jairo Fernández Quessep e Hijos y Cía S. en C.

La administración de la sociedad correspondió a la socia gestora mientras viviere; en caso de muerte o incapacidad física o mental de carácter definitiva actuará como suplente del representante legal Antonio Eduardo Fernández Quessep. Es de anotar que la compañía llevó a cabo varias reformas a la escritura constitutiva (Notaría Segunda de Sincelejo, 1988, 1988, 1988, 1994, 2003, 2004).

En el año 2009, Sincelejo fue seleccionada dentro de las poblaciones colombianas en el proyecto “Ciudades amables”, para la transformación de la malla vial del centro de la ciudad y otras vías. Estas obras perjudicaron a otros negocios por el cierre de vías, pero al año 2013, no había perjudicado al almacén. Después de la terminación de estas obras, las ventas mejoraron, pero la situación ya había cambiado puesto que existía una mayor competencia. Además de ello, por disposición de la alcaldía municipal quedó prohibido el parqueo de automóviles en el centro de la ciudad.

Una amenaza para la empresa lo constituyó las manifestaciones realizadas por grupos de personas que desarrollaban actividades de transporte público no legal, en contra de medidas gubernamentales relacionadas con la restricción de ingreso de sus vehículos al centro de la ciudad, lo cual obligó a no atender al público la tienda en varias ocasiones en los años 2009 y 2012. Igualmente, consideraron necesario este cierre cuando se presentaban manifestaciones sociales.

Para el año 2013, la empresa siguió sin elaborar planes formales, pero existían políticas conocidas por los colaboradores. Poseía un organigrama lineal siendo la autoridad, potestad de la empresaria. Como nueva estrategia de mercadeo se implementó el “plan separe” con resultados positivos. Las secciones del almacén eran: ropa para damas, caballeros y niños; artículos para el hogar; zapatería; telas; bebés; accesorios y variedades. A través del sistema de libranzas se atendía al personal de la mayor parte de los organismos públicos y otras instituciones. La firma Quessep de Fernández y Cía S. en C., participó en convocatorias y licitaciones para el suministro de uniformes a entidades públicas.

1.4 Discusión

Se refleja en este caso, lo expresado por Schumpeter (1967), respecto a la innovación, puesto que la empresaria explora un nuevo mercado que está dirigido a una clase prestante en la ciudad. La empresaria no se dedica al nido de las “prendas de combate”, como se decía en ese entonces a la mercancía dirigida a clases populares, sino que se ubica en un segmento con calidad, mayor precio, servicio y una tienda con una atmósfera que reflejó la atención a dicho segmento. Así mismo, como establece Kirzner

(2007) la empresaria detecta y aprovecha una oportunidad que no se había explotado en la ciudad.

Respecto a lo planteado por Vesper (1980), el éxito de la empresa es consecuente con los factores expresados por el autor. La empresaria muestra un conocimiento gerencial y de ventas aprendido en el trabajo con su padre; atiende la oportunidad presente en el mercado local dirigiendo un producto a una clase social acomodada; los contactos personales los adquiere con su padre, y desarrolla una estrategia de relaciones públicas en el transcurso de los años, importante para el posicionamiento de la empresa; cuenta con los recursos necesarios para mantener la estabilidad del negocio.

Respecto a la concepción de Knight (1947), la empresaria asume un riesgo al decidir separarse del negocio de su padre, lo que significa entrar en un ámbito de incertidumbre al desarrollar un mercado distinto a lo establecido en la ciudad. Empero, se observa, que en años posteriores la empresaria asume un comportamiento de aversión al riesgo, prefiriendo actuar en un terreno ampliamente conocido.

1.5 Conclusiones

El Almacén Carmencita, cuya pionera fue Carmen Quessep, inició su vida comercial en los años sesenta en la ciudad de Sincelejo. Por varias décadas se mantuvo la figura de un solo propietario hasta la conformación de la sociedad en el año 1986, la cual presentó varias modificaciones.

A pesar que el mercado fue estrecho en sus primeras décadas, se acrecentó una clientela, gracias a la estrategia del sistema de libranzas. La mayor parte de los clientes eran empleados del sector público. Igualmente, la empresa participó en convocatorias públicas.

La empresa fue poco afectada por factores externos globales. Contó con una estabilidad hasta principios de la década del 2000, con una competencia “amigable”. Posteriormente, abrieron tiendas en el centro comercial marcas reconocidas al nivel nacional con estrategias de mercadeo efectivas. Una debilidad recurrente ha sido la cartera

morosa. En términos generales, hasta el año 2013 fue una empresa posicionada y con pocos fracasos.

Las estrategias formuladas por la empresaria estuvieron unidas a su estilo administrativo, es así como no se expandió a otras localidades. Las decisiones de la firma fueron de total autonomía de la propietaria, representando un estilo de dirección autocrático y paternalista, aunque en algún tiempo su esposo Fortunato Fernández y, años más tarde, Jairo Fernández, actuaron como su mano derecha.

Referencias

Abanto, Alonso, G., Garrido, D., Guarín, A., Hamann, F., Leivobich, J., Lozano, I., Ramírez, J., Rincón, H., Tellez, J., y Toro, J. (2006). La economía colombiana: situación actual frente a los noventa y sus perspectivas. <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/pdfs/borra429.pdf>

Consultado: 10 de octubre de 2022

Betancourt, D. & García, M (1994). Contrabandistas, marimberos y mafiosos. Historia social de la mafia colombiana 1965 – 1992, TM Editores, Bogotá.

Brunet, I. y Alarcón, A. (2004). Teorías sobre la figura del emprendedor. Papers No 73, 81 – 103. <https://ddd.uab.cat/pub/papers/02102862n73/02102862n73p81.pdf>

Consultado 10 de octubre de 2022

Correa, J., Castro, J., Briñez, O., Posso, C., Oviedo Y. (2003). Histéresis en el desempleo en Colombia o presencia de cambio estructural. Informe de trabajo CIDSE. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/colombia/cidse/doc87.pdf>

Consultado 10 de octubre de 2022

Daniels, E. (2011). El Instituto Simón Araujo: setenta años de gloria educativa. Primera parte 1939 – 1970. Sincelejo, Colombia.

Echandía, C. (2001). La violencia en el conflicto armado durante los años 90. Orden Público, 229-246.

García, C. (2015). Cincuenta años de historia: Súper Constructor Comaderas, liderazgo y éxito empresarial (trabajo de pregrado). Universidad de Sucre, Sincelejo, Colombia.

Grajales, T. (2002). La metodología de la investigación histórica: una crisis compartida. Enfoques, V 15 No 1, 4-21. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25914104>

Consultado: 10 de julio de 2022

Hernández, R., Fernández, C., Batista, P. (2014). Metodología de la investigación, McGraw Hill, Sexta edición, México, D.F.

Jiménez, I., De la Orden de la Cruz, M. y Plaza, P. (2008). La empresa global, adaptación y conocimiento de la diversidad. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiknPCtxpfwAhWbFlkFHS75All4ChAWMAF6BAgCEAM&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2734405.pdf&usg=AOvVaw2jeW7vG1QpaXXY5YSxGdPt>

Consultado: 10 de octubre de 2022

Kirzner, I. (2007). El empresario. Revista de Economía y Derecho. <http://dev.pue.itesm.mx/DoctoradoNebrija/MaterialGral/El%20empresario.pdf>

Consultado: 13 de octubre de 2022

Knight, F. (1947). Riesgo, incertidumbre y beneficio, Aguilar, Madrid.

Mises, L. (2003). Una interpretación de la evolución social y económica, Unión Editorial S.A, Madrid.

Ocampo, J., Sánchez, F., Tovar, C. (2000). Mercado laboral y distribución del ingreso en Colombia en los años noventa. Revista de la CEPAL, No 72. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/10707/1/072053078_es.pdf

Consultado: 13 de noviembre de 2022

Paternina, A. (2002). Ciudad Sin Puertas. Hechos y personajes de Sincelejo en el siglo XX, Agrade, Sincelejo, Colombia.

Pertuz, A. (2015). Historia empresarial de Sincelejo, Años 1951 – 1970. Pensamiento Gerencial, No 3. <https://doi.org/10.24188/ISSN.vo.n3.2015.151>

Consultado: 13 de noviembre de 2022

Porret, M. (2014). Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones, ESIC, Sexta edición, Madrid.

Schumpeter, J. (1967). Teoría del desenvolvimiento económico, F.C.E, Cuarta edición, México.

Schumpeter, J. (1971). Capitalismo, socialismo y democracia, Aguilar, Madrid.

Tobón, N. (2008). La indignidad de los abogados.
<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/vniver/cont/116/cnt/cnt14.pdf>

Consultado: 13 de noviembre de 2022

Varela, R. (2008). Innovación empresarial. Arte y ciencia en la creación de empresas, Pearson Educación, Tercera edición, Bogotá.

Vesper, K. (1980), New Venture Strategies., Prentice Hall, Englewood Cliffs, Nueva York.

PRENSA

Durán, D. (2013). Líos de un centro comercial en Sincelejo. El Espectador, 7 de agosto.
Recuperado de <https://www.elespectador.com/noticias/judicial/lios-de-un-centro-comercial-en-sincelejo/>

Capítulo II

FORMALIZACIÓN DE EMPRENDIMIENTOS EN CIÉNAGA
MAGDALENA, COMO UNA ESTRATEGIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO LOCAL

2. FORMALIZACIÓN DE EMPRENDIMIENTOS EN CIÉNAGA MAGDALENA, COMO UNA ESTRATEGIA DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL

FORMALIZATION OF ENTREPRENEURSHIPS IN CIÉNAGA MAGDALENA, AS A LOCAL ECONOMIC DEVELOPMENT STRATEGY

Aminta Isabe De La Hoz Suárez

Universidad de Sucre

aminta.delahoz@unisucrevirtual.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0001-6230-8869>

Arleth Esther Manjarres Tete

Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional "Humberto Velásquez García"

arlethmanjarres@infotephvg.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-7758-1646>

Betty Auxiliadora De La Hoz Suárez

Universidad ECOTEC de Guayaquil

editorial@indecsar.org

 <https://orcid.org/0000-0002-5800-9775>

Héctor Urzola Berrio

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

direccioninvestigacion@uajs.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0003-1201-0006>

Resumen

El crecimiento económico del país depende directamente de los aportes que en términos de producción se realicen en cada territorio y, a su vez la productividad de los territorios es influenciada por las dinámicas del tejido productivo formal e informal; siendo la informalidad, lo más común en el desarrollo comercial. Por tanto, éste trabajo tiene como objetivo analizar el desarrollo económico de Ciénaga-Magdalena-Colombia, a partir de la generación de emprendimientos informales liderados por habitantes del territorio, como aporte al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes. Metodológicamente, es un estudio descriptivo, de campo, no experimental, con enfoque investigativo mixto,

basado en el pensamiento teórico de Montero Olivares, (2020) y Montero, Franz y Choles (2020). Los sujetos informantes lo conformaron los vendedores ambulantes de bienes y servicios donde se asienta el tejido comercial del municipio, a quienes se les aplicó encuesta estructurada. Se encontró que el 97,7% de los emprendimientos no formalizados obedecen a una necesidad de supervivencia económica para abastecer condiciones básicas y un 2,3% desarrollan el emprendimiento como una oportunidad de mejora de ingresos; siendo los emprendimientos de comida, servicio de belleza y prestación de servicio de transporte los más comunes.

Palabras clave: Desarrollo económico local, emprendimiento informal, Ciénaga Magdalena, tejido comercial, calidad de vida.

Abstract

The economic growth of the country depends directly on the contributions that in terms of production are made in each territory and, in turn, the productivity of the territories is influenced by the dynamics of the formal and informal productive fabric; informality being the most common in commercial development. Therefore, this work aims to analyze the economic development of Ciénaga-Magdalena-Colombia, based on the generation of informal enterprises led by inhabitants of the territory, as a contribution to improving the quality of life of its inhabitants. Methodologically, it is a descriptive, field, non-experimental study, with a mixed investigative approach, based on the theoretical thinking of Montero Olivares, (2020) and Montero, Franz and Choles (2020). The reporting subjects were made up of street vendors of goods and services where the commercial fabric of the municipality is based, to whom a structured survey was applied. It was found that 97.7% of non-formalized ventures respond to a need for economic survival to supply basic conditions and 2.3% develop the venture as an opportunity to improve income; Food, beauty service, and transportation service businesses being the most common.

Keywords: Local economic development, informal entrepreneurship, Ciénaga Magdalena, commercial fabric, quality of life.

2.1 Introducción

A nivel mundial el comercio informal es una de las principales actividades desarrolladas por las personas que buscan obtener ingresos para su subsistencia y, de manera general es muy marcada en aquellos individuos que poseen grados de escolaridad muy bajos o se encuentran ubicados en zonas territoriales de difícil acceso. Estadísticas recientes sobre la economía informal en el mundo, afirman que 2.000 millones de trabajadores utilizan esta modalidad de trabajo para ganarse la vida a causa de carencia de oportunidades en la economía formal, destacándose la mayor ubicación en el sector agrícola con un 93,6% y el 6,4% otros sectores de la economía; siendo predominante en los países emergentes y en desarrollo, lo que ocasiona que los trabajadores informales estén expuestos a la obtención de niveles de pobreza más altos con relación a aquellas personas que tienen un trabajo formalizado (Oficina Internacional del Trabajo, 2018).

Los países de America Latina y el Caribe son considerados en su mayoría emergentes o en desarrollo y son precisamente la condición de informalidad existente en ciertos sectores de su economía, lo que generaliza esta categorización, según la Organización Internacional del Trabajo (S.F) en esta región existen aproximadamente 140 millones de individuos trabajando en la informalidad. Sin embargo, ésta situación tuvo una variación considerable con el fenómeno pandémico COVID-19 cuando los niveles de empleabilidad formal empezaron a disminuir, ocasionando que personas económicamente estables a través de un empleo, disminuyeran su nivel de ingresos al quedar desempleadas volviéndose inactivas y otras luchando por una subsistencia buscaran alternativas de sostenimiento económico a través de emprendimientos no formalizados.

Durante la Pandemia y a causa del confinamiento obligatorio, el trabajo informal en América Latina y el Caribe disminuyó en 5% y; después de la pandemia, hacia los años 2021 y parte del año 2022 el empleo informal aumentó, poniendo en peligro la tendencia

de formalización de negocios (OIT, 2022), destacándose países como Bolivia con 84,9%, Guatemala con 79%, el Salvador con 69,1%, Paraguay con 68,9%, Perú con 68,4%, Ecuador con 63,5%, República Dominicana con 54,3%, Panamá con 52,8%, Argentina con 49,4%, Brasil con 47,1%, Costa Rica con 36,6%, Chile con 25,3%, Uruguay con 23,9% y, Colombia que obtuvo un porcentaje de 62,1%; que en cifras corresponde aproximadamente a 158 millones de personas ubicadas en la región trabajando en la informalidad (La República, 2021).

Actualmente en Colombia, existe un 58,3% de ocupados en actividades comerciales informales, siendo las ciudades cuyos habitantes experimentan más informalidad: Riohacha con 68,6%, Sincelejo con 68,3%, Cúcuta con 67,9% y; las que menos informalidad tienen: Manizales con 35,8%, Bogotá con 36% y Medellín con 39,2% (DANE, 2022).

En el departamento del Magdalena, la tasa de ocupación para los años 2020-2021 fue de 53,2% y la tasa de desempleo a comienzos del año 2021 fue de 11% (DANE, 2021), presentando la capital del departamento, Santa Marta, a finales del año 2021 una informalidad del 65,3%, la cual ha disminuido hacia septiembre del 2022 en un 2,4%, ubicándose en 62,9% (DANE, 2022). No obstante, la segunda capital del departamento del Magdalena, Ciénaga, años anteriores también fue referenciada con altos índices de informalidad; informes noticiosos hacen referencia de un 78% en tasa de informalidad para el municipio (El informador, 2019) y, actualmente se dice que se encuentra en segundo lugar dentro de los municipios del departamento que tienen mayor tendencia de formalización de sus negocios, con un 13% (Código de Prensa, 2022).

Con relación a ésta última anotación, llama la atención que el nivel de formalización de los negocios informales sea tan significativo con relación a las cifras relacionadas en el 2019; ya que, el Índice de Necesidades Básicas Insatisfechas para el municipio es de 28,53% (DANE, 2022) reflejado en 25,75% de personas que viven en la cabecera municipal y un 49,74% de los habitantes de centros poblados y dispersos del municipio, lo cual indica la existencia de condiciones de vida no satisfactorias para una gran parte de su población.

Con fundamento en lo anterior, resulta interesante constatar si realmente el tejido productivo comercial informal del municipio de Ciénaga ha emergido hacia la formalidad y

si está contribuyendo a mejorar las condiciones de vida de sus habitantes como una apuesta hacia el desarrollo local del territorio. Por tanto, la presente investigación centra su objetivo en analizar el desarrollo económico de Ciénaga-Magdalena-Colombia, a partir de la generación de emprendimientos informales liderados por habitantes del territorio, como aporte al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

Generalidades teóricas del desarrollo económico local a partir de la informalidad en el territorio

El presente estudio se enmarca en el término “economía informal” entendido por la Organización Internacional del Trabajo (2015) como aquellas actividades comerciales realizadas por los trabajadores y las unidades económicas que legalmente no están respaldadas ‘por sistemas formales, excluyendo de las mismas las actividades ilícitas. Esta economía se caracteriza porque sus actores implementan estrategias que les permiten autogenerarse empleo como una medida de obtener ingresos para satisfacer sus necesidades, permitiéndoles de manera independiente producir bienes y servicios que se comercializan a pequeña escala en casas, calles, plazoletas, ferias y mercados (Razeto, 1993); siendo dichos actores comúnmente llamados emprendedores y los cuales desarrollan su actividad comercial en el sector informal.

Autores como Hernando de Soto et al (1988) hacen referencia al sector informal como aquel lugar de la economía que se desarrolla con fines lícitos al prestar un beneficio social, pero sin regulación de ley impuesta por el Estado, siendo precisamente en este sector donde nacen los emprendimientos y que de acuerdo a la dinámica económica del territorio tienden a configurarse a largo plazo en negocios legalizados que contribuyen al desarrollo económico de la localidad donde se generan. Se concibe el desarrollo económico local como aquel proceso de crecimiento a nivel de las actividades económicas que son desarrolladas por una comunidad al interior de su territorio y que buscan el mejoramiento continuo de las condiciones de vida de la población (Vásquez, 2000)

De acuerdo a la Ley 1014 de 2006, en Colombia se entiende el emprendimiento como una forma de pensar y actuar que está orientada hacia la formación de riqueza, buscando generar valor en la sociedad. En este sentido, la persona que desarrolla el

emprendimiento es considerada como emprendedor y debe estar en la capacidad de crear bienes y prestar servicios utilizando su creatividad y siendo responsable.

No obstante, lo anterior, vemos como el concepto de emprendimiento se aleja un tanto de la realidad, al perder su connotación de ser creado para crear riquezas, al convertirse en opción para las personas de bajos ingresos como una alternativa de consecución de recursos para su subsistencia y no, de aquellos que pudiesen ver una oportunidad para generar riquezas en gran magnitud. En este sentido, se aprecia una clasificación de emprendimientos: aquellos que se originan por necesidad y que de acuerdo a las condiciones económicas territoriales tienden a ser mayores y desarrollarse bajo la informalidad y; emprendimientos por oportunidad que también suelen darse en condiciones de informalidad para evadir normativas del estado que afectan las finanzas del emprendimiento.

Los emprendimientos por necesidad son actividades productivas y comerciales no calificadas, que surgen dentro de entornos no favorables y cuyo objetivo es prevalecer ante condiciones de pobreza, desigualdad y exclusión social. Sin embargo, se resalta de ellos la construcción de tejido social, el aumento del capital sociocultural y el fortalecimiento de la identidad local, que se convierten en un horizonte de tiempo en elementos claves para alcanzar desarrollo. Por el contrario, los emprendimientos por oportunidad tienen inmerso el conocimiento de una profesión, en la mayoría de los casos es desarrollado por una persona competente y tiene como objetivo la realización profesional y personal del emprendedor, la cual se vé reflejada en la maximización de sus riquezas a través del emprendimiento que desarrolla. (Segura et al, 2019).

Ciénaga es un municipio del departamento de Magdalena, cuya economía se desarrolla en torno a actividades comerciales y de servicio, destacándose el comercio de bienes y los servicios financieros, a pesar de ser un territorio agricultor, pesquero y tener riquezas naturales y culturales. Sin embargo, los índices de desarrollo económico que atraviesa el municipio lo ubican en el percentil 53 con relación a otros municipios del departamento que alcanzaron un percentil de 73, lo cual indica que otros municipios del departamento tienen un mejor desarrollo económico. Adicional a ello, las estadísticas

muestran que por cada 10.000 habitantes solo 10 empresas en Ciénaga, generan empleo formal (DNP, 2020), demostrándose entonces que el grado de informalidad que se presenta en el territorio es alto.

La informalidad a nivel de emprendimientos es una situación que predomina en muchos territorios de Colombia y para convertirla en una fortaleza que coadyuve a alcanzar desarrollo económico local es necesario entender en primera instancia las dinámicas de poder de las regiones y las diferentes visiones de planeación y desarrollo (Montero, 2020), así como también crear redes de gobernanza lideradas por la misma comunidad de emprendedores, generar actitudes colaborativas entre los emprendimientos fomentando procesos de aprendizaje y, promover el liderazgo individual encaminado en el corto plazo hacia liderazgos compartidos e inclusivos capaces de enfrentarse a la resolución de conflictos (Montero et al, 2018) dentro de un marco de cooperación.

2.2 Metodología

El presente estudio tiene como objetivo analizar el desarrollo económico de Ciénaga-Magdalena-Colombia, a partir de la generación de emprendimientos informales liderados por habitantes del territorio, como aporte al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes. Por tal motivo, se considera como un estudio descriptivo porque las variables emprendimientos informales y desarrollo económico local son observadas directamente en la localidad donde ocurre, municipio de Ciénaga Magdalena, para recolectar la información necesaria para la investigación y hacer poder sacar una posterior conclusión.

Adicionalmente, la investigación se considera de campo, no experimental, transeccional y de enfoque mixto; haciendo uso de instrumentos de investigación como la encuesta estructurada focalizada en la población objeto de estudio, siendo esta última seleccionada teniendo en cuenta la información que se quería obtener de los sujetos informantes, siendo caracterizados bajo la condición de ser habitantes del territorio y tener emprendimiento no formalizado ubicado en el sector comercial del municipio; estableciéndose como meta los vendedores ambulantes ubicados en el sector de la

Estación, que en su totalidad fueron 129 personas. De igual manera, se trabajó con una población documental proveniente de bases estadísticas en términos económicos porcentuales ubicados en plataformas reconocidas como el DANE y el DNP.

Por las condiciones y el costo del trabajo, se seleccionó una muestra no probabilística intencional, aplicando la técnica basada en los sujetos disponibles, porque al analizar el sector se evidenció que los vendedores ambulantes fluctúan su asistencia en el área y no tienen un horario fijo establecido para comercializar sus bienes o servicios.

2.3 Resultados y discusión

Con relación a que los resultados presentados por el Departamento Nacional de Estadística (2020) ubican el desarrollo económico de Ciénaga en un percentil de 53 con relación a 73 y, teniendo en cuenta que se evidencian en el tejido productivo del municipio varios emprendimientos informales, se formularon varias preguntas sustentadas en las clasificación que se le dá a los emprendimientos y en los aspectos importantes que generan desarrollo económico local a partir de los mismos, de acuerdo a los pensamientos teóricos de Segura et al (2019) y Montero (2020).

La Tabla No. 1, muestra los resultados de la encuesta aplicada a 129 vendedores ambulantes del municipio de Ciénaga Magdalena, ubicados en el tejido productivo del municipio. En esta investigación se escoge este tipo de población porque corresponde al conglomerado que representa a los vendedores informales en el territorio. La presentación de los resultados es a través de tabla de doble entrada de análisis de frecuencias absolutas y relativas, las cuales se analizan, interpretan y discuten a la luz de las características que identifican los tipos de emprendimientos.

En la tabla No. 1 se observan los resultados obtenidos de acuerdo al origen del emprendimiento que desarrolla el vendedor ambulante; observándose que el 97,7% de los vendedores informales tipifican su actividad como un emprendimiento de supervivencia y; el 2,3% restante como un emprendimiento de oportunidad. Al indagar acerca de sus actividades económicas en particular se evidencia que los que tienen emprendimiento por supervivencia realmente tienen condiciones económicas precarias; mientras que los que refirieron emprendimiento por oportunidad se califican como económicamente estables y

tienen cultura de ahorro, además de tener estudios técnicos, lo cual indica que tienen deseos de crecimiento personal y profesional, que es una de las principales características según Segura et al (2019) para categorizarlo como emprendimiento por oportunidad.

Tabla No. 1

% Origen del Emprendimiento Informal en Ciénaga, Magdalena-Colombia

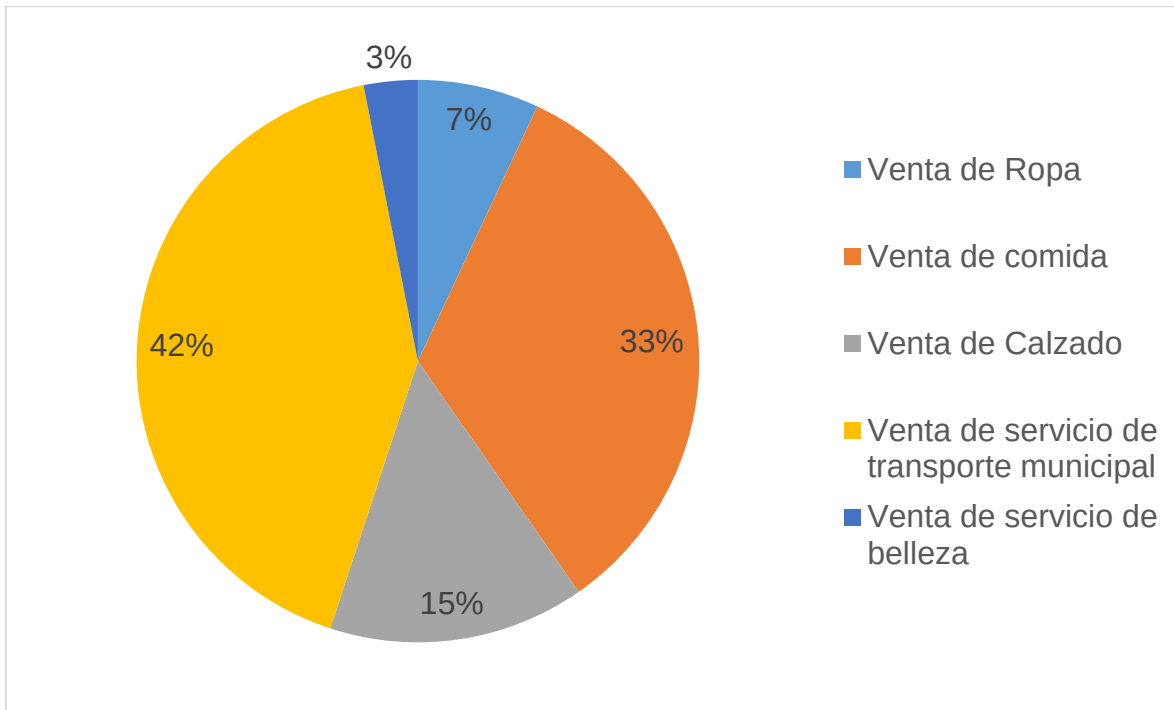
Tipo de Emprendimiento	No. Personas	%
Supervivencia	126	97,7
Oportunidad	3	2,3
Total	129	100,0

Fuente: Encuesta a emprendedores informales del tejido productivo (2022)

Los resultados de la investigación permitieron apreciar las actividades comunes a las cuales se dedican los vendedores ambulantes del municipio de Ciénaga ubicados en el tejido productivo del territorio, a través de la misma encuesta aplicada a los sujetos informantes. El gráfico No. 1 muestra que la tendencia de los emprendimientos informales es hacia la venta de servicio de transporte municipal, que representa un 42% de la población encuestada, siguiéndole en el orden la venta de comida en un 33% y, en menor proporción la venta de calzado con un 15%, la venta de ropa con 7% y la venta de servicio de belleza con un 3%.

Grafico No. 1

% Tendencia de emprendimientos informales en Ciénaga Magdalena Colombia



Fuente: Encuesta a emprendedores informales tejido productivo (2022)

Así mismo, los resultados de la investigación muestran que los ingresos obtenidos por la mayoría de emprendedores informales no superan sus gastos; por el contrario, se encuentran en el límite y solo una pequeña proporción de los emprendedores toma recursos para ahorrar. El gráfico No. 2 muestra que el nivel de ingresos de los emprendedores informales oscila entre \$30.000 y \$50.000; encontrándose en la misma proporcionalidad los gastos y solo aquellos emprendedores informales que ganan entre \$100.500 y \$200.000 tienden a gastar menos y; un 13,95% de la población encuestada tiende a ahorrar.

Grafico No. 2

Correlación entre Ingresos, Gastos y Ahorro. Emprendimientos informales en Ciénaga Magdalena Colombia



Fuente: Encuesta a emprendedores informales tejido productivo (2022)

Lo anteriormente expuesto corrobora que los emprendimientos en su gran mayoría se dan en este territorio por subsistencia, la gráfica No. 2 lo demuestra al indicar que los ingresos obtenidos son gastados en la misma proporcionalidad por un 89% de los emprendedores informales.

La Tabla No. 2, muestra los resultados de la encuesta aplicada a 129 vendedores ambulantes del municipio de Ciénaga Magdalena, ubicados en el tejido productivo del municipio. En esta investigación se escoge este tipo de población porque corresponde al conglomerado que representa a los vendedores informales en el territorio. La presentación de los resultados es a través de tabla de doble entrada de análisis de frecuencias absolutas y relativas, las cuales se analizan, interpretan y discuten a la luz de los aspectos importantes que generan desarrollo económico local a partir de emprendimientos informales.

Tabla No. 2

Aspectos que generan desarrollo económico local a partir de emprendimientos informales en Ciénaga Magdalena-Colombia

VARIABLE	SI	%	NO	%
¿Han recibido capacitación en Cooperativismo por parte del Gobierno Municipal?	0	0	129	100
¿Están asociados a una Cooperativa de Emprendedores del Municipio?	0	0	129	100
¿Han recibido capital semilla por parte del Gobierno Municipal?	0	0	129	100
¿Están legalizados a través de Cámara de Comercio?	0	0	129	100
¿Tienen un vocero que los represente a nivel del Gobierno Municipal?	0	0	129	100

Fuente: Encuesta a emprendedores informales del tejido productivo (2022)

En la tabla No. 2 se aprecian los resultados de la investigación en relación a los beneficios obtenidos por los emprendedores informales del municipio por parte del gobierno municipal para impulsar el desarrollo económico local en el territorio; observándose que aspectos importantes como la capacitación en cooperativismo a emprendedores informales del territorio o la entrega de capital semilla para sus emprendimientos no ha sido una apuesta del gobierno municipal para dinamizar la economía del municipio, muy a pesar de que los emprendedores informales se encuentran liderando cambios estructurales al interior del tejido productivo obedeciendo a una necesidad particular por su subsistencia, condición que es necesaria tal como lo indica Vásquez (2000) al referirse al desarrollo económico local. De igual manera se debe cumplir la condición de gobernabilidad (Montero et al, 2018) para generar desarrollo económico local y; se evidencia que los emprendedores informales del municipio de Ciénaga adolecen de representación ante gobierno municipal para conseguir ayudas que puedan contribuir a incentivar sus actividades emprendedoras en aras del mejoramiento de sus condiciones de vida.

En este sentido, no se aprecia un desarrollo económico local a partir de éstos emprendimientos informales, que pudiesen ser aprovechados si se hiciese un trabajo de

sensibilización para formalizarlos de acuerdo a sus actividades comunes a través de cooperativas.

2.4 Conclusiones y recomendaciones

En el municipio de Ciénaga Magdalena, el 97,7% de los emprendedores informales iniciaron sus actividades motivados por la necesidad de supervivencia y el 2,3% porque ven en el emprendimiento una oportunidad para obtener riquezas. Sin embargo, los ingresos obtenidos por los emprendedores informales equiparan a los gastos en una población del 89,68%. Muy a pesar de que se trata de emprendimientos informales que mueven la economía del municipio, éstos no se encuentran formalizados y el gobierno municipal no implementa acciones que pudiesen orientar las actividades que realiza esta población dentro del tejido productivo, de una forma colaborativa, para impulsar el desarrollo económico a través de figuras de economía solidaria, partiendo de lo que hacen.

Se sugiere empezar a planear el desarrollo económico local del municipio a partir de las actividades desarrolladas por los emprendedores informales del municipio de Ciénaga, ubicados en el tejido productivo, partiendo de una intervención en la comunidad a través de talleres de formación que les permita conformar a futuro asociaciones o empresas de trabajo colaborativo en función de las actividades que realizan.

Referencias

- Oficina Internacional del Trabajo (2018). Ginebra. Tercera edición. Mujeres y hombres en la economía informal: Un panorama estadístico. Tomado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_635149.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (S.F). Economía informal en América Latina y el Caribe. Tomado de <https://www.ilo.org/americas/temas/econom%C3%ADa-informal/lang--es/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo, OIT (2021). Perspectivas sociales y del empleo en el mundo. Tendencias 2021. Tomado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_825200.pdf
- International Labour Organization (2022). ILO Monitor on the world of work. Tenth edition Multiple crises threaten the global labour market recovery. Tomado de

- https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/briefingnote/wcms_859255.pdf
- La República (2021). En América Latina, 158 millones de personas trabajan de manera informal según la OIT. Tomado de <https://www.larepublica.co/globoeconomia/en-america-latina-158-millones-de-personas-trabajan-en-la-informalidad-segun-la-oit-3163634>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, (2022). Empleo informal y seguridad social. Tomado de [https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social#:~:text=Para%20el%20total%20nacional%2C%20en,anterior%20\(59%2C%2059%25\).](https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social#:~:text=Para%20el%20total%20nacional%2C%20en,anterior%20(59%2C%2059%25).)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, (2022). Ocupación informal Trimestre Julio-Septiembre 2022. Tomado de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_informalidad/boleih_informalidad_jul22_sep22.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, (2022). Indicadores de Necesidades básicas insatisfechas (NBI), según recientes agregaciones territoriales (publicado 30 de junio de 2022). Tomado de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/pobreza-y-condiciones-de-vida/necesidades-basicas-insatisfechas-nbi>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, (2021). Mercado laboral por departamentos Año 2021. Tomado de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ml_depto/Boletin_dep_21-v2.pdf
- El informador (2019). Ciénaga cuenta con la tasa más alta de informalidad del país. Tomado de <https://www.elinformador.com.co/index.php/el-magdalena/82-cienaga/205464-cienaga-cuenta-con-la-tasa-mas-alta-en-informalidad-del-pais>
- Código de Prensa (2022). Municipios del Magdalena con más tendencia a formalización empresarial. Tomado de <https://codigoprensa.com/municipios-del-magdalena-con-mas-tendencia-a-formalizacion-empresarial/>
- Organización Internacional del Trabajo (2015). Conferencia Internacional de Trabajo. Recomendación 204. Recomendación sobre la transición de la economía informal a la economía formal. Tomado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_379098.pdf
- Razeto Migliaro, Luis (1993). De la economía popular a la Economía de Solidaridad. Primera edición: Instituto Mexicano de Doctrina Social Cristiana. México. Segunda edición: Ediciones PET, Santiago de Chile. Tomado de <http://www.luisrazeto.net/content/de-la-econom%25C3%25ADa-popular-la-econom%25C3%25ADa-de-solidaridad-en-un-proyecto-de-desarrollo-alternativo>
- Hernando de Soto, Manuel Mora y Araujo, Manfred Max-Neef, Cristian Laurrolet y Victor Tokman (1988). Estudios Públicos 30. Sector informal, economía popular y mercados abiertos. Tomado de <http://www.hacer.org/pdf/Desoto0001.pdf>
- Vázquez, A. (2000). Desarrollo económico local y descentralización: Aproximación a un marco conceptual. CEPAL. Tomado de

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/31392-desarrollo-economico-local-descentralizacion-aproximacion-un-marco-conceptual>

Congreso de Colombia. Ley 1014 de 2006. De fomento a la cultura del emprendimiento. Tomado de

<https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/ley-1014-2006.pdf>

José Miguel Segura Gutiérrez, Lina Paola Vásquez Ávila, Jarrison Niño Gil. (2019). Revista Científica Pensamiento Americano. Emprendimientos de subsistencia: conceptos, alcances y limitaciones bajo el modelo neoliberal. Tomado de <https://publicaciones.americana.edu.co/index.php/pensamientoamericano/article/view/390/516>

DNP (2020). Perfil socioeconómico municipal. Ciénaga Magdalena. Tomado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/Portal%20Territorial/Bioceanica/Muns/Cienaga-MAGDALENA.pdf>

Montero Olivares, S. (2020). Repensando el desarrollo económico local desde Colombia. ed. Colombia: Universidad de los Andes. Tomado de: <https://elibro.net/es/ereader/usta/171624?page=121>.

Montero, S. y Chapple, K. (2018). Fragile Governance and Local Economic Development: Theory and Evidence from Peripheral Regions in Latin America. Routledge. Tomado de file:///C:/Users/CONTABILIDAD/Downloads/9781315101569_previewpdf.pdf

Montero Olivares, S. (Comp.) (2020). Repensando el desarrollo económico local desde Colombia. Colombia, Universidad de los Andes. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/usta/171624?page=201>.

Capítulo III

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN INSTITUCIONES
EDUCATIVAS PÚBLICAS DE SINCELEJO

—

3. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE SINCELEJO

QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS IN SINCELEJO EDUCATIONAL INSTITUTIONS

María Julia Mizger Pacheco

Universidad de Sucre

m_mizger@yahoo.com

Carlos Alberto Escandón Galván

Universidad de Sucre

carlos.escandon@unisucra.edu.co

Samuel Enrique Guzmán Ceballos

Universidad de Sucre

samuel.guzman@unisucra.edu.co

Resumen

El sector educativo es uno de los campos del sector público donde se pretende mejorar el clima organizacional, las formas de liderazgo, el aprovechamiento óptimo de los recursos humanos y del tiempo, la planificación de tareas, la distribución del trabajo, la eficiencia en la productividad y en la administración, el rendimiento de los recursos materiales y, por ende, en la calidad de la educación. En tal sentido, el presente estudio tiene como objetivo general caracterizar los sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas de Sincelejo, Sucre; de manera específica en la Institución Educativa José Ignacio López. La investigación se encuentra enmarcada en el paradigma positivista, enfoque cuantitativo con un diseño experimental transversal y de campo, empleando como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recolección de información, el cual ameritaría luego, del uso de estadísticas descriptivas, como resultados obtenidos bajo el programa SPSS versión 16.0. que se emplearon para el análisis e

interpretación de los datos. Se concluye que, si se puede implementar sistemas de gestión de calidad en Instituciones educativas Públicas, siendo fundamental la participación de cada uno de los actores involucrados en el proceso: padres de familia, estudiantes, docentes, directivos y administrativos.

Palabras claves: sistema de gestión, gestión de calidad, instituciones educativas públicas.

Abstract

Stock The educational sector is one of the fields of the public sector where it is intended to improve the organizational climate, forms of leadership, optimal use of human resources and time, task planning, work distribution, productivity efficiency. and in administration, the performance of material resources and, therefore, in the quality of education. In this sense, the present study has as general objective to characterize the quality management systems in educational institutions of Sincelejo, Sucre; specifically in the José Ignacio López Educational Institution. The research is framed in the positivist paradigm, a quantitative approach with a cross-sectional and field experimental design, using the survey technique and the questionnaire as an instrument for the collection of information, which would later merit the use of descriptive statistics, as results. obtained under the SPSS program version 16.0. used for the analysis and interpretation of the data. It is concluded that, if quality management systems can be implemented in Public Educational Institutions, the participation of each of the actors involved in the process is essential: parents, students, teachers, managers and administrators.

Keywords: management system, quality management, public educational institutions.

3.1. Introducción

Los nuevos escenarios globales inciden directamente en todas las organizaciones sociales y las obligan a emprender rápidas transformaciones. La educación está inmersa en este fenómeno y, por esta razón, el sistema educativo enfrenta importantes desafíos para dar respuestas oportunas y pertinentes a las nuevas necesidades de formación de los

ciudadanos para el siglo XXI. (<https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-137440.html>)

Es pues prioritario, que las Instituciones de educación pública en Colombia, trabajen con base en criterios de fortalecimiento de la gestión y el liderazgo del sistema educativo, así como la implementación de los sistemas de gestión que garanticen la calidad en la prestación del servicio y cumplir con las necesidades de la comunidad en Colombia.

El Departamento de Sucre, Colombia, no ha sido ajeno a este proceso de modernización del estado y de la educación, y más exactamente en su capital, el municipio de Sincelejo, se puede evidenciar como las instituciones educativas están en pro de implementar sistemas de gestión de calidad orientados hacia el cumplimiento de los lineamientos del plan decenal de educación y del Ministerio de Educación Nacional, MEN.

El presente estudio puede evidenciar como situación problema, que las circunstancias que rodean los procesos básicos para el mejoramiento de la gestión escolar, han limitado los avances en la implantación de los sistemas de gestión de la calidad en el sector educativo público.

Dentro de los aspectos fundamentales de la gestión de calidad en la educación en Colombia, encontramos el proceso de autoevaluación, el cual se realiza en un contexto poco adecuado, sin reconocer de manera adecuada la utilidad del mismo.

El análisis de planes de mejoramiento institucional, presentados por algunas instituciones educativas ante la Secretaría de Educación evidencia grandes debilidades en la formulación de metas e indicadores, no se formulan en coherencia con el horizonte institucional (visión, misión, metas u objetivos estratégicos, principios, valores).

El objetivo general del presente estudio es caracterizar los sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas de Sincelejo, Sucre; de manera específica en la "Institución Educativa José Ignacio López".

En cuanto al conocimiento sobre sistemas de gestión de calidad, es necesario tener en cuenta algunas consideraciones especiales ya que, mientras los directivos y líderes del sistema de gestión de calidad manejan eficientemente estos conceptos y los traducen en

su quehacer diario, los docentes, padres de familia y estudiantes no comprenden el significado técnico que estos conceptos tienen en la Institución Educativa.

La participación docente en términos de calidad se resume en la parte operativa del servicio educativo, entienden que hay que prestar un servicio eficiente pero sus conocimientos normativos de la certificación de calidad obtenida por la Institución educativa bajo la norma NTC GP: 1000 de 2008, son realmente pocos

En ese marco, Medina (2019) afirma, que las instituciones que no cuentan con un sistema de calidad implementado pueden llegar a tener problemas desde la planificación de los recursos, ya que la norma ISO 9001 logra una estandarización en los procesos que se deben llevar a cabo para lograr un óptimo proceso de gestión de calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad como política pública en las instituciones educativas oficiales con que cuenta el municipio de Sincelejo, tomando el caso de la Institución Educativa Pública José Ignacio López que después de haber implementado los procesos de gestión de calidad, con muchas dificultades, logró de manera exitosa la certificación de calidad.

La evaluación de la de Gestión y Diseño en la Institución Educativa José Ignacio López, ha logrado identificar la importancia que tienen las herramientas de la planeación pública, el direccionamiento estratégico y la definición del horizonte institucional para darle cumplimiento a la estrategia expresada por la ley 115 de 1994.

El Proyecto Educativo Institucional PEI, además de la reglamentación de los manuales de funciones, las estructuras orgánicas consagradas también en el mismo PEI y que para el caso específico de esta Institución Pública, ha sido uno de los retos fundamentales, entendiendo que no sólo deben estar consagradas en documentos estratégicos, sino en el quehacer diario, no siendo fácil que todos se orienten hacia el logro de metas claras y verificables.

La presente investigación considera que la implementación de Sistemas de gestión de calidad en las Instituciones Públicas de la Ciudad de Sincelejo, es una necesidad y puede hacerse con apoyo permanente y capacitación que permita concretar una cultura de trabajo y la prestación de un servicio eficiente que beneficiaría no sólo a las instituciones

sino principalmente a los niños, niñas y Jóvenes que acceden a la educación pública como única posibilidad de mejorar su calidad de vida y su condición social.

Al respecto, la Guía 34 al igual que otros modelos de excelencia, y la norma ISO 9001, insiste en que se concibe a la autoevaluación institucional como el insumo para diseñar el plan de mejoramiento, a través de ésta se identifican oportunidades de mejoramiento y fortalezas tanto de naturaleza interna como externa que permitirán concretar acciones de mejora.

Proyecto Educativo Institucional y estrategias Normativas Vigentes

El proyecto educativo como proyecto de desarrollo humano e institucional es un proceso permanente de construcción colectiva, que conlleva al crecimiento y desarrollo escolar y social de las comunidades educativas.

Todas las instituciones que prestan el servicio público de educación, deben registrar durante el primer trimestre, en las Secretarías de Educación Departamental o Distrital, los avances logrados en la construcción participativa del proyecto educativo institucional.

Una vez registrados, las instituciones presentarán informes periódicos sobre los ajustes y avances obtenidos, según fechas establecidas por la secretaría de educación correspondiente.

Las instituciones educativas que no procedieren así, se harán acreedoras a las sanciones establecidas en las normas vigentes.

El Proyecto Educativo Institucional, el plan de estudios y el plan de mejoramiento son herramientas para orientar las acciones escolares hacia el logro de las metas que el equipo directivo definió, en compañía de los demás integrantes de la comunidad educativa.

Estos propósitos, metas y acciones permiten que una institución tenga una "carta de navegación" que debe ser conocida por todos para lograr el compromiso de cada uno, bajo el liderazgo del rector y de su equipo directivo.

Dicho compromiso incluye la movilización y canalización del trabajo hacia el alcance de los objetivos en los plazos establecidos para ello; así como, el seguimiento y la evaluación permanentes de los planes y acciones para saber si lo que se está haciendo

permite alcanzar las metas y los resultados propuestos, y qué ajustes hay que introducir para corregir el rumbo oportunamente.

De igual manera, se trata de poner a marchar un sistema de gestión con sus fases correspondientes. Desde 1998 en Colombia se han venido desarrollando esfuerzos normativos de políticas públicas en educación que buscan mayor eficiencia administrativa.

En tal sentido, fueron expedidas reglamentaciones que propenden por la organización administrativa, la implementación de un modelo de control interno y la implementación de un sistema de gestión de calidad. Entre las normas se destacan la Ley 498 de 1998, que se ocupa del Sistema de Desarrollo Administrativo, la expedición de la Ley 872 de 2003 y el Decreto Reglamentario No. 4110 de 2004, las cuales dan vida jurídica a la Norma Técnica de la Gestión Pública.

Por otro lado, el Ministerio de Educación Nacional (MEN) advierte la obligatoriedad de articular el Sistema de Control Interno (MECI) y el Sistema de Gestión de la Calidad bajo el concepto de 'gestión integral', planteado por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTC GP1000:2009), fundamentada en la norma internacional ISO 9001.

Desde el año 2008 la Guía 34 "Guía para el mejoramiento institucional" formulada por el Ministerio de Educación Nacional, insta como bases del modelo de mejoramiento de la gestión escolar, los procesos básicos de autoevaluación institucional, planes de mejoramiento y planes de seguimiento, a partir de los cuales esboza el cumplimiento de los requisitos y principios de las normas o modelos de gestión de la calidad, que serán objeto de implantación una vez se afiancen los procesos básicos

3.2 Desarrollo

En el estudio realizado en una ferretería de Lima, los autores concluyeron que el control de inventario tenía una relación directa con la rentabilidad de la empresa, ya que permitía satisfacer las demandas de los clientes (Pizzán et al., 2022). Por ello, la falta de un control en el inventario puede resultar en la pérdida de ventas y la insatisfacción de los clientes, afectando la rentabilidad de la empresa. En el estudio realizado en una empresa distribuidora en Lambayeque, se encontró que a pesar de tener un control de inventarios implementado y una rotación de productos de 24 veces al año, la empresa no era

competitiva ni eficiente debido a la falta de un sistema automatizado de control de inventarios. En resumen, el control de inventarios adecuado puede tener un impacto positivo en la rentabilidad de una empresa (Elera y Hoyos, 2019).

En el estudio realizado por NdiranguKung'u (2016) en Kenia analizó el impacto del control de existencias en la rentabilidad de empresas industriales y otros sectores en el país. Los resultados obtenidos revelaron que más del 75% de las empresas tienen un seguimiento detallado de los niveles de productos necesarios para sus materias primas. Esto les permitió adquirirlas al mínimo costo y maximizar sus ganancias, además se reducen los gastos de almacenamiento y los riesgos de existencias obsoletas o que se dañen con el tiempo. Es importante destacar que, mantener un nivel adecuado de existencias implica una gestión correcta, supervisión constante del inventario y un aumento en la rentabilidad.

En tanto a los mecanismos de control y rentabilidad de las empresas en los Emiratos Árabes Unidos, específicamente en la Bolsa de Dubai, se evidenció que la rentabilidad de las empresas tiene una relación positiva con los mecanismos de control que utilizan, lo que tiene implicancias en la competitividad de las mismas. Además, se aceptó la hipótesis de que la rentabilidad tiene una relación positiva con la propiedad extranjera. Se concluyó que la rentabilidad tiene un papel importante en el rendimiento empresarial en el sector financiero y no financiero (Ahmed et al. 2020).

Conforme este análisis, se destaca la relevancia de esta investigación, el control de existencias es fundamental para las empresas concesionarias de alimentos ya que, utilizan diversidad de productos cada uno con diferentes características, fechas de vencimiento y demanda estacional, los costos asociados con el almacenamiento, la calidad y la seguridad. Además, es una actividad compleja que, requiere tiempo y esfuerzo para mantenerlo adecuadamente (Pizzán et al. 2022). Por otro lado, la inflación y la mala gestión del stock de existencias pueden afectar la rentabilidad de una empresa (Instituto Peruano de Economía, 2020).

Ante lo expuesto, el objetivo principal fue determinar la relación entre control de existencias y gestión rentable de una concesionaria de alimentos, Arequipa, 2023.

Asimismo, se plantearon objetivos específicos: Determinar la relación entre rentabilidad económica, rentabilidad financiera, rentabilidad comercial y el control de inventarios de una concesionaria de alimentos, Arequipa, 2023. En tal sentido, se buscó comprobar la hipótesis general: El control de existencias se relaciona con la gestión rentable de una concesionaria de alimentos, Arequipa, 2023. Del mismo modo, se buscó corroborar las hipótesis específicas: El control de existencias se relaciona con la rentabilidad económica, rentabilidad financiera y rentabilidad comercial de una concesionaria de alimentos, Arequipa, 2023.

Este estudio se fundamentó teóricamente en la Norma Internacional 2, existencias o inventarios donde se infiere que, las existencias son activos, los cuales se adquieren para la venta como parte del curso ordinario del negocio, en proceso de elaboración para la venta correspondiente o en forma de materiales o suministros que pueden ser consumidos en la producción o prestación de servicios. Además, para determinar el valor de las existencias se compara el menor entre el costo o el valor neto realizable, teniendo en cuenta que los costos de las existencias incluyen los costos de adquisición, almacenamiento, de producción, así como los gastos adicionales para implementarlos, darles la condición y la ubicación (Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, 2017).

En este estudio se consideró como primera variable al control de existencias que implica supervisar, conocer el estado y la ubicación de la mercadería. Además, el control de existencias permite responder de manera rápida y efectiva las demandas o necesidades del cliente, manteniéndolo satisfecho (Boute et al., 2021). Con respecto a las dimensiones se optó en primer lugar, al control de entradas y salidas, esta supervisión tiene como objetivo reflejar las variaciones del inventario con la mayor precisión posible (Guzmán et al. 2021), en segundo lugar, la supervisión y comunicación, según Sudjono y Setiawan (2022), es crucial establecer comunicación eficaz entre las áreas respectivas de la empresa mejorando la organización evitando la confusión o desatinos entre las mismas.

Como segunda variable se consideró a la gestión rentable que es el medio por el cual la empresa gestiona sus recursos adecuadamente contribuyendo a un óptimo desempeño, generando rentabilidad positiva (Pizzán et al., (2022). Con respecto a las

dimensiones, se optó por primera dimensión a la rentabilidad económica, de acuerdo con, Nogueira et al. (2017), es la capacidad de una empresa de obtener beneficios en base a los activos netos. Como segunda dimensión a la rentabilidad financiera, que se basa en la capacidad de la empresa para obtener ingresos a partir de sus propios recursos. Como tercera dimensión a la rentabilidad comercial que analiza y evalúa el método de ventas.

3.3 Metodología

El proceso investigativo requiere de una programación de trabajo y una metodología que permita seguir un conjunto de pasos organizados y estructurados, a fin de garantizar que la investigación pueda alcanzar los objetivos previstos; en tal sentido, se inicia con un diagnóstico de la realidad para organizar la información mediante la situación que amerita ser estudiada, plantear unos objetivos que luego se acompañarían de referencias teóricas para elaborar un instrumento que permita obtener unos datos que al analizarlos permita la discusión de unos resultados a fin de presentar unas conclusiones del estudio.

Para efectos de la presente investigación, se encuentra enmarcada en el paradigma positivista, enfoque cuantitativo con un diseño experimental transversal y de campo, empleando como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recolección de información, el cual ameritaría luego, del uso de estadísticas descriptivas, al ordenar las frecuencias de los datos para conocer el comportamiento de las variables de estudio cuyos resultados sirven para el análisis e interpretación empleando los valores obtenidos bajo el programa SPSS versión 16.0.

Dentro de las características de la población, se indica que la Institución Educativa objeto de estudio, ubicada en la ciudad de Sincelejo, cuenta con una población de 2.345 estudiantes de los niveles pre-escolar, básica y media, educación para adultos, atendidos por 66 docentes, 5 directivos y 7 administrativos.

Se aplicó una encuesta a 235 padres de familia y se utilizó el programa SPSS 16.0 (Statistical Product and Service Solutions), el análisis de esta encuesta, que se encontraba

fundamentada en la percepción de eficiencia del servicio ofrecido por el colegio por parte de los padres y representantes.

DATOS SUMNISTRADOS POR LOS PADRES DE FAMILIA		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO SABE/NO RESPONDE	1	,4	,4	,4
	INSATISFECHO	5	1,8	1,8	2,2
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	31	11,2	11,2	13,3
	SATISFECHO	131	47,1	47,1	60,4
	MUY SATISFECHO	110	39,6	39,6	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

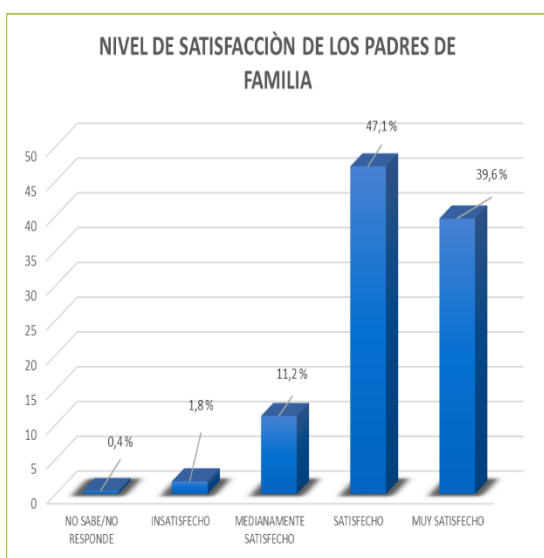
3.4 Resultados

A continuación, se presentan de manera amplia y puntual los resultados obtenidos en relación al grado de satisfacción que manifiestan los padres y representantes con respecto al servicio educativo, y la manera en que perciben los procesos desarrollados en la institución, una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos.

De igual manera, es importante destacar que se presenta una tabla con la distribución frecuencial de las alternativas de respuesta

seleccionadas por cada representante, para luego calcular el porcentaje total para cada alternativa. Posterior a ello, se presenta una gráfica de barras, a fin de facilitar la comprensión e interpretación de los resultados.

Fuente: Elaboración Propia (2022)



Fuente: Elaboración Propia (2022)

3.5 Discusión

Aunque en los distintos escenarios y espacios institucionales de participación de padres de familia y estudiantes se socializa permanentemente, la Misión y Visión de la Institución, ellos aún no entienden bien de que se trata, sin embargo saben y reconocen que el colegio tiene y trabaja por cumplir un objetivo de manera eficiente, que sus procesos responden a una planificación, que están enfocados en cumplir estándares calidad, y que día a día se proyectan para ser reconocidos en el sector educativo de la ciudad de Sincelejo.

En tal sentido, de acuerdo con los datos obtenidos al procesar los resultados de las encuestas respondidas por los padres y representantes, es notorio que se sienten satisfechos por el servicio educativo brindado como parte de la integralidad establecida por el sistema de calidad.

En afinidad con los planteamientos anteriores, se indica que en escenarios de participación propiciados por la institución existe el comité de evaluación y promoción del cual hacen parte los padres de familia, con la intención de hacerles partícipes de los controles internos y del cumplimiento de los indicadores y logros del estudiante.

De igual manera, se destaca la manera en que la calidad se traduce en el mejoramiento de la formación de los hijos, no solo es la acción de impartir conocimientos, sino también en su comportamiento y cambio de actitud frente a la vida, si hay exigencia y cumplimiento de lo planificado académicamente, y esto ayuda a introducir a los estudiantes en rigor, disciplina y visión.

En relación a los mecanismos de control y auditoría en la institución educativa los padres y representantes perciben haber avanzado positivamente en temas como la notificación de las auditorías internas que se realizan al menos una vez al año para determinar cómo avanza el sistema de gestión de calidad.

Así como, el control documental permanente, control del archivo físico y actualización constante de la información de los estudiantes, donde también se evidencian las actas de compromiso, controles académicos e información general de los estudiantes y familiares.

Otros aspectos que captan la atención de los representantes en cuanto a la gestión administrativa y financiera es el control de inventarios, manejo de software contable, y la información vinculada a la solvencia en los informes ante los organismos de control de la gestión pública en Colombia.

Todo ello, acompañado de un Software Monitor, diseñado a la medida para la Institución Educativa José Ignacio López; el cual, como parte de la gestión tecnológica cuenta con actualización permanente al igual que la página web institucional, que los padres, representantes y comunidad en general perciben como amigable.

3.6 Conclusiones

En la Institución educativa Pública, hay apropiación del direccionamiento estratégico, por cuanto los docentes, directivos y administrativos saben hacia dónde van; es decir, reconocen la importancia del PEI como herramienta que debe estar reconocido y consensuado en el que se establecen claramente los principios y fundamentos que orientan su quehacer y es reconocido, por sus docentes, por sus directivos docentes y por padres de familia.

La misión, la visión y los valores institucionales son considerados de vital importancia por todos los actores. De igual manera, se percibe que el rector es quien toma las decisiones, por el poder y la responsabilidad que le otorga la norma o la ley, actuando como líder formal, combinando así autoridad por estructura (posición) con función de liderazgo.

En este contexto, y haciendo uso de la importancia de esta variable como condicionante de la implantación del SGC, existe concentración de poder en la figura del Rector.

La interpretación de resultados permite evidenciar que la evaluación y seguimiento en la institución ha sido optimizada por la implantación del SGC, por esta razón hoy en día se puede contar con registros actualizados sobre aspectos tales como: control diario de currículos en aula, la asistencia de los estudiantes, las causas de ausentismo, sus resultados académicos, el uso efectivo del tiempo escolar y de los recursos, el manejo de los problemas de convivencia y las actividades que sus egresados están realizando, entre otros.

El funcionamiento del SGC, está basado, en las herramientas de autoevaluación, retroalimentación y mecanismos de control y auditorías; los planes de mejoramiento revisados así lo confirman, mostrando la importancia de la cultura organizacional como una de las dimensiones en la implementación del sistema de gestión de calidad que conllevan a la mejora continua y la prestación del servicio con calidad.

La percepción del clima organizacional como herramienta fundamental en la determinación de las variables culturales, permite que se faciliten los procesos de formación con calidad, en la institución educativa pública se tienen altas expectativas sobre las capacidades de todos los estudiantes; es decir, comparten la idea de que todos pueden aprender. Por ello, las diferencias relacionadas con las condiciones sociales, culturales y económicas de los estudiantes son un reto importante en el momento de definir sus estrategias pedagógicas.

Los estamentos de la Institución Educativa reconocen la importancia de la prestación de un servicio con calidad, que se expresa en los direccionamientos docentes,

en las respuestas de los estudiantes y en el acompañamiento de los padres de familia, la política de calidad es asumida de manera eficaz.

De manera general, esta investigación concluye que, si se puede implementar sistemas de gestión de calidad en Instituciones educativas Públicas, siempre y cuando se tengan en cuenta a cada uno de los actores involucrados en el proceso: padres de familia, estudiantes, docentes, directivos y administrativos.

Es así, como se puede interpretar la importancia de involucrar a los estudiantes y padres de familia ya que ellos son los que reciben el servicio educativo público por parte de las instituciones; además, capacitar permanentemente sobre temas puntuales como el direccionamiento estratégico, el horizonte institucional, la importancia del PEI, los sistemas de control y evaluación y el reflejo que debe haber en la mejora académica de los estudiantes a partir de un servicio con calidad.

Los docentes, quienes además de estar al frente de la operatividad del sistema necesitan conocer a profundidad los alcances de las normas y procedimientos que llevan a cabo y que ello representa para la eficiencia organizacional.

Resulta importante resaltar que en términos generales se maneja un sistema de gestión de calidad con eficiencia, y los planes de mejora deben estar orientados hacia la capacitación permanente y el participación de todos los integrantes que hacen parte de su comunidad educativa.

Dentro de los planteamientos que se hacen en estudios publicados por el Ministerio de Educación Nacional, en el documento "La gestión educativa es la vía al mejoramiento de la educación" publicado en noviembre de 2007, refiere que una gestión apropiada pasa por momentos de diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y evaluación que se nutren entre sí y conducen a la obtención de los resultados definidos por los equipos directivos.

Una buena gestión es la clave para que lo que haga cada integrante de una institución tenga sentido y pertenencia dentro de un proyecto que es de todos.

En otras palabras, es fundamental lograr que la comunidad educativa en general como actores y protagonistas de los procesos educativos tengan en cuenta los objetivos y

propósitos; así todos estarían orientados en una meta común y unificarían todos los esfuerzos para lograr lo que se quiere, y mejorar permanentemente.

Referencias

- Evelyn. (2006). El proceso de gestión pública de las comunidades educativas de Caracas. www.Repositorios.unimet.edu.ve
- Barzelay Michael, (1998). Atravesando la burocracia: una perspectiva de la administración pública, México, FCE.
- Brunner, J (2001). "Globalización y el futuro de la educación: tendencias, desafíos, estrategias", en UNESCO, Análisis de Prospectivas de la Educación en América Latina y el Caribe, UNESCO, Santiago de Chile
- Bustos Farias, Eduardo. (2008). La influencia del capital Intelectual en la gestión de calidad en instituciones de educación superior: El caso de la Escuela Superior de Computo del Instituto Politécnico Nacional. (Tesis doctoral). Escuela Superior de Comercio y Administración, Universidad Santo Tomas.
- Chuye Coronado, Yolanda. (2010). Participación de los actores de la Institución Educativa en la Gestión del Cambio.
- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. LEY 489 de 1998. Diario oficial No. 43.464 de 30 de diciembre de 1998.
- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. LEY 872 de 2003. Por el cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad.
- COLOMBIA. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2010 – 2014: Prosperidad para todos
- COLOMBIA. DEPARTAMENTO PARA FUNCION PÚBLICA- DAFP. Modelo Estandar de Control Interno. 2005.
- COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. DECRETO 4110 de 2004. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- COLOMBIA. UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO. CAMBIOS ENTRE LA NORMA NTCGP1000:2004 Y LA NTCGP1000:2009 y el Modelo Estándar. Disponible en: <https://apolo.uniatlantico.edu.co/SIG/NTC%20GP1000-2009.pdf>.
- COLOMBIA: MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL- MEN Plan Sectorial de Educación 2010 – 2014 : [Https://mineducación.gov.co](https://mineducación.gov.co)
- COLOMBIA: MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL- MEN. Guia 34 para el mejoramiento Institucional
- Drucker Peter, (1954). The Practice of Management. New York: HarperCollins.

- GAMARRA, Isabel. (2011). Estilos de Gestión de los Directivos y su relación con la Calidad de la Conducción de las Instituciones Educativas de Ex Variantes.
- Hernandez Figueroa, Kathy. (2011). Sistemas de Gestión de Calidad en Instituciones Públicas de Educación Superior: Estudio Comparativo Universidad Nacional de Colombia y la Universidad del Valle. (Tesis doctoral) Maizales.
- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 4(8), 243-261.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062656>
- Maynard H. B., (1967). Manual de Alta Dirección. Ed. Reverté.
- Medina, Y., Rico, D., & Arévalo, J. (2019). Impacto de la implementación de ISO 9001 en la universidad: Percepción auditor y líder. Revista Ibérica De Sistemas e tecnologías De Información, 28-41.
<https://bbibliograficas.ucc.edu.co/docview/2260411294?accountid=44394>
- MINTZBERG, H. Teoría de los Roles. <https://prezi.com/2jtux6fwqowt/teoria-delos-roles/>
- Municio Fernández (2000). Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación. ISBN: 84-277-1300-2; Editores: Narcea.
- Porras Aguirre, Esperanza. (2013). Implantación del Sistema de Gestión de Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio. (Tesis doctoral). UNED.
- Pública en América Latina. Fundación CIDOB, Barcelona, España. Ediciones Ballaterra, Barcelona
- RAMIO, Carles y SALVADOR, Miguel. (2005). Instituciones y Nueva Gestión
- Ramon Pérez Juste, Francisco López Rupérez, Maria Dolores Peralta Ortiz, Pedro
- SANCHEZ, Manuel. (2009). Bases para el Diseño de un Modelo de Gestión en Instituciones de Educación Superior Estatales de Ciencias Económicas (Tesis doctoral) Universidad de Buenos Aires.
- Simón Herbert A., (1949). El comportamiento administrativo, Madrid, Aguilar.
- Técnicas de la UGEI No. 3 de Lima, Perú. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de San Marcos.
- Weber Max, (1993). Economía y sociedad. Fondo de Cultura Económica, México.

Capítulo IV

EL MARKETING COMO HERRAMIENTA DIGITAL PARA EL
DESARROLLO DEL E-COMMERCE.

4. EL MARKETING COMO HERRAMIENTA DIGITAL PARA EL DESARROLLO DEL E-COMMERCE.

MARKETING AS A DIGITAL TOOL FOR DEVELOPMENT OF E-COMMERCE.

Rodolfo Gómez Torres

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

rodolfo_gomez@corposucre.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0003-2061-4459>

Emily Andrea Lugo Hernandez

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

emily_lugo@corposucre.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-2154-0888>

Martha Elena Gonzalez Vergara

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

martha_gonzalez@corposucre.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-6770-8770>

María Alejandra Santis Puche

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

maría_santis@corposucre.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-4366-7118>

Resumen

El presente trabajo tiene la finalidad de introducir las herramientas digitales en las empresas para aumentar la visibilidad internacional a través del manejo del marketing digital, para ello es necesario realizar una serie de capacitaciones para incentivar a los microempresarios de este sector a uso de redes sociales empresariales y las herramientas que puedan servir para la internacionalización de su negocio.

La globalización es la palabra clave para los cambios estructurales que se están produciendo en nuestro mundo (Rayón, 2018). Ningún tipo de negocio está exento de la globalización, si consideramos anteriormente que en el elemento tecnológico

encontramos la clave para considerar el comercio electrónico como una actividad económico-comercial única a nivel internacional. Es importante establecer la teoría de nuestro tema en el campo del derecho, enfatizando en particular la división de comercio tradicional y comercio electrónico, cada uno de los cuales tiene características diferentes que requieren un tratamiento especial en materia comercial. La sensibilización sobre el uso de las tecnologías como eje principal del crecimiento empresarial permite que este proyecto se desarrolle.

Palabras clave: Habilidades, Gestión, Cambio organizacional, Fortalezas, Debilidades.

Abstract

The present work has the purpose of increasing the international visibility of companies in the textile sector through the management of digital marketing, for this it is necessary to carry out a series of trainings to encourage micro-entrepreneurs in this sector to use business social networks and the tools that can be used for the internationalization of your business.

Globalization is the keyword of the structural transformation that our world is undergoing (Rayón, 2018). No type of company is exempt from globalization, the above taking into account that in the technological element we find the key to treat electronic commerce as a unique economic-commercial activity at an international level. It is essential to create a theory about our object of study in the legal field, to place special emphasis on the division of traditional commerce and electronic commerce, each one with different characteristics that entails a particular treatment in commercial matters. Raising awareness regarding the use of technologies as the fundamental axis of the growth of the company will make the development of this project possible.

Keywords: Skills, Management, Organizational change, Strengths, Weaknesses.

4.1 Introducción

Debido a las limitantes presentadas durante el año 2020, en la industria textil en la escala global, se planteaba que a medida que la crisis fuese pasando con las nuevas regulaciones, los negocios debían prepararse para los cambios inminentes en la mentalidad de los consumidores en diversos sentidos, entre ellos las recogidas sin contacto, un servicio digitalizado a domicilio, otras transacciones comerciales y por tanto en la preparación y aumento del E-Commerce (McKinsey & Company, 2020).

Antecedentes investigativos para el año 2015, consideraban importante analizar la relevancia en la adopción de comercio electrónico, en las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), desde el marco de la teoría de la contingencia, concluyendo que el nivel de aptitud digital de la empresa influye de forma indirecta como directa en la adopción del comercio electrónico (Jones, Motta, & Alderete, 2016). En el mismo sentido, resultaban interrelacionadas las características de difusión en el desarrollo del E-Commerce y otras variables de adopción primordiales: la influencia social (factores sociales e imagen) y expectativas de esfuerzo, en las empresas que utilizan herramientas digitales en su funcionamiento (la percepción del usuario de la facilidad en el uso del comercio electrónico) (Sánchez & Arroyo, 2016).

De igual manera, las investigaciones en torno a las comunicaciones integradas en marketing de manera convencional y las TIC, han sido revisadas desde el año 2012 considerándolas relevantes desde las perspectivas conceptual y/o metodológica, puesto que fomentan la necesidad de proponer líneas de investigación sobre la implementación de las comunicaciones integradas en mercadeo en sectores y países no estudiados para obtención de

mejores resultados (Maja & Gil, 2012). Por lo anterior se estima que es apropiado investigar sobre el marketing digital integrado, por la imperiosa necesidad de utilizar multicanales de comunicación para la comercialización con el cliente.

En cuanto al contexto colombiano y en relación con los objetivos de desarrollo sostenible en el departamento de Sucre (Colombia), su plan de desarrollo menciona la

importancia de mejorar el trabajo decente en función del crecimiento económico bajo el componente de inserción del uso de la tecnología y el comercio electrónico en los negocios.

En busca de una respuesta investigativa para mejoras en las empresas, se planteó, como objetivo determinar las herramientas de marketing digital más relevantes para la gestión comercial electrónica con miras a contribuir con elementos de posible adopción de algunas de estas prácticas en las empresas y considerando posibles capacitaciones con las temáticas abordadas para una posterior investigación aplicada.

4.2 Revisión de la literatura

Abordar aproximaciones teóricas al marketing digital integrado implica relacionar todo lo que comprende la estrategia del marketing digital, sin embargo no existen muchas fundamentaciones teóricas. En ese sentido (Cotes, 2016) plantea que debe existir cohesión de los siguientes elementos: en primera instancia el E-Comerce o comercio electrónico que comprende pagos en línea, SCM, en el nivel más fundamental, como la administración de la cadena de suministro, la utilización de modelos de negocios como B2B (Business to Business) o B2C (Business- to- Consumer), empresa a consumidor y un adecuado manejo del web master para creación y desarrollo de página, con adecuada aplicación de marketing de contenidos.

En segundo lugar, el marketing digital como tal, que debe contener el uso adecuado de Data Analyst, para la extracción, ordenamiento, agrupación y análisis de datos provenientes de indicadores claves de desempeño (los KPI), experiencias del cliente (CX), experiencias del usuario (UX), la estrategia de marketing digital con mejoras en la visibilidad de marcas en sitios web ante los resultados que se obtienen con motores de búsquedas (SEM) y optimización en esos motores de búsqueda (SEO).

En tercer lugar, el mismo autor agrupa la Social Media de Marketing (SMM) con el responsable de las comunicaciones en internet (CM) en las Pymes (SME), el conjunto de estrategias de relacionamiento con los usuarios en redes sociales (CRMs), las recomendaciones de usuarios (Avocates), los influenciadores (Influencers), la creación de contenido en diferentes formatos (Content) y en cuarto lugar la estrategia Mobil

Marketing (MOBIL), a través de los dispositivos móviles, la cual contiene las aplicaciones y su comercialización, los mensajes de texto (SMS), el uso de (QR) y el Passbook formato usado por Apple Wallet para guardar tarjetas en los iPhone.

Otras investigaciones presentan la integración del marketing digital, como nuevas formas de ejercer la administración y la estrategia, Ahora bien, como las herramientas de marketing digital son muy variadas y acordes con recursos disponibles de las empresas y su interés, diversos autores coinciden en identificar como las más importantes, la página web como canal de contacto, el SEO, SEM, Content Marketing, Social Media, E-mail marketing (Pitre Redondo, Builes Zapata, & Hernández Palma, 2021)

Las anteriores consideraciones, se ratifican puesto que. desde el año 2014 el comercio móvil se mostraba apenas en un estado incipiente y como un medio de impulsividad en las compras, mediante el uso de App, donde los determinantes: confianza y satisfacción, se percibían significativas para el uso de esta tecnología (San Martín & Prodanova, 2014). Para ese mismo período, se investigaba también acerca de los obstáculos en la difusión del comercio electrónico, así como las principales motivaciones empresariales para su implantación (Gallego, Bueno, & Terreño, 2016).

En concordancia con lo anterior, en términos de aplicación de tecnologías digitales para contribuir a las actividades de Marketing dirigidas a lograr la adquisición de rentabilidad y retención de clientes, éstas se empezaron a identificar como

significativas para el desarrollo de un enfoque planificado, en cuanto a mejoras en el conocimiento del cliente y con la entrega de una comunicación integrada específica, para los servicios en línea, de tal forma que coincidieran con sus particulares necesidades. (Martinez M., 2014).

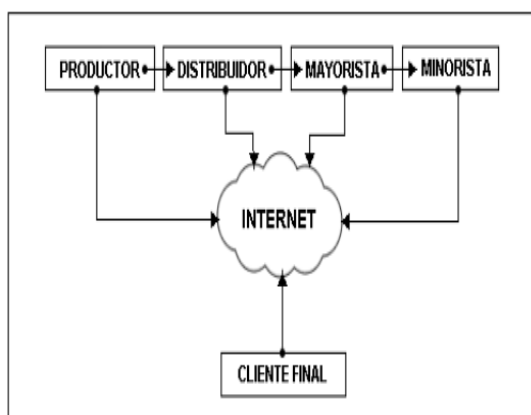
Ahora bien, en cuanto a la evolución del marketing digital y sus significados, una revisión literaria permite colocar la evolución del marketing de 1.0 a 4.0, destacándose para el 2.0 la unión con el Big Data y según los autores Kotler, Kartajaya y Setianwan el 3.0, complementa el marketing emocional con uno espiritual, adicionando valores y en el 4.0 la confianza y fidelización del cliente agrega la interacción con la parte on-line de marketing digital (Suarez, 2018). Esto conlleva a afirmar que el eje del mercadeo reside más en los

consumidores y también en lo fundamental de conocer las herramientas y formas de utilizarla.

Con base en todo lo anterior, se puede asumir que la conceptualización de herramientas digitales también se define como la aplicación de tecnologías digitales para promover actividades de marketing, cuyo propósito es lograr ganancias y fidelizar a los clientes, dándose cuenta de la importancia estratégica de lo anterior. . . desarrollando tecnologías y un enfoque planificado para mejorar el conocimiento del cliente, proporcionando comunicaciones integradas especializadas y servicios web que satisfagan las necesidades específicas del cliente. (Martínez y Mosquera, 2019)

Finalmente, la literatura confirma que diferentes herramientas de marketing digital y estrategias de motores de búsqueda, SEO y SEM, permiten una mejor clasificación en los resultados de búsqueda según su funcionalidad, lo que significa un mayor número de clientes potenciales (Carrasco, 2021). En cuanto a la economía, según Milong, se beneficia porque el comercio electrónico permite una asignación más eficiente de los recursos debido a las fuertes conexiones con otras industrias y una gran flexibilidad en comparación con otras formas de comercialización. (Instituto de Estudios Jurídicos UNAM, 2018).

Grafica No. 1 La nueva cadena de valor.



Desaparecen los intermediarios clásicos en las tiendas online, porque la compra se realiza directamente. No obstante, aparecen otros componentes nuevos, clasificados de la siguiente manera: • Tecnología. • Información. • Acceso online • Logística y distribución. • Métodos de pago. • Seguridad, certificación y protección de los derechos de propiedad

intelectual. • Gestión de comercio electrónico: afecta a la seguridad de la información que necesita el comprador, herramientas para encontrar mejores ofertas, agentes de seguridad (Ponce, 2002).

4.3 Resultados

Desde las revisiones documentales, es notable que los componentes del marketing digital en las Pymes, están más integrado a las condiciones de accesibilidad a las TIC y tendencias de consumo del comercio electrónico, que persisten barreras culturales y la inclinación es hacia comunicación directa con el cliente, para venta de productos y servicios, posicionamiento y fidelización a ellas (Pitre Redondo, Builes Zapata, & Hernández Palma, 2021). En el sentido empresarial de transformación, las empresas pueden desarrollar una estrategia integrada de digitalización que afecte a todas las áreas del negocio, permitiéndoles lograr una transformación digital holística y asegurar su supervivencia en la era digital (Becker & Schmid, 2020)

Como aplicación práctica de las tecnologías digitales (herramientas), se determinaron relevantes en la investigación para Sincelejo (Sucre), las de menor inversión económica y algunas totalmente gratuitas como un inicio para el desarrollo del mercadeo digital empresarial, estas fueron las siguientes:

Google Analytics; Google Search Console, Google Trends, Google drive, Google Adwords, Wordpress para el uso de blog u otro tipo de web, diseños Canva, Google Keyword Planner, SEM Rush, Google developers, Hootsuite, SumaCRM y Tik Tok, así como el posicionamiento SEO, redes sociales (Facebook/Twitter/Instagram) y marketing de contenidos.

En cuanto al uso de estas herramientas para la búsqueda de información, la interacción con el grupo objetivo permitió definir que sabían que podría ser importante Google Analytics, tal como lo establecido en su definición sin embargo manifestaron desconocer como integrar en forma agrupada la información sobre el tráfico recibido en sitios web según audiencia, comportamiento y las conversiones recibidas, así como interpretar las tasas de rebote, y el tiempo de visitas (Genwords, 2020).

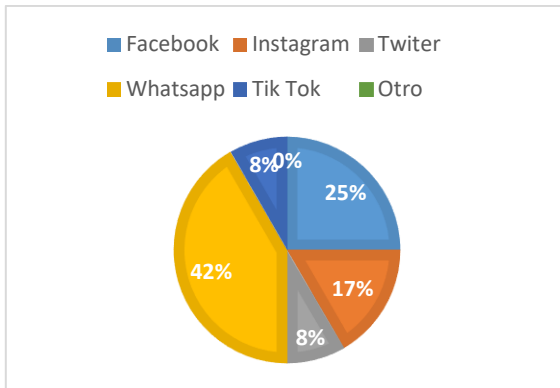
Una recomendación investigada y documentada al estado aborda la necesidad de realizar y publicar una encuesta anual sobre los aspectos cuantitativos y cualitativos del comercio electrónico, con métricas comparables y estandarizadas en el tiempo, incluidos los indicadores relacionados con el consumidor, el negocio y la empresa. administración Pública. Dar a conocer la situación del comercio electrónico en Colombia y las propuestas y medidas relacionadas con los sectores, las cuales deberán incluir una referencia al sector.

4.4 Análisis de Resultados

En la actualidad las empresas deben elaborar estrategias y plan de marketing, sin importar el tamaño o sector en el que se desenvuelva (Ochoa & Segovia, 2010), considerando la tecnología como un eje central. Los resultados de esta investigación convergen en las herramientas de marketing más relevantes para ser implementadas en las empresas, las relacionadas con las siguientes: Google Search Console, Google Trends, Google drive, Google Adwords, Wordpress para el uso de blog u otro tipo de web, diseños Canva, Google Keyword Planner, SEM Rush, Google developers, Hootsuite, SumaCRM y Tik Tok.

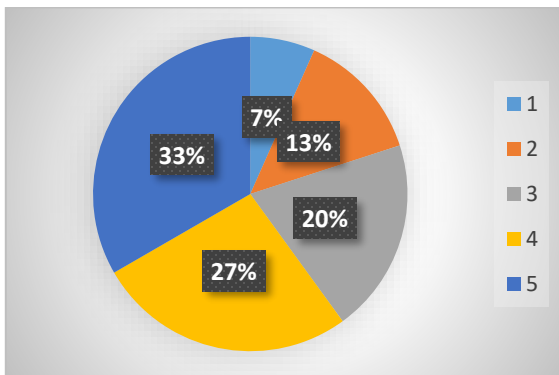
El marketing digital como herramienta eficaz e iniciador de procesos en los negocios nacionales e internacionales utiliza diversas técnicas para diseñar modelos y estrategias de negocios con el objetivo de descubrir oportunidades en el mercado global, saber segmentar el mercado y conocer las redes sociales utilizadas. en cada país (Bricio, Calle y Zambrano, 2018).

Grafica 2. Redes sociales que usa la empresa



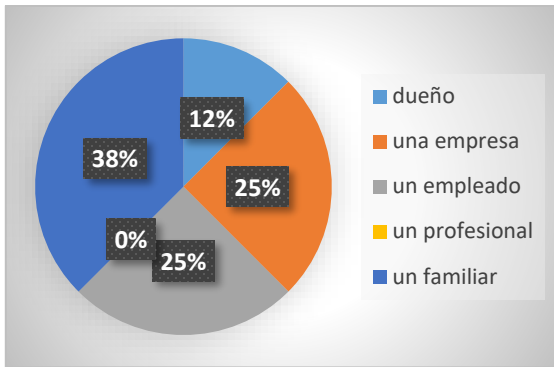
La grafica muestra que la red mas usada con un 42% entre las empresas encuestadas es Whatsapp seguida de facebook con un 25%.

Grafica 3. Tiempo que la empresa ha usado las plataformas digitales



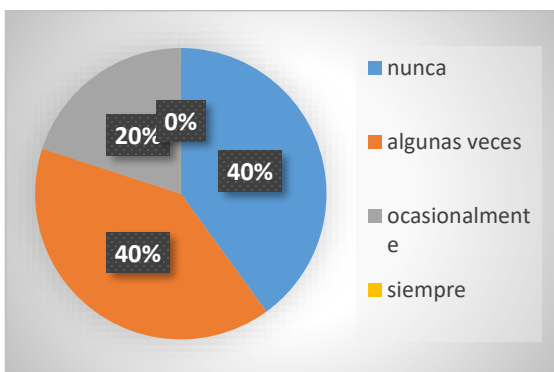
La mayoría de las empresas con un 33% tienen 5 años usando las plataformas digitales seguido de las empresas que tienen 4 años en la misma actividad con un 27%.

Grafica 4. ¿Quién maneja las plataformas digitales de la empresa?



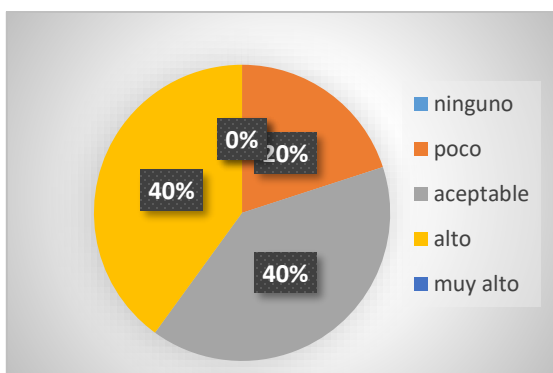
El 38% de las empresas tienen a un familiar manejando las redes sociales seguido de aquellas que las maneja una empresa y un empleado.

Gráfica 5. ¿con que periodicidad actualiza sus redes sociales?



El 40% de las empresas nunca actualiza sus redes, en igual porcentaje las revisan algunas veces.

Gráfica 6. ¿Desde que utiliza redes sociales ha notado algún cambio en el aumento de las ventas?



4.5 Conclusiones y recomendaciones

Las investigaciones presentan diversos puntos de vista, de una parte, se afirma que de acuerdo con las nuevas tecnologías digitales se generan nuevas oportunidades (Haffke, Kalgovas, & Benlian, 2016), pero también amenazas para empresas de todos los tamaños (Leischnig, Woelfl, & Ivens, 2016). Al revisar también si las tecnologías de información y comunicación (TIC), en el caso de marketing digital, tienen influencia en el rendimiento de las empresas en Colombia, si muestran resultados positivos en muchos de los factores para micro, pequeñas y medianas empresas colombianas (Gálvez, Riascos, & Contreras, 2014) y que además resulta necesario seguir revisando los contextos virtuales, como campo emergente de conocimiento (Esguerra & Contreras, 2016).

Ahora bien, la literatura investigativa acerca de la implantación del comercio electrónico, muestra que las empresas se motivan porque posibilitan expansión de los mercados y la captación de nuevos clientes (Gallego, Bueno, & Terreño, 2016); en cuanto a la combinación de estrategias con marketing digital, revelan que si integran las redes sociales como herramienta publicitaria, estas pueden incidir en impacto positivo para posicionamiento, imagen de marca fuente de información sobre los clientes, pero siguen indeterminadas las investigaciones sobre la incidencia en el volumen de ventas (González, Medina, & Sánchez, 2015). Los resultados también muestran posicionamiento del negocio por buscadores web como un elemento esencial (Perdigón, Viltres, & Madrigal, 2018). Los empresarios, y encargados de redes sociales en esta investigación coincidieron en la importancia de integrar todo el marketing digital y no utilizarlo de manera aislada.

Referencias

- Becker, W., & Schmid, O. (2020). The right digital strategy for your business: an empirical analysis of the design and implementation of digital strategies in SMEs and LSEs. *Business Research*, 985-1005.
- Berastegui, L. F., & Santis, M. A. (2020). *Gestión de la innovación en las microempresas de la industria restaurantera de Sincelejo*. Sincelejo.
- Bricio, K., Calle, J., & Zambrano, M. (2018). EL MARKETING DIGITAL COMO HERRAMIENTA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ENTORNO ECUATORIANO. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 103-109.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (02 de 11 de 2020). <https://www.ccb.org.co>. Obtenido de <https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Gastronomia/Noticias/2020/Noviembre-2020/Cuestion-de-supervivencia-22-mil-restaurantes-han-cerrado-sus-puertas>
- Carrasco, M. (2021). Herramientas del marketing digital que permiten desarrollar presencia online, analizar la web, conocer a la audiencia y mejorar los resultados de búsqueda. *Perspectivas*, 33-60.
- Cotes, J. (2016). Markting digital y social media management. En G. Oliveros, & D. Juliao, *Gerencia de Marketing* (págs. 251-256). Barranquilla : Universidad del Norte.
- Esguerra, G., & Contreras, F. (2016). Liderazgo electrónico, un reto ineludible para las organizaciones de hoy. *Estudios gerenciales*, 262-268.
- Gallego, D., Bueno, S., & Terreño, J. (2016). Motivaciones y barreras para la implantación del comercio electrónico en España: un estudio Delphi. *Estudios gerenciales*, 221-227.
- Gallego, M., Bueno, S., & Terreño, J. (2016). Motivaciones y barreras para la implantación del comercio electrónico en España: un estudio Delphi. *Estudios gerenciales*, 221-227.
- Gálvez, E., Riascos, S., & Contreras, F. (2014). *Estudios gerenciales*, 355-364.
- Genwords. (18 de Septiembre de 2020). <https://www.rdstation.com>. Obtenido de rdstation: <https://www.rdstation.com/co/blog/herramientas-de-analitica-digital/>
- González, M., Medina, J., & Sánchez, M. (2015). Las redes sociales: herramienta de mercadotecnia para el sector restaurantera. *Poliantea*, 13-36.
- Haffke, I., Kalgovas, B., & Benlian, A. (2016). The role of the CIO and the CDO in an organization's. *37th international conference on information systems* (págs. 1-20). Miami: Ediusa.
- Ibañez, M. (s.f.). *CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE UN ENTORNO SEGURO DE M-COMMERCE*. Catalunya: Universitat Politècnica de Catalunya.

- Instituto de Investigaciones jurídicas de la UNAM. (2018). El comercio electrónico y principios económicos comerciales. En D. K. Oropeza, *La competencia económica en el comercio electrónico y su protección en el sistema jurídico mexicano* (págs. 1-72). Mexico: Universidad Autónoma de México. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4667/10.pdf>
- Jones, C., Motta, J., & Alderete, M. (2016). Gestión estratégica de tecnologías de información y comunicación y adopción del comercio electrónico en Mipymes de Córdoba, Argentina. *Estudios gerenciales*, 4-13.
- Lee, C., Mei, J., & Del Chiappa, G. (2022). Exploring the nexus of tradition, modernity, and innovation in restaurant SMEs. *International Journal of Hospitality Management*, 100, 100-120. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103091>.
- Leischnig, A., Woelfl, S., & Ivens, B. (2016). When does digital business strategy matter to market system. *Thirty 37th international conference on information systems* (págs. 1-16). Miami: Ediusa.
- Maja, S., & Gil, I. (2012). La investigación en torno a la comunicación integrada de marketing: una revisión. *Cuadernos de Administración*, 63-92.
- Martinez, L., & Mosquera, A. (2019). Herramientas del marketing digital como factores de éxito de la cadena Wal-Mart. *Herramientas del marketing digital como factores de éxito de la cadena Wal-Mart*. Bogotá.
- Martinez, M. (2014). <http://pa.bibdigital.uccor.edu.ar>. Obtenido de http://pa.bibdigital.uccor.edu.ar/1379/1/TM_Martinez.pdf
- McKinsey & Company. (20 de 04 de 2020). <https://www.mckinsey.com>.
- Ochoa, M. G., & Segovia, F. A. (2010). *Propuesta de un plan de marketing de restauración para café - Restaurante "LEITO" Ubicado en la ciudad de Cuenca*. Cuenca.
- Perdigón, R., Viltres, H., & Madrigal, I. (2018). Estrategias de comercio electrónico y marketing digital para pequeñas y medianas empresas. *Revista cubana de Ciencias Informáticas*, 192-208.
- Pitre Redondo, R., Builes Zapata, S., & Hernández Palma, H. (2021). Impacto del marketing digital a las empresas colombianas emergentes. *Universidad y Empresa*, 1-20. doi.: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.9114>
- Ponce, D. (2002). *contribución al desarrollo de un entorno seguro de mcommerce*. catalunya: universitat politècnica de catalunya.
- San Martín, S., & Prodanova, J. (2014). ¿Qué factores fomentan la compra por impulso en el comercio móvil? *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 32-42. doi: [https://doi.org/10.1016/S1138-1442\(14\)60004-8](https://doi.org/10.1016/S1138-1442(14)60004-8).
- Sánchez, J., & Arroyo, J. (2016). Diferencias de la adopción del comercio electrónico entre países. *Summa de negocios*, 141-150.

Suarez, T. (2018). Evolución del marketing 1.0 al 4.0. *Redmarka. Revista de Marketing Aplicado*, 209-227. doi: <https://doi.org/10.17979/redma.2018.01.022.4943>

Capítulo V

INTERVENCIÓN DEL RIESGO BIOMECANICO POSTURA
PROLONGADA PARA LA PREVENCIÓN DE SÍNTOMAS
MUSCULOESQUELETICOS DE ORIGEN LABORAL EN LOS DOCENTES
DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CRISTÓBAL COLON EN EL
MUNICIPIO DE MORROA- SUCRE.

5. INTERVENCIÓN DEL RIESGO BIOMECANICO POSTURA PROLONGADA PARA LA PREVENCIÓN DE SÍNTOMAS MUSCULOESQUELETICOS DE ORIGEN LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CRISTÓBAL COLON EN EL MUNICIPIO DE MORROA- SUCRE.

BIOMECHANICAL RISK INTERVENTION PROLONGED POSTURE FOR THE PREVENTION OF WORK-BASED MUSCULOSKELETAL SYMPTOMS IN TEACHERS OF THE CRISTÓBAL COLÓN EDUCATIONAL INSTITUTION IN THE MUNICIPALITY OF MORROA-SUCRE.

Carlos Montes Hoyos

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

Carlos_montes@@corposucre.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-7729-4145>

Ana González Monterrosa

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

ana_gonzalez@corposucre.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-0946-6240>

Ingris Villadiego Novoa

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

Ingris_villadiego@corposucre.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-5269-1355>

Resumen

La investigación busco definir estrategias que logren mitigar los efectos de las posturas prolongadas en un grupo de docentes de la institución educativa Cristóbal Colon en Morroa Sucre; partiendo de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario nórdico, aplicado en el año 2021 a 15 docentes de la institución. Dadas las condiciones

identificadas se establecieron estrategias de control del riesgo identificado mediante actividades de higiene postural, actividades de estiramientos y ejercicios, actividades de pausas activas y Rumbaterapias, de tal forma que los docentes puedan colocar en práctica dichas estrategias de prevención y autocuidado ayudando a conservar su salud de forma adecuada, permitiendo el mejoramiento físico y mental, por último se realizó evaluación de los síntomas musculoesqueléticos presentes en los docentes de la institución educativa, mediante la aplicación del cuestionario Nórdico de Síntomas Musculoesqueléticos.

Palabras clave: Docentes, Institución Educativa, Posturas Prolongadas, Riesgo Biomecanico, Síntomas Musculoesqueléticos.

Abstract

This The research sought to define strategies that manage to mitigate the effects of prolonged postures in a group of teachers from the Cristóbal Colon educational institution in Morroa Sucre; Based on the results obtained from the application of the Nordic questionnaire, applied in the year 2021 to 15 teachers of the institution. Given the identified conditions, risk control strategies will have been identified through postural hygiene activities, stretching and exercise activities, active break activities and Rumbaterapia, in such a way that teachers can put into practice these prevention and self-care strategies, helping to preserve their health in an adequate way, allowing physical and mental improvement, finally, an evaluation of the musculoskeletal symptoms present in the teachers of the educational institution was carried out, through the application of the Nordic Questionnaire of Musculoskeletal Symptoms.

Keywords: Teachers, Educational Institution, Prolonged Postures, Biomechanical Risk, Musculoskeletal Symptoms.

5.1 Introducción

Actualmente las condiciones globales nos obligan a tomar medidas para reducir el riesgo de contraer enfermedades infecciosas, en especial el COVID-19 (SARS-Cov-2), las empresas han implementado desarrollo de medidas, toman en cuenta las recomendaciones emitido por el Gobierno Mundial y la Organización Mundial de la Salud. Entre las alternativas se encuentran el trabajo remoto y el trabajo desde casa, que es una oportunidad para que las empresas eviten la propagación de este virus sin afectar sus procesos. (Carvajal et. al, 2020)

Con base en lo anterior, las instituciones educativas siguiendo las disposiciones del gobierno nacional como las medidas para prevenir y controlar la propagación de enfermedades infecciosas, en especial del COVID-19, se han visto obligadas a suspender las clases presenciales debido a la alta prevalencia. Cantidades y nuevas estrategias para las actividades educativas previstas en las que la Facultad de Salud de la Universidad Francisco de Paula Santander optó por implementar el trabajo desde casa y adaptó su trabajo desde casa para continuar la orientación y capacitación de manera virtual, debido a factores laborales como po, existe la necesidad de estudiar los riesgos biomecánicos con los que se enfrentan al realizar actividades con postura ergonómica, trabajo inadecuado y largas jornadas laborales. (Carvajal et. al, 2020)

La docencia en Colombia y en cualquier lugar del mundo requiere de una gran dedicación, responsabilidad y pasión, permitiendo la formación integral de personas en un área específica, este proceso implica una preparación previa de temáticas, lo cual obliga a los maestros no solo a estar en constante formación y actualización sino también a dedicar largas jornadas en la preparación de clases y actividades.

Teniendo en cuenta el progreso científico y la evolución en las leyes de protección laboral, se han provocado cambios en lugares y puestos de trabajo teniendo en cuenta las condiciones de cada uno de los trabajadores, dando como resultado un trabajo complejo en el que una persona que juega un papel importante él. Para las organizaciones, este paso

ha llevado al análisis de la ergonomía, generalizaciones, disciplinas y aplicaciones para mejorar la salud humana y el desempeño de la gestión.

Autores como Loberiras (2009), define la ergonomía, como la ciencia que permite realizar el diseño de puestos de trabajo, teniendo en cuenta las habilidades y capacidades de cada ser humano; su enfoque multidisciplinar permite integrar ciencias como la psicología, fisiología, antropometría y biomecánica como pilares fundamentales que permiten la gestión entre el hombre y su entorno de trabajo.

Por su parte, el Consejo de la Asociación Internacional de Ergonomía (IEA) definió "la ergonomía como una disciplina científica multidisciplinar que examina la relación entre una persona, el trabajo que realiza y los elementos del sistema en el que está inmersa". reducir la carga física, mental y emocional de las personas y diseñar productos, sistemas, lugares de trabajo y entornos de acuerdo con las características, limitaciones y necesidades de sus usuarios; buscando mejorar la eficiencia, la seguridad, la comodidad y el rendimiento general del sistema" (Consejo de la Asociación Ergonómica Internacional (IEA), 2002).

Los problemas relacionados con el trabajo de las enfermedades musculoesqueléticas (TME) tienden a aumentar y se caracterizan por cambios en las funciones corporales como dolor, parestesia, debilidad, restricción de movimiento, fatiga, etc. (Magnago T, 2012).

Los trastornos musculoesqueléticos pertenecen a una gama de trastornos que la Organización Mundial de la Salud (OMS) define como "trastornos relacionados con el trabajo". También pueden afectar varias áreas del cuerpo, pero también inhabilitar condiciones prevenibles DME generadas en la espalda, el cuello, los hombros, los codos, las manos y las muñecas. (Ministerio de protección social. 2006)

Teniendo en cuenta lo anterior, los síntomas de DME varían según el tipo y el área afectada; sin embargo, entre los principales síntomas que provocan estas enfermedades, se encuentra el dolor provocado por la inflamación, pérdida de fuerza y pérdida de la función de la parte o zona afectada, por lo que es importante cuidarse de tendinitis,

tenosinovitis, epicondilitis, dolor de espalda, mialgias, herniado, dolores de disco, cervicales y el síndrome del túnel carpiano son los problemas musculoesqueléticos más frecuentes (Junta de Castilla y León. 2010)

Los trastornos producidos por los desórdenes músculoesqueléticos constituyen uno de los problemas de salud laboral más comunes e importantes en profesionales de diferentes áreas, dentro de los cuáles se encuentran los docentes, quienes realizan diferentes actividades (Administrativas, Extensión, Docencia e investigación) que reconocen el desarrollo íntegro del estudiantado, exponiéndose muchas veces a estos factores, debido a que se adoptan posturas inadecuadas, esfuerzos o movimientos repetitivos. (Erick & Smith, 2011)

Dentro de los DME existen diversos trastornos musculoesqueléticos que afectan la calidad de vida de las personas. González Maestre (citado en Asencio, Bastante & Diego, 2012) propone que existan grupos de problemas donde se afectan estructuras, agrupándolos así:

- **Patologías articulares:** Afectan articulaciones como hombro, mano, codo, rodilla, etc. A menudo se ven en movimientos forzados, aunque también está involucrado el uso excesivo de la articulación. Un síntoma de la condición es dolor en la parte afectada.
- **Patologías periarticulares:** Se les conoce como reumatismo simple, este grupo incluye patologías como el daño de tendones y ligamentos, tenosinovitis, bursitis, incluyendo tipos de inflamación.
- **Patologías óseas:** Este riesgo afecta directamente a los huesos como artrosis, osteoporosis, fracturas, etc.

Según la localización o zona afectada, estos trastornos musculoesqueléticos pueden producir en el ser humano las siguientes enfermedades:

Tabla 1. Enfermedades producidas por DME

Parte Afectada	Enfermedad Producida

Cuello	Síndrome cervical
	Cervicalgia
	Tortícolis
Hombro	Bursitis
	Síndrome de manguito rotador
	Hombro doloroso
	Tendinitis Bicipital
Codo	Epicondilitis lateral
	Epicondilitis medial
	Síndrome del pronador
	Síndrome del túnel radial
Mano y Muñeca	Enfermedad o Tenosinovitis de De Quervain
	Síndrome del túnel carpiano
	Dedo en maza (martillo o garra)
	Síndrome del canal de Guyon
Espalda	Dorsalgia
	Dolor lumbar
	Enfermedad de disco
Rodilla	Bursitis patelar

	Síndrome de la banda Iliotibial
Tobillo	Esguince de tobillo
	Tendinitis del tendón de Aquiles

Actualmente los docentes se someten a diferentes cambios impulsados por las reformas educativas del país, permitiendo una mejora en los procesos de formación y herramientas pedagógicas que atributan beneficios a las comunidades estudiantiles, muchas veces estos cambios generan la aparición de nuevos problemas de salud (físicos o mentales) afectando su proceso formativo. (Amador, Rodríguez, Serrano, Olvera, & Martínez, 2014)

Dentro de los peligros y riesgos a los que se encuentran los docentes, consideramos aquellos de clasificación biomecánico o ergonómicos, donde muchas veces encadenan consecuencias como inflamación del nervio ciático, lumbalgias, trastornos en la región cervical, trastornos de articulaciones, esguinces entre otras. (Soriano, 2009)

En atención al estudio realizado en el año 2021, por el Programa de Seguridad y Salud en el trabajo de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre, teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la ejecución del proyecto de Intervención denominado "Intervención del riesgo Biomecánico Postura prolongada para la prevención de síntomas Musculoesqueléticos de origen laboral en los docentes de la Institución Educativa Cristóbal Colón en el Municipio de Morroa- Sucre" se seleccionara como objeto de estudio 15 docentes de la institución educativa, con los que se inició el proyecto anterior y después de la aplicación del instrumento cuestionario nórdico para síntomas musculoesqueléticos, se observa que en los resultados se encontraron molestias en las extremidades superiores, provocadas muchas veces por estrés laboral, Posturas inadecuadas o Enfermedades personales.

Por lo anterior, se realizaron medidas de intervención frente al factor de riesgo objeto de estudio, Se puede conocer que este municipio, se encuentra ubicado al noreste

del Departamento de Sucre, en la subregión Montes de María, con una distancia de 10 km de la ciudad de Sincelejo, Capital del departamento, con un área total de 168 kms², con una población de 15.121 habitantes según el último censo del DANE del 2018 (Alcaldía de Morroa, 2020).

Con este estudio se pretende dar continuidad al proyecto anterior realizado por el programa de tecnología en Seguridad y Salud en el Trabajo, teniendo en cuenta los resultados del proyecto anterior, con la aplicación del cuestionario nórdico, se evidencio que las molestias más comunes presentes en los docentes son dolores Lumbares, dolores en el Cuello, Hombros y Muñecas, estas molestias atribuidas a Estrés laboral, Posturas inadecuadas o Enfermedades personales.

5.2 Metodo

La investigación fue de tipo mixta iniciando con un enfoque cualitativo, debido a la naturaleza de los objetivos específicos no aplica un manejo estadístico riguroso, orientado al proceso, mediante la aplicación de actividades de intervención, En tal sentido, según Hernández, Fernández, y Baptista (2019), sustenta que la finalidad de la investigación cuantitativa es utilizar los datos para comprobar hipótesis, con base en la medición cuantitativa y el análisis estadístico y cuantitativo con un enfoque descriptivo, un diseño no experimental de corte transversal, teniendo en cuenta la aplicación de un instrumento de recolección de información mediante el uso del el cuestionario Nórdico de Síntomas Musculoesqueléticos o Cuestionario Nordico Estandarizado (CNE) (Kuorinka et al. 1987), para determinar los cambios obtenidos por la ejecución de las intervenciones realizadas.

Fases del estudio

A partir de los objetivos planteados para el desarrollo de la investigación se plantean

las siguientes fases:

Tabla 2. Plan de Intervención Riesgo Biomecánico

PLAN DE INTERVENCIÓN

Actividades	Descripción De Actividad	Estrategia o Metodología De la Actividad
Talleres de Higiene Postural	*Escuela de Espalda Primera Parte: Taller de Higiene Postural, anatomía y funciones de la espalda, recomendaciones. *Escuela de Espalda Segunda Parte: Estiramientos, ejercicios de columna vertebral, miembros superiores e inferiores.	Método expositivo con ejercicios e ilustraciones teórico-prácticos. Ejercicios prácticos en colchoneta.
Jornadas de estiramientos, ejercicios de columna vertebral de miembros superiores e inferiores	Realizar un taller formativo de tres sesiones donde se desarrollen las siguientes actividades: *Formación en ejercicios de estiramientos y pausas activas que ayuden a mitigar los efectos de las posturas prolongadas. *Actividad lúdica de carácter evaluativo que permita identificar el nivel de conocimiento alcanzado en la formación anterior. *Realizar una actividad tipo concurso que motive a los docentes a colocar en práctica los ejercicios enseñados en los talleres.	Realizar inicialmente un encuentro online sincrónico con los docentes a formar y enseñarles los ejercicios de estiramientos a nivel lumbar, miembros superiores e inferiores adecuados para mitigar los efectos producidos por la exposición a posturas prolongadas. Realizar un segundo encuentro sincrónico y a través de una actividad lúdica evaluar a los docentes en la ejecución de dichos ejercicios. Programar un concurso que permita evidenciar que los docentes han estado realizando los ejercicios durante sus jornadas laborales.
Pausas Activas y Rumbaterapia	Evaluar el programa de pausas activas de la institución y ajustar de acuerdo a las necesidades, realizar actividades de Rumbaterapia a los docentes.	Se realizará revisión y evaluación del programa de pausas activas de la institución, con el fin de determinar el grado de cumplimiento del mismo por parte de la institución, en casa que se requiera, se rediseñará el programa de pausas activas y se socializará al cuerpo docente.

		Se ejecutará Ejercicios prácticos, musicobailables que permitan el mejoramiento físico y mental de todos los participantes.
Evaluación del factor de riesgo biomecánico mediante el cuestionario nórdico	Se realizará aplicación del cuestionario nórdico a los docentes de la institución educativa, para realizar un análisis comparativo con el inicial.	cuestionario Nórdico de Síntomas Musculoesqueléticos o Cuestionario Nordico Estandarizado (CNE)

Población:

Docentes de la Institución Educativa Cristóbal Colon en el Municipio de Morroa - Sucre.

Muestra:

Este estudio se fundamenta en el proyecto de investigación Factores de Riesgo Biomecánico presentes en los Docentes de Educación Media de Institución Publica Cristóbal Colon del municipio de Morroa Sucre con una muestra de 15 docentes.

5.3 Resultados

Tabla 3. Resultados del Cuestionario Nórdico de Síntomas Musculoesqueléticos

Variables del Cuestionario	Resultados Institución Cristóbal Colon.
Edad	Los docentes presentan edades entre los 41 años y 67 años.

Peso	Los docentes se encuentran entre los 47 y 82 kilogramos.
Estatura	La estatura de los docentes se encuentra entre 1,50 y 1,70 mts.
Genero	El 87.5% de los docentes pertenecen al género masculino, mientras que el 12.5% es femenino.
Antigüedad en el Cargo	Los docentes se encuentran laborando en la institución más de 20 años.
Lateralidad	El 100% de los docentes son diestros en su lateralidad.
Hábitos	El 87,5% de los docentes no fuman, mientras que el 12.5% restante si lo hace, por otra parte, el 87,5% de los docentes realizan actividad física, mientras que el 12.5% no lo hace.
Trabajo	El 50% de los docentes manifestó laborar 1 a 20 horas a la semana, así mismo el 37.5% de ellos manifestó laborar entre 21 y 30 horas a la semana, mientras que el 12.5% de ellos manifestó laborar más de 41 horas a la semana. Por otra parte, en promedio laboran 8 horas diarias los docentes de la institución educativa Cristóbal Colon.
Estado de Salud	Algunas de las molestias más comunes presentes en los docentes son dolores Lumbares, Cuello, Hombros y Muñecas. En cuanto al tipo de molestias que se presentan el 75% de ellos siente dolores, el 12.5% Hormigueos y el 12.5% restante adormecimientos. Las molestias de los docentes se atribuyen a Estrés, Posturas o Enfermedades personales

En la intervención del factor de riesgo biomecánico postura prolongada en los docentes de la Institución Educativa Cristóbal Colón, se realizaron una serie de actividades

descritas en la tabla 1. Cuya finalidad fue establecer estrategias de intervención sobre la posible aparición de Síntomas Musculoesqueléticos.



Z

Fig. 1 Ejercicios de Higiene Postural

La Fig. 1. Muestra los ejercicios de higiene postural, a cargo de un profesional del área de Fisioterapia, especialista en SST aplicados a los docentes de la Institucion educativa.



Fig. 2 Ejercicios de Levantamientos de carga

La Fig. 2. Muestra los ejercicios de levantamiento correcto de cargas que se deben adoptar.



Fig. 3. Ejercicios de calentamiento y rumbaterapia

La Fig. 3. Muestra los ejercicios de calentamiento y actividades lúdicas como la rumbaterapia, que tienen como finalidad mejorar las habilidades de los docentes y evitar la aparición de lesiones musculoesqueléticas.

Así mismo, y con la aplicación del cuestionario nórdico y un cuestionario de salud SF12, se conoce que el estado actual de los docentes es el siguiente.

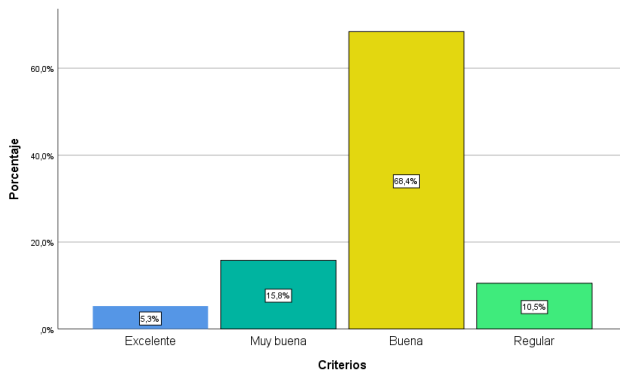


Fig. 4. Estado de Salud de los Docentes

El 68.4% de los docentes de la I.E Cristóbal Colon, manifiesta tener un estado de salud bueno, mientras que solo el 10.5% de ellos manifestó ser regular.

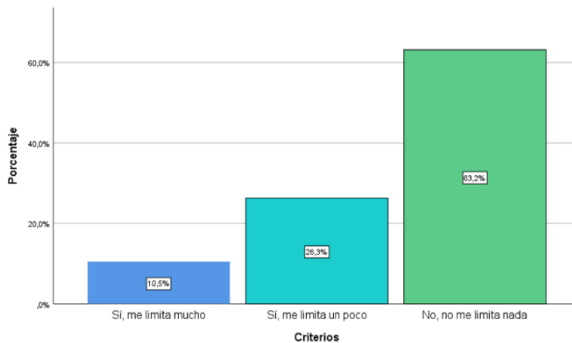


Fig. 5. Limitaciones para realizar ciertas actividades

Se puede observar que la mayoría de los docentes 63.2% manifiesta que las condiciones de sus estados de salud, no los limitan al momento de realizar otras actividades

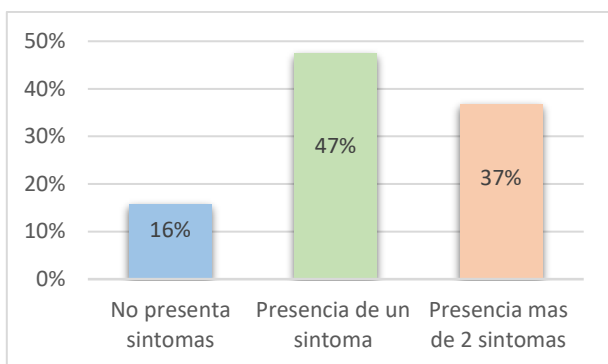


Fig. 6. Sintomatología en Docentes de la I.E Cristóbal Colon

la Fig. 6. muestra que el 47% de los docentes de la institución, solo presentan hasta un solo síntoma en alguna de las partes de su cuerpo, así mismo el 37% de ellos manifestó tener presencia de más de 2 síntomas y solo el 16% de ellos no tiene presencia de sintomatología.

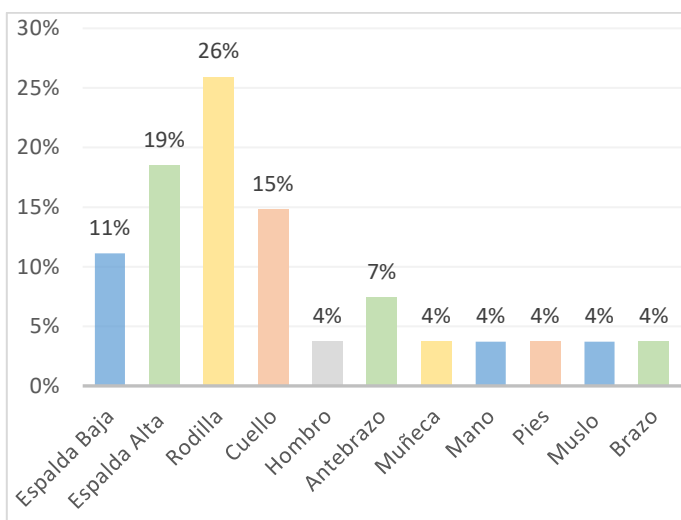


Fig. 7. Partes del cuerpo en docentes de la I.E Cristóbal Colon donde se presentan sintomatologías

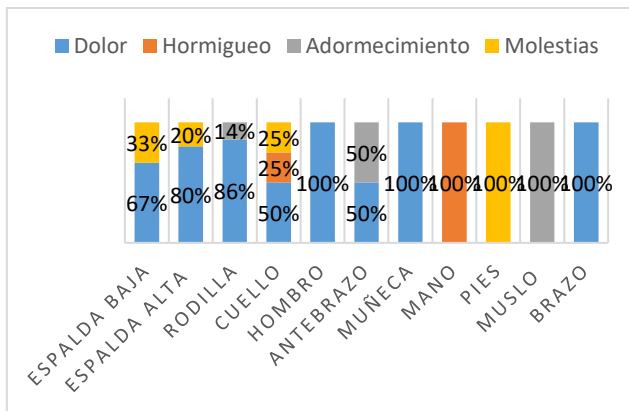


Fig. 8. Sensaciones de las sintomatologías en las partes del cuerpo

La Fig 7 y 8. Muestra la sintomatología presentada en los docentes de la institución, donde vemos que donde presentan mayor sintomatología es en las rodillas 26%, en cuanto a las otras partes del cuerpo donde existen presencia de síntomas encontramos la espalda alta (19%) y baja (11%) así como el cuello (15%) y en menor presencia las partes de antebrazo, brazos, hombros, muñecas, manos, pies y el muslo, por ultimo podemos mencionar que la mayor sensación presente en las sintomatologías del cuerpo es el dolor.

5.4 Conclusiones

Al realizar esta investigación, se debe recalcar que uno de los hechos que suelen mencionar los docentes es la realización de sus clases magistrales, donde vemos que el 84% de ellos ya presentan molestias en alguna de las partes de sus cuerpos y solo el 16% manifiesta no presentar aun síntomas.

De igual forma, vemos que la periodicidad de síntomas musculoesqueléticos mencionados por los docentes nos obligan a formular de algunas acciones para plantear estrategias que mejoren su salud. Con esto nos referimos a las actividades que ayuden a prevenir y/o disminuir los síntomas hallados, algunas de estas alternativas serían las pausas activas, estiramientos, jornadas de descanso, pueden actuar como incentivo para que los

docentes tengan la veracidad de identificar la precocidad de síntomas en el ambiente de trabajo.

La mayor parte de la sintomatología presente en los docentes se da en las rodillas espalda alta y baja, el cuello, antebrazo, brazos, hombros, muñecas, manos, pies y el muslo, por ultimo podemos mencionar que la mayor sensación presente en las sintomatologías del cuerpo es el dolor.

La mayor parte de las actividades como estrategia de prevención del riesgo biomecánico son la higiene postural, estiramientos, pausas activas y actividades lúdicas como las rumbaterapias, cabe resaltar que todas estas estrategias pueden ser aplicadas no solo al personal docente, también se deben documentar para que se apliquen al personal del área administrativa como al estudiantado.

Sin duda, la identificación oportuna de los factores de riesgo permite gestionar y tomar acciones correctivas frente a aquellos que comprometan el trabajo o el desempeño laboral, cambios técnicos en la infraestructura o rediseño del lugar de trabajo. Estos factores reflejan enfermedades esqueléticas que pueden afectar la efectividad y la eficiencia del trabajo realizado. Por lo tanto, por todo lo anterior, se debe crear un método de evaluación docente. Las necesidades de los docentes son muy específicas y, como tales, ha habido algunos contratiempos en la implementación de los métodos utilizados en este trabajo. Sin embargo, porque es un patrón de actividad que cada docente debe gestionar e intercambiar. Entre todos haciendo tiempo y actividades dependiendo del tema.

Es necesario desarrollar nuevos métodos de prevención o intervención directa, como campañas de autocuidado, charlas, diseños de puestos de trabajo, herramientas y equipos, para ayudar a reducir la morbilidad sentida entre el personal docente.

Reconocer la presencia de peligros biomecánicos en el desarrollo de las actividades labor, es importante que todos los docentes y la institución trabajen juntos para crear formas de eliminar o reducir el riesgo actual, ya sea a través de las ideas presentadas en esta lección o mediante otros métodos que consideren apropiados.

Teniendo en cuenta, se recomiendan utilizar métodos de evaluación de la ergonomía en el lugar de trabajo como REBA, que se basan en el uso de dispositivos de medición de ángulos como los electrogoniómetros. el propósito. Y los términos usados de esta manera fueron difíciles de seleccionar y definir.

Referencias

- Alcaldía de Morroa. (2020). Plan De Desarrollo Territorial Morroa – Sucre 2020-2023. Sucre. Obtenido de https://morroasucre.micolombiadigital.gov.co/sites/morroasucre/content/files/000124/6159_pdt-morroa-2020--2023.pdf
- Amador, R., Rodríguez, C., Serrano, J., Olvera, J., & Martínez, S. (2014). Estrés y Burnout en docentes de educación media superior. Medicina, Salud y Sociedad, 4(2). Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/32405>
- Asensio-Cuesta, S., Bastante-Ceca, M.J., y Diego Más, J.A. (2012). Evaluación ergonómica de puestos de trabajo. Recuperado de https://books.google.com.co/books?id=v5kFfWOUh5oC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=o#v=onepage&q&f=false.
- Carvajal, H., Jáuregui, M., & Ayala, M. (2020). Prevalencia de Desórdenes Musculoesquelético Asociados al Trabajo Remoto en Docentes de la Facultad de Salud de la Universidad Francisco de Paula Santander en Tiempos de Covid-19. (M. Quiroz, & L. García, Edits.) Revista Divulgativa Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2(2). Obtenido de <https://journal.poligran.edu.co/index.php/gss>
- Concejo de la Asociación Internacional de Ergonomía (IEA). (2002).
- Erick, P. N., & Smith, D. R. (2011). A systematic review of musculoskeletal disorders among school teachers. BMC Musculoskelet Disord. Obtenido de 10.1186/1471-2474-12-260
- Hernandez_Sampieri, H., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. México: Mc.Graw Hill.
- Junta de Castilla y León, A. e. (2010). Manual de trastornos musculoesqueléticos. [http://www.castillayleon.ccoo.es/comunes/recursos/6/doc11488_Manual_de_Trastornos_Musculoesqueleticos_\(2_edicion._2010\).pdf](http://www.castillayleon.ccoo.es/comunes/recursos/6/doc11488_Manual_de_Trastornos_Musculoesqueleticos_(2_edicion._2010).pdf).

- Kuorinka, I., Jonsson, B., Kilbom, A., Vinterberg, H., Biering-Sørensen, F., Andersson, G., & Jørgensen, K. (1987). Standardised nordic questionnaires for the analysis of musculoskeletal (Vol. 18). Applied ergonomics.
- Magnago, T., Lisboa, M., Griep, R., Kirchhof, A., Camponogara, S., & Nonnenmacher, C. (2010). Nursing workers: Work conditions, social-demographic characteristics and skeletal muscle disturbances. Acta Paul Enferm, 23.
- Ministerio de protección social. (2006). Guía de atención integral basada en la evidencia para Desórdenes Musculoesqueléticos (DME) relacionados con movimientos repetitivos de miembros superiores (Síndrome de Túnel Carpiano, Epicondilitis y Enfermedad de De Quervain. Bogotá, Colombia.
- Lobeiras, L.. (2009). Historia de la Ergonomía, o de cómo la Ciencia del Trabajo de basa en verdades tomadas de la Psicología. Revista de historia de la psicología, 30(4), 33-53
- Plan de desarrollo territorial Morroa – Sucre 2020-2023. (s.f.).
- Soriano, J. P. (2009). Seguridad y Salud en los Docentes. Gestión Práctica de Riesgos Laborales.

CAPITULO VI

LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL DESEMPEÑO
EMPRESARIAL: UNA REVISIÓN DOCUMENTAL.

6. LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL DESEMPEÑO EMPRESARIAL: UNA REVISIÓN DOCUMENTAL.

SOFT SKILLS IN BUSINESS PERFORMANCE: A DOCUMENTARY REVIEW.

Adriana Agresott Fuentes

Argos

adriana.agresott@argos.com.co

 <https://orcid.org/0000-0002-1308-6005>

William A. Niebles Nuñez

Universidad de Sucre

williamniebles@yahoo.com.mx

 <https://orcid.org/0000-0001-9411-4583>

Resumen

Este trabajo de investigación desarrolla un marco teórico que analiza las habilidades blandas como factor del desempeño empresarial y generadoras de ventajas competitivas, los estudios sobre habilidades blandas presentan una alta dispersión teórica, debido a que han sido abordados desde la interdisciplinariedad de varias ciencias, esto sumado a que algunos autores las categorizan como competencias personales, habilidades interpersonales, además que de acuerdo con el país de la investigación se sugiere un constructo diferente, se hace necesario realizar un mapeo de la literatura existente. Al ingresar los términos Soft skills en la Base de Referencias bibliográficas Scopus para las Áreas de Negocios, Gerencia y Contabilidad, arroja el resultado de 902 registros, al generar filtros Tipo de Documento: Artículo, Libro y Capítulo de libro, excluyen áreas temáticas diferentes a las Ciencias Administrativas y en lenguaje solo se tienen en cuenta los documentos en Inglés y Español, la búsqueda se reduce a 51 registros, que se analizan generando coincidencias y diferencias.

Palabras clave: Habilidades Blandas, Desempeño empresarial.

Abstract

This research work develops a theoretical framework that analyzes soft skills as a factor of business performance and generators of competitive advantages, studies on soft skills present a high theoretical dispersion, because they have been approached from the interdisciplinarity of several sciences, this added Because some authors categorize them as personal competencies, interpersonal skills, in addition to the fact that a different construct is suggested depending on the country of the research, it is necessary to map the existing literature. When entering the Soft skills terms in the Scopus Bibliographic Reference Database for the Business, Management and Accounting Areas, it yields the result of 902 records, when generating Document Type filters: Article, Book and Book Chapter, exclude thematic areas Other than Administrative Sciences and in language, only documents in English and Spanish are taken into account, the search is reduced to 51 records, which are analyzed generating coincidences and differences.

Keywords: Soft Skills - business performance.

6.1 Introducción

Las habilidades blandas se constituyen en una fuente de ventaja comparativa, debido que el factor del talento humano fortalece las ventajas que hacen que la organización se diferencie de las demás en el mercado. Así mismo, los autores conciben que estas habilidades son unos potenciadores del desempeño organizacional, en razón, que favorecen afrontar las exigencias del mercado de manera más oportuna y directa con el consumidor, estos son los planteamientos de los autores (Van Esch, Wei, & Chiang, 2018), (Ng & Kee, 2018) (Podmetina, Soderquist, Petraite, & Teplov, 2017) (Letonja, Jeraj, & Marič, 2016) (Luna-Arocas & Morley, 2015).

Las habilidades blandas han sido abordadas desde varias Teorías de la Administración, por un lado las que las enmarcan en la visión de Recursos y capacidades, en las que son tratadas como recursos que impactan positivamente en el desempeño

organizacional, si son superiores a los de su competencia, generan una ventaja competitiva al ser usados correctamente ante las oportunidades del entorno (Barney, 1991).

También desde la Teoría de las Capacidades Dinámicas que intenta analizar el comportamiento de las organizaciones en entornos de variabilidad en cuanto a la dinámica y la competencia, según (Teece, Pisano, & Shuen, 1997) las empresas responden a los cambios en el mercado desde su capacidad por absorber (detectar), de adaptarse (apoderarse) y de aprender (reconfigurar) sus recursos; es la gestión eficaz de sus recursos, entre ellos el talento, lo que genera satisfacción laboral y una posterior mejora del desempeño de la empresa.

En tal sentido, el objetivo principal de este estudio es realizar una revisión documental con miras a definir un concepto de habilidades blandas desde la óptica empresarial, también analizarlas a la luz de las teorías clásicas de la administración, además relacionarla con el desempeño empresarial y las diferentes dimensiones analizadas de acuerdo con ciertos sectores económicos en algunos países en los que se desarrollan análisis sectoriales desde la gestión humana.

6.2 Revisión de la literatura

El nacimiento del término Soft Skills o Habilidades Blandas, se remonta a 1972, año en el que el Ejército de los Estados Unidos realiza un estudio estadístico entre las tropas destacadas, este análisis es liderado por el Dr. Paul G. Whitemore y evidencia que los mejores resultados eran obtenidos por los grupos con el desarrollo de habilidades diferentes a las técnicas, llamadas por el autor transversales, tales como: trabajo en equipo, resolución de conflictos, comunicación, responsabilidad y liderazgo, que se diferenciaban de las Hard Skills en que estas últimas eran la destreza para el manejo de máquinas y equipos. Whitemore es quien acuñó el término, pues fue quien por primera vez lo usó para definir las habilidades blandas y también en proponer este modelo de análisis de comportamientos. (Whitemore, 1974)

Las habilidades blandas comenzaron a ser estudiadas de manera científica a partir del siglo XX, los seres humanos tienen varias dimensiones de habilidad; en la revisión de la

literatura encontramos dos categorías a saber, cognitivas y no cognitivas, socioemocionales o conductuales, propias del individuo, que representan una parte sustancial de la variación entre las personas en el éxito socioeconómico (Cunha & Heckman, 2007) a esta definición llegan utilizando un modelo económico simple de formación de habilidades para las evidencias y los hallazgos de literatura relacionada en psicología, educación y neurociencias.

Arroyo (2012), define las habilidades blandas como capacidades que generan ventajas intangibles y subjetivas, entre ellas la comunicación, el liderazgo, el trabajo bajo presión, entre otras; actualmente el trabajo humano está basado en la interacción, bien sea física o virtual con otros individuos (Salanova, 2009), es decir que las personas o los miembros del equipo de trabajo poseen recursos que les permiten enfrentar las exigencias de su labor, teniendo que desarrollar recursos específicos alineados o representados en destrezas emocionales y sociales, como ponerse en el lugar del otro, mejor definido como empatía; logrando la manifestación de respuestas afectivas y no afectivas (Davis, 1996).

Las habilidades blandas han sido tratadas desde diferentes perspectivas educativas, psicológicas, sociológicas y de la gerencia de proyectos, en menor medida desde el ámbito empresarial; existen acercamientos como el de (Granda, 2018), quien analiza las habilidades blandas como fuente de ventaja competitiva en el Servicio al Cliente y logra concluir que la diferenciación en el servicio al cliente es proporcional a los niveles de comunicación, la emocionalidad de los equipos y la forma como gestionan internamente las relaciones., por su parte (Peña, 2015), abarca el tema de la motivación desde un enfoque de Gestión Humana concluye que una organización necesita contar con equipos altamente formados y muy motivados para cumplir los objetivos empresariales y los mejores resultados contables, de allí que las áreas de gestión humana hayan evolucionado dejando de lado solo la retribución económica como la única fuente de motivación.

Mapeo documental

Los estudios sobre habilidades blandas presentan una alta dispersión teórica, debido a que han sido abordados desde la interdisciplinariedad de varias ciencias, esto sumado a que algunos autores las categorizan como competencias personales, habilidades interpersonales, además que de acuerdo con el país de la investigación se sugiere un constructo diferente, se hace necesario realizar un mapeo de la literatura existente. Al ingresar los términos *Soft skills* en la Base de Referencias Bibliograficas Scopus para las Áreas de Negocios, Gerencia y Contabilidad, arroja el resultado de 902 registros, al generar filtros Tipo de Documento: Artículo, Libro y Capitulo de libro, excluyen áreas temáticas diferentes a las Ciencias Administrativas y en lenguaje solo se tienen en cuenta los documentos en Inglés y Español, la búsqueda se reduce a 51 registros.

Algunos de los estudios analizados 19 (37%) presentan de manera explícita la teoría mediante la cual enmarcan su análisis, un gran numero 32 (63%), no exponen ninguna teoría administrativa existente; las teorías más usadas en los estudios que las enuncian son la de Capacidades Dinámicas y la de Recursos y Capacidades, para efectos de este análisis de los estudios se clasificarán en las siguiente categorías: teorías relacionadas con los recursos, teorías del aprendizaje y teorías del capital (tanto humano como social).

Estudios basados en la teoría de Recursos y Capacidades:

Edith Penrose presenta la Teoría del Crecimiento de la Firma en 1959, en el que definía las funciones de las empresas en el hecho de adquirir y organizar a las personas y otros recursos, de tal modo que generaran rentabilidad y se pudiera suministrar bienes y servicios a ciertos mercados (Penrose, 1959), estos recursos se referían a los objetos físicos que la empresa podía, arrendar, comprar o producir para uso propio y los servicios - son el equivalente a lo que hoy serían las capacidades, algo así como las funciones esenciales del proceso productivo.

Posteriormente (Barney, 1991) argumenta que la fuente de la ventaja competitiva empresarial y el potencial de beneficios extraordinarios en el largo plazo se sustenta en el uso eficiente de recursos y sus capacidades, incluyendo dentro de los recursos los procesos

de la empresa que se convierten en valiosos y difíciles de imitar, por tanto son una fuente de competencia; bajo este enfoque se desarrollan los estudios de (Akhtar, 2018) los hallazgos de esta investigación demuestran que las empresas orientadas a las relaciones interpersonales se desempeñan mejor en comparación con aquellas que se enfocan menos en tales redes humanas.

(Novak, Žnidaršič, & Šprajc, 2015) concluyen en su estudio dirigido a estudiantes de la Universidad de Maribor en Slovenia, que existen 15 habilidades a desarrollar en la educación profesional para el desempeño laboral, entre ellas Liderazgo, pensamiento crítico, Comunicación, trabajo en equipo, gestión del Cambio, Toma de decisiones, Responsabilidad, Creatividad e Innovación, Profesionalismo, Orientación a las personas, Orientación a resultados, conocimiento del negocio, Organización y tiempo del trabajo, Puntualidad, Pensamiento analítico, Uso de Tecnologías de Información.

(Letonja, Jeraj, & Marič, 2016), quienes abordan la creatividad, la actitud hacia las negociaciones y la capacidad de que los propietarios de Pymes en Eslovenia asuman riesgos, como un factor de fomento de estas mismas habilidades en sus sucesores, (Liang, 2016) sugiere que las organizaciones inviertan en ayudar a sus gerentes a mejorar sus habilidades gerenciales incluyendo procesos de evaluación/retroalimentación de competencias de 360° como uno de los pasos clave para la mejora del desempeño; por su parte (Luna-Arocas & Morley, 2015) relacionan el talento y el desempeño como competencias intangibles de la Alta dirección.

(Podmetina, Soderquist, Petraite, & Teplov, 2017) hacen diferencia entre competencias y habilidades en el entorno de la Innovación en las organizaciones, definen las habilidades como destrezas internas al individuo y las competencias como externas a él; es un estudio de tipo exploratorio que se llevó a cabo en Europa en 254 Industrias, logrando concluir que las habilidades blandas que están relacionadas en mayor medida con la innovación empresarial son el trabajo en equipo, la comunicación, las habilidades sociales, resolución de conflictos, colaboración externa e interna, honestidad, emprendimiento, multitareas, habilidades de negociación, gestión, liderazgo, uso de tecnologías.

Basándose en la visión basada en recursos y competencias, el estudio adelantado por (Van Esch, Wei, & Chiang, 2018) examina la relación entre la gestión de recursos humanos (RRHH) de alto rendimiento y el desempeño de la empresa. Usando una muestra de 189 empresas en China continental, se encontró una relación positiva entre las prácticas de gestión humana de alto rendimiento y el desempeño empresarial que estaba parcialmente mediada por las habilidades de los empleados, las variables medidas son desde las habilidades blandas (por ejemplo, capacidad de comunicación o relación interpersonal) y la competencia empresarial (comprensión de la estrategia y el entorno empresarial).

Por su parte (Ng & Kee, 2018) recopilaron datos de 178 propietarios-gerentes de PYME que operan en Malasia mediante un cuestionario de autoinforme, los datos fueron analizados usando modelos PLS-SEM (Ecuaciones Estructurales de Mínimos Cuadrados Parciales), los hallazgos del estudio tienen fuertes implicaciones teóricas y de gestión para las PYMES gestionadas por sus propietarios, pues definen las habilidades necesarias para una gestión exitosa de los negocios tales como competencia empresarial, competencia técnica e innovación, liderazgo transformacional.

Estudios basados en la Teoría de las Capacidades Dinámicas

Las Capacidades dinámicas como teoría, desarrollada por (Teece, Pisano, & Shuen, 1997) está comprendida como la integración, construcción y reconfiguración de recursos/habilidades para responder a entornos de los negocios que a menudo son cambiantes; es decir que la base de las empresas debe cambiar constantemente para adaptarse, más aún si la empresa compete en entornos abiertos por lo que debe interactuar con el medio ambiente, dentro de este marco se desarrollan los estudios de:

(Rajaram & Singh, 2018) llevan a cabo una investigación de métodos mixtos para identificar el conjunto de habilidades que pueden utilizarse para acreditar a los practicantes de rescate empresarial y el énfasis en una calificación contable y habilidades efectivas de manejo de efectivo que debe poseer un practicante exitoso y así lograr mayores rescates empresariales en las compañías en dificultades financieras que se acogen a la Ley de Sociedades en Sudáfrica; (Francisco J. Lara, 2017) Desarrollan un estudio en el que

someten a 204 directivos de pymes españolas a una prueba psicometrica para definir una escala de 7 habilidades que impacte en el compromiso laboral, concluyendo que la visión del negocio, la orientación al cliente, la capacidad de negociación, la delegación, la creatividad, la proactividad, el manejo de conflictos son las variables con mayor nivel de significancia sobre la variable compromiso laboral.

(Luna-Arocas & Morley, 2015) muestran los resultados que se generan a partir de varios análisis de la secuencia de datos de 198 empleados del sector público y privado de Valencia España, en el que sugieren que las estrategias centradas en la gestión del talento impactan en el desempeño laboral, pero a través de la satisfacción laboral que actúa como mediador. Por lo tanto la satisfacción laboral no debe ser perseguida como el principal contribuyente subyacente al desempeño laboral, sino que si el desarrollo e institucionalización de un sistema integral de talento.

Estudios basados en las Teoría de los recursos desde el Conocimiento

El conocimiento es quizás el recurso principal para desarrollar una ventaja competitiva y justamente reside dentro de los individuos, de allí que sea abordado como una habilidad, (Grant, 1996) desarrolla una teoría de la capacidad organizacional basada en el conocimiento y se basa en la investigación de la dinámica competitiva, las capacidades organizacionales y el aprendizaje organizacional.

Bajo el enfoque del conocimiento como fuente de ventaja, se desarrolla el análisis de (Flöthmann, Hoberg, & Gammelgaard, 2018) el análisis revela que las competencias individuales de la cadena de suministro (SCM) y el conocimiento organizacional del mismo, influyen positivamente en su desempeño en una magnitud similar. Además, el aprendizaje organizacional mejora las competencias individuales y el conocimiento organizacional de manera significativa y equitativa, mientras que los programas de capacitación corporativa están sorprendentemente por debajo de las expectativas. La separación de las competencias de la cadena de suministro hace visible la contribución de la gestión humana a la logística, al revelar su impacto de y de las prácticas de los aprendizajes en las competencias, el desempeño y el conocimiento.

Estudios basados en la Teoría del Aprendizaje

Los marcos teóricos basados en la Teoría del Aprendizaje permiten relacionar los efectos de los procesos formativos en la adquisición de habilidades blandas en los individuos que pertenecen a las organizaciones, (Levant, Coulmont, & Sandu, 2016) buscan probar si las simulaciones de negocios son una herramienta eficaz para desarrollar habilidades blandas y si el género o la cultura tiene alguna influencia en esta mejora, (Khilji & Roberts, 2002) determinan que el uso de tecnologías digitales para buscar, explotar y usar fuentes de datos, información, inteligencia y conocimiento es esencial en el despliegue de habilidades blandas para explotar la economía del conocimiento en Pakistan.

Estudios basados en las Teorías de Capital

Los estudios basados en esta Teoría, afirman que la adquisición de habilidades y la productividad tanto a nivel organizacional como individual están relacionadas positivamente, estas competencias aumentan las garantías de empleo y el nivel de ingreso. El Capital humano está definido como el conocimiento, las habilidades y la experiencia del individuo y la teoría afirma que la inversión en este, aumenta la productividad, por lo que es un factor decisivo en el éxito empresarial. (Lok, Cheng, & Choong, 2021) investigan el impacto del entrenamiento en las habilidades blandas sobre el desempeño mediante un modelo SEM de ecuaciones estructurales aplicadas a los datos obtenidos de 199 operadores en Malasia y los resultados indicaron que la relación entre la capacitación y la adquisición de habilidades blandas y el desempeño de la empresa está completamente transversalizado por la inversión en gestión humana.

Los estudios sectoriales sobre el impacto de las habilidades blandas sobre el desempeño empresarial que hacen parte, evidencian la teoría del capital humano, pues precisamente la inversión en investigación permite realizar acercamientos como el de (Susaeta, Babinger, & Muñoz, 2022) que con su trabajo exploratorio las autoras demuestran los factores que pueden estar obstaculizando el poder desarrollar las habilidades blandas demandadas por la industria de la hospitalidad en los estudiantes de

posgrado, realizando talleres de entrenamiento y observando el comportamiento de los alumnos, concluyendo que la necesidad de aprobación y el tiempo de ocio son los limitantes para adquirir dichas competencias.

Por su parte, en el sector farmaceutico del Reino Unido y España, (Breen, Acosta-Gomez, Tomlison, & Medlinskiene, 2020), examinan la importancia de las habilidades directivas y la capacidad de los farmaceutas para enfrentar los desafios del cuidado de la salud, ademas que la gestión de personas, la comunicación y la gestión organizacional siguen siendo las competencias necesarias para desempeñarse en este sector.

La teoria del capital social hace analogia al capital economico, la capacidad de los individuos y organizaciones de cooperar entre si para realizar un trabajo conjunto, se basa en el afecto (cercania), la confianza, la efectividad de las normas y las redes sociales, para (Lans, Blok, & Gulikers, 2015) la competencia social, como variable compuesta, tuvo un efecto significativo en el capital social de los emprendedores en etapa inicial, en particular, la competencia social influyó directamente en los aspectos (estructurales) del capital social, a saber, la cantidad de personas a las que el emprendedor en etapa inicial tenía acceso a través de vínculos fuertes y débiles, así como la variedad de ocupaciones que estas personas representaban.

(Magni & Manzini, 2018) desarrollan en su analisis las competencias estrategicas necesarias para el trabajo en red, el trabajo en equipo y las acciones comunitarias, basados en una economía colaborativa, los recursos se comparten y el encuentro con otros produce un capital colectivo que genera valor. Esto crea un espacio de intercambio social, donde los miembros establecen una identidad comunitaria a través de su cooperación mutua.

Metodos utilizados en el estudio de Habilidades Blandas

Los enfoques usados en los estudios analizados en este trabajo de revision documental, son en su mayoria de corte cualitativo 56% (29), esta caracteristica no es expuesta de manera explicita, sin embargo al revisar la metodologia se genera tal evidencia, los investigadores basan sus analisis en la recoleccion de datos no estandarizados, sino, semiestructurados, para obtener los puntos de vista de los

participantes, tratando de extraer la mayor representatividad del entorno observado (Sherman & Webb, 1998). Las dos técnicas mayormente usadas en los análisis cualitativos de los estudios en cuestión (29) tienen fuente primaria, es decir entrevistas 44% y el resto, fuente secundaria son revisiones documentales 56% (16).

Por otro lado, los autores del 43% (22) de los estudios analizados, buscan medir la incidencia o la magnitud de las habilidades blandas presentes en los diferentes individuos o en las organizaciones, usando los análisis cuantitativos se interpretan a la luz de hipótesis y marcos teóricos, encontrando la forma en que los resultados encajan en los estudios existentes (Creswell, 2013a), en este análisis se encuentran investigaciones descriptivas en el nivel más básico y en una categoría mayor, haciendo relaciones entre variables y generando modelos de regresión, lineal, multivariado y de ecuaciones estructurales.

<i>Diseño</i>	<i>Nivel de Investigación</i>	<i>Análisis estadístico</i>	<i>Numero de estudios</i>	<i>Ejemplos</i>
<i>Transversal</i>	Explicativo	Modelo de Ecuaciones Estructurales	6	Wiyono B.B., Wu H.-H. (2022); Lok B.-L., Cheng M.-Y., Choong C.-K. (2021); Ayodele T.O., Oladokun T.T., Kajimo-Shakantu K. (2020); Apore G.N., Asamoah E.S. (2019); Caputo F., Cillo V., Candelo E., Liu Y. (2019); Rismayadi B., Moeins A., Herdinalis, Sovitriana R. (2018)
	Relacional	Pearson	3	Berková K., Kubišová A., Kolárová D. (2021); Stek K., Schiele H., (2021); Al-Araidah O., Al Theeb N., Bader M., Mandahawi N. (2018)
	Relacional	Modelos de Elección Discreta (Logit y Probit)	2	Vooren M., Haelermans C., Groot W., Maassen van den Brink H. (2019)
	Predictivo	Modelo de Regresión Lineal	3	Vielma R.D.E., Segovia-Romo A., Pérez J.F.L. (2022); Ayodele T.O., Adegoke O.J., Kajimo-Shakantu K., Olaoye O. (2021); Ibrahim R., Boerhannoeddin A., Bakare K.K. (2017)

Descriptiva	Estadística Descriptiva	9	Morozevich E.S., Kuznetsova Y.A., Kubrikova A.S., Livak N.S., Makarov A.I. (2022); Almeida F., Devedzic V. (2022); Gejdoš P., Šimanová L., Čierna H., Sujová E., Schmidtová J.(2021); Bonesso S., Gerli F., Bruni E. (2020); Nikiforova E.G., Shakirova D.S., Abrosimova A.D. (2020); Bak O., Jordan C., Midgley J.(2019); Hendarman A.F., Cantner U.(2018); Weber M.R., Crawford A., Lee J., Dennison D.(2013)

Tabla 1 Resumen de Métodos Cuantitativos usados en los Análisis (Elaboración propia)

El tamaño de la muestra como variable de análisis de los estudios de habilidades blandas, permite categorizarlos de acuerdo a la profundidad de la investigación, como en el caso de los estudios explicativos que desarrollan los modelos de ecuaciones estructurales que de acuerdo a la literatura requiere muestras de tamaño grande (Kline, 2011), los seis estudios cumplen con el criterio de muestras mayores a 200 observaciones, (Lok, Cheng, & Choong, 2021) en su análisis busca relacionar la capacitación y la adquisición de habilidades blandas, el desempeño empresarial y la mediación de la gestión humana. El análisis con la muestra mas grande es la desarrollada por (Caputo, Cillo, Candelo, & Yipeng, 2019) en la que encuestan a 4.758 gerentes de recursos humanos de empresas europeas de alta tecnologia para determinar el rol de las habilidades blandas y big Data en el desempeño incremental de las empresas.

La mayoría de estudios cuantitativos se analizan desde el nivel de la estadística descriptiva, en este grupo se encuentran los estudios sectoriales en el que se identifican las habilidades blandas de los individuos que se desempeñan en gestión humana (Weber, Crawford, & Dennison, 2012), en el sector hotelero (Weber, Crawford, & Lee, 2013), logística y cadena de suministro (Bak, Jordan, & Midgley, 2019), y en las compañías financieras rusas (Nikiforova, Shakirova, & D. Abrosimova, 2020).

Los lugares en los que se realizaron los estudios son: Europa (42%) Italia es el país europeo con el mayor numero (6) de análisis de habilidades blandas, seguido por el Reino Unido (2); de America provienen el 22% de los documentos de investigación (Estados Unidos 10 y México 1); Asia ha desarrollado el 18% de las investigaciones (Indonesia, Jordania, Kazajistan, Malasia, Pakistan); en el Continente africano los estudios (12%) se

han realizado en Ghana (1), Nigeria (2), Sudafrica (3); el gigante australiano ha hecho 2 aproximaciones a los analisis de habilidades blandas.

Conceptualización de Habilidades Blandas

El concepto de *Soft Skills* o habilidades blandas en los estudios analizados tienen en común el hecho que son capacidades y rasgos de las personas para administrarse a si mismos e interactuar con otros, de alli que de acuerdo a los autores el concepto se pueda analizar desde dos dimensiones, habilidades blandas de corte intrapersonal es es decir del individuo en si mismo como interpersonales que son las destrezas para relacionarse con otros.

De acuerdo a Katz (1955), las habilidades se clasifican en tres tipos: humanas, técnicas y conceptuales. Las técnicas determinadas por el conocimiento especializado en cuanto al manejo de herramientas y técnicas, es decir la capacidad de ejecución de procedimientos y procesos.; las humanas definidas como la capacidad de colaboración con otros; por ultimo, las conceptuales que se ven representadas en el pensamiento estratégico, comprender el entorno y tomar decisiones. Para Katz (1955) estas capacidades están relacionadas y no son excluyentes; sin embargo, para efectos de comprensión es útil dividir las en tres categorías.

Artículos Concepto de Habilidades Blandas

<i>Moss and Tilly (1996)</i>	Habilidades, capacidades y rasgos relacionado con la personalidad, actitud y la forma de comportarse, más que con el conocimiento técnico como tal.
<i>Parsons (2008)</i>	Las habilidades blandas son rasgos de carácter que permiten interactuar a las personas de mejor forma, impactando el desempeño laboral y las posibilidades de ascenso en su carrera.
<i>Weber et al. (2011)</i>	Las habilidades humanas inter-individuos o comportamentales que se necesitan para propulsar los conocimientos teóricos y técnicos, en el lugar donde se desempeña.
<i>Kechagias (2011)</i>	Habilidades intra e interpersonales (socioemocionales), esenciales para el desarrollo personal, la participación social y el éxito laboral. Incluyen habilidades como la comunicación, la capacidad de trabajar en equipos multidisciplinarios, la adaptabilidad.

<i>Laker and Powell (2011)</i>	Habilidades intrapersonales, como la capacidad para administrarse a sí mismo, así como habilidades interpersonales, para tratar con otros.
<i>Marando (2012)</i>	Las habilidades interpersonales incluyen rasgos como liderazgo, comunicación, negociación, gestión de expectativas, influencia, resolución de problemas y toma de decisiones.
<i>Robles (2012)</i>	Capacidades interpersonales, comúnmente conocidas como habilidades sociales, y características que poseen los individuos.
<i>Sisson and Adams (2013)</i>	Atributos, valores o rasgos de comportamiento personal, incluida la ética, el liderazgo, la comunicación, las habilidades interpersonales y de trabajo en equipo.
<i>Magni (2018)</i>	Las habilidades blandas son aspectos de la actitud y las emociones que se demuestran a través de una comunicación e interacción efectivas.
<i>Bonesso (2020)</i>	Las competencias sociales incluyen capacidades que permiten una interacción positiva con otras personas y ayudan a trabajar con otros de manera efectiva.
<i>Nikiforova (2020)</i>	Cualidades personales y comunicativas, el nivel de responsabilidad, la capacidad de responder con flexibilidad a los cambios, encontrar compromisos en situaciones de conflicto y ser capaz de comunicarse y negociar.

Tabla 2 Resumen de Conceptos de Habilidades Blandas según varios autores. Elaboración propia

De acuerdo con (Goleman, 1998) las habilidades blandas se refieren a la forma como los individuos se autogestionan en cuanto a emociones y sentimientos, la forma como los reconocen, manejan, se automotivan y como se relacionan con otros, interpretando situaciones y entornos, como dirigen, persuaden y resuelven conflictos desde la cooperación y siendo miembro de un equipo; estas habilidades crean sinergias, por lo que entre más complejo sea el entorno en que se desenvuelve, es mayor la demanda de las mismas, esto es conocido como inteligencia emocional. (Guevara, 2011)

De igual manera, hay autores que categorizan las habilidades en realidades particulares (Matteson, 2016) y las dividen en dos clases: *Hard Skills* o habilidades duras y *Soft Skills* o habilidades blandas, por una parte, las primeras son entendidas como la capacidad que proviene del conocimiento, de la práctica o la forma de hacer algo, la excelencia en el desempeño o la destreza proveniente del entrenamiento, estas son

aprendidas, entrenadas y/o adquiridas. Por otro lado, las habilidades blandas son las capacidades intangibles y no técnicas, propias de la personalidad del individuo y que define las fortalezas para convertirse en líder, facilitador, mediador y negociador (Robles, 2012).

De manera histórica, los colegios y escuelas se han basado en el desarrollo del conocimiento académico; enseñar a los alumnos a leer, escribir, habilidades matemáticas, científicas, estudios sociales, desarrollo del pensamiento crítico y solución de situaciones problemáticas, pero, recientemente grupos de investigación de diferentes disciplinas que incluyen psicología, la economía, la neurociencia y la educación, consideran que esta información técnica obtenida, junto con toda la batería de conocimientos y las habilidades de pensamiento crítico no son lo más importante para el éxito, sino que la personalidad, la estrategia y las situaciones particulares de los estudiantes aportan al proceso de aprendizaje impactan sus posibilidades de éxito escolar y éxito la vida. A simple pensar, esto tiene lógica, este tema no es completamente nuevo, sin embargo, cada vez es mayor el interés en analizar estas habilidades.

Estudios realizados por grupos de investigación de USA han concluido que las habilidades no cognitivas tienen una correlación alta con los niveles de escolaridad, también con el éxito en la vida visto desde mayores ingresos y tasas de empleabilidad, salud y prevención de comportamientos delictivos. En análisis recientes llevados a cabo por el Banco Mundial (Valerio A, 2014) y la OCDE (Miyamoto K, 2015) también hallaron evidencia de correlación positiva entre las habilidades socioemocionales- *Soft Skills* y los resultados de éxito en la vida, en países distintos a Estados Unidos.

Revisión teórica de la relación entre Habilidades Blandas y Desempeño Empresarial

(Grugulis & Stoyanova, 2011) realizan una revisión de la bibliografía existente para establecer la relación entre habilidades y desempeño, considerando que el imaginario colectivo da por hecho el vínculo, sin embargo la evidencia es tenue, debido a la dificultad de medición de los dos constructos y la unanimidad en estos indicadores, por lo que sugiere que se hagan estudios sectoriales, ya que las habilidades necesarias en una disciplina no son las mismas que en otras, de este modo a continuación se presentan las relaciones de habilidades blandas y desempeño en los diferentes sectores que han adelantado análisis.

Desde el campo de la gerencia de proyectos se ha abordado la relación existente entre las habilidades blandas y el desempeño en la ejecución de los proyectos, los análisis que existe desde la industria de la construcción han determinado el rol adaptable de los encargados de la gestión y cómo deben desempeñar labores que tradicionalmente no hacen parte de la gestión de proyectos. (Edum-Fotwe, 2000) señalaron que los profesionales de la dirección de la construcción deben adquirir una amplia gama de conocimientos, elementos y habilidades, estas se pueden dividir ampliamente en habilidades específicas y habilidades generales.

Las habilidades específicas se refieren al conocimiento y conducen directamente a los proyectos de construcción mientras que las habilidades blandas proporcionan gran parte de la base para desarrollar las habilidades de gestión de proyectos, incluyendo liderazgo, comunicación, negociación y resolución de problemas. Desde otra perspectiva, (Ahadzie, 2008) argumentó que la perspectiva del comportamiento puede ayudar en la construcción a los profesionales de la gestión de proyectos para contribuir de forma más eficaz a la realización de los proyectos.

Las competencias se pueden agrupar en dos tipos principales: comportamientos de desempeño de tareas y comportamientos de desempeño contextual. Mientras que el primero contribuye a las funciones técnicas y son específicos del trabajo, los comportamientos contextuales se refieren a actos relacionados con el trabajo que ayudan a la eficacia organizacional. (Zuo, 2018), las habilidades blandas se pueden examinar desde la perspectiva de los comportamientos humanos. (Ahadzie, 2008) indicó que los comportamientos de desempeño contextual eran más críticos que los relacionados con la tarea que los comportamientos de desempeño. Es decir, los comportamientos contextuales pueden tener mucha influencia en el entorno organizacional, social y psicológico.

De manera similar, (Fisher, 2011) identificó las habilidades más importantes en un gerente de proyecto eficaz como: comprensión comportamental, liderar a otros, influir en otros, comportamiento auténtico, gestión del conflicto y conciencia cultural.

(Granda, 2018) analiza las habilidades blandas en los vendedores de electrodomésticos en Ecuador como fuente de ventaja competitiva, concluyendo que existe evidencia de correlación positiva entre la satisfacción del cliente y la empatía de los asesores para realizar la venta; además que el conocimiento del producto es una evidencia de la formación al equipo humano que conforma las organizaciones.

En México, (Escamilla, Segovia-Romo, & Lopez, 2022) examinan la relación de las *soft skills* presentes en los vendedores de los concesionarios de vehículos con el desempeño de las empresas, mediante el Servicio al cliente definiendo que la Hospitalidad, la comunicación, el trabajo en equipo y la motivación tienen una relación positiva con el éxito empresarial de los concesionarios, aplicando las metodologías adelantadas en los análisis al sector hotelero, que quizás es el de mayor adelanto en estas revisiones.

En la tabla 3 se resumen las habilidades blandas necesarias encontradas por los investigadores en los sectores estudiados: concesionarios de automóviles, hotelería, logística y cadena de abastecimiento, retail ropa y textiles, el sector farmacéutico y el sector bancario.

Sector	Autor	Habilidades Blandas	Habilidades Comunes
Concesionarios de Automoviles	Escamilla (2022)	Hospitalidad, Trabajo en Equipo, Comunicación efectiva, Resolución de conflictos y motivación.	Trabajo en equipo, resolución de conflictos, comunicación efectiva.
Hoteleria	Kay, C., & Russette, J. (2000).	18 competencias fueron críticas para todas las áreas funcionales y niveles gerenciales: 12 liderazgo, 4 interpersonales, 1 técnico, 1 conceptual/creativo.	Liderazgo
	Lin (2002)	Habilidades de comunicación y adaptabilidad al entorno. Conocimientos operativos y técnicas de análisis, competencias de gestión humana.	Comunicación, adaptación.
	Chung-Herrera, Enz, & Lankau (2003)	Autogestión, ética e integridad, gestión del tiempo, flexibilidad y adaptabilidad, autodesarrollo.	Adaptabilidad
	Gursoy & Swanger (2005)	Comunicación oral y escrita, liderazgo, habilidades de servicio al cliente, ética profesional, trabajo en equipo, resolución de conflictos, establecimiento de metas/objetivos.	Comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, resolución de conflicto.
	Tesone & Ricci (2006)	Trabajo en equipo, escucha efectiva, Comunicación oral y escrita, estándares de imagen.	Trabajo en equipo y comunicación.
	Whitelaw, Barron, Buultjens, Cairncross, & Davidson (2009)	Comunicación, actitud y motivación	Comunicación
	Weber M.R., Crawford A., Dennison D. (2012)	Comunicación /persuasión, Gestión del desempeño, Autogestión, Habilidades Interpersonales (Sonrisa, saludos), Liderazgo/organización.	Comunicación, liderazgo.
	Susaeta (2020)	Se analizan 11 habilidades, siendo las de mayor relación: la comunicación, la responsabilidad, la resolución de conflictos, el liderazgo y toma de decisiones.	Comunicación, resolución de conflictos, liderazgo.
Logistica y Cadena de Abastecimiento	Bak (2019)	Resolución de conflictos, Comunicación, Trabajo bajo presión, gestión de personas, liderazgo, Adaptación al cambio.	Resolución de conflictos, Comunicación, liderazgo, Adaptación al cambio.

Retail: Ropa y Textiles	Jacobs B., Karpova E. (2020)	Comunicación, Diplomacia, Trabajo en equipo, Liderazgo.	Comunicación, Trabajo en equipo, Liderazgo.
Sector Farmaceutico	Breen L., Acosta-Gómez J., Tomlinson J., Medlinskiene K., Elies-Gomez J. (2020)	Liderazgo, gestión de personas, comunicación y organización	Liderazgo, comunicación.
Sector Bancario	G. Nikiforova (2020)	Inteligencia emocional: Autocontrol, Resolución de conflictos, Empatía, trabajo bajo presión, Optimismo	Resolución de conflictos.

Tabla 3 Resumen de Habilidades blandas necesarias por Sector varios Autores. Elaboración propia.}

Desempeño empresarial

El desempeño empresarial consiste en la interacción de una serie de elementos, recursos y componentes que integrados entre sí, dan lugar la consecución de los objetivos organizacionales; en la Teoría de la firma y la organización clásica se parte del supuesto de que las empresas son homegeneas dentro de cada industria, pensamientos teóricos de 1930 que son la base de las mediciones de la productividad empresarial, la acumulación y el crecimiento, entre ellas la relación entre los ciclos de venta y el crecimiento económico nacional. (Amaya, 2015).

El concepto de desempeño organizacional en el sector empresarial, de acuerdo con diferentes autores, no se puede estandarizar, pues es difícil que logre ser definido por las mismas variables, pues la aplicación de estas cambia de acuerdo con el contexto, haciendo que el significado sea muy extenso, este concepto incluye desde el nivel mas básico que es persona, pasando a la categoría grupal, organizacional, sectorial, nacional, hasta el nivel macroeconómico. (Espinosa, Flores, & Alvarez, 2018); De Juan (2004), asevera que el desempeño de las organizaciones esta basado en las metas que alcanza la organización y los recursos que usa para obtenerlos. Yamakawa y Ostos (2011), encontraron que el término desempeño sirve para hacer referencia a los logros obtenidos proveniente de la forma como se comportan y relacionan los factores internos y externos de la organización.

Separándose un poco de la homogeneidad planteada en la primera propuesta clásica, es posible estudiar los cambios del desempeño de las organizaciones analizando cuan eficiente es la competencia, para este enfoque la unidad de negocios y el share de mercado son los determinantes de la rentabilidad, es decir que no existe tal homogeneidad, la mezcla de los recursos es determinante (Schamallensee, 1985).

Es posible analizar el desempeño desde las habilidades de gestión de la empresa, este enfoque está basado en la Teoría de la estrategia empresarial, indicando que cada empresa es única, que las percepciones y decisiones de sus directivos tienen impacto en los resultados económicos, además que cada organización desarrolla unas habilidades propias que componen la cultura y que se refleja en su desempeño versus sus competencia. (Roquebert & Westfall, 1996).

Son varios los enfoques que se pueden usar para la medición de los resultados empresariales, cada uno con una metodología distinta, inicialmente los basados en el tamaño de la empresa, luego, los que miden el desempeño por medio de los estudios financieros y análisis de indicadores, también los que consideran el tamaño de las empresas como un determinante del desempeño organizacional:

Desempeño empresarial desde el enfoque del tamaño de la empresa

En Colombia el tamaño de la empresa está enmarcado en la Ley 905 de 2004 que clasifica el sector empresarial en micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, basándose en dos variables: los activos totales y el número de empleados

	<i>Cantidad de Trabajadores</i>	<i>Activos Totales (SMLV)</i>
<i>Microempresa</i>	Hasta 10	Hasta 500 SMLV
<i>Pequeña Empresa</i>	Entre 11 y 50	Entre 501 y menos de 5.000 SMLV
<i>Mediana Empresa</i>	Entre 51 y 200	Entre 5.001 y 30.000 SMLV

Gran Empresa | 200 ó más

Más de 30.000 SMLV

Tabla 4 Clasificación de las empresas por su tamaño. Elaboración propia a partir de la Ley 905 de 2004

Existen estudios que relacionan el tamaño empresarial con el desempeño, que se han realizado en su mayoría en países del primer mundo, entre ellos están (Cichello, 2005), (Tsai, 2005), (Beck, Demirgüç-Kunt, & Maksimovic, 2006), (Halkos & Tzeremes, 2007), relacionando diferentes fenómenos como la productividad, la financiación y el tamaño de las empresas, demostrando la relevancia que tiene la dimensión de la empresa en sus resultados. En Latinoamérica (Zevallos, 2003) esboza la situación de las microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas, evaluando las condiciones del entorno en el comportamiento empresarial de varios países.

Los activos fijos es la variable más usada y pertinente para la clasificación empresarial por el tamaño en los países en desarrollo, pero la dificultad de consecución de información reitera que las ventas y el empleo son las más usadas. (Held, 1995)

En el estudio que compara las empresas de Chile y de España, en el que se busca determinar la influencia del tamaño en el desempeño empresarial, (Huerta, Contreras, Almodovar, & Navas, 2010) utilizan técnicas de para datos de panel descubriendo de manera empírica la relación entre el tamaño y los resultados empresariales de las compañías estudiadas en el periodo 1999 – 2005; además de esto realizan una síntesis de variables que sirven para medir el tamaño empresarial de acuerdo a diferentes autores:

Autor	Medida del tamaño de la empresa
Glave y Salas (1993)	ΔVA (Utilidades + intereses netos + amortizaciones+ salarios)
Held (1995)	Ventas/Año
Chumacero y Langoni (2001)	<i>Anualidades del Nivel de Prestamo</i>
Montes y Borra (2000)	#Trabajadores y VA (Valor Agregado)
Shaffer (2002)	X empleados y X ventas
Amato y Amato (2004)	$\frac{Total\ Activos}{Numero\ de\ Empresas}$
Chakrabarti et al. (2007)	$\log Total\ de\ Activos$
Goranova et al. (2007)	$e^{\log Valor\ de\ Mercado}$
Mesqueta y Lazzarini (2008)	$e^{\log Empleados}$
Acqueaah (2007)	$e^{\log Empleados}$
Collis et al. (2007)	$e^{\log Empleados}$

Cool y Schendel (1988)	$e^{\log \text{ Ventas Totales}}$
Short et al. (2007)	$e^{\log \text{ Ventas Totales}}$
Tanriverdi y Lee (2008)	$e^{\log \text{ Ventas Totales}}$
Hull (2008)	χ^2 ponderado Total de Activos
Wiersema y Bown (2008)	$\log \text{ Ventas Totales}$
Zott y Amit (2008)	Cantidad de empleados

Tabla 5 Mediciones del Tamaño Empresarial Fuente: (Huerta, Contreras, Almodovar, & Navas, 2010)

Desempeño empresarial desde el liderazgo competitivo

Michael Porter es el representante más ilustre de la escuela estratégica del posicionamiento, una empresa desde su estrategia podría alcanzar una perspectiva competitiva de ventaja frente a los otros miembros de la industria que le genere altos retornos. (Andersen, 2004) Las estrategias de liderazgo en costos y diferenciación son las fuentes de la ventaja competitiva; la hipótesis implícita en el modelo de Porter esboza que dentro de un sector pueden existir tres posiciones competitivas que produzcan un desempeño superior al promedio; esta posición ha sido soportada teóricamente, como en el caso de (Nandakumar, Ghobadian, & O'Regan, 2011) que examinan la relación entre la estrategia a nivel empresarial y desempeño organizacional y prueban la aplicabilidad de las estrategias genéricas de Porter para explicar las diferencias en el desempeño de las organizaciones:

La estrategia de liderazgo en costos busca mantener niveles aceptables de calidad y servicio, con los costos más bajos posibles respecto a los competidores del sector, los consumidores tienden a presionar por los precios mas bajos eligiendo al competidor que los tenga, lo que generará políticas agresivas de competencia en precios, por lo que la rentabilidad dependerá del volumen de ventas y no del margen de utilidad establecido. (Camisón Zornoza, Garrigós Simón, & Garrigós Simón, 2007) comprueban la hipótesis planteada a partir de las estrategias porterianas: Las empresas con una posición competitiva basada en la eficiencia vía costos alcanzarán una rentabilidad del capital y un crecimiento superiores al promedio de la industria, mediante un modelo causal que

relaciona las estrategias competitivas y las medidas de desempeño en el sector hotelero español.

6.3 Consideraciones finales

El objetivo de este análisis documental es conceptualizar las habilidades blandas desde el ámbito empresarial como un factor generador de ventaja comparativa, existe dificultad en la medición de ambas variables; sin embargo, con la recolección de información de fuentes primarias, es posible aplicar instrumentos que logren capturar la mayor cantidad de información para caracterizar cada uno de los constructos: habilidades blandas y desempeño empresarial.

Las habilidades blandas pueden ser inter e intrapersonales, propias a los individuos y potencializan sus desempeños individuales, también interpersonales que incrementan su performance en la organización al trabajar con otros.

Las habilidades blandas han sido abordadas desde varias Teorías de la Administración, por un lado, las basadas en Recursos y capacidades, en las que son tratadas como recursos que impactan positivamente en el desempeño organizacional, desde la Teoría del capital que afirma que la adquisición de habilidades guarda una relación positiva con la productividad de las empresas y a nivel individual, estas competencias aumentan las garantías de empleo y el nivel de ingreso.

El conocimiento es quizás el recurso más importante para desarrollar una ventaja competitiva y justamente reside dentro de los individuos, de allí que sea abordado como una habilidad, esta es la visión de las habilidades blandas desde la Teoría del conocimiento.

Las habilidades blandas que son transversales a los estudios sectoriales son la el liderazgo, la comunicación, la adaptación al cambio, el Trabajo en Equipo y la resolución de conflictos, estas son las que mayormente se presentan en los análisis de variables en la revisión documental.

Referencias

- Ahadzie, D. P. (2008). Hacia el desarrollo de competencias medidas para gerentes de proyectos de construcción: ¿Deben distinguirse los comportamientos contextuales de los comportamientos de tareas? *Revista Internacional de Gestión de Proyectos*, 631-645.
- Akhtar, P. (2018). Essential micro-foundations for contemporary business operations: top management tangible competencies, relationship-based business networks and environmental sustainability. *Journal of Management* 29, 43-62.
- Amaya, C. A. (2015). ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO EMPRESARIAL. Medellín.
- Andersen, T. (2004). Integrating decentralized strategy making and strategic planning processes in dynamic environments. *Journal of Management Studies*, Vol. 41, 271-1299.
- Bak, O., Jordan, C., & Midgley, J. (2019). The adoption of soft skills in supply chain and understanding their current role in supply chain management skills agenda: A UK perspective. *Benchmarking*.
- Balart, M. J. (2007). La empatía: la clave para conectar con los demás. *Observatorio de Recursos Humanos y relaciones laborales*, 86-87.
- Barney. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *J. of Managem*, 99-120.
- Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., & Maksimovic, V. (2006). The Influence Of Financial And Legal Institutions On Firm Size. *Journal Of Banking & Finance. Volumen 30*, 2995-3015.
- Breen, L., Acosta-Gomez, J., Tomlison, J., & Medlinskiene, K. (2020). A preliminary insight into the role and importance of management skills in the prevention of occupational derailment: An exploratory analysis of UK and Spanish pharmacists. *European Management Journal* 38, 492-505.
- Camisón Zornoza, C., Garrigós Simón, F., & Garrigós Simón, D. (2007). ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y DESEMPEÑO EMPRESARIAL: ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS MODELOS DE ROBINSON & PEARCE Y MILES & SNOW EN EL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa Vol. 13, Nº 3*, 161-182.
- Caputo, F., Cillo, V., Candelo, E., & Yipeng, L. (2019). The role of soft skills and Big Data in increasing firm performance. *Management Decision*.
- Cichello, M. (2005). The Impact Of Firm Size On Pay-Performance Sensitivities. *Journal Of Corporate Finance, Volumen 11(4)*, 609-627.

- Cunha, F., & Heckman, J. (2007). The Technology of Skill Formation. *American Economic*, vol. 97, 31-47.
- Davis, M. (1996). *Empathy. A social psychological approach*. Boulder: Westview Press.

Capítulo VII

ORGANISMOS E INSTRUMENTOS DE FINANCIAMIENTO
DISPONIBLES Y UTILIZADOS POR LAS MIPYMES DEL SECTOR
MUEBLES EN EL MUNICIPIO DE SAMPUÉS, DEPARTAMENTO
DE SUCRE

7. ORGANISMOS E INSTRUMENTOS DE FINANCIAMIENTO DISPONIBLES Y UTILIZADOS POR LAS MIPYMES DEL SECTOR MUEBLES EN EL MUNICIPIO DE SAMPUÉS, DEPARTAMENTO DE SUCRE

FINANCING ORGANIZATIONS AND INSTRUMENTS AVAILABLE AND USED BY MSMES IN THE FURNITURE SECTOR IN THE MUNICIPALITY OF SAMPUÉS, DEPARTMENT OF SUCRE

William Salcedo Quiroz

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

docente_contaduria1@uajs.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0001-8694-9177>

Sergio Buvoli Lara

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

decanatura_faca@uajs.edu.co

<https://orcid.org/0000-0002-2277-2680>

Engler Ariza García

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

docente_investigación2@uajs.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-6444-7982>

Resumen

Esta investigación, se enfocó en analizar el financiamiento en las Mipymes del sector muebles del municipio de Sampués, departamento de Sucre, partiendo de la identificación de los organismos e instrumentos disponibles para el acceso al financiamiento.

La investigación presenta una descripción de los organismos e instrumentos de financiamiento utilizados por las Mipymes del sector muebles del Municipio de Sampués, Sucre, mostrando las ventajas y desventajas de estos organismos e instrumentos disponibles para el acceso al financiamiento de las Mipymes del sector muebles en ese

importante municipio sucreño, reconocido por la fabricación y comercialización de muebles para todo tipo de espacios familiares y empresariales, con lo cual se logró presentar una serie de recomendaciones para el uso adecuado del financiamiento a través de los organismos e instituciones disponibles en el municipio de Sampedo, departamento de Sucre y de esta manera mantener unos altos indicadores financieros, tales como Liquidez, Actividad, Endeudamiento y Rentabilidad.

Palabras clave: Financiamiento, Mipymes, Muebles, Organismos e Instrumentos de financiamiento.

Abstract

This research focused on analyzing the financing in MSMEs in the furniture sector of the municipality of Sampedo, department of Sucre, based on the identification of the agencies and instruments available for access to financing.

The research presents a description of the financing organizations and instruments used by MSMEs in the furniture sector in the Municipality of Sampedo, Sucre, showing the advantages and disadvantages of these organizations and instruments available for access to financing for MSMEs in the furniture sector in that important municipality of Sucre, recognized for the manufacture and sale of furniture for all kinds of family and business spaces, with which it was possible to present a series of recommendations for the proper use of financing through the agencies and institutions available in the municipality of Sampedo, department of Sucre and in this way maintain high financial indicators, such as Liquidity, Activity, Indebtedness and Profitability.

Keywords: Financing, Mipymes, Furniture, Organizations and Financing Instruments.

7.1 Introducción

Las MiPymes colombianas (Micro, pequeñas y medianas empresas) representan 99,5% de todas las empresas colombianas y aportan 40% del PIB (Aguirre, 2021), principalmente en términos de generación de empleo.

Sin embargo, en términos de empleo, según el Ministerio de Estadística de la Nación (DANE, 2020), Colombia perdió 2,7 millones de empleos en los primeros seis meses de 2020 en comparación con el mismo período debido a la pandemia de COVID-19. del período del año anterior. De igual forma, según la Asociación Colombiana de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ACOPI, 2019), “las micro, pequeñas y medianas empresas son responsables de 17 millones de empleos”, lo que demuestra la importancia de estas organizaciones en relación al empleo en las empresas colombianas.

Otro aspecto complicado es la baja tasa de supervivencia de las pequeñas y medianas empresas en Colombia, pues según Murillo y Restrepo (2016) solo 68 medianas empresas sobreviven a los 5 años de su constitución, mientras que en 2016 solo sobreviven 60 pequeñas y microempresas. tasa de sólo el 29,1% del total de empresas creadas. De acuerdo con lo anterior, existe una gran cantidad de MiPymes que no sobreviven en el tiempo, especialmente en el sector industrial, pues solo el 0,1% de las empresas registradas en este sector sobreviven a los cinco años (Murillo y Restrepo, 2016). Sumado a lo anterior, en Colombia, el 70% de las empresas que fracasan en los primeros 5 años de operación se da debido a la falta de financiamiento (Confecámaras, 2018). Esto coincide con lo señalado por Laitón y López (2018) quienes afirman que “dentro de las principales problemáticas financieras encontradas en las pymes aparece el acceso al financiamiento”.

Por eso, según Gaviria y Roa (2019) “la falta de financiamiento obliga a las empresas a obtener los recursos de diferentes fuentes como gota a gota, cooperativas e incluso usan tarjetas de crédito con tasas aún más altas para poder satisfacer sus necesidades inmediatas”. Esto quiere decir que la forma de financiarse y mantener el financiamiento, para garantizar el apalancamiento de la operatividad, siempre ha sido y será uno de los aspectos más importantes y trascendentales, que se deben tener en cuenta en las

empresas de cualquier sector, para impulsar su permanencia en un mercado que cada día puede ser más competitivo y demanda de una planeación constante y dinámica.

Las empresas, desde la administración de sus finanzas, deben siempre planear la obtención y administración tanto del dinero como los demás recursos, para el cumplimiento de sus objetivos (Álvarez, 2016). Por tal razón, desde esta investigación se pretende abordar el tema del financiamiento, procurando identificar el proceso de planeación que, para este fin, desarrolla un sector específico del Municipio de Sampedo, el cual se identifica como empresarios del sector de muebles.

Considerando el estudio característico del municipio de Sampedo realizado por la Cámara de Comercio de Sincelejo en el año 2019, el cual toma información del plan de desarrollo de la comunidad 2016-2019 "Juntos hacemos más desarrollo con compromiso social", esto se puede conocer. que esta comunidad está ubicada en la parte occidental del departamento de Sucre en la subregión sabana, a 19 km de la capital del departamento de Sucre, Sincelejo, con una superficie total de unos 209 km², correspondiente al departamento. Región 2, su extensión de área urbana es de 90 km² y la extensión de área rural es de 119 km².

En cuanto a la economía del municipio, con base en la información tomada del plan de desarrollo del municipio de Sampedo 2016 - 2019 (sede municipal de Sampedo, 2016), se estableció que se basa en tres áreas económicas, enfatizando por ej. en el sector secundario de procesamiento de la madera, así como informalmente, se destacan las actividades de curtiembres, talabartería y bolleros.

Siendo entonces el uso de la madera, un factor importante dentro de la economía del municipio de Sampedo y siendo relevantes todos sus derivados, como la fabricación y comercialización de muebles, se consideró importante estudiar la generación de empresas que de estos derivados han surgido y analizar cómo estas empresas han trabajado un tema tan importante como el de su planeación financiera y específicamente, su financiamiento, teniendo en cuenta que estas unidades de negocios al igual que las demás, requieren de recursos para su permanencia y estos deben ser planificados financieramente, para

garantizar que se tengan disponibles en el momento que se requieran, sin que el costo de dichos recursos, afecte su operatividad.

No obstante a la importancia que revisten las empresas de muebles en Sampués, por lo que estas representan en la economía del Municipio, así como a la cultura e identidad artesanal, no solo de dicho municipio sino a la del departamento de Sucre y el caribe Colombiano, podríamos señalar una problemática directamente relacionada con el financiamiento de estas empresas de muebles, lo cual radica en que muchas de estas empresas no están constituidas legalmente y ofrecen productos y artesanías que han tenido poca innovación durante los años (Bernate & Tamara, 2018).

Al respecto, un estudio de Taboada, Gómez, & Martínez (2013) confirma el problema de la informalidad y agrega que sumado a ese factor, se cuentan también los problemas de asociatividad, así como una inclinación para vincular familiares o vecinos, descuidando una visión de futuro como profesionales, algo que podría tenerse en cuenta para inferir que estas personas vinculadas, incluso los dueños o administradores, carecen de una formación profesional o con niveles académicos acordes con el uso de herramientas administrativas, así como el manejo de los riesgos entre otros. Adicionalmente, se presentan datos importantes que indican que se trabaja con sistemas rudimentarios de producción, no se manejan sistemas de costos adecuados, poniendo en riesgo la competitividad, la calidad de los productos, así como lo referente al precio de venta.

Considerando lo anterior, uno de los mayores problemas de este tipo de empresas es la falta de conocimientos y oportunidades para encontrar fuentes de financiamiento adecuadas a sus modelos de trabajo. Por tanto, considerando la importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas para el desarrollo productivo del municipio de Sampués, es necesario analizar el financiamiento de las Pymes del sector de muebles ubicadas en el municipio de Sampués, departamento de Sucre. que formula la pregunta problema:

¿Cuáles son los organismos e instrumentos de financiamiento disponibles y utilizados por las Mipymes del sector muebles en el municipio de Sampués, departamento de Sucre?

Pregunta que se respondió mediante un Análisis de los organismos e instrumentos de financiamiento disponibles y utilizados por las Mipymes del sector muebles en el municipio de Sampedo, departamento de Sucre.

Lo anterior, a través de la identificación de los organismos e instrumentos disponibles para el acceso al financiamiento por parte de las Mipymes del sector muebles en el municipio de Sampedo, departamento de Sucre; la determinar las ventajas y desventajas de los organismos e instrumentos disponibles para el acceso al financiamiento de las Mipymes del sector muebles en el municipio de Sampedo, departamento de Sucre y por último, proponiendo recomendaciones para el uso adecuado del financiamiento a través de los organismos e instituciones disponibles en el municipio de Sampedo, departamento de Sucre. Desarrollo

El protocolo que se realizó para esta revisión sistemática de las redes neuronales artificiales aplicados en la predicción de movimientos sísmicos y elementos finitos para el análisis sismo resistente en estructuras se siguió según lo propuesto por Kitchenham [12]. El objetivo de este trabajo es evaluar las investigaciones con referencia al tema mencionado. Los pasos en el método de revisión sistemática que se realizó se muestran a continuación.

7.2 Metodo

Considerando que el diseño de investigación planteado (Sampierie y Mendoza, 2018) hace referencia a un mapa de actividades que representa el punto donde se relacionan los pasos conceptuales del proceso con la recolección y análisis de datos, se orientó la implementación de este estudio, con los objetivos previstos.

Los diseños experimentales se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula, mientras que los no experimentales podrían definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017).

La investigación se desarrolló con un enfoque de tipo no experimental, puesto que, los diseños no experimentales se pueden clasificar en transversales o transeccionales y

longitudinales. Los primeros recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, mientras que los longitudinales recolectan datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución, sus causas y efectos (Hernández et al, 2006).

Además, Arias (2012) define la investigación de campo como aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados en la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular variable alguna, en otras palabras, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su condición de investigación no experimental. Por tanto, esta investigación fue realizada a través de un diseño no – experimental, pues, no se manipularon la variable objeto de estudio y no fue de campo, toda vez que, se recogió la información directamente de la población objeto de estudio. De acuerdo con eso, este estudio fue transeccional, en razón a que, se recolectaron datos en un momento único del tiempo. El método utilizado fue el inductivo, debido a que en el estudio de su aplicación en la población investigada se tomó como punto de partida una teoría general, y se buscó la regularidad de los hechos para confirmar la teoría.

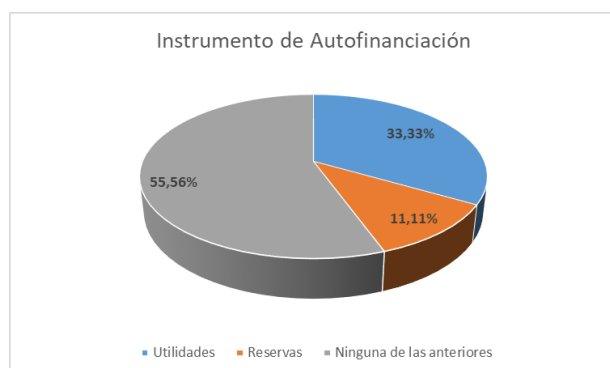
Como se indicó anteriormente, este estudio fue descriptivo, ya que tuvo como objetivo caracterizar la población de estudio para explicar su estructura o comportamiento. También se formula con un enfoque cuantitativo, ya que las estadísticas brindan información confiable sobre el comportamiento de una determinada población (Hernández et al, 2006).

Finalmente, este estudio utilizó como medio de recolección de datos un cuestionario escrito, el cual fue aplicado a la población de estudio.

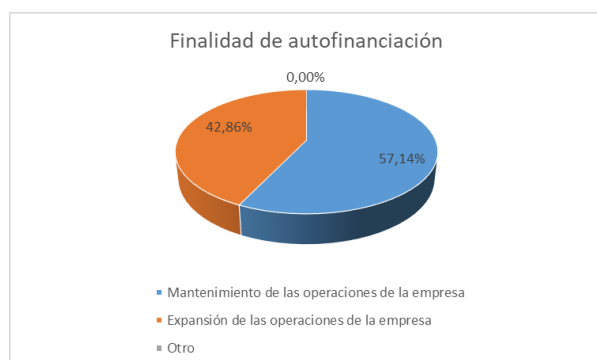
7.3 Resultados

Se determinó que las empresas del sector muebles, del Municipio de Sampedra, utilizan como mayor instrumento de autofinanciamiento, sus utilidades, con un porcentaje de 33.33%, seguido de las Reservas con un 11.11% y Ninguna de las anterior 55.56%. Lo cual muestra que las empresas del sector muebles en Sampedra, muestran ser conscientes de la necesidad de usar parte de sus ganancias para apalancar la operatividad de sus negocios, no obstante que el porcentaje de quienes dieron esta respuesta (33.33%) no es muy alta,

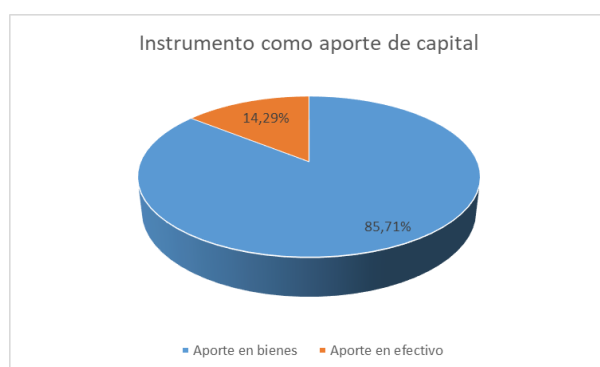
siendo incluso menor al 50%. Los pasos en el método de revisión sistemática de la literatura se documentan a continuación. Se consideró los siguientes grupos:



De otro lado, se pudo determinar que la mayor parte de recursos de autofinanciamiento fueron usados para el mantenimiento de las operaciones, con 57.14%, seguido por un 42.86% para expansión de operaciones. Lo anterior, manteniendo la dinámica de pensar en invertir en el negocio para sostenerlo.



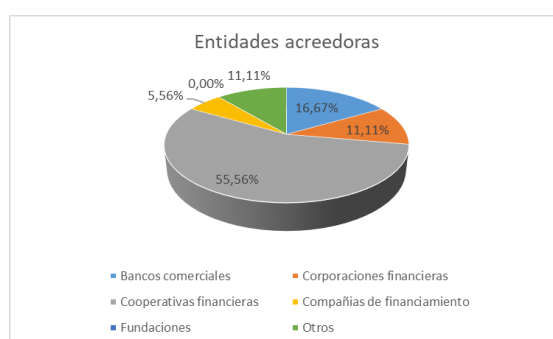
Asimismo, en lo referente al instrumento como aporte de capital, se evidenció 85.71% para aporte de bienes y un 14.29% de aporte representado en efectivo. Mostrando que estas empresas mayoritariamente se inician y sostienen con aportes representados en bienes, más que dinero en efectivo.



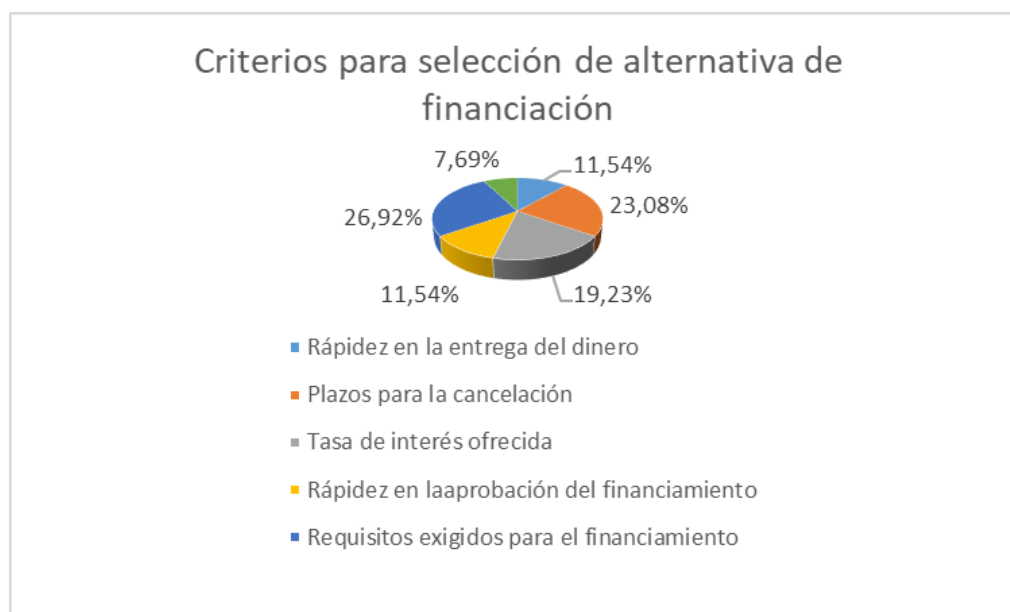
También se pudo evidenciar que las empresas de Muebles del Municipio de Sampedro, Sucre, se financian aceptando financiación externa, cifra que valida el 75% de los empresarios de dicho Municipio.



Al referenciar las entidades acreedoras, con las que se financian las empresas del sector muebles del Municipio de Sampedro, se resaltan: Cooperativas financieras con el 55.56%; Bancos Comerciales con el 16.67%; Corporaciones financieras con el 11.11%; Compañías de financiamiento con un 5.56% y Otros con un 11.11%. Lo anterior es positivo ya que su financiamiento en general está tomado de fuentes oficiales y no informales como lo es el gota a gota, permitiéndose así, contar con tiempos y tasas mucho más razonables y apropiadas para lograr la rentabilidad necesaria para sostener los negocios.



Por último, en lo referente a los criterios para seleccionar las alternativas de financiación, se evidenció que lo más relevante fue: Requisitos exigidos para el financiamiento, con un 26.92%, seguido de plazos para la cancelación, equivalente a un 23.08%; Rapidez en la aprobación del financiamiento 11.54%; Rapidez en la entrega del dinero 11.54%; Tasa de interés ofrecida 19.23% y Otros, con 7.69%



7.4 Análisis de resultados

En el departamento de Sucre, las empresas de muebles pertenecientes al municipio de Sampués muestran una cultura económica en constante mejora en cuanto al uso e implementación de la planificación financiera.

Por un lado, es evidente que se podría buscar un mayor porcentaje de empresas que entiendan que el uso de las utilidades es fundamental para autofinanciar la

operatividad del negocio y así prolongar una cultura de auto sostenimiento a través de sus propios recursos.

No obstante, se evidencia que la mayor parte de los recursos administrados, son empleados en pro de mantener las operaciones cotidianas, es decir que buscan garantizar la consecución y uso de la materia prima, la mano de obra y los costos de fabricación, para lograr la elaboración de sus productos y así poder garantizar la oferta dentro de su mercado.

7.5 Conclusiones y recomendaciones

Esta investigación cuyo objetivo fue el de Analizar los organismos e instrumentos de financiamiento disponibles y utilizados por las Mipymes del sector muebles en el municipio de Sampués, departamento de Sucre, pudo encontrar lo siguiente:

Las empresas objeto de estudio, no cuentan con un proceso de planeación financiera estructurado para proyectar la forma de cumplir sus operaciones y alcanzar sus metas, así como la rentabilidad deseada. Por lo anterior, no se define un norte en cuanto a la cantidad de recursos deseados y una distribución eficiente de esos recursos en pro del crecimiento y desarrollo de dichas empresas.

Al no contar con un proceso de planeación financiera, definido, no se cuenta con los instrumentos financieros que permitan evaluar la operatividad de los negocios y así poder identificar sus fortalezas y debilidades financieras a través de la Liquidez, Actividad, Endeudamiento y Rentabilidad.

Al final de la investigación, los empresarios fueron receptivos a una capacitación en la que se les sensibilizó sobre la importancia de la planeación financiera y el uso de herramientas financieras, que a través de indicadores puedan permitirles una evaluación constante, que luego a través de los estados financieros pueda mostrar un crecimiento financiero, constante.

A continuación, evidencias de capacitación orientada a dueños de mueblerías, del Municipio de Sampués.



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Referencias

- Aguirre, J. (2021, 27 de agosto). Este es el Gobierno que más políticas públicas ha implementado en beneficio de Mipyme: Duque. Ciudad y Región. <https://www.ciudadyregion.com.co/este-es-el-gobierno-que-mas-politicas-publicas-ha-implementado-en-beneficio-de-las-mipyme-duque/>
- Aguilar, A., & Quintero, L. (2006). Financiamiento de los mercados emergentes ante la globalización. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Alcaldía Municipal de Sampedo. (2016). PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2016-2019. Obtenido de <http://www.sampedo-sucre.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-municipal-20162019>
- Artesanía colombiana. (2017). Proyecto "Fortalecimiento de la actividad artesanal en la Fábrica de Azúcar". Recuperado de <https://repositorio.artesaniadecolombia.com.co/bitstream/001/032/1/INST-D2017.31.pdf>
- Banco Interamericano de desarrollo. (2020). Instrumentos de financiación para las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina y el Caribe durante el COVID-19. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Instrumentos-de-financiamiento-para-las-micro-pequenas-y-medianas-empresas-en-America-Latina-y-el-Caribe-durante-el-Covid-19.pdf>
- Bernate, J. y Tamara, Y. (2018). PLAN DE NEGOCIO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE MUEBLES EN EL MUNICIPIO DE SAMPEDO. Obtenido de https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/5706/1/Plan_de_Negocio_para_la_Creación_de_una_Empresa_Productora_y_Comercializadora_de_Muebles_para_el_Hogar_en_pdf_el_pdf.

- Cámara de Comercio de Sincelejo. (2019). ESTUDIO DE CARACTERIZACIÓN DEL MUNICIPIO DE SAMPÚES - DEPARTAMENTO DE SUCRE. Obtenido de <https://ccsincelejo.org/wp-content/uploads/2020/02/ESTUDIO-DE-CARACTERIZACION-DE-SAMPUES.pdf>
- Corona, L. (2021). Emprendimiento, financiamiento y legislación. México: Miguel Ángel Porrúa. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/corposucre/191643?page=243>.
- Fierro, A., & Lopez, J. (2011). Plan de Marketing en Pequeños Artesanos de Madera en el Pasaje "Galería Artesanal de Colombia" del Centro de Bogotá. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/5455/T12.11%20F463p.pdf?se>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2017). Metodología de la investigación. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Méndez, D. (2010). Proceso de planeación financiera. Palibrio.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). Planeación financiera. México: Grupo Editorial Patria.
- Morales, A., & Morales, J. (2015). Planeación financiera. México: Grupo Editorial Patria.
- Oliva, D. (2017). Finanzas corporativas. México: Ediciones Pirámide.
- Ramírez, N., Flórez, Z., & Mungaray, A. (2019). Financiamiento y capacitación en las microempresas mexicanas. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Revista Facultad de Ciencias Económicas: Universidad Militar Nueva Granada. (2010). LA IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN FINANCIERA EN LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE NEGOCIO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. Bogotá: Revista Facultad de Ciencias Económicas: Universidad Militar Nueva Granada.
- Sampierie, R., & Mendoza, C. (2018). Mitología de la Investigación. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5A2QDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Sampierie,+R.,+Carlos,+F.,+%26+Mar%C3%ADa,+B.+\(2010\).+Metolog%C3](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5A2QDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Sampierie,+R.,+Carlos,+F.,+%26+Mar%C3%ADa,+B.+(2010).+Metolog%C3)

%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n.+Mexico:+Mc+Graw+Hill+Educaci%C3%B3n&
ots=TjWkZW-qK6&sig=bxoDKjKGAp2UY1LBa1Wzo_h4O4Y#v=o

Santa, R. (2021). Análisis de competitividad empresarial en las Mipymes fabricantes de muebles en madera del barrio doce de octubre de la ciudad de Bogotá. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/44901/rsantap.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Taboada, R., Gómez, H., & Martínez, A. (2013). Obtenido de https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/AGRARIAS_7/Ingenieria%20en%20Administracion%20Agropecuaria/3.pdf#page=69

Capítulo VIII

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LA EMPRESA
INTERASEO E.S.P Y SU RELACIÓN CON EL ENTORNO

8. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LA EMPRESA INTERASEO E.S.P Y SU RELACIÓN CON EL ENTORNO

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY OF THE COMPANY INTERASEO E.S.P AND ITS RELATIONSHIP WITH THE ENVIRONMENT

Elsa Moscote Bolaño

Universidad de la Guajira

emoscote@uniguajira.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-6879-7568>

Esmider Alberto Serna Ortiz

Universidad de la Guajira

esmiderserna@uniguajira.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-5922-5680>

Pedro Redondo Silvera

Universidad de la Guajira

pa.redondo@uniguajira.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0003-3229-7286>

Resumen

El mundo empresarial se mueve hoy bajo un alto grado de incertidumbre, las barreras físicas han desaparecido volviéndose cada día más globalizado, obligando a los líderes de las organizaciones a emprender estrategias que les permitan su desarrollo y permanencia en el mercado; una de estas estrategias es establecer una relación armónica a través de la responsabilidad social corporativa, con el entorno en donde tienen su centro de operaciones. Por ello se analizó como es la interacción de la empresa Inteaseo E.S.P. con su entorno y de qué manera fomenta y gestiona el desarrollo social, económico y ambiental en el Distrito de Riohacha La Guajira. El estudio fue abordado bajo los fundamentos teóricos del paradigma postpositivista, tipo de investigación descriptivo. Basado en entrevistas semi-estructuradas a actores claves de la empresa, la comunidad y del gobierno municipal analizando el fenómeno en contraste con las referencias teóricas consultadas, posturas precisas a las de responsabilidad social empresarial, apoyada bajo

las doctrinas de Seijo & Ávila (2009), Hernández (2020), De la Cuesta & Valor (2003), entre otros autores. Los resultados indican que la problemática de las comunidades debe abordarse desde una visión tripartita, donde confluyan la empresa la comunidad y el gobierno local. En conclusión, el medio donde opera la empresa de servicios públicos debe abordarse desarrollando actividades de compromiso social.

Palabras clave: Responsabilidad social corporativa, gestión, desarrollo, Servicios público.

Abstract

The business world moves today under a high degree of uncertainty, the physical barriers have disappeared becoming more globalized every day, forcing the leaders of the organizations to undertake strategies that allow their development and permanence in the market; one of these strategies is to establish a harmonious relationship through corporate social responsibility, with the environment where they have their operations center. For this reason, the interaction of the company Inteseo E.S.P. with its environment and how it promotes and manages social, economic and environmental development in the District of Riohacha La Guajira. The study was approached under the theoretical foundations of the postpositivist paradigm, a descriptive type of research. Based on semi-structured interviews with key actors from the company, the community and the municipal government, analyzing the phenomenon in contrast to the theoretical references consulted, precise positions to those of corporate social responsibility, supported under the doctrines of Seijo & Ávila (2009). , Hernández (2020), De la Cuesta & Valor (2003), among other authors. The results indicate that the problems of the communities must be addressed from a tripartite vision, where the company, the community and the local government come together. In conclusion, the environment where the public service company operates must be addressed by developing social commitment activities.

Keywords: Corporate social responsibility, management, development, Public Services.

8.1 Introducción

Las empresas de servicios públicos, específicamente, de aseo establecidas en el Departamento de La Guajira requieren reinventarse creando planes estratégicos orientados a la Responsabilidad Social Corporativa Empresarial, detallando las rutas del desarrollo con una visión prospectiva, apuntándole al contextos donde se desenvuelven, que les permita aprovechar y tener una mayor incidencia desde todos los ámbitos en las comunidades, de acuerdo al compromiso y capacidades de las empresas, para así establecer alianzas trascendentales en pro del bienestar de toda la población enfrentando los desafíos futuros.

De este modo guardan una buena imagen a nivel regional y Nacional de empresas con buenas relaciones debido a que esta es una realidad para continuar como empresas competitivas, ya que no es por volumen de operación, lo que fije su potencial éxito, sino por su manera de como manejan sus relaciones con empleados, proveedores, contratista, y todos los agentes económicos en la que estas influyen, donde están instituidas estas empresas; dinamizando y fortaleciendo la economía de la regional.

Es importante reflexionar que el presente artículo es el resultado de un estudio llevado a cabo bajo la metodología cualitativa, donde se investigó la responsabilidad social empresarial corporativa de la empresa de servicios públicos prestadora de servicio de aseo en el departamento de La Guajira. Siendo de suma importancia las experiencias aportadas por los actores claves, de mismo modo, los autores contribuyen con el estudio producto de su experiencia en la empresa de servicios, lo que facilita tener mayor conocimiento de la realidad del fenómeno estudiado según los interrogantes planteados, como:

¿Por qué es importante comprender la incidencia de la responsabilidad social corporativa en la empresa Interaseo E.S.P en el departamento de La Guajira?

¿Cuáles serán las estrategias de la responsabilidad social corporativa en la empresa Interaseo E.S.P en el departamento de La Guajira?

8.2 Marco teorico

La RSC abarca las políticas que contribuirán al cuidado del medio ambiente y, adicionalmente, deben tender a mantener un clima laboral atrayente, teniendo en cuenta los lazos que se establecen con la comunidad donde se desempeña la empresa prestadora de servicios de aseo además del respeto a los derechos humanos. En este contexto, nos fundamentamos teóricamente en diferentes autores que dan apoyo a este estudio entre ellos se encuentra: (Raufflet, Lozano, Barrera & Garcia, 2012), quienes indican que “la responsabilidad social es una idea que se ha posicionado en los diferentes estratos de la sociedad, empresas, universidades, organizaciones sin fines de lucros y gobiernos”. Así las cosas, podemos entenderla como las respuestas de las empresas a las perspectivas de los stakeholders.

Así mismo, como repuesta a la responsabilidad social el Observatorio de RSC (2014), señala que la responsabilidad social está determinada por la manera en cómo las organizaciones manejan sus actividades tomando en cuenta el impacto que éstas tienen respecto a la sociedad y el entorno en el que se desenvuelven, además, implica el cumplimiento de la legislación bajo la que se rigen.

Por otra parte, (Acosta, Lovato, & Bunay, 2018, pág. 110), refieren que la responsabilidad social empresarial, es en otras palabras la decisión expresa y voluntaria de una organización, ligada a su ética empresarial, de responsabilizarse por las actividades internas y externas de la compañía y el impacto legal, económico, social y ambiental que pueda ejercer hacia su entorno, con el fin de mejorarlo y afectar positivamente a los grupos de interés, como los proveedores, colaboradores, comunidad, consumidores y al Estado, logrando así, un beneficio económico y el realce de la imagen de la organización.

En esa línea, (Castro, 2014), expresa que las organizaciones empresariales, tanto públicas como privadas, deben de dar cumplimiento a las normativas en gestión ambiental, de tal forma que ofrezcan bienes y servicios con calidad, pero respetuosas del medio ambiente.

En el mismo sentido, como repuesta a la responsabilidad social medioambiental, Jauregui, Martínez-Pujalte, & Torme, (2011), citado por Molero García, (2016) señala que

“la RSE en la actualidad debe verse bajo un valor ético, social y ambiental que apunte a una mejor calidad de vida de la sociedad, sin obviar las ganancias en el ámbito económico-financiero de la empresa desde el compromiso voluntario, buscando siempre el bien común”. En este punto podemos concluir que existen varios modelos de RSE y diferentes acciones para materializarla. Esta evolución del concepto evidencia que no existe un solo modelo de responsabilidad social empresarial ni unas acciones únicas que sirvan para concretarla, por lo tanto, las empresas pueden elegir diferentes formas de participación social que les permita contribuir al bien común.

La concepción de Responsabilidad Social Empresarial implica tres dimensiones en las que tienen incidencia directa como son: la económica, lo social y ambiental, pues deben responder ante los grupos de interés, impactándolos directamente y esto se debe reflejar en cambios positivos que mitiguen los daños y contribuyan de alguna manera a mejorar las condiciones y calidad de vida.

Siguiendo este orden de ideas, la RSE trata de las políticas tendientes a cuidar el medio ambiente y de preservar un clima laboral, de la calidad de los lazos con el entorno en donde desarrolla sus actividades y del respeto a los derechos humanos. En este contexto es necesario traer a colación los fundamentos teóricos de algunos autores que sustentan esta categoría, dentro de ellos podemos mencionar a Aguilera y Puerto (2012) quienes conciben la RSE como:

“...una decisión de carácter voluntario, la empresa determina deliberadamente si asume o no ese compromiso. Una vez asumida, la Responsabilidad Social Empresarial debe ir orientada coherentemente con los principios de la empresa y con el cumplimiento integral de la visión que se ha establecido tanto a nivel interno como a nivel externo; considerando las expectativas de las partes interesadas (stakeholders), demostrando el respeto por los valores éticos, por la gente, por las comunidades, por el medio ambiente, y contribuyendo, de esta manera, con la construcción del bien común”.

Por otra parte, la organización norteamericana Business for Social Responsibility (BSR, 2021) citado por Da Costa pimienta y Goicochea Calderón (2022. P. 4), considera la Responsabilidad Social de la Empresa como:

“...la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.”

De acuerdo a lo anterior, las acciones de las empresas deberían consultar en todo momento los intereses de sus grupos de interés, es por ello que Guedez (2006) concibe la responsabilidad social como “el conjunto de estrategias que permiten identificar, atender, anticipar y sobrepasar las necesidades, expectativas y capacidades de los grupos de interés”.

El concepto de RSE abarca tres dimensiones de responsabilidad; económica, ambiental y social, debido que impactan directamente a los diferentes grupos de interés. De acuerdo con Cajiga (2016, p. 4), la RSE:

“es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común”.

Por otra parte, (Seijo & Avila, 2009), sostienen que:

“La Responsabilidad Social Empresarial requiere de un compromiso explícito dentro de los objetivos de la organización mediante la incorporación del concepto dentro de la misión y visión de la empresa en su plan estratégico, en sus documentos más relevantes y en sus políticas internas”.

Esto nos permite concluir que, es preciso instituir una cultura al interior de las organizaciones fundamentada en valores que guíen el comportamiento ético creando un código de conducta que esté en consonancia con la adopción de decisiones responsables con la sociedad.

Retomando el tema de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial, se observa que los autores precitados coinciden en que estas se circunscriben a los aspectos

económicos, socioculturales y ambientales, lo que puede originar diversas formas de comprender el comportamiento social de las empresas, pero que en todo caso deben contribuir a la construcción de un entorno social positivo. No obstante, las empresas domiciliadas en La Guajira limitan las dimensiones de su RSE a lo estrictamente establecido en la ley. Adicionalmente, un número significativo de sus acciones no están en armonía con el querer de la comunidad y tampoco se articulan con los planes de desarrollo gubernamentales.

Entre tanto, Hernández et al. (2020), sostienen que la dimensión económica comprende la producción de bienes y servicios con destino a suplir las necesidades de los consumidores y en contraprestación recibir una retribución teniendo en cuenta que uno de los objetivos más importantes de las empresas es generar riqueza en el contexto en que se desenvuelven, sin embargo, esta riqueza que pueda llegar a generarse debe basarse en valores y prácticas universales, obteniendo así beneficios y minimizando los costos económicos, medioambientales y sociales.

En relación a la dimensión social de la RSE, Borrás y Revollo (2020), enlazan la dimensión social con la acción de las organizaciones de la mano con la comunidad y resaltan aspectos como la generación de empleos, beneficios, educación e igualdad de género. Implica, por un lado, el cumplimiento de las normas vigentes y de la ética al momento de relacionarse con la comunidad y la sociedad, y por otro lado el proceder de la empresa respetando en todo caso los usos y costumbres culturales de las comunidades en que se relaciona.

Los impactos que ejerce la empresa sobre el medio ambiente cobran especial relevancia a partir de las preocupaciones de la sociedad por conservarlo, convocando a las compañías a privilegiar el uso de energías limpias y al desarrollo sostenible.

El impacto ambiental que las empresas tienen al operar cobra mayor sentido en la medida que la sociedad se preocupa por conservar y proteger el medio ambiente, convocando a las compañías a privilegiar el uso de energías limpias y al desarrollo sostenible. Demandando de esta manera políticas públicas y un mayor compromiso que

aumente la competitividad puesto que al integrar un modelo de este tipo en su gestión gozará de mayor credibilidad y confianza por parte de sus grupos de interés.

En este sentido, Cervantes, De Anda & Escarrega (2021), consideran que la dimensión ambiental hace referencia a las relaciones que se dan entre sociedad y naturaleza, la cual debe buscar el equilibrio de la administración de los recursos naturales, lo que debe conllevar al cuidado del medio ambiente gracias al desarrollo de una producción sostenible. Esta dimensión demanda la implantación de una cultura que conlleve producir satisfactores ambientales y el cuidado del ambiente con el objetivo de garantizar la sostenibilidad del medio ambiente para un buen desarrollo.

A su vez, (De la Cuesta. & Valor., 2003) expresan en que toda decisión adoptada por la empresa impactará el medio ambiente ya por que consume recursos naturales o porque lo contamina. Por lo tanto, las empresas deben contribuir con un desarrollo sostenible.

8.3 Metodología

La investigación se apoya en el enfoque de investigación cualitativa y el de tipo descriptiva. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes sostienen que "los estudios descriptivos son aquellos que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis". A su vez, se tomó como diseño el no experimental, y dentro de ella, el de tipo transversal descriptivo. Tal como lo afirma Rivas (2015) es un tipo de diseño donde "se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito esencial es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado". Las técnicas que se emplearon en la recolección de la información fue la entrevista semiestructurada aplicada a colaboradores claves, constituyéndose esta técnica en recolección de información primaria realizando entrevista dirigida a la gerencia de la empresa de servicios públicos, representante del gremio de trabajadores y a líderes de la comunidad en donde tiene injerencia la empresa en estudio, las preguntas guardaron relación con las categorías de la investigación. Luego, en el proceso de análisis de la data se utilizó un cuadro de análisis y contraste de categorías donde se agruparon las mismas

surgidas de las entrevistas aplicadas en el proceso de recolección de información. Con este instrumento se pudo comprobar la relación teórica de los conceptos importantes según las respuestas dadas por los informantes, sin tener en cuenta el resultado de aquellas que muestran vacíos teóricos, fueron analizadas y tabuladas. Así mismo, la información secundaria se realizaron exploraciones y análisis de varias fuentes bibliográficas, página web, base de datos, artículos científicos y tesis relacionadas a la investigación, tanto de ámbito nacional como internacional.

8.4 Resultados

Las empresas de servicios públicos cumplen un papel fundamental dentro de la comunidad ya que son prestadores de servicios que van encaminado a mejorar la calidad de vida de la sociedad, específicamente las prestadoras de servicios de aseo se encargan de la recolección de residuo sólidos de todos los habitantes.

De acuerdo a Rodríguez (2014) El servicio público ha sido reconocido como el medio a través del cual el Estado alcanza la justicia social para promover la igualdad. En Colombia se reconoce la importancia de los servicios públicos por su estrecha relación con la finalidad social del Estado de suministrar prestaciones considerando al ciudadano como un fin en sí mismo. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado debiendo asegurar su prestación eficiente.

El servicio de recolección de desechos tiene un impacto alto y negativo para el medioambiente y hoy en día pueden ser atenuados con los distintos avances tecnológicos y con la voluntad expresa de estas organizaciones; facilitando el desarrollo de prácticas que propendan por una prestación de servicio responsable. Este paso debe realizarse a partir de conversaciones tripartitas, es decir, gobierno, empresas y la comunidad, donde las transformaciones sean compartidas, tanto en forma directa o indirecta, por medio de subsidios o contribuciones. Igualmente, las empresas de servicios públicos deben continuar atentas a los distintos desarrollos tecnológicos y a los estudios que realicen las universidades, entre otras organizaciones, interesadas en mitigar los daños medioambientales. De este modo se logrará realizar innovaciones, generando agrupaciones de conocimiento que se convierten en bienestar para todos los implicados en

la empresa de aseo y toda la comunidad. Así mismo, estos resultados son holísticos que se pueden replicar en otras empresas de servicios públicos.

No obstante, la información suministrada por los colaboradores claves, se puede observar que tienen una apreciación diferente, de la Responsabilidad Social sólo uno de los informantes tiene claridad en el significado e importancia de la RSE y su disertación permite entender el grado de compromiso de las empresas de servicios públicos domiciliarios con su entorno, sin embargo, los otros dos colaboradores manifiestan que existen fallas estructurales en la forma de aplicación de la RSE por parte de la empresa prestadora de servicios de aseo en la Región. Como se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 2. Categorización de RSE

Categoría	Actor 1	Actor 2	Actor 3	Análisis
Incidencia de la RSE	x	x	x	Nivel bajo de incidencia de la RSE
Dimensión social de la RSE	x	x	x	Apoyo comunitario
Dimensión Económica de la RSE	x	x	x	Generación de empleo
		x	x	Desarrollo regional
Dimensión Ambiental de la RSE	x	x	x	Impacto ambiental negativo
Estrategias de la RSE	x	x	x	Implementación de métodos dentro y fuera de las

				áreas de influencia
		x	x	Diseñar programas de apoyo a las comunidades
		x	x	Crear alianzas estratégicas

Fuente: Elaboración Propia (2021)

El cuadro anterior muestra las categorías que se originan de la dimensión Responsabilidad Social, que, al aplicar los principios teóricos, y a juicio de los investigadores, se seleccionaron los siguientes: nivel bajo incidencia de RSE, apoyo comunitario, generación de empleo, desarrollo regional, impacto ambiental negativo, implementación de métodos dentro y fuera de las áreas de influencia, diseñar programas de apoyo a las comunidades, crear alianzas estratégicas.

La RSE queda entendida entonces por Seijo & Ávila (2009) como un compromiso explícito dentro de los objetivos de la organización mediante la inscripción de esta noción al interior de la misión y visión de la compañía, en sus planes estratégicos, y en su política interna, no obstante, de acuerdo a lo manifestado por los entrevistados queda comprobado que el concepto difiere de la realidad al no tener un sentido claro y al observar poco esfuerzo participativo con los entes estatales.

En lo que concierne a las Dimensiones de la RSE, en cuanto a la Económica, Hernández (2020), afirma que comprende la producción de bienes y servicios con destino a suplir las necesidades de los consumidores y en contraprestación recibir una retribución teniendo en cuenta que uno de los objetivos más importantes de las empresas es generar

riqueza en el contexto en que se desenvuelven, sin embargo, esta riqueza que pueda llegar a generarse debe basarse en valores y prácticas universales, obteniendo así beneficios y minimizando los costos económicos, medioambientales y sociales. En este sentido, solo dos de los informantes hicieron mención, indicando la importancia de la generación de empleos, lo que involucra el desarrollo regional.

En este mismo contexto desde el punto de vista social, todos los informantes consideraron que es una ventaja tener la RSE ya que brinda lineamientos que buscan optimizar la calidad de vida los habitantes de su comunidad, desarrollando un comportamiento ético que propenda por las relaciones de confianza y la perfección organizacional, promoviendo la promoción y protección de los Derechos Humanos y la protección del medio ambiente.

En oposición uno de los informantes confiesa el problema presentado por el desarrollo de las actividades lo que respecta a enfermedades laborales dentro de la empresa de servicios públicos domiciliarios, así como las afectaciones que se encuentran aledañas a los rellenos sanitarios. Esto contrasta totalmente con la posición de, De la Cuesta y Valor (2003) Resaltan que “toda decisión y acción que sea tomada por la empresa impacta el medio ambiente bien sea por el consumo de recursos naturales o contaminándolo”. Por lo tanto, las empresas deben contribuir con un desarrollo sostenible.

Con respecto a la dimensión ambiental, Cervantes & otros (2021) indica que no es más que las relaciones que se dan entre sociedad y naturaleza, las cual debe buscar el equilibrio de la administración de los recursos naturales, lo que debe conllevar al cuidado del medio ambiente gracias al desarrollo de una producción sostenible. Los informantes coincidieron en decir que la empresa debe buscar mecanismos para mitigar los daños ambientales producidos por todos los desechos obtenidos en el proceso de recolección hasta el tratamiento de los mismos, los cuales han tenido un alto impacto negativo, pudiendo establecer acciones con avances y desarrollos que permitan mejorar el tratamiento de los mismos.

En cuanto a las estrategias de la RSE, nacen categorías que se desglosan de acuerdo a las consultas teóricas y se encontró que la compañía propende por fomentar un uso

responsable del servicio por medio de programas, estrategias pedagógicas, informativas y gestión de alianzas tendientes a una mayor promoción de la cultura ciudadana, de pago, de separación de residuos sólidos y promoción de un consumo sostenible en sus usuarios.

Así mismo esta empresa participa en iniciativas a nivel local, regional y nacional que propenden por crear alianzas que buscan promocionar la educación y la robustez ambiental, fomentar los derechos del niño, prevenir el trabajo infantil y la construcción de la paz.

En lo relacionado con inversión social como estrategia de RSE se pudo considerar según el argumento de los informantes por los programas de apoyo comunitario buscando fortalecer la relación comunidad empresa. En contraste a estas posturas, un informante indico que el uso de la RSE por la empresa de servicio de aseo se hace con fines exclusivamente publicitarios, formando gestiones que no tienen en cuenta las necesidades de la comunidad por lo que se les insiste en mejorar las relaciones con su comunidad en general aprovechando las oportunidades y recursos que benefician a todas las partes.

El análisis en el sector de las empresas de servicios públicos domiciliarios específicamente aseo facilita la identificación del tratamiento de los desechos (basuras), en lo concerniente a problemas y alternativas de desarrollo, que contribuyan a la construcción de un enfoque social, buscando costo-beneficio en lo político, económico y social donde se logren fortalecer otros sectores como responsables de hacer factible un desarrollo sostenible en la economía. INTERASEO, surge de la compañía Termotécnica Coindustrial que se distingue por ser una de las empresas de ingeniería más reconocidas en el país, con gran experiencia en la prestación de servicios públicos, especialmente, en la construcción y manejo de rellenos sanitarios

Según el gerente de la entidad, la empresa promueve las iniciativas mundiales que impulsa la Organización de las Naciones Unidas, ejecutando programas y estrategias que tienden a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Por ello su esfuerzo por fomentar el uso del servicio de aseo con responsabilidad, que le permita cumplir con sus deberes en los distintos espacios de interacción. Este uso

responsable del servicio alude al actuar ético positivo del usuario de cara a la prestación del servicio.

En este sentido, la empresa propende por la gestión de la capacitación de sus stakeholders para incentivar una actitud comprometida con las buenas prácticas a la hora de disponer de los residuos sólidos, su clasificación, aprovechamiento y el cuidado del medio ambiente.

Por otro lado, se encontró en informe de la Súper Intendencia de Servicios Públicos, en la evaluación integral a Interaseo se encontró algunas quejas y reclamos de usuarios por el cobro del servicio sin la prestación de un buen servicio, además, de no atender cuando se le requiera por lotes que están baldíos, también se refieren a la corta vida útil del sitio de disposición y la cantidad de residuos con potencial de aprovechamiento que son dispuestos en la celda. Se recomienda requerir al municipio de Riohacha las acciones que se han realizado en aras de promover una cultura de separación de residuos. De igual forma se deberá solicitar si se ha analizado la posibilidad de realizar procesos de tratamiento de los residuos orgánicos dispuestos en el sitio.

Además de lo anterior se vienen presentando denuncias como la del concejal Yoni Deluque publicado en Guajira Hoy, donde ha presentado constantes quejas ya que todos los puntos de acopio están colapsados por la basura permitiendo que los animales y recicladores informales dañen las bolsas creando un ambiente de insalubridad y mala imagen de la ciudad.

Teniendo en cuenta que la empresa prestadora de servicios domiciliarios, es una de las empresas asentadas en el Departamento que más promueve la responsabilidad social empresarial se pudo observar que se han creado programas para el fomento de las mismas, pero más que hacer aportes demostrativos a la comunidad en general, son usadas como figuras publicitarias para mantener su imagen corporativa, en donde con atenciones cumplen con su función de Responsabilidad Social Empresarial.

8.5 Conclusiones

Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deben considerar la responsabilidad social como el componente fundamental para el logro de los objetivos y éxito empresarial a través de la competitividad. De igual forma hacer aportes significativos a la comunidad en general, mediante planes y programas que permita generar confianza. Por ello deben ser coherentes las metas y objetivos de la empresa con la comunidad y el gobierno en la cual desarrollan su actividad de servicios, teniendo en cuenta sus contribuciones de acuerdo a las necesidades, subsanando el daño medio ambiental en un nivel mínimo en la población.

Esto involucra entre otras cosas, un avance gradual y significativo en su dinámica empresarial y la distribución de sus recursos como soporte de los principios de la igualdad que predominan en el tejido social donde opera, este entorno debe emprenderse de manera responsable llevando a cabo actividades orientado al compromiso social buscando siempre mejorar el entorno donde desarrolla las actividades: generando conciencia de una buenas prácticas que acompañen el predominio de valores éticos, morales y espirituales siempre en armonía con el medio ambiente y la comunidad.

Nicoluzzi et al. (2008) analizaron 3 marcas comerciales de resinas compuestas y mostraron valores de resistencia a compresión entre 169,4 MPa (G4: Charisma) y 302,7 MPa (G5: Z- 250). Estos resultados son similares a los de este estudio, donde se analizó la resistencia compresiva sobre una resina comercial (Filtek Z350XT) y se encontró valores entre 234,23 y 296,69 MPa; además, estos valores encontrados se acercan a la resistencia a la compresión de la dentina (297 MPa), así como, a la resistencia a la fractura de los dientes naturales 305 MPa en molares y 248 MPa en premolares (Willems et al., 1993), lo que le daría la idoneidad al material para ser utilizada en restauraciones compuestas del sector posterior. Mientras que, otros investigadores como de León et al., (2022) encontraron valores menores de resistencia a la compresión 187,90 MPa en otra resina comercial (Filtek Z250XT), al igual que, Yap et al. (2018) quienes mostraron valores de 135.20 MPa de resistencia a la compresión en resinas compuestas con nanopartículas (Filtek Z350).

Referencias

- Alshabib, A Acosta-Véliz, Marjorie, Lovato-Torres, Sofía, & Buñay-Cantos, Jahaira. (2018). La responsabilidad social corporativa y su rol en las empresas ecuatorianas. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(2), 105-117. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n2a8>
- Aguilera Castro A. y Puerto Becerra D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión*. Print versión ISSN 1657 – 6276. Pensam. Gest. no. 32 Barranquilla Jan./July 2012.
- Borras, F. F. (2020). La gestión de la responsabilidad social empresarial en las empresas industriales de Santa Cruz de la Sierra. *Proyecciones revista digital de investigaciones y estudios contables - FCE UNLP*(14). doi:<https://doi.org/10.24215/26185474e008>
- Cajiga, J. F. (10 de Enero de 2016). El Concepto de responsabilidad social empresarial. *Centro Mexicano para la Filantropía*, 1 - 35. Recuperado el 12 de Febrero de 2021, de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Castro Alfaro, A., Hernández Royett, J., & Bedoya Marrugo, E. (2016). Caracterización de las dimensiones de la responsabilidad social corporativa en la empresa hotelera Almirante Cartagena. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 11(2), 121–132. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2016v11n2.548>
- Castro, A. (2014). Planificación territorial en la ciudad de Cartagena: Una relación dialéctica entre desarrollo sostenible y sostenibilidad ambiental. *Aglala*, Vol. 5, 1, 1-20. doi.org/10.22519/22157360.698
- Cervantes, M., De Anda, R., & Escárrega, D. y. (2021). La dimesión medioambiental de la responsabilidad empresarial: revisión de literatura. *Desarrollo sustentable, negocios, emprendimiento y educación RILCO DS*(17), 80 - 93. Recuperado el 2 de Mayo de 2021, de <https://www.eumed.net/es/revistas/rilcoDS/17-marzo21/responsabilidad-social-empresarial>
- De costa Pimienta C. y Goicochea Calderón J. (2022). Un repaso a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en América Latina y el Caribe. *Revista Economía y Política*. Núm. 36 (2022).
- Hernandez, R., Fernandez C. & Batista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ª edición. Mexico. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A <https://laguajirahoy.com/riohacha/concejal-de-riohacha-denuncia-a-interaseo-por-la-mala-prestacion-del-servicio.html>
- Hernández Palma H., Pitre Redondo R. Y Orozco Daza B. (2020). Responsabilidad Social Empresarial como factor de cambio de la gestión empresarial. *Dictamen Libre*. Núm. 27 (2020)

- Observatorio de RSC. (2014). Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa. Obtenido de https://observatoriorsc.org/wpcontent/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.o6.o6.14_OK.pdf
- Raufflet, E. Lozano, J. Barrera. E, Garcia, C. (2012). Responsabilidad social empresarial. Primera edición. Editorial Pearson Educación, México
- Rivas, L. (2015). Un acercamiento a la investigación cualitativa. Revista Forum Doctoral, Num.6 Universidad EAFIT. Medellin, Colombia.
- Rodríguez, L (2014). Entendiendo los servicios públicos domiciliarios. Consultorio asuntos legales. Recuperado de: <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/entendiendo-los-servicios-publicos-domiciliarios-2186116>
- Superintendencia de servicios públicos domiciliarios (2019), Evaluación integral de prestadores de servicio Interaseo S.A. S. E.S.P. Área de prestación de Riohacha La Guajira. Recuperado de: https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/evaluacion_integral_interaseo_sas_esp_2019.pdf

Capítulo IX

RIESGO BIOMECÁNICO PRESENTE EN OPERARIOS DE LA
ASOCIACION DE MINEROS DE SUCRE

9. RIESGO BIOMECÁNICO PRESENTE EN OPERARIOS DE LA ASOCIACIÓN DE MINEROS DE SUCRE

BIOMECHANICAL RISK PRESENT IN OPERATORS OF THE SUCRE MINERS' ASSOCIATION

Ana Isabel Gonzalez Monterrosa

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

st1@uajs.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-0946-6240>

Carlos Andrés Montes Hoyos

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

sst2@uajs.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0002-7729-4145>

Liliana Marcela Luna Castro

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

calidad@ceramicaselcinco.com

Resumen

La labor en las ladrilleras es una tarea ardua, la cual trae consigo diferentes peligros debido a las exigencias de la actividad. La empresa objeto de estudio Asociación de mineros de Sucre ubicada en la ciudad de Sincelejo, es una empresa manufacturera dedicada a la fabricación de productos de arcilla, la cual está presentando problemáticas relacionadas al riesgo biomecánico debido al esfuerzo físico que implica el proceso productivo y la transformación de la materia prima. El estudio fue realizado con el apoyo de estudiantes del programa de Tecnología en Seguridad y Salud en el Trabajo para la obtención de título de pregrado, en la cual se identificaron y se valoraron los factores de riesgo biomecánico presentes en los operarios. A partir de los resultados obtenidos se establecen medidas de intervención y control de los riesgos para evitar su materialización y perjuicios en la salud de los trabajadores.

Palabras clave: Riesgo, factores, biomecánico, valoración, operarios.

Abstract

The work in the brick kilns is an arduous task, which brings with it different hazards due to the demands of the activity. The company under study, Association de Miner's de Sucre, located in the city of Sincelejo, is a manufacturing company dedicated to the manufacture of clay products, which is presenting problems related to biomechanical risk due to the physical effort involved in the production process and the transformation of raw materials. The study was carried out with the support of students of the program of Technology in Safety and Health at Work to obtain their undergraduate degree, in which the biomechanical risk factors present in the operators were identified and evaluated. Based on the results obtained, intervention and risk control measures are established to avoid their materialization and damage to the health of workers.

Keywords: Risk, factors, biomechanical, risk assessment, operators.

9.1 Introducción

La seguridad y salud en el trabajo pretende resolver los problemas que se plantean entre la salud y las ocupaciones laborales. Esto significa determinar las condiciones de trabajo, la seguridad y la salud. La ergonomía, por su parte, se refiere a las intervenciones realizadas para evitar las enfermedades laborales y así tender a prevenirlas (Acevedo et al., 2017).

La ergonomía es una disciplina, que busca lograr una perfecta armonía entre el hombre, el sistema de trabajo y su entorno, con el objetivo de que las condiciones de trabajo sean adaptadas al trabajador y no el trabajador a esas condiciones. La labor de las ladrilleras trae consigo diferentes peligros inherentes a la actividad realizada, tales como trabajar en ambientes con temperaturas extremas, polvo orgánico, superficies discontinuas y movimientos repetitivos puede provocar lesiones en los antebrazos y la columna lumbar de los trabajadores (Enciso, 2014).

Es por esta razón, que se hizo necesario evaluar los factores de riesgo biomecánico presentes en los operarios de la Asociación de Mineros de Sucre con el propósito de establecer medidas de intervención y control para la mejora de las condiciones laborales y reducir la exposición a los peligros, disminuyendo el riesgo de padecer accidentes o enfermedades laborales, tal como lo declara la Ley 1562 de 2012. Así mismo, el Decreto 1072 de 2015 establece las normas de seguridad y salud en el trabajo aplicables a todos los empleadores públicos y privados, contratantes de forma contractual civil, organizaciones comerciales o administrativas, organizaciones de economía solidaria, el sector cooperativo, empresas de trabajo temporal, trabajadores dependientes, contratistas, cooperados y en misión (Decreto 1072, 2015).

9.2 Metodo

La investigación se enmarco en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. La población objeto de estudio está conformada por 34 operarios de la Asociación de mineros de Sucre ubicados en la ciudad de Sincelejo-Sucre, de los cuales se tomó una muestra representativa a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, de 25 operarios.

Entre los métodos de recolección de información se utilizaron, la observación directa, inspecciones de puestos de trabajo para la identificación de factores de riesgo biomecánico. Así mismo se utilizaron métodos de evaluación ergonómica para la valoración del riesgo tales como, REBA (postura individual bípeda), JSI (movimientos repetitivos), OWAS (posturas globales), Fuerzas EN1005-3 (esfuerzo) y encuesta sociodemográfica para la caracterización de los operarios.

9.3 Resultados

A partir de la encuesta sociodemográfica, se identificaron las características individuales y sociales de los operarios de la Asociación de mineros de Sucre en la ciudad de Sincelejo. Se logró evidenciar que el 100% de los trabajadores encuestados son de sexo

masculino, el 72% finalizaron la secundaria, los operarios son pertenecientes a grupos indígenas con un porcentaje del 76% de los encuestados. El 52% tienen a cargo entre 1-3 personas y de 4 -6 personas a cargo el 44%. En su mayoría conviven en casa de sus familiares representando el 52% y otros en arriendo con un porcentaje del 32%.

En cuanto al estrato socioeconómico el 92% pertenece al estrato 1 y el 23% al estrato 2. Con relación a sus ingresos, el 100% de los encuestados devenga un sueldo entre 1-2 SMLV. Finalmente, el 100% de los encuestados pertenece a un sistema de salud, en un régimen contributivo.

Factores de Riesgo Biomecánico en los procesos de Elaboración del Ladrillo.

En cuanto a los resultados obtenidos, se evidencio, que están presentes los cuatro factores de riesgo biomecánicos en la elaboración del ladrillo, los cuales son: postura, movimientos repetitivos, esfuerzo, manipulación de cargas.

Molienda

Esta técnica se utiliza para triturar partículas de arcilla, luego se filtra nuevamente el material hasta obtener partículas de menos de 3 milímetros de diámetro, que es el tamaño requerido para elaborar el ladrillo. En la cual la arcilla que es el material utilizado en este proceso, tenga la consistencia ideal para que el ladrillo no se quiebre en el proceso de secado y tenga el peso correcto. Se presenta el factor de riesgo postura prolongada y mantenida. El operario debe permanecer la mayor parte del tiempo en postura bípeda para verificar que el proceso se ejecute de manera óptima.



Figura 1. Proceso de Molienda.

Moldeado

Este proceso se utiliza para hacer coincidir las diversas referencias del producto fabricado con el espesor y las propiedades de textura requeridas. La forma del producto está determinada por el molde o boquilla adjunta. Posteriormente se hace un proceso de corte y se transporta por una banda, en la cual se realiza un proceso de retire manual del material y es colocado o apilado en parrillas de maneras estratégicas con el fin de que pueda pasar a un secado natural. Las parrillas son movidas a través de rieles, donde el operario debe empujar las parrillas de manera manual y en ciertos puntos de los rieles encuentran gatos hidráulicos que son la ayuda mecánica para los procesos de transporte de parrilla de material húmedo. En este proceso se presenta el factor de riesgo postura prolongada y mantenida en posición bípeda, movimientos repetitivos y esfuerzo.



Figura 2. Proceso de Moldeado

Secado Natural, Artificial y Endague

Los productos se colocan en condiciones ambientales naturales para desarrollar consistencia y se secan lenta y uniformemente para reducir la humedad, luego pasa a un secado artificial, el cual es una cámara de secado que se alimenta del calor del horno y que a través de aire caliente seca el material crudo. Dentro del secado existen rieles que permiten que las parrillas cargadas de material crudo se muevan uniformemente cada cierto tiempo de acuerdo al flujo que se tenga de producción, que entra por una zona que se prepara hasta una zona de calor que esta entre 80 a 90° en la salida de la secadora. El

operario ingresa el material al secadero, de ahí en adelante el material se empuja a través de los gatos hidráulicos instalados en los rieles. El operario realiza acciones que con ella implica la aplicación de la fuerza para movilizar la carga y manteniendo una postura prolongada mediante la movilización de esta, de igual forma un movimiento repetitivo durante su jornada laboral.



Figura 3. Proceso de Secado y Endague

Proceso de Cocción u Horneado

Para este proceso se utiliza un horno Túnel, que tiene unas zonas de quemado, el cual está estipulado para empezar con un calor bajo y va subiendo la temperatura a medida que va pasando por cada bóveda o zona de quemado, al final el ladrillo sale con calor, un poco más frío. Los ladrillos presecados se exponen a altas temperaturas en un horno durante 24 horas para conservar sus propiedades mecánicas y físicas. En este proceso se presenta el factor de riesgo esfuerzo, se pudo observar que el trabajador hace la aplicación de fuerza y empuje para la introducción de los vagones llenos de ladrillo al horno a una temperatura que oscila entre 800 y 850 grados centígrados, cabe resaltar que esta labor la realiza una sola persona la cual descansa cada 20 minutos mientras llega el otro vagón.



Figura 4. Proceso de Cocción u Horneado

Deshorne

En este proceso el ladrillo está listo para su distribución el cual es montado y ordenado de forma manual formando pallets que permitan una mejor movilidad. Aunque una parte de estos pasan a una maquina llamada paletizadora que es la encargada de empacar o sellar los ladrillos que se exportan a otras zonas del país.

Se presenta el factor de riesgo esfuerzo, postura prolongada y manipulación de carga. En este proceso los operarios realizan el cargue y descargue de los ladrillos de forma manual realizando la aplicación de fuerza al levantar, colocar y empujar los ladrillos, sin embargo, a través de un mini cargador transportan los pallets desde la zona de deshorne hasta las paletizadoras y luego hasta el lugar de almacenamiento.



Figura 5. Proceso de Deshorne

Resultados de la Evaluación Ergonómica

Proceso de Molienda

Método REBA (Postura Individual Bípeda)

Puntuación REBA: 7 Riesgo Medio.

Acción: Es necesario la actuación. Por ello se debe concientizar al trabajador de tomar buenas posturas a la hora de realizar sus labores, la utilización adecuada de los ángulos de sus extremidades, utilizar los elementos de seguridad, realizar pausas activas. Se debe realizar charlas para explicar buenas prácticas de salud en el trabajo.

Proceso de Moldeado

Método REBA (Postura Individual Bípeda)

Puntuación REBA: 7 Riesgo Medio.

Acción: Es necesario la actuación. En este caso el sistema evidencio que se necesita corregir malos hábitos en la carga de peso, se debe concientizar al trabajador acerca de los cuidados del sistema muscular, la correcta postura a la hora de realizar las labores.

Método JSI (Movimientos Repetitivos)

Puntuación de JSI: 13,50

Acción: en cuanto a los resultados se demuestra que las tareas realizadas por los trabajadores de la fábrica son de alto riesgo, por lo tanto, para acortar las horas de trabajo repetitivo por día, es necesario reducir la jornada laboral de los trabajadores que realizan trabajos repetitivos, también es necesario disminuir los esfuerzos realizado por minuto por estos trabajadores.

Fuerzas EN1005-3 (Esfuerzo)

Resultado Acción 1: Empujar Ladrillos: 0.61 Riesgo Moderado

Resultado Acción 2: Desechar Material Residual: 0.25 Riesgo Aceptable

Acción: Es necesario evitar sobreesfuerzos a nivel de miembros superiores, se recomiendan realizar pausas activas o periodos de recuperación, capacitar al trabajador en la forma adecuada de realizar los movimientos para evitar esfuerzos y lesionarse.

Para la acción 1, el riesgo de trastorno o lesión no puede ignorarse, ese necesario tomar medidas preventivas. La fuerza recomendada para la acción es de 8.01N/082 KG.

Para la acción 2, no es necesario intervención ya que el riesgo a lesión o trastorno es despreciable.

Etapa Extrusión

OWAS (Postura Global)

Postura 1.

El nivel de riesgo en la primera postura es 1, lo cual indica que la postura no causa efectos dañinos, no requiere una acción requerida.

Postura 2:

El nivel de riesgo en la segunda postura es 4, es el máximo permitido, por lo cual se requiere tomar acciones correctivas de manera inmediata, ya que esta postura puede causar efectos altamente negativos, sobre el sistema musculoesquelético.

Postura 3:

El nivel de riesgo en la tercera postura es 1, lo cual indica que la postura no causa efectos dañinos, no requiere una acción requerida.

JSI (Movimientos Repetitivos)

El JSI de la tarea es 27,00, la tarea se considera de riesgosa para la salud del colaborador, por lo tanto, es necesario minimizar la duración de los esfuerzos realizados por el trabajador, también es necesario disminuir el número de esfuerzos por minuto realizados por el trabajador.

Fuerzas EN1005-3

Acción 1: Es necesario utilizar los elementos de protección individual, así mismo mejorar las condiciones ambientales de los trabajadores.

ACCION 2: El resultado es igual a la acción 1, es necesario tomar medidas frente al uso de elementos de protección personal y en cuanto a las condiciones de trabajo.

ACCION 3: Es necesario tomar de igual manera las medidas de las anteriores acciones.

Resultados globales

El índice de riesgo en las 2 primeras acciones es de 1,47, por tanto, el nivel de riesgo es no aceptable, el riesgo de lesión o trastorno es evidente, es necesario tomar medidas frente a los esfuerzos realizados en la tarea, aumentando las pausas activas durante la labor. La fuerza recomendada es de 9.99N/1.02KG.

En la tercera acción la fuerza es desconocida.

Proceso Endague

OWAS

Fase 1: Riesgo 1 postura sin efectos dañinos para la salud. No requiere acción.

Fase 2: Riesgo 1 postura sin efectos dañinos para la salud. No requiere acción.

Fase 3: Riesgo 2 postura con posibilidad de causar daño, se requieren acciones correctivas en un futuro cercano.

Fuerzas EN1005-3

Acción 1: El resultado del riesgo de lesiones es evidente y no puede aceptarse. Por esta razón es necesario tomar medidas para evitarlo.

Acción 2: El resultado es igual a la acción 1, es necesario tomar medidas frente al riesgo no aceptable.

Resultados globales

El índice de riesgo en las 2 acciones es 1,47 por tanto, el nivel de riesgo es inaceptable, la fuerza recomendada es de 19,98N/2.04KG.

Etapa de Empujar en Proceso de Secado, Endague, Horneado y Deshorne.

Fuerzas EN1005-3

Acción 1: La fuerza observada es desconocida, sin.

Resultados globales: No se logró hallar índice de riesgo, puesto que la fuerza empleada en la actividad es desconocida.

Proceso de Deshorne

OWAS (Descargue)

Fase 1: Riesgo 2 postura que puede causar daño, se requieren acciones correctivas en un futuro cercano.

Fase 2: Riesgo 1 postura sin efectos dañinos para la salud. No requiere acción.

Fase 3: Riesgo 2 postura, es posible que a mediano o largo plazo cause lesiones, es necesario tomar acciones preventivas y correctivas.

Fuerzas

Acción 1: Riesgo Inaceptable, el riesgo de lesión o trastorno es evidente y no puede aceptarse es necesario tomar medidas para reducirlo.

Acción 2: Es necesario tomar medidas, debido a que el riesgo es no aceptable.

Resultados globales: El índice de riesgo en las 2 acciones es 1,72 por tanto, el nivel de riesgo es no aceptable, el riesgo de lesión o trastorno es probable y no puede aceptarse es necesario tomar medidas para reducirlo. La fuerza recomendada es de 9.99N /1.02KG.

Resultados por proceso de Elaboración del Ladrillo

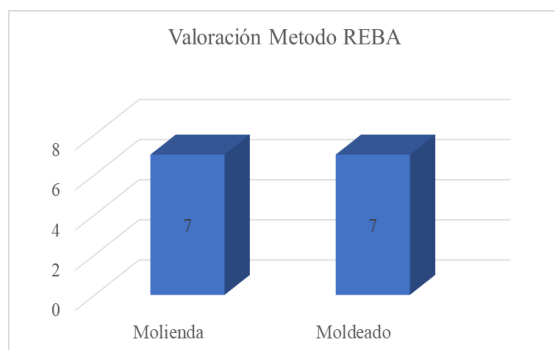


Figura 6. Valoración método REBA

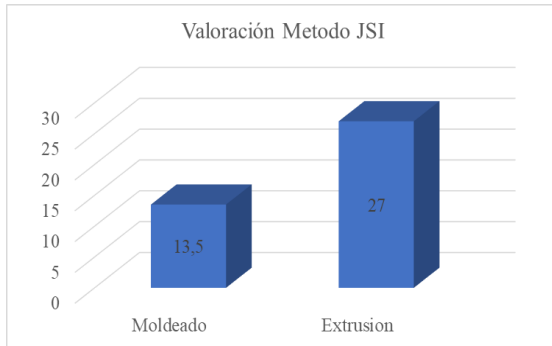


Figura 7. Valoración método JSI

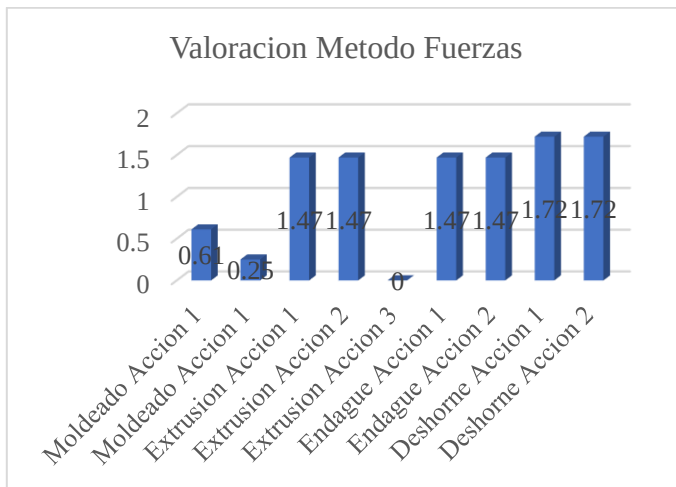


Figura 8. Valoración método Fuerzas

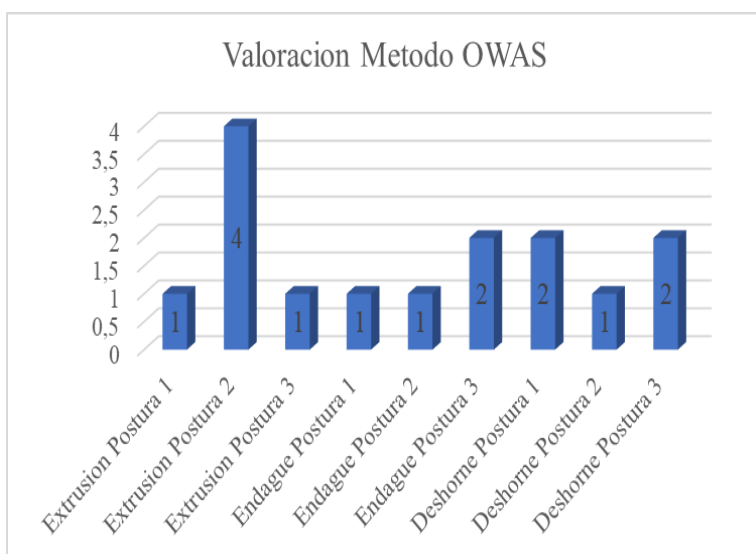


Figura 9. Valoración método OWAS

9.4 Analisis de resultados

Primero En Colombia, los Desórdenes Musculo esqueléticos se encuentran entre las primeras causas de enfermedades laborales, comúnmente en la parte superior del cuerpo y la espalda. También generan una alta demanda de servicios de salud y son la causa más común de ausencia por enfermedad (Sánchez, 2018).

Adicionalmente, los datos de la 2ª Encuesta Nacional de Salud y Condiciones de Trabajo indican que el riesgo biomecánico es una de las siete fuentes más importantes de riesgo laboral en la empresa, y las lesiones musculoesqueléticas son uno de los principales contribuyentes a las enfermedades laborales en un 90% (Ministerio del Trabajo, 2013).

Por lo anterior, es de vital importancia resaltar la presencia del riesgo biomecánico en las organizaciones y como este, afecta de manera gradual la salud de los trabajadores, no siendo excepción en el sector explotación de materiales para la construcción. El trabajo en ladrilleras, es una labor ardua en Colombia, requiere de demandas y exigencias físicas para el desarrollo de la misma. Lojano y Marín (2017) en su estudio los factores de riesgo biomecánicos para el desarrollo de lesiones musculoesqueléticas en trabajadores de fábricas de ladrillos del municipio Chorro-Cuenca, en sus resultados encontraron factores

de riesgo biomecánico altos, como: posturas forzadas, movimientos repetitivos y manipulación cargas.

Por otra parte, se puede constatar los resultados obtenidos con investigaciones similares, tales como: En el 2017, en mype mi ladrillera de Cajamarca, se realizó un estudio sobre factores de riesgo relacionados con la postura en el proceso de fabricación de ladrillos. Con respecto a los resultados generales de las 7 tareas evaluadas por los métodos REBA y OWAS, mostraron lo siguiente: método Reba: 54% (4 puestos) estaban en la categoría de riesgo ALTO y 36% (2 puestos) estaban en MUY ALTO y riesgo MEDIO al 10% (un puesto). Método Owas: el 53 % (4 puestos) estaban en la categoría de riesgo BAJO, el 40 % (2 puestos) estaban en el riesgo ALTO y el 7 % (1 puesto) estaban en el nivel de riesgo INAPRECIABLE (Mantilla, 2017).

De acuerdo a un estudio para la gestión del riesgo biomecánico y condiciones de salud osteomuscular en espalda de trabajadores operativos de una ladrillera del departamento del cauca, al aplicar el Método REBA, al área de moldeo, específicamente a los operarios de cortadora múltiple, donde el nivel de riesgo tiene (calificación: 7): MEDIO, con un nivel de intervención "Necesario". Así mismo, plantearon la implementación de programas como pausas activas, mantenimiento preventivo, acondicionamiento físico y controles de ingeniería que permitiría reducir la carga postural de los trabajadores (Betancourt, 2021).

Finalmente, el estudio Factores de riesgo ergonómico asociados a trastornos musculoesqueléticos en trabajadores de la fábrica de ladrillos Sigma Ltda. en Cúcuta Norte de Santander. Se utilizó una encuesta sociodemográfica como herramienta de encuesta para determinar factores claves como la edad, el género, el estado ocupacional y el empleo. De igual manera, aplicaron el método REBA a cada trabajador, en el cual identificaron factores de riesgo biomecánico. De acuerdo a los resultados los trabajadores se identificaron en un riesgo intermedio, el 55% de los empleados sufría un riesgo moderado de enfermedad por las actividades realizadas en el lugar de trabajo, para lo cual, las intervenciones ergonómicas son imprescindibles para reducir el riesgo de trastornos musculoesqueléticos en los trabajadores de las fábricas de ladrillos (Carvajal, 2019).

Por lo anterior, se puede evidenciar el riesgo biomecánico en el sector de manufacturero de productos de arcilla, la labor en las ladrilleras trae consigo diferentes peligros inherentes a la actividad realizada, como la exposición a factores de riesgos posturas prolongadas, mantenidas, forzadas, movimientos repetitivos, manipulación manual de cargas y esfuerzos, que al no implementar medidas de intervención de manera oportuna puede conllevar a la aparición de lesiones musculoesqueléticas o molestias osteomusculares que impidan el desarrollo de las actividades y generen ausentismo laboral, lo cual puede generar pérdidas y gastos para la organización.

9.5 Conclusiones

Las lesiones de trabajo y las enfermedades de origen laboral no solo tienen un impacto económico en las personas y sus familias, sino que también tienen un efecto significativo en el bienestar a nivel físico y mental a corto y largo plazo. Además, pueden generar bajas en la productividad, obstaculiza la competitividad y daña la reputación de las empresas en cuanto a la cadena de valor (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Es de resaltar que el 52% de los trabajadores se encuentran en edades entre los 18-28 años, es decir, relativamente jóvenes, sin embargo, la problemática que más los afecta son los factores de riesgo Biomecánico, seguido de los factores organizacionales y ambientales, generando estrés, discomfort, síntomas físicos y dolor en algunas partes del cuerpo, debido a sus posturas al momento de realizar su labor que en su mayoría son posturas prolongadas, esfuerzos, y movimientos repetitivos.

Es por esta razón, que es importante que se lleven a cabo programas de vigilancia epidemiológica para la prevención del riesgo biomecánico y todos los factores que desencadenan a la aparición de lesiones musculo esqueléticas, tales como aspectos propios de la persona, aspectos organizacionales, propiamente del trabajo y aspectos ambientales.

A partir de los resultados se recomienda para el buen funcionamiento de la jornada laboral alternar la postura, de modo que la misma postura no se mantenga mucho tiempo, incorporar el plan anual de capacitaciones sobre manejo postural, desordenes musculo

esqueléticos, ejecución de pausas activas y ejercicio físico de manera regular. Al reconocer la existencia del riesgo biomecánico en el desarrollo de la jornada laboral es relevante que tanto la empresa como los trabajadores trabajen de manera conjunta para desarrollar estrategias que permitan minimizar el riesgo existente.

Referencias

- Acevedo C, Aristizábal J, Osorio L y Ríos D. (2017). Los factores de riesgo biomecánico y los desórdenes músculo esqueléticos revisión teórica. Universidad Católica de Manizales.
- Betancourt Giraldo, L y Gallego Fernández, A. (2021). Estrategias para la gestión del riesgo biomecánico y las condiciones de salud musculoesquelética en espalda de los trabajadores operativos de una ladrillera del departamento del cauca - 2020. Institución Universitaria Antonio José Camacho.
- Carvajal Rangel, D, Hernández Guillén, J y Chacón Espinel, J. (2019). Factores de riesgo ergonómicos asociados a los trastornos musculo esqueléticos de los trabajadores de la ladrillera Sigma Ltda. CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER, 2019. Cúcuta, Universidad de Santander, 2019.
- Decreto 1072 de 2015. (2015, 26 de mayo). Ministerio del Trabajo. Diario oficial del estado. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
- Enciso Urrego LF, Pacheco DC, Rivera DC, Guerrero Useda ME. Análisis de factores de riesgo en trabajadores de ladrilleras de Ubaté. https://www.researchgate.net/profile/Maria-Useda/publication/268520958_Analisis_de_factores_de_riesgo_en_trabajadores_de_ladrilleras_de_Ubate/links/546f5b440cf2d67fco310eea/Analisis-de-factores-de-riesgo-en-trabajadores-de-ladrilleras-de-Ubate.pdf

- Lojano Pugo, S, Marín Zaruma, I. (2017). Factores de riesgo ergonómicos para el desarrollo de lesiones musculo esqueléticas en trabajadores de las ladrilleras de la comunidad El Chorro, Cuenca 2016. Universidad de Cuenca. <https://1library.co/document/y496eekz-factores-ergonomicos-desarrollo-lesiones-musculoesqueleticas-trabajadores-ladrilleras-comunidad.html>
- Mantilla Cortez, A. (2017). Evaluación de los factores de riesgos asociados a las posturas físicas en el proceso de elaboración de ladrillo artesanal en la Mype Mi Ladrillera en Cajamarca – 2017. Universidad Peruana Union. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/961>
- Ministerio del Trabajo Informe Ejecutivo. (2013). II Encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos laborales. Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 6(1) Mar 2016, pp 24-30.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Último informe sobre Seguridad y Salud en el Trabajo de la OIT: El futuro del Trabajo. <https://www.ergosersas.com/single-post/2019/05/02/%C3%BAltimo-informe-sobre-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-de-la-oit-el-futuro-del-trabajo>
- Sánchez Medina AF. Prevalencia de desórdenes músculo esqueléticos en trabajadores de una empresa de comercio de productos farmacéuticos. Revista Ciencias de la Salud. 2018;16(2):203-218. Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.6766>.

Capítulo X

SENSIBILIZACIÓN DE LOS MICROEMPRESARIOS DEL
MUNICIPIO DE SAMPUÉS SUCRE LEGALMENTE
CONSTITUIDOS SOBRE LA IMPORTANCIA DE
IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

10. SENSIBILIZACIÓN DE LOS MICROEMPRESARIOS DEL MUNICIPIO DE SAMPUÉS SUCRE LEGALMENTE CONSTITUIDOS SOBRE LA IMPORTANCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

RAISING AWARENESS OF MICROENTREPRENEURS IN THE MUNICIPALITY OF SAMPUÉS SUCRE LEGALLY CONSTITUTE ON THE IMPORTANCE OF IMPLEMENTING ELECTRONIC

Boris Ricardo López Álvarez

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

docente_contaduria3@uajs.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0003-1724-9913>

Diana Marcela Paternina Tapia

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

docente_contaduria2@uajs.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0003-4560-6228>

Aníbal Salgado Muleth

Corporación Universitaria Antonio José de Sucre

coordinacionacademicamt@unitecnar.edu.co

Resumen

La facturación electrónica en Colombia hoy en día es una realidad todas las personas jurídicas que enajenen bienes o servicios y las personas naturales que cumplan con los requisitos establecidos por la Dian tienen la obligación de elaborar facturación electrónica con un proveedor tecnológico debidamente autorizado o el establecido por la Dian forma gratuita, sin lugar a duda la implementación de esta permite tener un control de la evasión de impuesto que tanto se ha generado en nuestro país, esto constituye un punto a favor ya que anteriormente no se podía evidenciar de forma inmediata sino hasta que se realizara cruce de información. Es aquí donde podemos resaltar que las nuevas

tecnologías están cambiando y transformando los procesos administrativos con mayor agilidad, eficiencia y eficiencia para todos los usuarios internos y externos aumentando el control de los recursos, accediendo a nuevas fuentes de financiamiento que permitan ser cada día más competitivas en el mediano y largo plazo.

Palabras claves: Factura electrónica, fiscalización, transacciones, conectividad.

Abstract

In Electronic invoicing in Colombia today is a reality, all legal persons that dispose of goods or services and natural persons who meet the requirements established by the Dian have the obligation to prepare electronic invoicing with a duly authorized technology provider or the one established by the Dian for free, without a doubt the implementation of this allows control of the tax evasion that has been generated so much in our country, this constitutes a point in favor since previously it could not be evidenced immediately until information will be crossed. It is here where we can highlight that new technologies are changing and transforming administrative processes with greater agility, efficiency and efficiency for all internal and external users, increasing control of resources, accessing new sources of financing that allow us to be more competitive every day. in the medium and long term.

Keywords: Electronic invoice, inspection, transactions, connectivity.

10.1 Introducción

A lo largo de los años el país se ha visto afectado por los constantes cambios e introducción de diversas reformas tributarias en poco tiempo, teniendo en cuenta que la carga fiscal es el principal sustento de las finanzas públicas lo que ha generado gran preocupación desde todos los puntos de vista, tanto del estado como los contribuyentes que se ven directamente afectados. Todo esto se debe a la complejidad del sistema tributario en Colombia y el efecto que este provoca con relación a los diversos impuestos

temporales y/o regionales dificultando de forma general el pago de impuestos y abriendo oportunidades para la evasión y elusión fiscal. No es de extrañar que muchos índices internacionales ubiquen a Colombia entre los países que pagan mucho dinero y que, además, muestren por qué la distribución de los impuestos es contraria a lo que define la teoría económica y lo que en realidad sucede en muchos países. (Santa María, 2021).

Por otro lado, Serrano y Hernández, “invita a las empresas a adoptar la factura electrónica, mediante la Percepción y efectos del entorno competitivo, si bien el uso de la facturación electrónica tiene ventajas significativas para la empresa, su desarrollo actual aún es bajo y no ha logrado el crecimiento explosivo esperado”.

Según la perspectiva del gobierno nacional apunta a que la Factura Electrónica controle y evite el déficit fiscal que se viene generando en el país por la evasión principalmente de los pequeños comerciantes que en su momento no pertenecen a ningún tipo de régimen tributario, logrando así fortalecer todos los procesos administrativos, contables y financieros del negocio, no es un desconocimiento que la puesta en marcha de implementación de la facturación electrónica ha sido muy lento en nuestro país por diversas razones como lo es el desconocimiento de los factores que implican utilizar un software gratuito establecido por la misma Entidad de Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales “Dian”, y otra razón es que muchos de los contribuyentes les cuesta salir de la zona de confort resistiéndose a los cambios que trae consigo esta nueva implementación para mejora de todos los procesos internos y externos de la empresa, olvidándose así que nos encontramos en una era digital donde se busca simplificar y agilizar todos los procesos que permite que sus empresas tengan mayores posibilidades y, oportunidades de expansión y apertura de nuevos clientes.

Es por ello, que la DIAN demuestra que la factura electrónica fue creada como una herramienta que permite ahorrar todos los procesos internos de las empresas, un ejemplo general es la comparación de una factura tradicional o en papel con una electrónica. Dado que la primera factura se recibía físicamente o por correo electrónico, y se utilizaban como soporte los archivos físicos, por lo que había que enviarla posteriormente por correo,

calculando manualmente para que al final del período contable se enviara la información ante la DIAN, lo que significaba, más dinero, errores y más tiempo para gastos de proceso. Por otro lado, una factura electrónica es un mecanismo digital creado por la validación en tiempo real de la DIAN, lo cual es una ventaja mayor que reduce el error humano, porque se envía y recibe electrónicamente, calculada de la misma manera, pero generada en tiempo real generando informes que reducen la evasión fiscal. (DIAN, 2018)

Por otro lado, al colocar en marcha la facturación electrónica en las empresas aumenta la eficiencia y eficacia de todos los procesos, reduciendo significativamente los costos, además de ahorrar tiempo, automatizando la operativa de la misma. La disminución en los procesos se evidencia sobre todo en las grandes empresas con alto grado de facturación, como lo es el uso de papel y el espacio físico para almacenar documentos por el tiempo estipulado en la norma, evitando así la infoxicación. Por otro lado, el ahorro de tiempo proviene del envío físico de documentos a los clientes ya que este proceso se realiza de forma inmediata. (Meza, 2020)

En tal sentido, es importante dar a conocer a los Microempresarios de fabricación de muebles del municipio de Sampués - sucre los beneficios y bondades que promete el acogerse a la FACTURACIÓN ELECTRONICA optimizando los procesos administrativos, mejoras en la calidad de la información y de paso formalizar sus economías, para así cumplir con las necesidad y obligaciones tributarias.

10.2 Metodo

El presente proyecto de extensión es de carácter cualitativo, ya que se basa en el análisis de las experiencias suministradas por los microempresarios en la disminución de las ventas por no tener claridad en los procesos y ventajas competitivas que trae consigo la implementación de la Facturación Electrónica.

Según, (LeCompte, Margaret D., 1995) considera la investigación cualitativa como “una clase de diseños de investigación que obtienen descripciones de observaciones en

forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y video, de cualquier registro escrito, fotografías o películas y artefactos.

De tal forma, para alcanzar los objetivos previsto se desarrollará una identificación del sector realizando entrevistas a los microempresarios de Fabricación de muebles del municipio de Sampedo y demás actores internos y externos, mediante herramientas tecnológicas como grabador de audio, videos donde logremos identificar sus experiencias y expectativas. Mediante entrevistas estructurada y luego proceder a la extracción de la información más importante que nos permita diseñar una guía de implementación en base a las normativas vigentes logrando que su apropiación sea efectiva con base a lo establecido en la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales.

Población:

Microempresas de fabricación de muebles del municipio de Sampedo-Sucre que cumplan con los requisitos para optar por la Factura Electrónica, quienes, mediante una caracterización, estar de acuerdo acogerse a la implementación.

Muestra:

Este estudio se fundamenta en el proyecto de extensión de los empresarios y fabricantes de muebles del municipio de Sampedo Sucre con una muestra de 22 Empresarios.

10.3 Resultados

Para empezar con el análisis de los resultados, una vez obtenida la información, mediante las técnicas y herramientas de recolección, se tuvo en cuenta una muestra representativa seleccionada al azar de la muestra seleccionada, y se procedió a realizar el análisis:

A continuación, en la gráfica n°1, se ilustra la muestra seleccionada de la población del sector muebles del municipio de Sampués sucre que pueden cumplir con los requisitos para implementar la factura electrónica en sus negocios:

Grafica n°1: Nombre de su negocio o razón social.

Nombre de su negocio o Razon Social

11 respuestas

Barreto muebles
Muebles Fc
YORDAN LAHURT - MUEBLES Y ARTESANIAS
Muebles Capaxem
Muebles Vitola
MUEBLES EL HOGAR FELIZ
Muebles Doña Juana
MUEBLES LOS 3 HERMANOS
Muebles agua viva

Fuente: Elaboración propia

Barreto muebles

Muebles Fc

YORDAN LAHURT - MUEBLES Y ARTESANIAS

Muebles Capaxem

Muebles Vitola

MUEBLES EL HOGAR FELIZ

Muebles Doña Juana

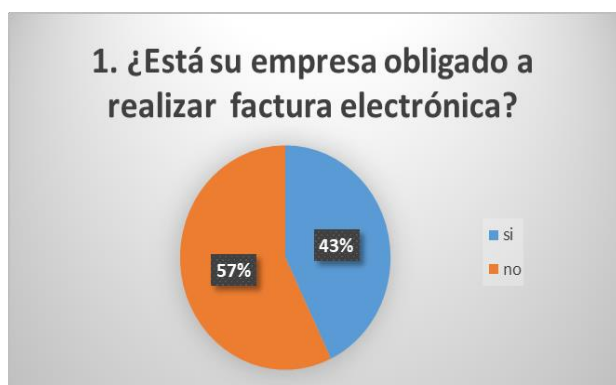
MUEBLES LOS 3 HERMANOS

Muebles agua viva

Muebles García

MUEBLES JUANPY

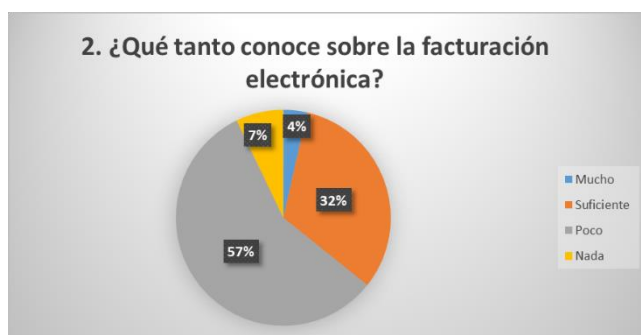
Grafica n°2: Esta su empresa obligada a facturar electrónicamente.



Fuente: Elaboración propia

Se logro identificar que el 57% de las empresas visitadas en el municipio de Sampués están obligadas a generar facturación electrónica.

Grafica n°3: Que tanto conoce sobre la facturación electrónica.



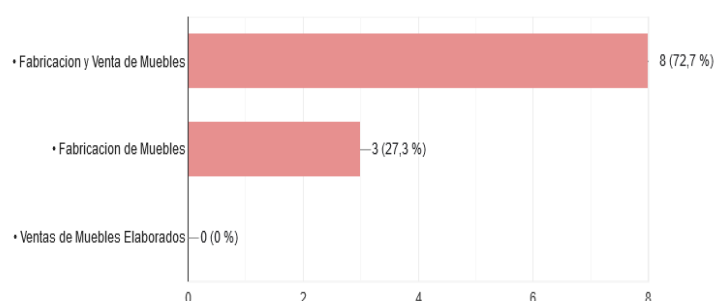
Fuente: Elaboración propia

Grafica n°4: Dedicación del negocio.

2. ¿A qué se dedica su negocio?



11 respuestas



Fuente: Elaboración propia

Se pudo establecer que el 72,7% de la muestra se dedica a la fabricación y venta de muebles mientras que el 27,3% se dedica a la fabricación de muebles.

Establecer ventajas y desventajas de acogerse a la Implementación de Facturación Electrónica por parte de los Microempresarios de Fabricación de Muebles del Municipio de Sampués.

¿Qué es el Sistema de Factura Electrónica (SFE)?

Los sistemas de facturación electrónica reemplazan técnicamente a las facturas elaboradas en papel o computarizadas, incluyendo de esta forma documentos electrónicos que permiten para efectos fiscales verificar los ingresos, deducciones, gastos, créditos o impuestos en tiempo real, aprovechando los documentos electrónicos como soporte de adquisición de bienes o servicios. Esto permite simplificar las operaciones comerciales reduciendo significativamente el costo de envío y recepción de facturas, además de llevar el control del estado de las facturas electrónicas como aceptación o rechazo; proporcionando el acceso a informes continuos.

¿Qué documentos y servicios componen SFE?

Actualmente los documentos que forman parte del Sistema de facturación electrónica se encuentran:

- Factura electrónica de venta
- Reporte para validación de facturas de talonario o de papel expedidas por inconvenientes de tipo tecnológico del facturador.
- Documento Soporte de Pago de Nómina Electrónica
- Documento Soporte de Adquisiciones con no obligados
- Documento soporte de importación

Estos documentos tienen la misma funcionalidad técnica que las facturas electrónicas.

Por otro lado, los servicios que conforman el Sistema de facturación electrónica:

- La plataforma
- Devoluciones
- Declaraciones sugeridas.

¿Qué beneficios brinda el Sistema de Factura Electrónica?

- Simplificación de los procesos y ahorro documental.
- Seguimiento de comprobantes fiscales en tiempo real
- Obtener acceso de forma directa en los servicios como declaraciones sugeridas y devoluciones
- Estar al día con la información contable y tributaria.

Diseñar una guía de implementación en el desarrollo de la aplicabilidad de la de la Facturación Electrónica por parte de los Microempresarios de Fabricación de Muebles del Municipio de Sampedra.

Para dar cumplimiento al presente objetivo específico, en una primera fase de diseñar una guía se utilizó una capacitación de manera presencial en el auditorio de la

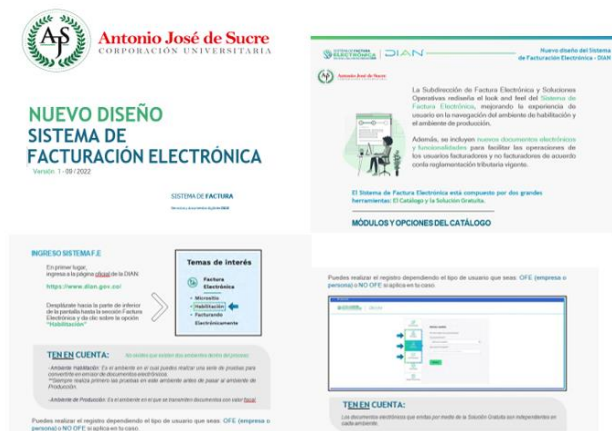
Alcaldía del Municipio de Sampedro sucre a la población objeto de estudio, la cual después de finalizado el evento de sensibilización de las ventajas y desventajas de la factura electrónica se les compartió una encuesta de satisfacción para vislumbrar las necesidades de información de la población objeto de estudio sobre el tema y su injerencia en la economía de sus negocios.



Fuente: Elaboración propia.

Complementario a esta fase de Diseño se entregó una cartilla informativa sobre la Factura Electrónica, con la información necesaria para acallar las dudas e inquietudes que manifiesten en la primera encuesta

Ilustración 2 Cartilla informativa sobre la Factura Electrónica 2022



Fuente: Elaboración propia

Para la jornada de sensibilización a los microempresarios del municipio de Sampedro en la práctica de la factura electrónica adecuado al tipo de operaciones de negocio que ejecutan se contó con la participación de 11 empresarios fabricantes y comerciantes de muebles del municipio de Sampedro, además se contó con la participación del orientador en el tema Aníbal Salgado Muleth, el cual es funcionario de la DIAN seccional Sucre, el evento duro 2 horas en donde se tocaron temas de sumo interés para los participantes ,tomando en cuenta la información preliminar que arrojó la encuesta realizada a la población, se obtuvo como resultado una buena acogida de la información y expectativas de los interesados por empezar a realizar el proceso de facturación electrónica DIAN.



10.4 Conclusiones

Una vez analizado lo anterior se puede definir que la población estudiada, en su totalidad podría empezar a implementar la factura electrónica, de acuerdo a los requisitos estipulados en la norma, según las diferentes modificaciones del ciclo operativo de los negocios. Desarrollando la implementación de la facturación y firma electrónica para la presentación de las declaraciones tributarias cumpliendo con los requisitos establecidos en la ley.

Con relación a la información, y desarrollo de los objetivos propuestos, se llega a la conclusión de que los empresarios de muebles del municipio de Sampués, se hace necesario crear una conciencia de los beneficios estipulados en la norma y que apuntan directamente a sus negocios, ya que si bien es cierto en el municipio de Sampués existen contribuyentes formalmente constituidos, es decir cuentan con el registro mercantil de la cámara de comercio de Sincelejo, también existe una parte de esta población que operan sus negocios bajo la informalidad y por tal motivo se deduce que estos desconocen la normatividad de la factura electrónica, las bondades y beneficios que este ofrece, no solo en el área tributaria si no también en el área comercial y mercantil, ya que la factura electrónica tiene como trasfondo impulsar la formalidad económica y la competitividad de las empresas que se acojan, ofreciendo beneficios en materia de deducciones de costos y gastos según las obligaciones tributarias establecidas, conllevando con esto una reactivación en la parte económica.

Referencias

Beltrán, Andrés (2018). *Universidad Católica*. Obtenido de Implementación Facturación electrónica en Colombia: [https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22477/1/Implementaci%
3n%20de%20Facturaci%3n%20Electr%3n%20en%20Colombia.pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22477/1/Implementaci%c3%b3n%20de%20Facturaci%c3%b3n%20Electr%c3%b3nica%20en%20Colombia.pdf)

- Cámara de comercio de Sincelejo. (2019). *Estudio de Caracterización del Municipio de Sincelejo - Departamento de Sucre*. Sincelejo: Departamento de Servicios Empresariales.
- DIAN. (2018). *Dirección de impuestos y Aduanas nacionales*. Obtenido de Guía del usuario. Servicio "Facturación gratuita DIAN: <https://www.dian.gov.co/fizcalizacioncontrol/herramientaconsulta/FacturaElectronica/Fact>
- Hernández, Ortega y Serrano, Cinca. (2009). *Conceptos e impacto del entorno competitivo*. Revista de negocios de Universia, ISSN 1698-511796. Científicos de la red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal (Redalyc.org).
- LeCompte, Margaret. (1995). Un matrimonio conveniente: Diseño de investigación cualitativa y estándares para la evaluación de programas. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*.
- Meza, V. L. (2020). *Diario La República*. Obtenido de La principal ventaja de utilizar la factura electrónica es la reducción de los costos: <https://www.larepublica.co/buscar?Term=la%20principal%20ventaja%20de%20utilizar%20la%20factura%20electronica%20es%20la%20reduccion%20de%20los%20costos%20&Limit=10&Offset=0&Order=Descending&Op=And>
- Santa María, M. (2021). *Las razones detrás de una reforma fiscal necesaria*. Obtenido de LR Más: larepublica.co/analisis/Mauricio-santa-maria---anif-2941063/las-razones-detras-de-una-reforma-fiscal-necesaria-3137432

Capítulo XI

EL DIBUJO DE LOS SUEÑOS COMO ENTE GENERADOR DE LA
CREATIVIDAD EN ESTUDIANTES DE NIVEL SECUNDARIA,
LIMA

11. EL DIBUJO DE LOS SUEÑOS COMO ENTE GENERADOR DE LA CREATIVIDAD EN ESTUDIANTES DE NIVEL SECUNDARIA, LIMA

THE DRAWING OF DREAMS AS A GENERATOR OF CREATIVITY IN SECONDARY SCHOOL STUDENTS, LIMA

Juan Zecenarro Vilca

Universidad Nacional de Educación EGYV

jzecenarro@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-7780-5585>

Nelson Paucca Gonzales

Universidad Nacional de Educación EGYV

nelfilosofia@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-9589-864X>

Cesar Cobos Ruiz

Universidad Nacional de Educación EGYV

ccobos273@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-4330-8147>

Rusbel Jhon Rafayle Cuadra

Universidad Nacional de Educación EGYV

rjrafayle@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-2235-071X>

Julio Marino Antón Villacorta

Institución Educativa 109 -SIL

julioantoneduccion@gmail.com

 <https://orcid.org/0009-0001-6835-4230>

Resumen

El proceso de enseñanza y aprendizaje en Educación Básica Regular peruana atraviesa por un período crítico, en la mayoría de los aprendices se ha notado poco interés por el desarrollo de las diferentes asignaturas. Por tanto, para el desarrollo de la investigación se planteó como objetivo central aplicar la estrategia; el dibujo de los sueños

para el desarrollo de creatividad de los estudiantes de nivel secundaria, la misma que ha sido explicitado a partir del enfoque cuantitativo de tipo experimental, diseño preexperimental y método deductivo, esta última permitió analizar las dificultades presentados por el grupo muestral, partir del cual se ha aplicado la estrategia durante cuatro meses. Se tuvo en cuenta a una muestra de 28 integrantes a los cuales se aplicaron la prueba denominada pre test y después del desarrollo de la estrategia se ha vuelto aplicar la misma prueba en su versión post test. Los resultados de ambas pruebas se han comparado teniendo en cuenta la estadística descriptiva y ratificada la estadística inferencial, mostrando que la estrategia aplicada ha sido pertinente para el desarrollo de la creatividad de cada individuo. En tal sentido, se concluye que la estrategia; el dibujo de los sueños ha mejorado la capacidad creativa del grupo experimental de manera significativa en el área de cultura artística.

Palabras clave: Creatividad, dibujo, arte, memoria, sueño, nivel secundario

Abstract

The teaching and learning process in Peruvian Regular Basic Education is going through a critical period; the majority of learners have shown little interest in the development of the different subjects. Therefore, for the development of the research, the central objective was to apply the strategy; the drawing of dreams for the development of creativity of secondary level students, which has been explained from the quantitative approach of experimental type, pre-experimental design, and deductive method, the latter allowed to analyze the difficulties presented by the sample group, from which the strategy has been applied for four months. A sample of 28 members was taken into account to whom the test pre-test was applied and after the development of the strategy, the same test was applied again in its post-test version. The results of both tests have been compared taking into account the descriptive statistics and ratified the inferential statistics, showing that the strategy applied has been relevant for the development of the creativity of each individual. In this sense, it is concluded that the strategy of dream

drawing has improved the creative capacity of the experimental group significantly in the area of artistic culture.

Keywords: Creativity, drawing, art, memory, dream, secondary level

11.1 Introducción

En los últimos tiempos de la vida humana, en el aspecto educativo se han venido presentados cambios precipitados debido al avance de la ciencia y la tecnología, además de la aparición de enfermedades incurables como es el caso de la pandemia COVID-19 que arrasó con pérdida de la vida humana a nivel mundial. Estos males imprevistos, han venido modificando la conducta de los estudiantes. En las escuelas públicas, se han venido notando la intolerancia de parte de ellos, en consecuencia, es una obligación moral de parte de los docentes quienes tienen que asumir plantear nuevas estrategias de aprendizaje. En tal sentido, el desarrollo de la investigación tuvo el propósito de aplicar la estrategia; el dibujo de los sueños en el desarrollo de la creatividad. La aplicación de la estrategia, ha mostrado resultados positivos en cada uno de los estudiantes, no solamente han expresado los dibujos en función a los sueños, también, han puesto a prueba el funcionamiento de la memoria, resaltando el de corto plazo, a partir de los recuerdos en el estado de la vigilia cada uno de los estudiantes ha plasmado sus experiencias en una hoja de papel. Naturalmente, en los diferentes gráficos se han podido notar la originalidad, la insistencia en la elaboración, la muestra de comunicación eficaz resaltando los detalles especiales de los sucesos durante el estado del reposo de los sueños. Finalmente, la aplicación de la prueba post test han mostrado el cambio positivo en el aprendizaje de cada uno de los integrantes del grupo muestral, ello significa, que es pertinente explorar el reflejo de sus sueños a través de los dibujos, sea cual fuere la asignatura a desarrollar, los estudiantes representan realidades inesperadas cuando se les dice; ¿qué recuerdos tienen acerca de sus sueños durante el tiempo del descanso nocturno?, muchos narran con detalles los diferentes sucesos y los que no lograron por primera vez con el desarrollo de las sesiones van logrando su propósito, de este modo el docente de cualquier asignatura

terminará explorando su capacidad creativa de los estudiantes además de la simulación de la memoria. Los estudiantes no necesitan condicionamiento rígido, necesitan expresar lo que ellos saben o se les presentan en los sueños, por tanto, los docentes deben estar prestos para escuchar y aprender de sus experiencias relatadas, se debe recordar en tiempos como hoy existe la pasividad de trabajar por proyectos, en la construcción los estudiantes son los protagonistas del quehacer educativo.

El dibujo de los sueños

Debemos tener en cuenta que el arte de soñar y transmitir los sueños en una hoja de papel es una destreza eficaz que puede incitar a desarrollar la creatividad en los adolescentes de la Educación Básica (EB) de nivel secundario. En ese sentido, el dibujo de los sueños se fundamenta en el proceso de la concepción de los sueños, estas a su vez pueden ver aspectos de lo más recónditos de la mente, además, de permitir el afloramiento de las emociones que por lo general se encuentran reprimidas en el subconsciente.

Para la explicación de la temática, es necesario acudir a la teoría psicoanalítica que esboza que los sueños son expresiones figuradas de los deseos cohibidos y los conflictos que tenemos en el interior de nuestro ser (Freud 1898). Sin embargo, no todos los psicólogos modernos defienden totalmente esta teoría, existe un consentimiento por parte de algunos, en que los sueños pueden facilitar rastros importantes sobre la naturaleza interna de una persona; bajo esta premisa, con el empleo del dibujo de los sueños en los estudiantes de la EB, se les ofreció una oportunidad especial para examinar su interior, el cual permitió verificar la transmisión sus ideas y emociones de manera creativa; por esta razón, mediante el uso de esta técnica, los escolares han aprendido a identificar esquemas en sus sueños y recapacitar acerca de los esquemas que permitieron observar respecto a las ansiedades, tensiones y desconfianzas de manera espontánea. Por otra parte, cabe resalta que el sueño se concibe como el reposo del cuerpo el cual depende de la aceleración del ritmo cardíaco, en tal sentido, la duración del sueño dependerá de la edad de las personas, en muchos casos el sueño puede tener una duración de 14 a 17 horas. En caso de los estudiantes sus edades fluctúan entre 13 a 17 los cuales deben dormir

aproximadamente 8 a 10 horas diarias. Por lo que el sueño se define como: “[...] el ritmo de sueño y vigilia, como un ritmo cardíaco, [...]” (Acuña, 2018, p.27). Teniendo en cuenta esta definición, es necesario aclarar que el cometido de la investigación no ha tomado esta perspectiva, sino más bien, la mirada del presente trabajo ha tenido una mirada holística relacionado con el proceso imaginativo durante el proceso que reposa el cuerpo, al cual se ha denominado creatividad que ejercen los estudiantes al momento de plasmar una gráfica en una hoja de papel. Este proceso está relacionado con el funcionamiento de nuestro cerebro: “Todos somos conscientes de que percibimos diferentes propiedades de una realidad que se desarrolla en torno a nosotros creamos y manipulamos imágenes mentales casi históricas de esta realidad las incluimos en la memoria y desde está la reactivamos” (Canessa, 2018, p. 9). Lo que se ha pretendido con los estudiantes es justamente la persuasión de su capacidad imaginativa relacionado con la música, naturalmente, se sostiene que los adolescentes tienen una capacidad recordar y plasmar sobre la hoja de papel sin mayor dificultad.

Siguiendo las líneas que anteceden, se ha podido identificar que, al ser persuadido su capacidad imaginativa, los estudiantes proponen imágenes originales, además de ser únicos, las mismas que han sido plasmadas de manera autónoma en gráficas, esto es producto de las respuestas sensoriales de sus sueños, así mismo, les ha permitido dar forma a las concepciones imprecisas y provocadoras. Esta experiencia no solo incita a la creatividad artística, sino que, también perfecciona el actuar en el momento de solucionar algún inconveniente estimulando la habilidad de expresar ideas de modo práctico con cierta precisión; dicho sea de paso, si hablamos de los sueños podemos manifestar que son una revelación extraordinaria que se desarrolla en la mente del hombre y necesariamente como una actividad artística; puesto que, durante el sueño, nuestra mente tiene la libertad de divagar, indagar, y organizar diversos contextos atmosféricos que a menudo no cuenta con restricción alguna. Por otra parte, la representación de la realidad fenoménica es suministrada por los escolares mediante diversas ideas u opiniones, representaciones pictóricas y conocimientos que serán empleados a modo de iluminación para cuando llegue el momento de diseñar algo creativo.

Las explicaciones, acerca del procesamiento de la imaginación se ha podido observar desde los principios psicopedagógicos y la psicología cognitiva, los cuales han justificado que el dibujo de los sueños no solo estimula la forma de ser ingeniosos e innovadores, sino también, consigue de una u otra forma, visualizar de manera crítica a través de la reflexión en torno a nuestro pasado. Es por ello, que, al animar a los escolares a dibujar sus sueños, se les ha brindado la oportunidad de examinar y especificar las alteraciones de forma más saludables, a ello se suma que principalmente han sido provechoso para todos aquellos que han contado con ciertos problemas en el momento de expresar sus emociones verbalmente.

Desde la visión de Portocarrero (2011) toda persona que se anime a dibujar o pintar cualquier realidad o contexto, estará pretendiendo representar un objeto ya sea que este exista o solo lo haya imaginado, y dicha creación, estará conformada por recuerdos cognoscentes, emocionantes, además de formativos. Es decir, que el dibujo es una representación de carácter sensorio ocular que les permite a los discentes poder personificar sus inclinaciones idealistas de manera exclusiva, también se les ha ofrecido la oportunidad de cambiar concepciones imprecisas en representaciones pictóricas más reales; esta destreza puede alcanzar un valor potencial en el perfeccionamiento de su creatividad y su habilidad para expresar opiniones de manera segura. Además, cuando los escolares navegan en el proceso de bosquejar sus sueños, siempre han mostrado una actitud positiva para representar, personificar escenas de alto impacto de manera esporádica, esto indica que las ideas se encuentran almacenadas en la memoria y es expresado en el momento oportuno. Esta práctica ha provocado mayor capacidad creativa en el grupo control, por lo que se ha ido fortaleciendo sus habilidades a fin de generar mayores destrezas en su vida personal y entorno laboral.

Así mismo desde la percepción de Levín (2005) "El dibujo se identifica por la creación de personajes y escenas ubicadas en paisajes o decorados que interactúan en una gramática compleja" (p. 596). Esto indica que el arte de dibujar los sueños se ha transformado en un instrumento terapéutico que facilita a las personas, el hecho de poder

examinar y enunciar sus sentimientos y conocimientos no verbal, el desarrollo de la gráfica obedece al empleo de una técnica, la misma que le permitió a los estudiantes acceder a su subconsciente bajo una condición estable y de forma autónoma; así pues, a medida que los escolares desarrollan sus habilidades de dibujo, también, ven sus sueños reflejar sobre el papel, en ella queda plasmado la confianza en sí mismo, el cual les ha permitido explorar otras áreas de sus vidas o los llamados habilidades innatas, lo que les permitió enfrentar nuevos desafíos con una mentalidad positiva, sobre todo creativa. Por consiguiente, el dibujo de sueños no solo se trata de plasmar imágenes en un papel, sino también de explorar el proceso creativo de sí mismo, además, el fin último de la investigación ha sido, que los estudiantes estén siempre preparados para enfrentar nuevos desafíos, experimentar diferentes técnicas, encontrar soluciones a través de sus sueños, aquellos a su vez han generado estar siempre atentos a los nuevos quehaceres cotidianos en función al contexto que le rodea.

La creatividad más allá de la imaginación

La creatividad es una habilidad fundamental que desarrolla todo ser humano, el cual les permite obtener éxitos académicos, por otra parte, también se considera como una competencia valiosa que ayuda progresar durante el desarrollo de su vida cotidiana. Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2022) sostiene que la creatividad se encuentra relacionada con la potestad de crear y la habilidad de creación. Una manera original y fresca de fomentar la creatividad en los escolares es a través del dibujo, una técnica que combina elementos de la psicología y la expresión artística. Este enfoque permite a los estudiantes explorar sus pensamientos subconscientes y dar rienda suelta a su imaginación de una manera significativa y terapéutica.

Es comprensible que la adolescencia es un período en el cual las personas son más volubles, por lo que es crucial la experimentación de los estudiantes durante el transcurso del desarrollo personal. Cuando los escolares experimentan una serie de cambios corporales, sentimentales y cognitivos, es necesario explorar la parte creativa de las personas, básicamente en una necesidad prestar mayor atención a los adolescentes

aunque ellos dirán que están muy bien y no requieren ninguna ayuda del adulto, otros dirán, que los adultos no les entiende su situación, estas situaciones deben ser aprovechados por los docentes para trabajar de manera armoniosa, es decir, de debe enseñar y deben disfrutar de lo que hacen.

Por otra parte, se ha tenido en cuenta la concepción de Erikson citado en (Shaffer, 2002) en el cual manifiesta: “[...] que los adolescentes enfrentan la tarea de identidad versus confusión de roles, entonces al fomentarles la creatividad les estamos ayudando a encontrar su identidad y desarrollar un sentido de sí mismo más sólido”. En ese sentido, la creatividad está estrechamente relacionada con enfrentar los problemas, el saber decidir, la adaptación a nuevas situaciones y el abastecimiento de las habilidades cruciales para la obtención del éxito cuando sea adulta. Por ende, fomentar la creatividad durante la adolescencia contribuyen el desarrollo más completo y saludable. Además, de impulsar el pensamiento innovador con el cual el estudiante siente facilidad y está convencido a enfrentar de manera favorable los problemas en un mundo de constante cambio. En lo que concierne al contexto educativo, es evidente la cultivación de la creatividad desde los primeros años de la vida humana. Por ejemplo, a través del dibujo los estudiantes pueden expresar sus sentimientos de manera plena, la misma que permitirá reflejar sus intenciones acerca de la vida cotidiana o académica.

Por su parte, Goleman (2012) sostiene que el desarrollo de la habilidad permite incrementar la creatividad, los cuales se muestran en forma de destrezas de generando comparaciones y semejanzas. Este enfoque, permite a los jóvenes explorar su imaginación, además, de proporcionar una ventana en tener una mirada interna de su ser. Así mismo, la creatividad se concibe como una facultad imprescindible que despierta la curiosidad de descubrir nuevos hechos con la finalidad de representar el mundo real que le rodean a los sujetos. En ese sentido, la creatividad va más allá de la producción artística en los estudiantes de secundaria, siendo uno de los componentes esenciales que permite desarrollar su capacidad cognitivo, emocional y filosófico. Tener una visión holística acerca de la creatividad, desde el plano institucional contribuye a la formación académica, al

desarrollo personal, a su vez prepara a las personas a afrontar nuevos retos que se dan durante la experimentación de la vida cotidiana.

Desde la perspectiva de la psicología positiva, encabezada por Seligman (2005) se tiene en cuenta la importancia de cultivar fortalezas individuales resaltando el desarrollo de la creatividad, para promover una vida plena y significativa. Los adolescentes que pueden expresar su creatividad desarrollan una mayor estima y converge una interrelación plena dentro de la sociedad, tal es así, que se ha considerado como un medio para resolver dificultades de manera innovadora, usando herramientas que generen la autorreflexión y la comprensión personal.

Bajo los principios de fomentar la creatividad a través del dibujo contribuye al desarrollo de la resiliencia en los estudiantes, permite expresar sus emociones y enfrentar desafíos personales de manera constructiva desde el campo educativo. El dibujo de los sueños, debería ser integrado en el currículo escolar para que los maestros pueden diseñar actividades que posibiliten en los alumnos expresar sus sentimientos, emociones y los docentes estén comprometidos con el desarrollo de la creativas, además, de generar una descarga teórica en los educandos. De este modo existiría la posibilidad de engrandecer la práctica pedagógica, ofreciendo a los estudiantes herramientas que permitan abordar problemas emocionales y psicológicos de manera constructiva. Por otra parte, los educadores están llamados a promover la creatividad en el aula, desempeñando un papel protagónico mediante la fomentación del dibujo de los sueños. La misma que consiste en la integración de la teoría y la práctica, así mismo, se puede utilizar como herramienta para enseñanza de diversos temas desde literatura, historia y ciencias. En consecuencia, a la integración del dibujo en la educación ejercitara su capacidad cognitiva, así, como la comprensión de los conceptos empleados en los diversos textos o áreas. Siguiendo una lógica integradora los dibujos tienen que ser utilizados para representar procesos científicos, conceptos matemáticos y eventos históricos.

En otros términos, la investigación se centró en establecer la relación que existe entre las variables; el dibujo de los sueños y la creatividad en los estudiantes del nivel secundaria. Los enunciados propuestos en los acápites que anteceden, justifican el empleo

del dibujo de los sueños en el proceso de la creatividad, siendo ambos variables componentes que se entrelazan de manera significativa en la vida de los alumnos de secundaria y desempeñan un papel fundamental en su formación integral. Más allá de ser una actividad artística, el dibujo nutre el desarrollo cognitivo, emocional y social, proporcionando a los estudiantes una herramienta versátil para expresar, explorar y desarrollar sus habilidades creativas. Al fomentar y apoyar la creatividad en el contexto del dibujo en las instituciones educativas, estarían contribuyendo significativamente al crecimiento integral de los adolescentes en su desprendimiento académico, por ello, es indispensable que las escuelas adopten enfoques interdisciplinarios del aprendizaje, fomentando la conexión de ideas y promoviendo una comprensión profunda de otras disciplinas de manera significativa, extendiendo una amplitud de posibilidades para que los estudiantes disfruten de lo hacen o hacen durante su existencia.

11.2 Metodología

El desarrollo de la investigación ha sido considerado dentro del enfoque cuantitativo de tipo experimental y diseño preexperimental (Paucca, et al. 2023), los autores de la investigación aducen que esta clasificación obedece a la concepción tipológica. El presente enfoque ha permitido medir las variables y las dimensiones a través de la estadística descriptiva las respuestas de los objetivos planteados, mientras que la hipótesis ha sido analizada en función a la estadística inferencial. En lo que concierne al tipo y diseño cuasiexperimental (Carrasco, 2006), ha permitido plantear las diferentes sesiones con la finalidad de mejorar la estrategia; el dibujo de los sueños que generó el desarrollo de la capacidad creativa del grupo experimental.

Respecto a la población, se tuvo en cuenta 116 a los estudiantes de las cuatro secciones del tercer grado, mientras que la muestra estuvo conformada por 28 estudiantes 15 mujeres y 13 varones de la sección "A" del distrito de San Juan de Lurigancho de la ciudad de Lima.

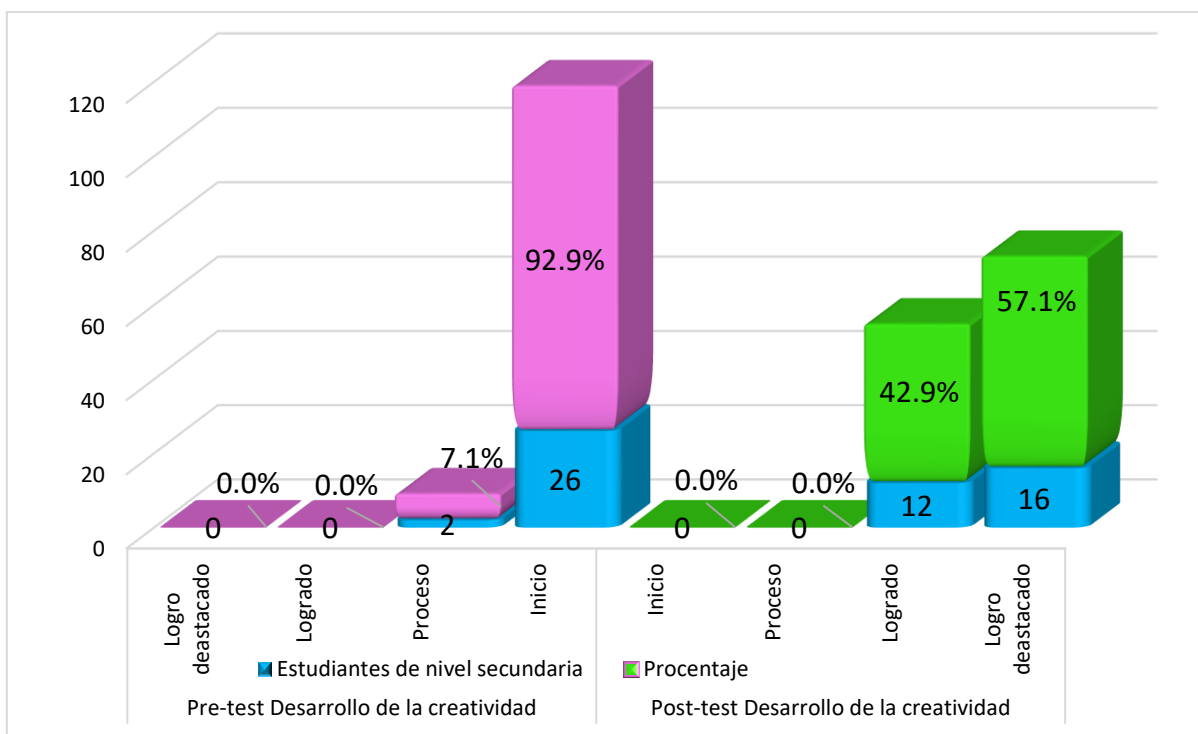
Así mismo, se acudió al uso de la técnica de encuesta, mientras que el instrumento ha sido la prueba de; el dibujo de los sueños para el desarrollo de los sueños, la misma que se expresó en versión pre y post test, estas permitieron recoger la información de manera objetiva.

11.3 Resultados

Se ha tenido a bien analizar los resultados descriptivos, el cual permitió responder los objetivos planteados inicialmente. En ese sentido, antes de iniciar con la ejecución de las sesiones, se aplicó la prueba denominada pre test que consistió en presentar los dibujos en función a sus sueños de parte del grupo experimental, esta a su vez, ha permitido ejercitar la memoria de **corto** y largo plazo, finalmente en la figura 1 se observa que, de un total de 28 estudiantes, 26 de ellos que representa un 92.9% ($26 = 92.9\%$) se encontraban en el nivel de inicio. En función a estos resultados se desarrolló dieciséis sesiones, en el cual los estudiantes han ido graficando diversas escenas en relación a sus sueños, estas acciones han permitido ejercitar el proceso memorístico de cada uno de ellos. Al finalizar las 16 sesiones, se procedió nuevamente con la aplicación de la prueba en su versión post test, del cual se obtuvo un resultado favorable, de los 28 estudiantes, 16 de ellos que representa un 57.1% ($16 = 57.1\%$) se ubicaban esta vez en el nivel logro destacado. Aquello indica que el desarrollo de los dibujos permite expresar su capacidad creativa durante el desarrollo de la asignatura de educación artística.

Figura 1

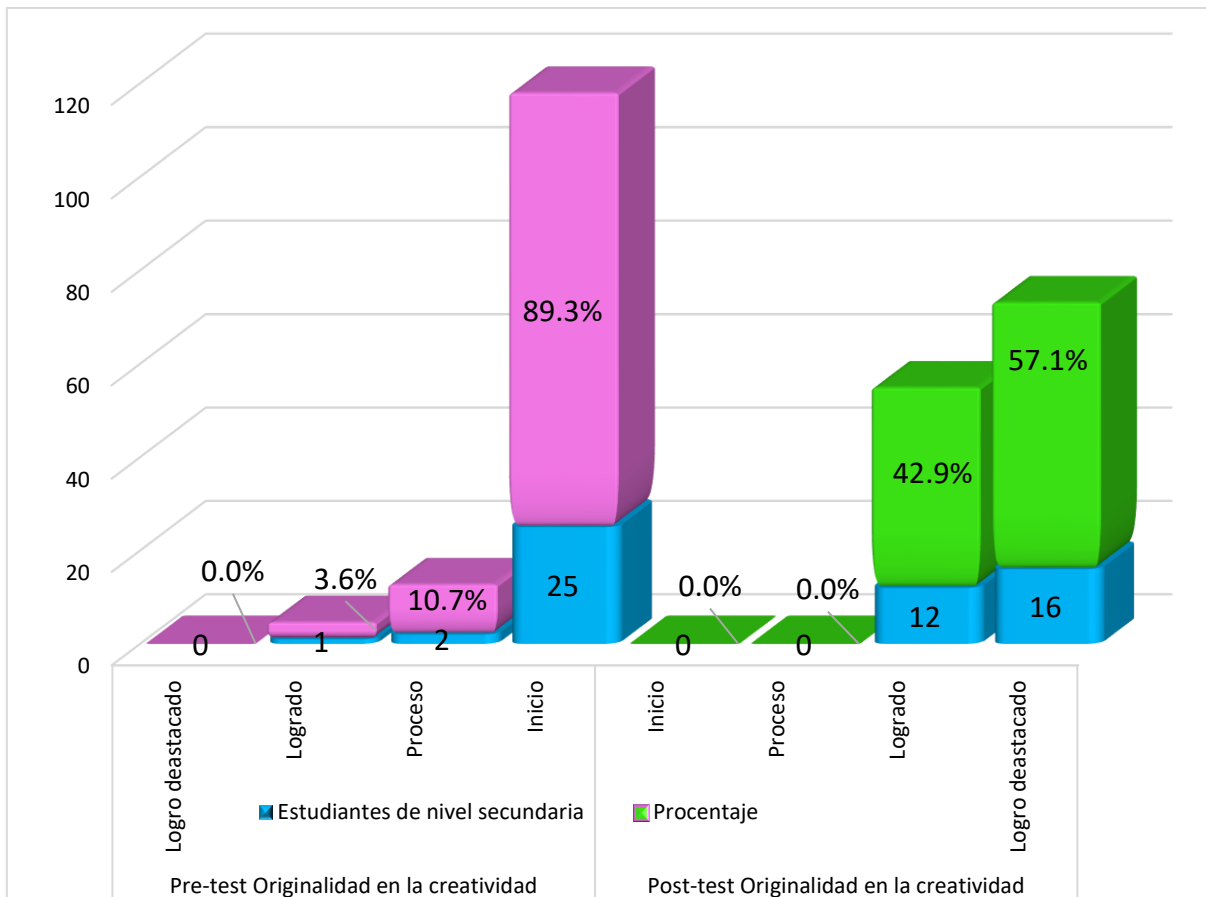
Comparación del pre y post test del dibujo de los sueños en el desarrollo de la creatividad.



En lo que concierne a la comparación del pre y post test de las dimensiones originalidad de los dibujos para el desarrollo de la creatividad, en la figura 2 se visualiza que, de un total de un total de 28 estudiantes, 25 de ellos que representa un 89.3% ($25 = 89.3\%$) se encontraban en el nivel de inicio. Mientras que los resultados obtenidos después de la aplicación de la prueba post test 16 estudiantes que representa un 57.1% ($16 = 57.1\%$) se ubicaron en el nivel logro destacado. Del cual se deduce, a mayor desarrollo de las sesiones aplicando el dibujo de los sueños irán incrementando su habilidad creatividad de los estudiantes de nivel secundaria.

Figura 2

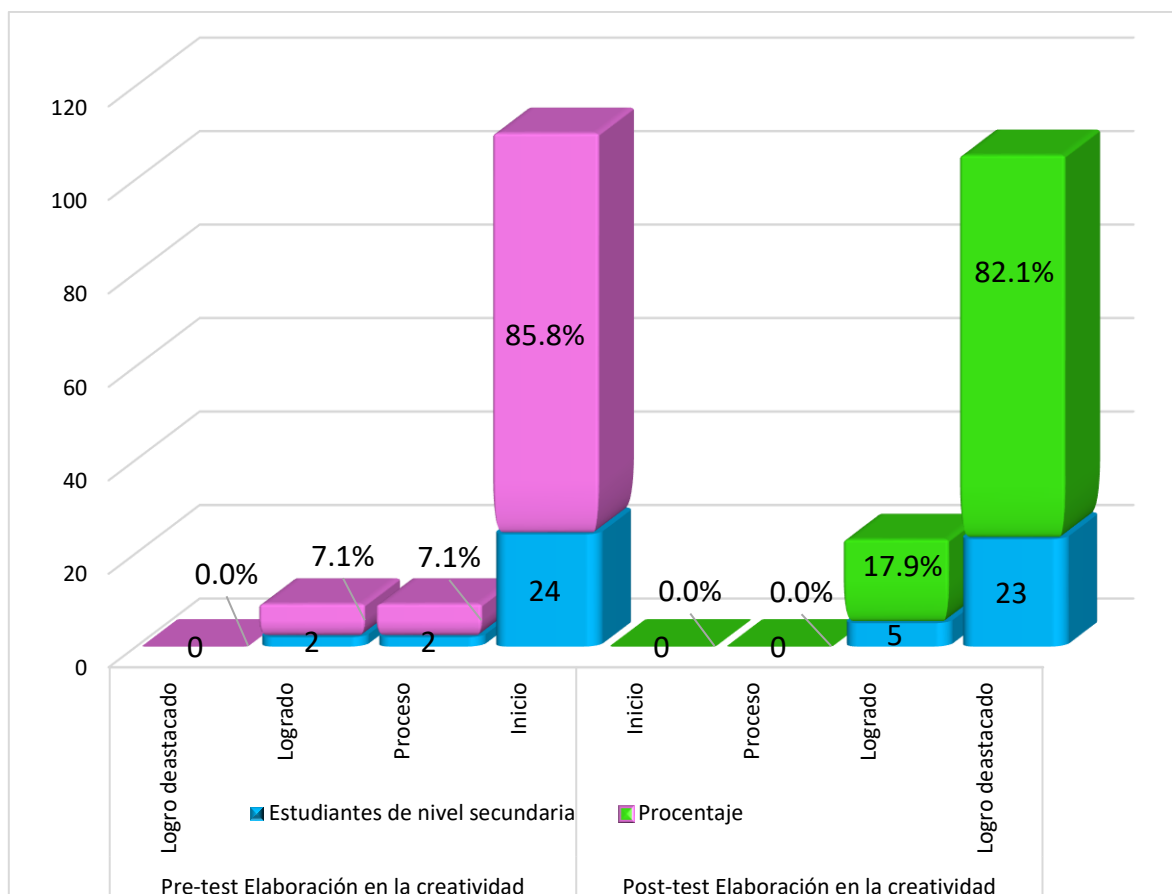
Comparación del pre y post test de la originalidad del dibujo de los sueños en el desarrollo de la creatividad.



Respecto a la comparación del pre y post test en lo que concierne a la elaboración de los dibujos para el desarrollo de la creatividad, en la figura 3 se visualiza que, de un total de un total de 28 estudiantes, 24 de ellos que representa un 85.8% ($24 = 85.8\%$) se encontraban en el nivel de inicio. Mientras que los resultados del post test muestran de un total de 28 estudiantes, 23 de ellos que representa un 82.1% ($23 = 82.1\%$) se ubicaron en el nivel logro destacado. Esto indica que los estudiantes elaboran los dibujos de manera creativa teniendo como eje central la experiencia de sus sueños.

Figura 3

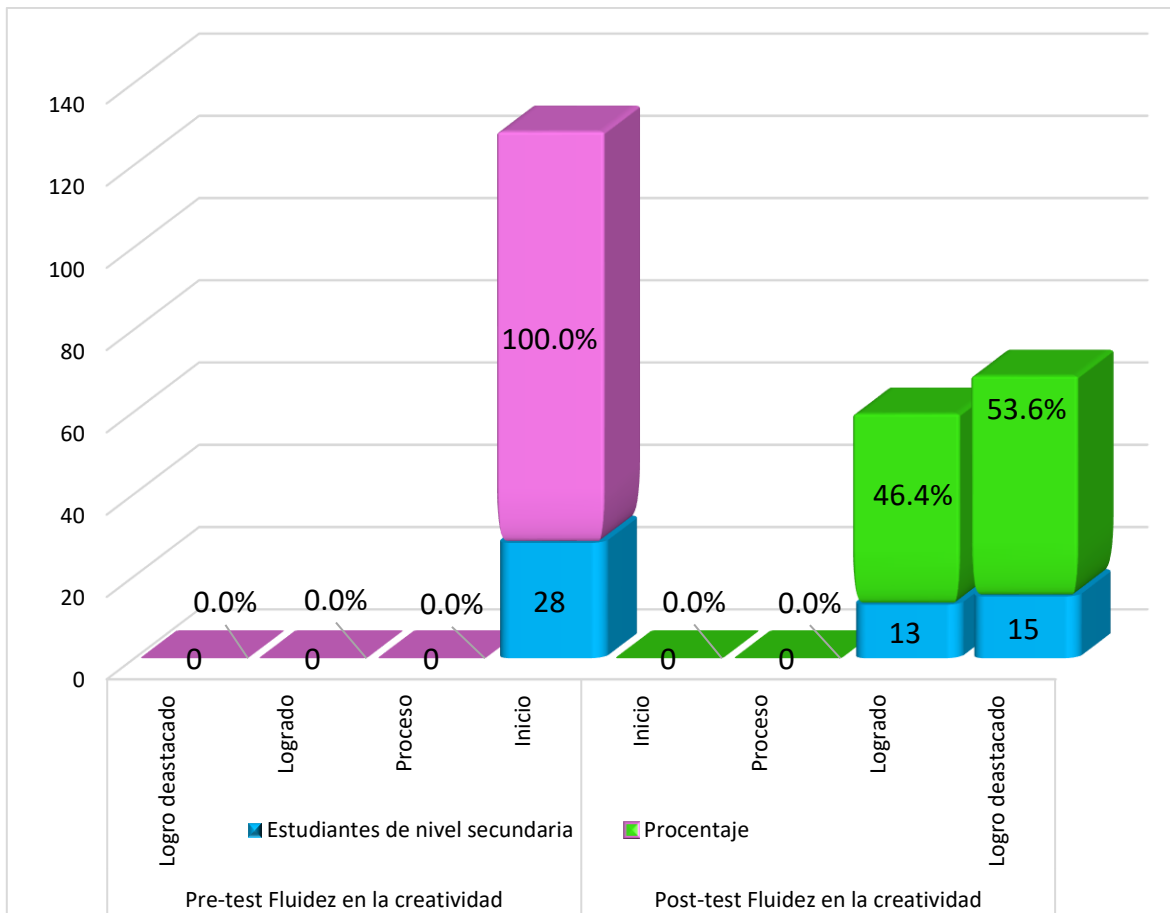
Comparación del pre y post test de la elaboración del dibujo de los sueños en el desarrollo de la creatividad.



En relación a la dimensión fluidez del dibujo de los sueños para la generación de la creatividad, en la figura 4 se puede percibir que los resultados del pre test, aplicados a los estudiantes muestran que en su totalidad ($28 = 100.0\%$) se encontraban en el nivel de inicio. Sin embargo, los resultados después de la aplicación del post test, evidencia que, de un total de 28 estudiantes, ($15 = 53.6\%$) se ubican en el nivel logro destacado, siendo esta el nivel máximo en el proceso evaluativo. Ello indica que los dibujos representados en función a los sueños expresan fluidez, ratificando una vez más que, los dibujos generaron la exploración de su capacidad creativa del grupo experimental por lo que la enseñanza de las diferentes asignaturas debería adoptar la estrategia usado para el desarrollo de la asignatura de educación para el trabajo.

Figura 4

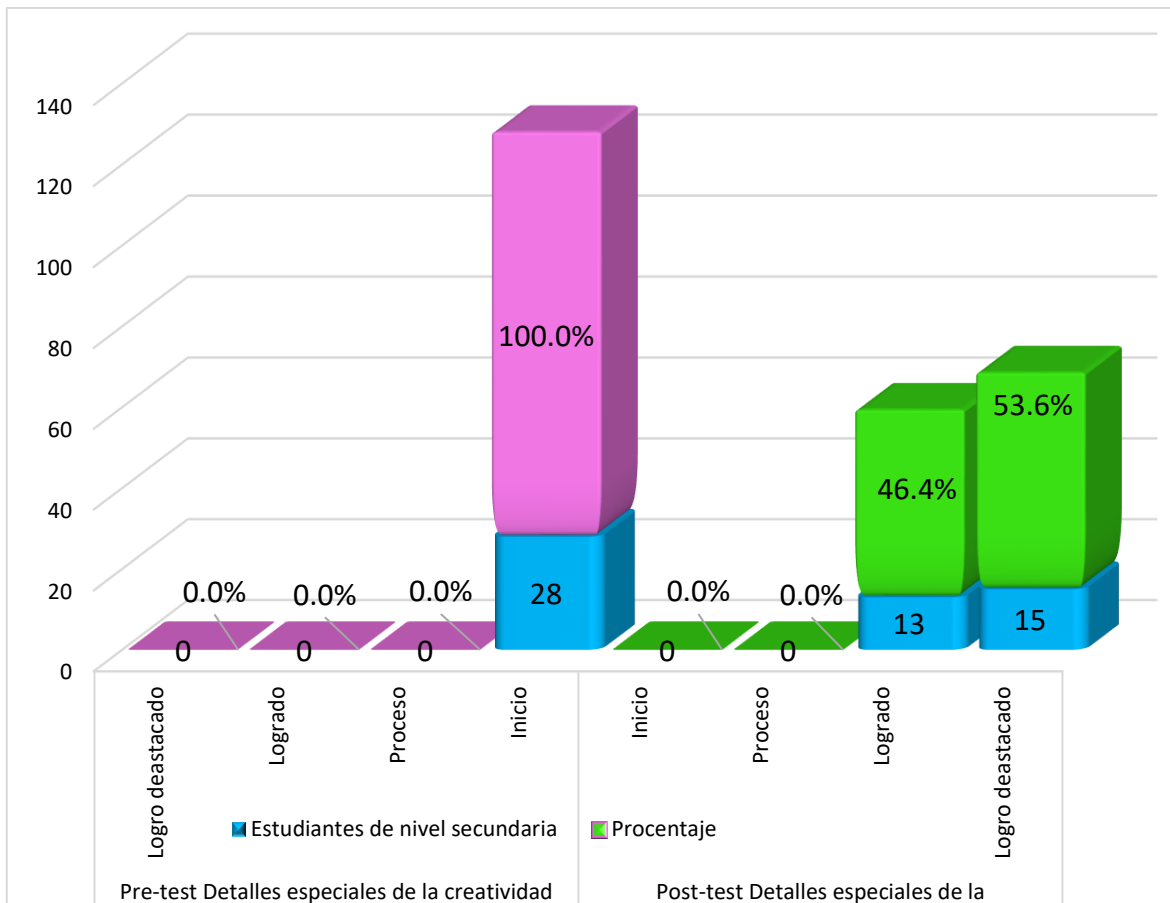
Comparación del pre y post test de la fluidez del dibujo de los sueños en el desarrollo de la creatividad.



En lo que respecta a la dimensión detalles especiales del dibujo de los sueños para la generación de la creatividad, en la figura 5 se observa que los resultados del pre test, aplicados a los estudiantes muestran que en su totalidad (28 = 100.0%) se encontraban en el nivel de inicio, siendo esta el nivel más bajo de la escala evaluativa. En función a lo mencionado, después del desarrollo de las 16 sesiones se procedió con la aplicación de la prueba post test, del cual se ha obtenido de un total de 28 estudiantes, (15 = 53.6%) se ubican en el nivel logro destacado, logrando ubicarse en el nivel óptima en la escala evaluativa, esta a su vez ratifica que los dibujos plasmados por los estudiantes resaltan los detalles especiales evidenciando el desarrollo de su capacidad creativa.

Figura 5

Comparación del pre y post test de los detalles especiales del dibujo de los sueños en el desarrollo de la creatividad.



En referencia a las determinaciones de la estadística descriptiva, se ha tenido a bien ratificar las hipótesis palteadas a través de la estadística inferencial, para la aplicación de la prueba estadística se acudió con la ejecución de la prueba de normalidad, tal como se puede notar en la tabla 1 que las variables y las dimensiones presentan un valor de p Shapiro-Wilk menor al valor estadístico de Alfa ($0.001 < 0.050$) de manera uniforme; en consecuencia, la distribución no es normal y se clasifica dentro de los parámetros de la estadística no paramétrica, en ese sentido se ha hecho uso del estadístico prueba de Wilcoxon a través de muestras relacionadas.

Tabla 1

Prueba de normalidad de la variable y dimensiones.

	N	Perdidos	Shapiro-Wilk	
			W	p
Pre-test Desarrollo de la creatividad	28	0	0.773	< .001
Pre-test Originalidad	28	0	0.694	< .001
Pre-test Elaboración	28	0	0.764	< .001
Pre-test Fluidez	28	0	0.955	0.001
Pre-test Detalles especiales	28	0	0.824	< .001
Post-test Desarrollo de la creatividad	28	0	0.857	0.001
Post-test Originalidad	28	0	0.845	< .001
Post-test Elaboración	28	0	0.734	< .001
Post-test Fluidez	28	0	0.857	0.001
Post-test Detalles especiales	28	0	0.730	< .001

En la tabla 2, se observa la comparación de la prueba pre y post test de la variable; el dibujo de los sueños para el desarrollo de la creatividad, en la cual el valor Z es -4.648 y el valor significativo asintótica (bilateral) de la prueba de Wilcoxon es menor que el valor de Alfa ($0.001 < 0.050$). De ello se concluye; que la estrategia el dibujo de los sueños ha mejorado el desarrollo de la creatividad de los estudiantes de la educación secundaria. Por ende, es una necesidad de tener en cuenta la expresión de los dibujos en el desarrollo de las diversas asignaturas.

Tabla 2

Prueba de hipótesis del pre y post test de la variable el dibujo de los sueños en el desarrollo de la creatividad.

Estadísticos de prueba^a

	Pre-test desarrollo de creatividad Post-test Desarrollo de creatividad
Z	-4.648 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	.000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la tabla 3, se percibe la comparación de la prueba pre y post test de la dimensión; originalidad del dibujo de los sueños para el desarrollo de la creatividad, en la cual el valor Z es -4.638 y el valor significativo asintótica (bilateral) de la prueba de Wilcoxon es menor que el valor de Alfa ($0.000 < 0.050$). De ello se concluye; que la estrategia de la originalidad del dibujo de los sueños ha mejorado el desarrollo de la creatividad de los estudiantes de la educación secundaria. Indicando que cada uno de ellos han mostrado la originalidad en los diferentes gráficos presentados.

Tabla 3

Prueba de hipótesis del pre y post test de la dimensión originalidad del dibujo de los sueños.

Estadísticos de prueba^a

	Pre-test originalidad – Post-test originalidad
Z	-4.638 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	.000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la tabla 4, se aprecia la comparación de la prueba pre y post test de la dimensión; elaboración del dibujo de los sueños para el desarrollo de la creatividad, en la cual el valor Z es -4.637 y el valor significativo asintótica (bilateral) de la prueba de Wilcoxon es menor que el valor de Alfa ($0.000 < 0.050$). Del cual se concluye; que la estrategia elaboración del dibujo de los sueños ha mejorado el desarrollo de la creatividad de los estudiantes de la educación secundaria. Es decir, cada individuo elaboró sus dibujos en función al recuerdo de los sueños de manera creativa.

Tabla 4

Prueba de hipótesis del pre y post test de la dimensión elaboración del dibujo de los sueños.

Estadísticos de prueba ^a	
	Pre-test elaboración – Post-test elaboración
Z	-4.637 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	.000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la tabla 4, se aprecia la comparación de la prueba pre y post test de la dimensión; fluidez del dibujo de los sueños para el desarrollo de la creatividad, en la cual el valor Z es -4.633 y el valor significativo asintótica (bilateral) de la prueba de Wilcoxon es menor que el valor de Alfa ($0.000 < 0.050$). Del cual se concluye; que la estrategia fluidez del dibujo de los sueños ha mejorado el desarrollo de la creatividad de los estudiantes de la educación secundaria. Esto implica que cada uno de los individuos ha desarrollado los dibujos, la misma que comunica el mensaje de manera fluida a los lectores.

Tabla 5

Prueba de hipótesis del pre y post test de la dimensión fluidez del dibujo de los sueños.

Estadísticos de prueba ^a	
	Pre-test_fluidez – post.test fluidez
Z	-4.633 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	.000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Finalmente, en la tabla 5, se visualiza la comparación de la prueba pre y post test de la dimensión; detalles de estilos del dibujo de los sueños para el desarrollo de la creatividad, en la cual el valor Z es -4.649 y el valor significativo asintótica (bilateral) de la prueba de Wilcoxon es menor que el valor de Alfa ($0.000 < 0.050$). De lo anterior se concluye; que la

estrategia detalles de estilos del dibujo de los sueños ha mejorado el desarrollo de la creatividad. Es decir, cada uno de los sujetos han sido cuidadosos al momento de presentar sus trabajos, a estos en muchos casos han colocado figuras adicionales que ayudan completar el mensaje expresado en cada uno de los dibujos.

Tabla 6

Prueba de hipótesis del pre y post test de la dimensión detalles de estilos del dibujo de los sueños.

Estadísticos de prueba^a

Pre-test_Detalles especiales – Post-test Detalles_especiales	
Z	-4.649 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	.000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

11.4 Discusión

El dibujo de los sueños, permitió a los individuos el mundo de la intersubjetividad, tal como se ha evidenciado en el presente, la muestra que muestra coincidencias con lo sostenido por Portocarrero (2011) quien refiere que el dibujo de los sueños, es una de las formas de desarrollar la creatividad de las personas.

Según el MINEDU (2018) en el Diseño Curricular Nacional, los estudiantes de la educación secundaria desarrollan 11 áreas, siendo uno de ellos la asignatura de arte y cultura, en el cual se enseña a las estudiantes diversas temáticas, además del dibujo. Según los resultados obtenidos, se ha podido evidenciar que los estudiantes del grupo experimental han demostrado que la aplicación de la estrategia; el dibujo de los sueños mejoró el desarrollo de la creatividad. El cual induce que es una necesidad la replicación de esta estrategia en el desarrollo de las otras asignaturas, a fin de que los estudiantes sientan disfrute al momento de desarrollar las asignaturas de manera innovadora.

Desde la concepción Freudiana, se ha concebido al sueño como la representación de la capacidad imaginativa del cerebro y reproduce en ella en estado de vigilia por los

estudiantes. Los resultados de la investigación, guardan una estrecha relación con las proporciones teóricas planteadas por el autor mencionado, por ende, se precisa que la capacidad imaginativa del grupo ha evidenciado los recuerdos desarrollados en la memoria de corto plazo, estas han sido reflejados en las diferentes sesiones desarrollados, mostrando la capacidad creativa, resaltando los aspectos de originalidad, elaboración, fluidez, detalles especiales.

Respecto a la concepción teórica de la creatividad, se ha conceptualizado como la capacidad o habilidad que tienen las personas para crear nuevas formas en función a la representación fenoménica de la realidad, en el presente caso, esta realidad ha sido en función a los sueños que han sido obtenidos durante el descanso el acto de dormir. Los resultados, han evidenciado que los estudiantes han ido plasmando los recuerdos en función a sus sueños obtenidos en el acto de dormir, aquello refleja la capacidad del recuerdo de cada individuo mediante los diferentes dibujos representados en función a los recuerdos apelando a la memoria a corto plazo básicamente.

11.5 Conclusiones

Los resultados de pre test, relacionado a la variable; el dibujo de los sueños en el desarrollo de la creatividad muestra que (26=92.9%) de los estudiantes se encontraban en el nivel de inicio. Después del desarrollo de las 16 sesiones se aplicó el post test y los resultados muestran que los estudiantes se ubicaron en el nivel logro destacado. La misma que ha sido ratificado que la estrategia aplicada ha permitido mejorar el desarrollo de la creatividad de los estudiantes de nivel secundaria.

Respecto al primer objetivo específico; originalidad del dibujo de los sueños en el desarrollo de la creatividad los resultados de la aplicación del pre test mostró que (25=89.3%) de los estudiantes se ubican en el nivel inicio, escala más baja según el proceso evaluativo. Mientras que los resultados del post test, muestra que (16 = 57.1%) de ellos se encuentran en el nivel logro destacado. Desde la concepción hipotética, la estrategia; originalidad del

dibujo de los sueños ha mejorado el desarrollo de la capacidad creadora, además, se evidencia que mayoría de las estudiantes han mostrado originalidad en cada uno de los dibujos.

En los que concierne al segundo objetivo específico; elaboración del dibujo de los sueños en el desarrollo de la creatividad los resultados de la aplicación del pre test mostró que (24=85.8%) de los estudiantes se ubican en el nivel inicio. Mientras, que los resultados del post test, muestra que (23 = 82.1%) de los participantes se encuentran en el nivel logro destacado. Por otra parte, la prueba de hipótesis sostuvo que la estrategia; elaboración del dibujo de los sueños ha mejorado el desarrollo de la habilidad creativa, indicando que el mayor porcentaje de los participantes han elaborado sus dibujos de manera autónoma fruto de los sueños.

En los que respecta al tercer objetivo específico; fluidez del dibujo de los sueños en el desarrollo de la creatividad los resultados del pre test evidenció que el total de los participantes (28=100.0%) se ubican en el nivel inicio. Sin embargo, los resultados del post test, muestra que (15 = 53.6%) de los participantes se encuentran en el nivel logro destacado. Así mismo, la prueba de hipótesis ratificó que la estrategia; fluidez del dibujo de los sueños ha mejorado el desarrollo de la habilidad creativa. A través de los dibujos han hecho notar con precisión el mensaje que se quiere comunicar a los demás.

Finalmente, respecta al último objetivo específico; detalles especiales del dibujo de los sueños en el desarrollo de la creatividad los resultados del pre test evidenció que el total de los participantes (28=100.0%) se han situado en el nivel inicio. Por otra parte, los resultados del post test, muestra que (15 = 53.6%) de los participantes se encuentran en el nivel logro destacado. En ese sentido, la prueba de hipótesis reivindicó que la estrategia; detalles especiales del dibujo de los sueños ha mejorado la capacidad creativa. Aquello, ha indicado la finura en los acabados de los diversos dibujos plasmados en las diversas hojas de los papeles.

Referencias

- Acuña, D. (2018). *Sueño y vigilia*. EMSE EDAPP, S. L.
- Canessa, N. (2018). *Sueño de la razón*. EMSE EDAPP, S. L.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*.
<https://drive.google.com/file/d/1GTWMTyAZDmzEohJbUKSxsR-QJWsYugBV/view>
- Freud, S. (1898). *La interpretación de los sueños*. <https://freeditorial.com/es/books/la-interpretacion-de-los-suenos-46939164-4a64-48da-86a7-3d6bo69c4ce1>
- Goleman, D. (2012). *La inteligencia creativa*. España: Ediciones B, S.A.
- Levín, R. E. (2005). La escena inmóvil Teoría y clínica psicoanalítica del dibujo. *Psicoanálisis*, XXVII (3), 595-603. <https://www.psicoanalisisapdeba.org/wp-content/uploads/2018/09/Revista-de-libros.pdf>
- Paucca, N., Mazzi, V., Mendoza, M., Doria, A. J. y Rafayle, R. J. (2023). Análisis epistemológico de los enfoques en la investigación científica. En A. Castro (Comp), *Conocimiento global interdisciplinario* N° 2 (PP. 413-431).
<https://centrodeinvestigacionescic.com.co/biblioteca/index.php/cici/catalog/view/20/21/94-1>
- Portocarrero, R. (2011). *Entre el gesto y la palabra*. San Marcos.
- Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la real lengua española*.
<https://dle.rae.es/creatividad?m=form>
- Seligman, M. (2005). *La auténtica felicidad*. Imprelibros, S.A.
- Shaffer, R. (2002). *Desarrollo social y de la personalidad*. Thomson

Capítulo XII

TRASCENDENCIA DE NICOLÁS COPÉRNICO A TRAVÉS DEL
TIEMPO: UN ANÁLISIS DESDE LA PERSPECTIVA HISTORIA DE
VIDA

—

12. TRASCENDENCIA DE NICOLÁS COPÉRNICO A TRAVÉS DEL TIEMPO: UN ANÁLISIS DESDE LA PERSPECTIVA HISTORIA DE VIDA

TRANSCENDENCE OF NICHOLAS COPERNICUS THROUGH TIME: AN ANALYSIS FROM THE HISTORICAL PERSPECTIVE OF HIS LIFE

Nelson Paucca Gonzales

Universidad UNE

nelfilosofia@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-9589-864X>

Rodolfo Alberto Inti Oropeza

Universidad UNE

riunepe@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-2658-7159>

Adan José Doria Velarde

Escuela Militar CHorrillos "CFB"

Universidad Autónoma de Ica

adoriav@escuelamilitar.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-6111-3047>

Rusbel Jhon Rafayle Cuadra

Universidad UNE

rjrafayle@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-2235-071X>

Daysi Silvana Nina Granados

Universidad Cesar Vallejo

daysininag2017@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-7310-6189>

Resumen

Dentro del plano académico, se le brinda poca importancia a la dimensión personal de los intelectuales, tal es el caso de Nicolás Copérnico uno de los más grandes pensadores de su época, quien planteó una nueva concepción respecto al comportamiento del mundo celestial. Tal es así que, a partir de los axiomas que fundamentan la teoría heliocéntrica, se generó una gran controversia en el campo astronómico y, por ende, en el proceso de la historia de la ciencia. Con la finalidad de dilucidar esta problemática se apeló al objetivo de analizar desde el estudio historia de vida, sabiendo que Niklas Koppernigk fue un apasionado y soñador intelectual. Es evidente que la revisión histórica del autor proporciona una serie de informaciones que fácilmente abarcaría los diferentes campos de la vida humana. Aquello indica que, la genialidad de las personas radica en los sueños y aspiraciones de sí mismo, y estas llegan a cumplirse con el apoyo de los familiares y otras personas que cuentan con los mismos anhelos, además de haber recibido una formación sólida basada en la praxis de la ética y la moral. En tal sentido, se concluye que el personaje pasó por una serie de sufrimientos a raíz de la pérdida de sus padres a temprana edad. Sin embargo, al pasar a la tutela de su tío Lucas, aprovechó al máximo todo el apoyo brindado y estudió en las diferentes universidades del viejo mundo, en donde fue influenciado por sus maestros matemáticos y astrónomos. Finalmente, tuvo la osadía de cuestionar la teoría geocéntrica que fue sostenida por Claudio Ptolomeo, y todas estas contradicciones han sido plasmadas en su obra comentariolius la misma que se llegó a publicar gracias al apoyo incondicional del joven matemático, aventurero austriaco Rheticus. Es así que, en el vasto escenario del mundo cósmico, la figura de Nicolás Copérnico emerge como una estrella fulgurante, cuyo brillo ha iluminado los confines de la razón humana durante siglos.

Palabras claves: Astrónomo, canónigo, teoría geocéntrica, teoría heliocéntrica, Copérnico, Rheticus, Ptolomeo.

Abstract

Trascendencia de Nicolás Copérnico a través del tiempo: un análisis desde la perspectiva historia de vida

Within the academic sphere, little importance is given to the personal dimension of intellectuals, such is the case of Nicolás Copernicus, one of the greatest thinkers of his time, who proposed a new conception regarding the behavior of the celestial world. So much so that, based on the axioms that underpin the heliocentric theory, great controversy was generated in the astronomical field and, therefore, in the process of the history of science. In order to elucidate this problem, the objective of analyzing life history from the study was resorted to, knowing that Niklas Koppernigk was a passionate and intellectual dreamer. It is evident that the author's historical review provides a series of information that would easily cover the different fields of human life. This indicates that the genius of people lies in their own dreams and aspirations, and these come to be fulfilled with the support of family members and other people who have the same desires, in addition to having received solid training based on praxis of ethics and morality. In this sense, it is concluded that the character went through a series of sufferings as a result of the loss of his parents at an early age. However, when he came under the tutelage of his uncle Lucas, he took full advantage of all the support provided and studied at different universities in the old world, where he was influenced by his mathematician and astronomer teachers. Finally, he had the audacity to question the geocentric theory that was supported by Claudius Ptolemy, and all these contradictions have been reflected in his work *Commentariolus*, which was published thanks to the unconditional support of the young mathematician and Austrian adventurer Rheticus. Thus, on the vast stage of the cosmic world, the figure of Nicolas Copernicus emerges like a shining star, whose brilliance has illuminated the confines of human reason for centuries.

Keywords: Astronomer, canon, geocentric theory, heliocentric theory, Copernicus, Rheticus, Ptolemy.

12.1 Introducción

«Confieso que voy a exponer muchas cosas de manera diferente a como lo hicieron mis predecesores, aunque conviene apoyarse en ellos, puesto que fueron los que por vez primera abrieron la puerta a la investigación de estas cuestiones» (Copérnico, 1543, De Revolutionibus).

El presente estudio, tuvo como objetivo central, analizar la vida histórica del apasionado Nicolás Copérnico y la influencia de su pensamiento a través de la historia de la ciencia. Para el desarrollo de la investigación es pertinente plantear algunas preguntas de carácter reflexivo: ¿Qué importancia tiene el análisis de la vida histórica del joven clérigo y astrónomo? ¿Qué repercusiones generó su pensamiento dentro de la historia de la ciencia? ¿Qué implicancias tuvo en el personaje durante su formación universitaria y las clases de matemática, astronomía, filosofía y griego?

Responder estos cuestionamientos, permitió la elucidación de la problemática, como se ha podido notar, Copérnico desde el momento de la pérdida de sus padres a temprana edad se pone a la disposición de su tío Lucas, quien asumió aquella responsabilidad a pedido del padre del joven soñador. Fue a partir de ese momento, que el futuro del clérigo y astrónomo cambió, y no paro de estudiar, además tampoco dejó de aprovechar la ayuda estratégica que le brindaba su tío Lucas. Una vez que logró su formación profesional y sus estudios de medicina, esto le sirvió para escudarse como secretario y médico personal de su tío, quien era uno de los obispos de mayor influencia de la época en la ciudad de *Warmia*. Es así que, bajo este contexto el gran pensador iniciaría sus estudios sobre el análisis de la teoría geocéntrica que fue sostenida por Claudio Ptolomeo, esta nueva forma de pensar lo llevó a crear argumentos sólidos que contradecían la teoría geocéntrica y se fueron plasmando en forma de axiomas en su manuscrito de 40 páginas, que empezó a circular bajo el título de *comentariolius* «Pequeños comentarios», la misma que pudo llegar a manos del joven Austriaco Rheticus, quien emprende un largo viaje con la finalidad de encontrarse con el autor de la obra, además tenía como objetivo principal el revisar, corregir y argumentar en función a las fuentes originales de Aristóteles, Ptolomeo, entre otros. Después del encuentro entre Copérnico y

Rheticus donde despejaron sus dudas, ahora la gran tarea de este último sería convencer la publicación de la obra, puesto que, Copérnico manifestaba cierto temor con los contenidos de su investigación, pero finalmente fue convencido y se dio paso a su publicación bajo el título de *De revolutionibus orbium caelestium* «Sobre las revoluciones de los cuerpos celestes».

Finalmente, la publicación de la obra causó contradicciones en lo que concierne a la autoría, y esto debido a que Rheticus había asumido el pleno cuidado de su publicación en la imprenta, sin embargo, el responsable tuvo que abandonar la imprenta por cuestiones laborales, pero, antes de marcharse encomendó dicha función al teólogo principal de Nürenberg, Andreas Osiander, quien había añadido al prefacio su percepción, la cual generó contradicciones con lo propuesta de Copérnico.

Si bien es cierto, que el prefacio ha sido alterado, la parte del cuerpo estuvo intacto, la misma que fue constatada por Rheticus, quien contaba con el original del manuscrito de más de 40 páginas, la obra estuvo dividida en VI libros, además del prefacio, cada uno de los libros aborda argumentos específicos convincentes con la que se pudo contradecir la teoría geocéntrica planteada por Ptolomeo que tuvo una vigencia de más de XV ciclos, además, a partir del planteamiento copernicano se prescribe la concepción heliocéntrica el cual está vigente en pleno siglo XXI.

12.2 Breve relato de historia de vida de Nicolás Copérnico (1473 - 1543)

Desde la concepción histórica de su vida, se tiene en cuenta que el nombre original del autor ha sido redactado en polaco; "Niklas Koppernigk, luego latinizada a Nicolaus Copernicus" (Ferrater, 2001, p. 693). Sin embargo, en castellano se le conoce con el nombre de Nicolás Copérnico. El personaje nació en Torun (Thorn) sobre el Vístula¹ al norte Polonia (UNESCO, 1973), la posibilidad de describir exactamente la hora de su nacimiento, ésta basada en el horóscopo astrológico que aún se conserva hasta entonces, por lo que Nicolás Copérnico, nació a las cuatro y cuarenta y ocho minutos de la mañana, del día 19 de Febrero

¹ Arthur Koestler en su obra "Los sonámbulos", refiere que lo que observaba no era el Vístula, sino el *Frisches Haff*, alemán significa "bahía fresca". (Koestler, 1981, p. 123)

de 1473, en una época de cambios concerniente al pensamiento intelectual; además, se debe tener en cuenta que Europa hasta ese entonces se encontraba sometida bajo el pensamiento medieval, sin embargo, era de notarse que el pensamiento de la época había llegado a un punto someramente crítico.

Naturalmente, en función a la crisis suscitada nacen nuevas concepciones acerca de los hombres y sobre todo a la centralidad del universo; es así que, a partir de aquel entonces las concepciones formuladas en la antigüedad serán cuestionadas por Nicolás Copérnico, para ello aprovechó su condición de clérigo, también se debe tener en cuenta el surgimiento de la crisis social específicamente en la ciudad en la que vivía el clérigo. Estos sucesos fueron aprovechados por el pensador, además de ser participe en los conflictos bélicos en defensa de pueblo natal. La ciudad de Thorn, había sido considerada un puesto de mayor organización por los caballeros teutónicos que lucharon contra los paganos prusianos, luego la ciudad pasó ser miembro de la Liga Hanseática y se convirtió en el centro comercial entre el este y el oeste. En tal sentido, Nicolás Copérnico se convirtió en un privilegiado al poder observar las flotas de barcos mercantes que se hacían al mar por las anchas y barrosas aguas, cargados de maderas y carbón de las minas húngaras, con brea, alquitrán, miel y cera de Galitzia. Después de ser partícipe de estos acontecimientos grandiosos y haber esbozado la teoría heliocéntrica el 24 de mayo de 1543, a los setenta años de edad muere el astrónomo y clérigo Nicolás Copérnico, su muerte se produjo debido a una hemorragia cerebral.

Parentesco familiar

El padre del personaje tuvo el mismo nombre, Nicolás Copérnico traducido al idioma castellano, era procedente de una familia originaria de Silesia, hombre dedicado al comercio de cobre en Croacia, negocio que habría heredado de la antigua familia del cual provendría el nombre de Koppernigk, (Koestler. 1981), también, se dice que fue dueño de un viñedo en los suburbios. En 1458 llegaría Copérnico el padre a la ciudad de Torun en condición de comerciante, por lo que fue admitido al círculo de burgueses de la ciudad y pronto se integraría como miembro del patriciado local, con condición adquirida tendría

algunos privilegios como es el matrimonio, y como integrante de la familia en la ciudad de Torun podía tomar decisiones importantes: “[...] mi padre y otros hombres mayores tomaban decisiones importantes. Allí, en aquel rectángulo que a mí me parecía inmenso, se celebran toda clase de ceremonias, recepciones públicas, ejecuciones de criminales peligrosos, fiestas y demás, [...]” (Pérez. 2001, p. 35). Este tipo de privilegios era propio de los patricios, tal como describe el autor en función a su infancia de Copérnico el hijo que habían quedado marcado en su memoria.

Así mismo, el clérigo describe a su padre como uno de los padres más responsables, complacientes y consejero con sus hijos, además, solía ofrecerle algunas lecturas silenciosas, pero al solicitarle que lea en voz alta no se resistía en hacerlo a fin de que sus cuatro hijos estén atentos con la lectura y sobre todo dejaran a su madre dedicarse a lo suyo, esto fue un indicador que los hijos no dejaban hacer sus labores a la madre como es la preparación de los alimentos, por su parte el clérigo era muy pegado a su madre, por lo que, le tomaba mucho tiempo en atender a sus hijos. Se relata que Nicolás Copérnico el padre muere en 1484, cuando solo tenía diez años de edad el clérigo, la pérdida de su padre marcó una herida muy profunda en su ser y fue lamentada por el resto de su vida que le tocó vivir.

En lo que concierne a la madre, refiere que se llamaba Bárbara Watzenrode² de ella se sabe poco, sin embargo, se relata que estaba ligada a una familia muy importante de la ciudad, esta información se debe al hermano Lucas Watzenrode quien era obispo de Warmia³:

[...], mi madre, todo el mundo la llamaba «la señora», incluso nosotros, sus hijos, incluso su esposo, mi padre. Perteneciente a una antigua y aristocrática familia de Torún, su porte, la majestad de sus movimientos, su belleza, su comportamiento, su personalidad toda, denotaban la nobleza de su persona y de su origen.[...] (Pérez, 2001, p. 43).

De lo expuesto, se corrobora que la madre pertenecía a la clase alta de la sociedad de su época, por otra parte, la señora Bárbara era una mujer respetada por todos, además

² El apellido Watzenrode, también se escribe como “Watzelrode” (Koestler. 1981, p. 128).

³ En algún momento utilizaremos el término *Warmie*, según los autores citados.

de ser una madre protectora y responsable con sus hijos, aunque se presume que pudo haber muerto el mismo año en que murió su esposo.

Respecto a sus hermanos, Nicolás Copérnico el astrónomo proporciona las siguientes informaciones:

A Andreas le hubiera gustado ser otro Marco Polo, viajero y descubridor, conquistador de imperios y reinos remotos. Mi hermana mayor, Bárbara, decidida desde pequeña a ser monja, hubiera querido dedicarse a evangelizar aquellas tierras de infieles; ir a Tierra Santa y de allí partir para Catay y convertir a su emperador al cristianismo. Catalina, la mediana, coqueta y romántica, soñaba con mantener un idilio apasionado con alguno de aquellos príncipes maravillosos, guerreros y poetas ceñidos de perlas y diamantes, casarse con él y llegar a ser la reina de un país de ensueño [...] (Pérez, 2001, pp. 37,38)

El astrónomo manifiesta que su hermano mayor se llamaba Andreas y las dos hermanas mayores se llamaban Bárbara y Catalina cada uno de ellos con sus propias aspiraciones, de hecho, que estas nociones que tuvieron sus hermanos se debe a la motivación que sembraron los padres tal como manifiesta en algunos pasajes el mismo Copérnico. Según el clérigo, sus padres tuvieron cuatro hijos siendo Copérnico el último.

El tío Lucas Watzenrode (1447 – 1512)

Lucas era Obispo de Warmie, “en aquella época Cracovia era la capital de Polonia” (UNESCO, 1973, p. 5). Por otra parte, es necesario mencionar que Lucas es el tío materno de Nicolás Copérnico.

Mi tío Lucas Watzenrode, hermano de mi madre, era un hombre muy importante. Concejal mayor de Torún, Canónigo y mano derecha del Obispo-Duque de Warmia, se decía de él que pronto ocuparía ese cargo; lo que unos años después se confirmó.[...]. (Pérez, 2001, p. 49)

En el pasaje se evidencia el relato de la infancia de Copérnico, por lo que, manifiesta que su tío Lucas ocuparía en el futuro el cargo del obispo y él algunos cargos importantes al lado de su tío. En ese sentido, cuando fallece el padre del futuro astrónomo y clérigo, el

tío Lucas ya era obispo de Warmia, quien a su vez tuvo que hacerse cargo de Nicolas cuando tan solo tenía diez años de edad y también de sus tres hermanos; esta responsabilidad la asumió a petición de quien en vida fue el padre del astrónomo, pareciera que la muerte de su padre ya estaba predestinada, ya que, sufría de problemas cardiacos, de tal manera que, el pedido acerca del cuidado de sus hijos lo hizo por la confianza y amistad solida que existía entre el tío Lucas y Nicolas el padre. Lucas, al enterarse de la muerte de su cuñado acude de inmediato a su funeral y sobre todo, a cumplir con la promesa de hacerse cargo de sus sobrinos, y ya para ese entonces, era obispo de Warmia.

El día del funeral de mi padre, tío Lucas llegó a caballo, acompañado de un secretario con aspecto insignificante, que montaba en una mula cargada con el equipaje.[...] Todos se apartaban respetuosamente a su paso y le saludaban con inclinaciones de cabeza que él respondía con ligeros ademanes de cortesía. Abrazó a la señora y le dirigió unas breves palabras de consuelo; luego fue atendiendo a los demás amigos y parientes [...] (Pérez, 2001, pp. 49,50)

Durante la visita al funeral, Lucas se quedaría a dormir para luego platicar muy temprano con la señora Bárbara a fin de tomar decisiones acerca del destino de sus hijos, en realidad no hubo mucha platica acerca del destino que tomarían sus hijos, su presencia fue casi un formalismo para comunicarle que sus hijos pasarían a la potestad del tío Lucas por las siguientes razones: Primero, se sabía el pedido que le hizo en vida el difunto padre al tío Lucas acerca del cuidado de sus hijos. Segundo, la situación económica de la familia Copérnico – Watzenrode, la cual venían atravesando por el peor momento, frente a esta situación doña Bárbara no tuvo otra opción que ceder sus hijos al cuidado de su hermano, después de tomar esta decisión entre Lucas y doña Bárbara, reunirían de inmediato a los cuatro hijos para darle la noticia. En ese sentido, Lucas, estaba seguro que sus sobrinos tenían buenas aspiraciones respecto a su futuro, mientras anunciaba la noticia, los sobrinos estaban atónitos, en seguida el tío empezó con las preguntas del sobrino mayor al menor, mientras se realizaban dichas preguntas y respuestas Nicolás el último de los sobrinos entraba cada vez más en pánico, puesto que, no había pensado separarse de su madre en ningún momento.

El rostro de tío Lucas giró lentamente, en mi busca, mientras yo me iba encogiendo, temeroso de sus preguntas.

—A ver, pequeño Nicolás, y tú, ¿qué serás de mayor?

Tardé un rato en responder.

—Lo que vos queráis, tío Lucas.

La mirada de mi tío se clavó en mí, mientras sus ojos se humedecían. Suspiró y puso su enorme mano sobre mi cabeza.

—Ah, si todos fueran como este pequeño, qué ligeras serían mis muchas responsabilidades. Tú, Nicolás, serás mi secretario y mi médico si llego a ostentar algún día el Obispado de Warmia.

Pero para ello tendrás que estudiar mucho, mucho. Pues el secretario de un político debe saber de todo. Se dice que un gobernante no tiene que ser sabio, sino que debe saber rodearse de sabios.

—Pues yo estudiaré y seré sabio para servirlos, tío Lucas. [...] (Pérez, 2001, p. 52).

Estas respuestas emitidas por Copérnico generaron en el tío una tranquilidad, y serían ésta las razones que llevarían a congeniar íntimamente entre tío y sobrino, la respuesta de Nicolás tranquilizó la preocupación de Lucas, y a partir de ese entonces el futuro astrónomo iniciará recibiendo una educación de alta exigencia, las mismas que eran respaldadas por el tío. Naturalmente, no era nada fácil cumplir la promesa de Copérnico, puesto que, con el transcurrir del tiempo la situación del aspirante se ponía cada vez más difícil.

En 1512 murió repentinamente el obispo Lucas. Había viajado a Croacia para asistir al matrimonio del rey polaco, y había concurrido a las ceremonias en perfecto estado de salud. Al volver del viaje, una súbdita intoxicación le arrebató la vida en su ciudad natal Thorn. Su fiel secretario y médico privado, evasivo como siempre, no estuvo junto a él en el momento de morir.[...]. (Koestler. 1981, p. 142)

A partir de la muerte del tío, la situación de Copérnico se hacía cada vez más compleja, el gran protector había dejado de existir, y para su mala suerte el médico personal del obispo quien era Nicolas Copérnico se encontraba ausente, posiblemente por motivo de estudio, puesto que, él siempre estuvo viajando a pesar de haberse nombrado

como clérigo de Ermland, motivo por el cual, su obligación era permanecer todo el tiempo en aquel lugar. La muerte del tío, puso en evidencia el gran respaldo con el que contaba, puesto que lo salvaguardaba mientras estuvo vivo y tenía el cargo de obispo. La ausencia de Copérnico durante el cumplimiento de sus funciones como clérigo y médico personal del obispo era justificada siempre, puesto que, él contaba con amplias facultades para realizar estudios, para ejercer su cargo con eficacia en bienestar del bien común. Desde el año 1506 hasta el día de la muerte de su tío Lucas cumplió la función de secretario y médico privado del obispo, la cual Nicolás no supo asumir de manera consciente.

Después de la muerte de Lucas en 1512, tuvo que asumir su función de clérigo de manera obligatoria, y es a partir de este momento que Nicolas inicia con sus pensamientos revolucionarios acerca de la teoría vigente y planteada por Claudio Ptolomeo, quien sostuvo que el centro del universo era la tierra, y en consecuencia la forma de la tierra era plana, y sobre todo que, este tipo de pensamiento tuvo su vigencia por más de 1400 años. Naturalmente, este tipo de concepción implantada por muchos años, era inaudito ponerla en tela de juicio, más aún queriendo contradecir lo que por mucho tiempo se había inculcado a la sociedad sobre el pensamiento geocéntrico respecto al universo, además, se debe tener en cuenta que las ideas aristotélicas habían calado de manera trascendente en todos los ámbitos y pensadores de la época.

12.3 Especialización de Nicolás Copérnico y personajes que influyeron en su formación

En el acápite que antecede, se había manifestado que el autor tenía muchas aspiraciones en seguir con los estudios de alto impacto, y cuya finalidad era hacer notar su eficacia al plantear nuevas formas de concebir la ciencia, específicamente en lo que concierne a la astronomía. Parte con las formaciones y experiencias adquiridas, pero hace un replanteamiento de la teoría heliocéntrica con el cual se prescribe otra forma de concebir el universo. Por ende, la controversia revolucionaria en torno a la historia de la ciencia se hizo cada vez más polémica a fines del siglo XVI e inicios del siglo XVII, es a partir de este momento que se da paso al progreso de la ciencia y se pone en discusión la aparición de una ciencia que estaba representada por Johannes Kepler, Tico Brahe, Galileo Galilei y entre otros hombres de la historia de la ciencia.

Personajes que influenciaron en su formación científica

Uno de los personajes que más influencia tuvo sobre Nicolás Copérnico es el tío Lucas, además de ser su tío, también era uno de los hombres de mayor trayectoria dentro de la comunidad clerical, así mismo, realizó estudios de alta exigencia en derecho clerical, también, en función a su formación y experiencia encaminó a Nicolás hacia la formación clerical en diferentes universidades, si bien es cierto, recibió orientación de su tío, sin embargo, su inquietud intelectual lo llevó a involucrarse en asuntos de la ciencia, que eran ajenos a su carrera y la cual asumió con mucha tenacidad y responsabilidad gracias al respaldo de otros pensadores.

Formación canónico de Nicolás Copérnico

Entre los años 1491– 1494, a los dieciocho años inicia sus estudios en la Universidad de Cracovia, de hecho, esta universidad en esos tiempos había alcanzado el prestigio más alto, por poseer dos cátedras en astronomía en Europa. Así mismo, esta universidad contaba con un alto nivel de enseñanza en ciencias como la matemática y astronomía, el desarrollo de estas carreras le apasionó a Nicolás Copérnico, por lo que se sumergió de manera incansable a pesar de haberse matriculado y pertenecer a la facultad de letras en dicha universidad. En esta universidad estuvo influenciado por su maestro Wojciech Brudzewski, quien para aquel entonces era ya un celebre astrónomo y matemático. Por otra parte, Copérnico se encontraba atraído por las enseñanzas acerca de la astronomía aristotélica y ptolomeica, así como también por la geometría euclidiana, estas razones lo llevarían a repensar acerca del estado de comportamiento del universo y más tarde saldría a la luz la contraposición acerca de la teoría geocéntrica sostenida por Claudio Ptolomeo, quien tuvo en cuenta las proposiciones lógicas de Aristóteles. En esta universidad estudió junto a su hermano Andreas durante cuatro años, a pesar de ser destacados estudiantes ninguno logró graduarse en esta casa de estudios.

Entre los años 1496 – 1500, viajó por Italia y se inscribió en la universidad de Bolonia entusiasmado en estudiar derecho, medicina, griego y filosofía, esta vez se convertiría en asistente del astrónomo Dominico da Novara, quien lo influenció decisivamente en los

estudios astronómicos, es a partir de este momento que iniciaría con las observaciones astronómicas, siendo exactamente el 9 de marzo de 1497, este nuevo enfoque le permitió empoderarse acerca del movimiento que ejercía el mundo celestial, a su vez, le admitió hacer comparaciones con lo que había sostenido Ptolomeo.

En el año 1500, viajaría a París con la finalidad de tomar el curso de ciencias y astronomía, también se sostiene que se encontraba en Roma, puesto que en ese año celebraron el año jubilar: "[...] durante algún tiempo trabajó en la cancillería del vaticano y, según la tradición, impartió cursos públicos de astronomía" (UNESCO, 1973, p. 19), se sostiene que estos cursos tendrían sus fundamentos en los pensamientos modernos, a su vez, cuestionaba el pensamiento establecido hasta aquel entonces. Sin embargo, el joven científico regresaría a Polonia, para ser nombrado oficialmente al puesto de canónigo de Warmie por segunda vez, pero lamentablemente no podía ejercer aquel cargo, ya que, este tipo de nombramiento era únicamente facultad del papa, mas no del obispo; dicha decisión le causaría cierta indignación y permitió que se aferre más a los estudios astronómicos.

Los años 1501-1506, nuevamente viajaría a Italia, esta vez a Padua, a fin de continuar con sus estudios de derecho y medicina, estos estudios se llevaron a cabo gracias al consenso obtenido a su favor en el cabildo, concediendo permiso para tal acto. Durante el ejercicio de los estudios Copérnico hace un intervalo de varias semanas que le permitió estar en la universidad de Ferrera y el 31 de mayo de 1503 obtuvo el título de doctor en derecho canónigo, este objetivo se logró en función a la recomendación de su maestro Wojciech Brudzewski, el cual se argumenta bajo el siguiente criterio, la universidad de Ferrera, brindaba algunas facilidades a los graduandos que tenían limitaciones económicas para la obtención de los títulos. Es natural pensar que Copérnico en esos años no contaba con suficiente dinero para optar el ansiado título, por otra parte, se veía obligado en optar por aquello, ya que, su puesto de trabajo dependía de ese logro, además existían rumores que iba ser desterrado del cargo que había ocupado a los 21 años de edad. A todo esto, también, se veía obstaculizado en obtener el título en la universidad donde realizó sus estudios, debido a la falta de ingresos, el nivel de exigencia y la burocracia en el proceso administrativo.

12.4 Tratado de las obras de Nicolás Copérnico

El punto de partida de Nicolás Copérnico, se debe al basto conocimiento en lo que respecta al pensamiento aristotélico y ptolomeico, que fue predominante desde fines del siglo II hasta fines del siglo XV. En ese sentido, es pertinente esclarecer que la propuesta de Nicolás Copérnico no era de todo nueva, puesto que, estos asuntos habían sido tratados por diferentes pensadores, incluso antes de Aristóteles. Sin embargo, es a partir de la imposición del pensamiento medieval en que nadie se había atrevido a contradecir el pensamiento ptolomeico, todos los opositores a estas ideas eran llamados herejes y estaban condenados a ser ejecutados, es decir, estaban condenados a la muerte. Frente a este temor asumida por la multitud, Copérnico aparece como uno de los atrevidos aprovechando su condición de clérigo, y saca a la luz su manuscrito bajo el título de *Comentariolius* con la ayuda de algunas amistades, en el cual manifiesta las ideas contrarias a lo sostenido por Ptolomeo, dando pie a una nueva forma de concebir el mundo celestial.

12.5 Concepción astronómica de Nicolás Copérnico

Copérnico para desarrollar su teoría se remite a la antigüedad a fin de evaluar el pensamiento desarrollado con respecto al cosmos, en tal sentido, tenía pleno conocimiento acerca de la terminología planeta el cual deriva del término griego que significa *vagabundo*: “[...] expresión empleada aun en épocas posteriores a Copérnico, cuyo propósito era distinguir los cuerpos celestes dotados de movimientos o que *vagabundeaban* entre las estrellas, de aquellos que, se mantenían fijas en sus posiciones” (Kuhn, 1978, p. 76). En consecuencia, el punto de partida de Copérnico se fundamenta en la revisión de las ideas de los pensadores clásicos griegos, uno de ellos es la propuesta de Claudio Ptolomeo y de la física de Aristóteles quienes habían sido transmitidos por los árabes y sostenían que el universo no era otra cosa que una gran esfera inmensa, no era finita, estaba compuesta por un conjunto de esferas que tenían un centro común y además se aseguraba que la tierra era inmóvil. Por tanto, los que giran alrededor de la tierra son los demás astros, en función a esta escena repetitiva se le conoce con el nombre de la teoría geocéntrica.

Así mismo, el astrónomo analizó las concepciones presentadas por Plutarco, Filolao, Heráclides de Ponto, y es en función a estos pensadores que sostiene lo siguiente:

A partir de aquí yo mismo he empezado a pensar en la movilidad de la Tierra. A pesar de que me parecía absurdo, como antes que a mí se había permitido a otros imaginar cualquier tipo de círculos para deducir los fenómenos de los astros, pensé que también a mí se me permitiría experimentar si, admitiendo algún movimiento de la Tierra, se podría encontrar una teoría más sólida de las revoluciones de los orbes celestes. Así, admitiendo los movimientos que más abajo, en mi obra, atribuyo a la Tierra, descubrí por fin, después de largas y numerosas observaciones, que si los movimientos de los planetas se referían al movimiento de traslación de la Tierra y éste se toma como base de la revolución de cada uno de los astros, no sólo se deducían los movimientos aparentes de éstos, sino también el orden y las dimensiones de todos los astros y los orbes, y que en el cielo existían tales conexiones que no se podía cambiar nada sin que surgiese el desbarajuste en todas las partes y en el universo entero (Vernet, 1974, p. 38)

Es comprensible resaltar el temor de Copérnico, quien en adelante causará una serie de problemas personales, sin embargo, es de notarse la tesis central planteada a mediados del siglo XVI. También, es necesario resaltar el atrevimiento del planteamiento respecto al movimientos que ejercen los cuerpos celestes en relación a las orbitas. Sin duda, la tierra es el centro de la gravedad de los objetos terrestres y de la luna. Pero, el centro del universo es el sol relativamente en relación a la distancia de las estrellas fijas, la tierra gira alrededor del sol, estas premisas serán argumentadas en su manuscrito *comentariolius*.

Comentariolius (1515) Pequeños comentarios

Esta obra ha sido redactada en forma de ensayo basándose en diferentes autores que habían tratado acerca del movimiento de la tierra, la misma que ha sido reproducida manualmente, a fin de compartir con algunos personajes importantes de la época sobre todo de orden clerical, el contenido del ensayo ha sido propuesto en forma de axiomas y consta solo de 40 páginas en el original. El ensayo contiene los argumentos contradictorios a lo sostenido por el autor clásico Claudio Ptolomeo tal como se notar en la tabla 1.

Figura 1

Comparación de los postulados de Ptolomeo y Copérnico

Claudio Ptolomeo Postulados de Almagesto (Escrito en el siglo II)	Nicolás Copérnico <i>Commentariolius</i> : Pequeños Comentarios
1. Que el cielo tiene forma esférica y se mueve como una esfera. 2. Que la tierra, por su figura tomada en la totalidad de sus partes, es simultáneamente esferoide. 3. Que está en el medio de todo el cielo, como en un centro. 4. Que, por su tamaño y distancia a la esfera de las estrellas fijas, solo es un punto. 5. Que no tiene rotación ni traslación. En (Ptolomeo, Libro I cap. II). Citado por (Coronado, 2011, p.26)	1. "No hay un centro único de todos los círculos o esferas celeste" 2. "El centro de la tierra no es el centro del universo sino sólo el de la gravedad y el de la esfera lunar" 3. "Todas las esferas giran en torno al sol, que es su punto medio, y que por ello el sol es el centro del universo" 4. "la razón entre la distancia de la tierra al sol y la altura del firmamento es tan inferior a la razón entre el radio de la tierra y su distancia al sol, que la distancia de la tierra al sol es imperceptible en comparación con la altura del firmamento". 5. "Todo movimiento que parezca realizar el firmamento, no proviene del firmamento sino de la tierra. A tierra, junto con los elementos que la rodean, realiza una rotación diaria, en tanto que en el firmamento y el cielo superior permanecen inmutable". 6. "Los que se nos aparecen como movimientos del sol, no son motivadas por el movimiento sino por el de la tierra y el de nuestra esfera, con la que giramos en torno al sol como cualquier otro planeta. La tierra tiene, por ello, más de un movimiento". 7. "Los movimientos aparentes retrógrado y directo de los planetas no son motivados por su propio movimiento sino por el de la tierra. Por lo tanto, basta el movimiento de la tierra para explicar tantas desigualdades aparentes en el cielo" (Coronado, 2011, pp. 25,26).

Ptolomeo, Libre I Cap. II, Citado en (Coronado, 2011, pp. 25, 26)

Nota: En la tabla 1 se observan los postulados de ambos pensadores, en caso se Ptolomeo los postulados pertenecen a su obra cumbre Almagesto, mientras las propuestas axiomáticas de Copérnico de encuentra en su manuscrito *Commentariolius*. En ella se puede notar claramente las contradicciones esbozadas básicamente por Copérnico.

Los primeros atisbos del sistema copernicano, había iniciado a circular solo de forma manuscrita, luego se iba replicando cada vez, bajo el título de *commentariolius*, por su contenido era menudo tal como refiere Koestler (1981): "[...] Breve esquema de las hipótesis de Nicolai Copericus sobre los movimientos celestes" (p. 147). En función a los sostenido por Koestler, la pequeña obra inicia con un esbozo histórico en el cual Copérnico se detiene a explicar acerca del sistema ptolomeico, aduciendo que tal teoría no satisfacía las percepciones en los tiempos en la que se encontraba Copérnico, uno de los enunciados contradictorios es que el centro de la tierra no es centro del universo mientras que Ptolomeo sostenía, que la tierra no tiene rotación ni traslación. Los sustentos planteados

han sido de pleno interés del matemático Georg Joachin Rheticus, en ese sentido el matemático jugó un papel decisivo en la consistencia de la teoría planteada por Copérnico, en cuanto llegó a sus manos el manuscrito, Rheticus emprendería el viaje en busca de Copérnico.

Protagonismo de Georg Joachin Rheticus en la publicación *commentariolius* de Copérnico

Georg Joachim von Lauchen, nació en el año 1514, en el Tirol Austriaco en la antigua Rhaetia. "Latinizó su nombre y vino a llamarse Rheticus" (Koestler, 1981, p. 156), inició sus viajes a temprana edad junto a su padre, estos hechos despertarían el espíritu aventurero, en la etapa de la adolescencia inició sus estudios universitarios en Zurich, Wittenberg, Nurenberg y Goettingen, debido a sus esfuerzos logra destacar como uno de los mejores estudiantes, es así que, a los veintidós años accedió a dictar cátedra de matemática y astronomía en la joven universidad de Wittenberg por recomendación de Melanchton, pronto el joven matemático se vería atraído por la cuestión cosmológica, además, de concebir que el centro del universo era el sol. Desde aquel entonces, surge la idea de visitar al canónigo Nicolás Copérnico, puesto que, habían llegado algunas noticias acerca del manuscrito *Commentariolius*. Ante tal situación, Rheticus no dudo en pedir permiso a la universidad en 1539, la cual concedió su pedido y de inmediato inició su viaje en busca de Copérnico al lugar de la católica Ermlandand, llevando las primeras publicaciones de Euclides y Ptolomeo en su versión original que era el griego, en referencia a las acciones realizadas por el matemático: "[...] Lutero lo había llamado «un necio que va en contra las sagradas escrituras»" (Koestler, 1981, p. 156). Hasta aquel entonces Nicolás Copérnico aún no había intentado publicar su obra, y al ser presentado al matemático el manuscrito, él se quedó maravillado y no dudo en ayudar hacer las correcciones y complementar algunas imprecisiones bajo el cuidado de Nicolás Copérnico: "Rheticus permaneció con él desde el verano de 1540 hasta setiembre de 1541. Pasó el tiempo copiando con su propia mano todo el manuscrito de las *Revoluciones*, verificando y corrigiendo cifras dudosas e introduciendo varias alteraciones menores." (Koestler. 1981, p. 164).

Rheticus optaría como una alternativa a este acto solidario, con el objetivo de convencer a Copérnico para que se publique dicha obra. En realidad, Copérnico sentía gran

temor de lo que esta podría generar, finalmente Copérnico no tuvo otra alternativa que aceptar la propuesta de Rheticus, y sería él mismo, el encargado del cuidado de la publicación de *Revolutionibus*. Aunque el mayor problema no era solo convencer a Copérnico para la publicación, sino el problema más grande era obtener el apoyo del duque, para el cual el matemático tuvo que realizar diversos trabajos. En consecuencia, Rheticus asume estas responsabilidades a fin de obtener el apoyo necesario.

[...]. Más de diez años antes, el anterior obispo de Ermland había pedido a los canónigos Koppernigk y Sculteti que levantaran un mapa de Prusia. [...]. Rético hizo el trabajo por él y, como era un entusiasta incorregible, no solo levanto un mapa, sino que agregó un diccionario geográfico y un tratado sobre el arte de hacer mapas. [...] (Koestler, 1981, p. 164).

Estos trabajos, fueron enviados al duque Alberto de Prusia acompañado de una carta en el cual Rheticus pone de manifiesto su cometido acerca de la futura publicación de la obra de Copérnico, además pidió al duque dos cartas idénticas, una dirigida a Johan Friedrich y la otra a la universidad Wittenberg, quienes recomendaban y que se diera permiso a Rheticus para que este pudiera publicar su “admirable libro sobre astronomía” (Koestler, 1981, p. 165). El cometido principal de Rheticus era contar con la aceptación del lector protestante de Sajonia y la universidad de Witttemberg, al contar con los permisos publicaría la obra en la famosa imprenta de su maestro Petreio, que era especializada en la publicación de obras de astronomía, y en la luterana Nürenberg. Rheticus, además, debió de contar con el apoyo de Lutero y Melanchton, y ellos no estaban de acuerdo con el planteamiento de Copérnico, era necesario entonces, contar con el apoyo de estos personajes, puesto que para su época eran las autoridades de mayor jerarquía relacionadas al pensamiento protestante. Una vez que se logró esta misión, se le presentaría otro problema al joven matemático, debía de abandonar su estadía en la imprenta, para regresar en el mes de agosto de 1541 a su centro de labores, ya que se había cumplido el permiso concedido por el representante de la universidad. Al abandonar la imprenta se aseguró en llevar una copia del original del libro que se iba publicar que y constaba de cuatrocientas veinticuatro páginas escrito con pequeñas letras.

Rheticus, en los últimos años de su vida se convirtió en médico particular de un príncipe polaco, luego migró a Cassovia, Hungría, donde recibió protección de algunos nobles, en 1576 a los setenta y dos años muere el joven matemático y aventurero, quien hizo lo imposible para la publicación del libro de Nicolás Copérnico. En realidad, las ideas plasmadas por Copérnico, se debe a Rheticus, de lo contrario, hubiese sido imposible la divulgación de las proposiciones del astrónomo, ya que en sus tiempos se prohibió la reproducción del manuscrito y se decretó la desaparición del manuscrito.

12.6 Trascendencia de *Revolutionibus orbium coelestium* (1543): Sobre revoluciones de las esferas celestes

Escandalo al prefacio de la obra

Dicha publicación generó un escándalo con respecto al prefacio, recordemos que el encargado de la publicación era Rheticus, sin embargo, tuvo que dejar su trabajo por motivos de fuerza mayor, y antes de abandonar la imprenta logró delegar ciertas funciones al teólogo principal y predicador de Nürenberg, Andreas Osiander, quien debió de asumir la publicación tal como se había dejado en su versión original del manuscrito.

En la creencia que todo había quedado bien dispuesto, Rheticus marchó para Leipzig y entonces Osiander, encargado de la impresión, escribió rápidamente un prefacio anónimo para el libro *De las Revoluciones* y se insertó a la obra. [...]. Comienza el prefacio explicando que no es menester tomar demasiado seriamente las ideas del libro, pues “estas hipótesis no son por fuerza verdaderas y ni siquiera probables” (Koestler, 1981, p. 167).

Por el cambio del prefacio, era de notarse que el autor no podría ser Copérnico, sino podría ser otro: “[...], comprobarán que el autor de esta obra no ha hecho nada que merezca censura, pues es deber del astrónomo componer la historia de los movimientos celestes a través de cuidados y diestras observaciones [...]” (Koestler, 1981, p. 547).

Esta añadidura de parte de Osiander generó una polémica absoluta en la trascendencia de la obra, al iniciar con el desconocimiento de la autoría del astrónomo Nicolás Copérnico. Pero también, existe duda si Copérnico llegó a conocer este prefacio escrito por Osiander, existe sospecha que el prefacio fue escrito alrededor de 1542 y al

mismo tiempo se dice que el clérigo se encontraba muy enfermo en aquel tiempo, si esta información llegó a las posibilidades de Copérnico, es lógico pensar que era de su pleno conocimiento, pero también es posible que, el autor no contó con suficiente tiempo como para hacer la observaciones frente a lo cometido, puesto que, el autor falleció en mayo de 1543, tan solo a tres meses de haberse redactado el prefacio.

12.7 Instrumentos usados para las observaciones astronómicas

Los instrumentos utilizados por Copérnico no eran tan modernos respecto a su invención; con el transcurrir del tiempo, se ha ido notando que para la realización de los cálculos astronómicos se requería instrumentos de alto alcance para las observaciones, sin embargo, tuvo en cuenta los siguientes:

Astrolabio, se pone de manifiesto que aún se preserva en el Museo de la universidad Jagellon de Cracovia, el astrolabio se inventó para medir la posición de los astros sobre el horizonte. Este instrumento permitió determinar los planos celestes, no de manera exacta, sino en aproximaciones, de hecho, este instrumento ha sido de mucha ayuda para la realización de las aproximaciones, además, también fue usado por el joven astrónomo Kepler.

Cuadrante, es otro de los antiguos instrumentos que se utilizaron para medir ángulos verticales, básicamente ha sido de uso común en las ciencias astronómicas, el cuadrante es un instrumento sencillo de elaborar y usar. El cuadrante es una placa metálica en forma de cuarto de círculo. El arco está graduado, y en uno de sus lados hay dos mirillas (para dirigirlo hacia el astro deseado), del vértice se cuelga una plomada que indica la dirección vertical y la lectura se obtiene a partir de la posición de la cuerda de la plomada sobre el arco graduado. Entre sus aplicaciones se encuentran la de medir la altura de los astros, que es el ángulo formado por el horizonte y la mirada que dirige hacia el astro para hallar la latitud.

Paraláctico, también llamado el *triquetrum* que proviene del término latín *tri* "tres" y *quetrum* "esquinas", era el nombre medieval de un antiguo instrumento astronómico, que se usó para determinar la distancia cenital y el paralaje de la luna.

Trascendencia de la obra *De Revolutionibus orbium caelestium*

La obra, *De revolutionibus orbium caelestium* «Sobre las revoluciones de los cuerpos celestes» se sostiene que la obra es producto de veinticinco años de investigación, aunque para 1530 ya estaba terminada, recién se publicaría el 24 de mayo de 1543, poco antes de su muerte del autor.

Se dice que la obra inicia con una larga introducción, dedicado al papa Pablo III, a fin de generar mayor difusión de la obra sin mayor restricción entre los lectores.

[...] lo que más me incitó a buscar otro modo de deducir los movimientos de las esferas del mundo fue el darme cuenta de que los matemáticos no están de acuerdo entre ellos en el modo de conducir sus investigaciones. Están tan inseguros de los movimientos del Sol y de la Luna que no pueden ni deducir ni observar la duración eterna del año; luego, al establecer los movimientos de estos astros y de los cinco planetas no utilizan ni los mismos principios y supuestos ni las mismas demostraciones de las revoluciones y de los movimientos aparentes. Unos sólo utilizan esferas homocéntricas, otros excéntricas y epiciclos por medio de los cuales no consiguen por completo aquello que buscan... Como medité mucho sobre la incertidumbre de las doctrinas de los matemáticos con respecto a la composición de los movimientos de las esferas del mundo, me fatigué al ver que los filósofos, que tan en detalle han estudiado las cosas más ínfimas concernientes a este mundo, no tienen ninguna explicación segura sobre los movimientos de la máquina del Universo que ha sido construida por el mejor y más perfecto de los artistas (Vernet, 1974, pp. 37,38).

Copérnico pretende dar cuenta de sus inquietudes y la importancia de pensar entorno a la teoría heliocéntrica, es decir, los pensadores de la antigüedad tenían plena seguridad de que la tierra no era el centro del universo, en ese sentido sostenían que la tierra se mueve, tal es el caso de los egipcios, y los griegos a través de Pitágoras, Heráclides, Aristarco, ente otros. Esto indica que los pensamientos de estos hombres habían sido

abandonados por estudiosos como es caso de Ptolomeo autor de la teoría geocéntrica. Desde la óptica de Copérnico era una necesidad el replanteamiento acerca de problemas relacionados al cosmos, tal es así que, Koestler pone de manifiesto que el libro *De revolutionibus orbium caelestium*, fue casi toda la vida de menos éxito, después de la primera edición en Nürenberg en el 1543, de mil ejemplares, se logró reimprimir en cuatro ocasiones: Basilea 1566, Amsterdam 1617, Varsovia 1854 y finalmente en Thorn 1873. Evidentemente las estadísticas indican de manera negativa en cuanto a la publicación de la obra, pero sin duda, no deja de ser uno de los libros que cambió el rumbo de la historia de la ciencia, y es a partir de las propuestas planteadas por el astrónomo, que los demás científicos han venido consolidándose de manera consistente con mayor libertad en cuanto a la investigación que respecta a la teoría heliocéntrica, además estos astrónomos no dejan de mencionar al tímido canónigo⁴.

12.8 Contenidos de la obra en libros

La obra *De revolutionibus orbium caelestium*, se dividió básicamente en seis libros, las mismas que se esbozaran en los siguientes párrafos.

Libro I. Contiene la parte trigonométrica, en el cual se sostiene que el universo ocupa un espacio finito, limitada por la esfera de las estrellas fijas y se encuentra en el centro el sol. Tanto la esfera de las estrellas como el sol permanecen quietos, alrededor del sol se mueven en este orden los planetas, así mismo, la luna se mueve también alrededor de la tierra.

Libro II. Aborda la astronomía esférica, en el cual se analiza las bases matemáticas, a fin de calcular la duración del día la noche, así mismo, se detalla la división de las estrellas según su posición respecto al ecuador terrestre.

⁴ Es Koestler quien lo denomina con este nombre a Nicolás Copérnico, a nuestro modo de conceptualizar este apelativo guarda relación, puesto que Copérnico en todo momento de su vida sintió temor y siempre necesitó que alguien lo proteja, esta desde la muerte de su madre. El segundo protector sería su tío obispo Lucas y cuando falleció se hizo cargo de su protección el obispo Giese por recomendación de su tío Lucas antes de su muerte, Giese estuvo siempre enterado de lo que le pasaba hasta el fin de su existencia.

Libro III. Trata acerca de los movimientos de la tierra, enuncia la precisión de los equinoccios y solsticios. Los cambios de aquellos, obedecen a la inclinación del eje terrestre, en el presente acápite el autor fundamenta los argumentos en defensa de la teoría heliocéntrica y contrapone a la teoría geocéntrica sostenida por Ptolomeo.

Libro IV. Refiere al movimiento de la luna y de los eclipses, en el presente capítulo expresa acerca del movimiento de la luna y la posibilidad de calcular la distancia de la misma respecta a la tierra en unidades del radio terrestre. También, ilustra acerca de los eclipses lunares además de solares.

Libro V. Esboza acerca de los movimientos de los planetas, en la presente argumenta respecto a los movimientos que ejercían los planetas de saturno, júpiter, marte, venus y mercurio. Por su parte, Copérnico termina el presente capítulo con la presentación de una tabla para calcular la longitud respecto al meridiano.

Libro VI. El autor se enfrasca en la determinación de latitudes, en el cual expone detalladamente acerca de los cálculos de las orbitas circulares y la inclinación respecto al plano de la eclíptica.

A grandes rasgos se han presentado el tratado de cada uno de los libros, por lo que se complementa esta idea con las aseveraciones de Alvarado (1994), quien afirma lo siguiente:

[...], creemos haber demostrado que el sistema inaugurado por Copérnico:

1. Afecto profundamente el contenido del principio de la perfección de la tradición clásica, al extremo de sustituirlo por el heliocentrismo más la idea del movimiento de la tierra. El principio y perfección adquiría así un nuevo contenido, para devenir luego en irrelevante para la ciencia.
2. Sentó las bases de una genuina revolución científica que rompería radicalmente con la tradición anterior y que, poseída de formidable fuerza heurística, abriría los caminos por los que transitaría Kepler Galileo y Newton.

3. La trascendencia de esta revolución fue tan grande que no solo conmovió la estructura de la ciencia sino también las ideas del hombre sobre sí mismo (p.4).

Con las precisiones de Alvarado queda consolidada las ideas de Nicolás Copérnico, quién con ciertos temores sacó a la luz las sistematizaciones teóricas que corresponde a su formación profesional, la misma que, ha sido sometida a hechos prácticos durante el tiempo que vivió. Por otra parte, es necesario resaltar la trascendencia de las ideas copernicanas, las cuales se deben básicamente al matemático Rheticus quien tuvo mayor interés en la publicación de la obra, además su pasión incondicional por la ciencia y las nuevas formas de concebir el mundo astronómico permitió a los astrónomos y a la humanidad en general saber acerca del verdadero comportamiento de la esfera celeste que por cierto aun predomina en la actualidad.

Copérnico el visionario

A medida que el Renacimiento florecía en Europa, el clérigo y astrónomo polaco Nicolás Copérnico se inició un viaje intelectual que cambio el paradigma del mundo. Su trabajo revolucionario surgió de una profunda convicción de que el orden celestial debía ser investigado a través de observaciones precisas y la aplicación del conocimiento matemática astronómica y rigurosa.

12.9 Conclusiones

La trascendencia de Nicolás Copérnico a través del tiempo es un testimonio perdurable de la capacidad de la mente humana para cuestionar, imaginar y transformar. Su legado persiste en cada observación astronómica, en cada avance científico y en la persistente búsqueda de la verdad. Copérnico recuerda que la realidad es mutable, la certeza establecida puede desmoronarse y que la mente humana es capaz de desentrañar los misterios del cosmos.

Desde la concepción histórica de su vida, Nicolás Copérnico atravesó una infancia muy agitada por la pérdida de sus padres, al mismo tiempo supo aprovechar las diferentes

oportunidades que le brindó su tío Lucas. Desde su nacimiento hasta su muerte mostró fortaleza, compromiso y deseo de superación en las funciones que se le encomendó, tal es así, que el personaje se involucró en el trabajo administrativo y lideró el ejército de su país en defensa de su comunidad, posteriormente tuvo el atrevimiento de contradecir la temible teoría geocéntrica implantada durante más de 1400 años.

El astrónomo y clérigo fue influenciado por su tío Lucas desde la edad de 10 años, motivo por el cual estudió una primera carrera para cumplir la función de clérigo, a su vez estudia derecho, medicina, griego y filosofía; y pronto se convirtió en asistente del astrónomo Dominico da Navarra en la universidad de Bolonia, mientras que en la universidad de Cracovia se vio influenciado por su maestro Wojciech Brudzewski quien era uno de los personajes más célebres en las ciencias astronómicas y matemáticas.

La universidad de Ferrera le concedió el título doctoral en derecho canónico, gracias a la recomendación de su maestro Wojciech Brudzewski, ya que, en las otras universidades era casi imposible optar dicho título, a raíz que, Copérnico no contaba con una sólida consigna económica, su tiempo lo dedicaba a los estudios y solía descuidar sus labores porque contaba con la protección del tío Lucas, a la muerte de Lucas, lo dejaría casi en el desamparo, pero casualmente había sido nombrado como obispo de Warmie antes de la muerte de su tío.

La formación sólida que recibió en las diferentes universidades acerca de la astronomía, matemática, griego y filosofía, además de los estudios del pensamiento aristotélico y ptolomeico lo llevo a plantear una nueva teoría denominado heliocéntrica, la cual consistió en revertir lo que había planteado Ptolomeo, los fundamentos que contradicen a esta teoría se encuentra contemplada en su manuscrito titulado Comentarolius que había sido difundido en versión manuscrito y contenía solo 40 páginas, en esta obra se evidencia una nueva visión de la ciencia astronómica, el cual tenía sus fundamentos en las lecturas presentadas por los pensadores como; Plutarco, Filolao, Heráclides de Ponto entre otros.

Uno de los personajes claves en la publicación de la obra de Copérnico ha sido el joven austriaco Georg Joachin Rheticus, quien convenció a Copérnico para que pueda hacer

una revisión exhaustiva del manuscrito, ampliar los fundamentos en función a los libros originales en griego de Aristóteles y Ptolomeo, y una vez terminada la revisión, le tocó convencer al duque de Prusia Alberto para su publicación, a los lectores protestantes de Sajonia y con el permiso de Petreio quien era el representante de la imprenta más prestigiosa en publicaciones de obras astronómicas, así mismo, logró contar con el apoyo de Lutero y Melanchton, quienes eran autoridades de alta jerarquía, además de protestantes y defensores del pensamiento Ptolomeico.

La publicación del libro, generó toda una controversia en lo que concierne a su autoría, puesto que Rheticus abandonó la imprenta por fuerza mayor, en tal sentido, asignó la misión al teólogo principal de Nürenberg, Andreas Osiander, quien se tomó la atribución de cambiar el prefacio aduciendo a un tercer anónimo, este hecho generó una gran confusión en la originalidad de la obra copernicana.

Los instrumentos usados por Copérnico no eran los de última generación de su época, sin embargo, le permitió realizar aproximaciones en torno a sus investigaciones, por lo que ha sido imprescindible el uso del astrolabio que le permitió medir y observar los planos celestes, el cuadrante le permitió medir la placa de los círculos y el paraláctico le permitió determinar la distancia cenital respecto al paralaje de la luna.

La obra de manera impresa se publicó el 24 de mayo de 1543 bajo el título original de *De Revolutionibus orbium caelestium* «Sobre las revoluciones de los cuerpos celestes», producto de más veinticinco años de investigación, la misma que se reimprimió en cuatro ocasiones, por los que se dice que el libro tuvo un limitado éxito.

El libro contenía un largo prefación y estuvo dividido en VI libros, cada uno de ellos refería a temáticas específicas, en tal sentido, el primer libro, abordaba las cuestiones trigonométricas. La segunda, relata el comportamiento astronómico relacionado a la esfericidad. La tercera, refiere entorno a los movimientos de la tierra. El cuarto, describe el movimiento de la luna. El quinto, relata los movimientos de los diferentes planetas y el sexto libro, aborda la determinación de las latitudes y el cálculo de las orbitas circulares.

Finalmente, el estudio historia de vida, permitió analizar la obra de Copérnico, la misma que condujo una profunda reflexión filosófica sobre la naturaleza de la verdad y la

influencia de las ideas en la evolución de la cultura humana. Su trascendencia, es como un faro en la noche de la ignorancia, ilumina el camino del pensamiento crítico y la exploración incesante del universo, invitando a mirar más allá del mundo existente.

Referencias

- Alvarado, C. (1994). *Ponencia: V congreso nacional de filosofía*. Lima – Universidad de Lima.
- Coronado, G. (2011). *Historia de la Ciencia*. <http://www.circulodecartago.org/wp-content/uploads/2011/02/Cop-reorganizadordeloscierlos.pdf>
- Ferrater, J. (2001). *Diccionario de Filosofía* (Tomo I). Ariel S.A.
- Koestler, A. (1981). *Los Sonámbulos*.
https://www.academia.edu/15421709/KOESTLER_Arthur_Los_Sonambulos_1
- Kuhn, T. (1978). *La revolución copernicana* (Vol. I). Ariel S.A.
- Pérez, M. A. (2001). *El libro secreto de Copérnico*.
<https://books.google.com.pe/books?id=6eQX6g8rhyQC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- UNESCO. (1973). Copérnico y la génesis de la modernidad. *El correo*, 26(1), 5 – 34.
recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0007/000748/074884so.pdf>
- Vernet, J. (1974). *Copérnico: obras astronómicas*.
<http://www.raco.cat/index.php/convivium/article/viewFile/76463/98622>

Capítulo XIII

ACTITUDES DE CONSERVACIÓN HACIA EL MEDIO AMBIENTE
EN ESTUDIANTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS
SECUNDARIAS DE ICA: UN ESTUDIO COMPARATIVO

—

13. ACTITUDES DE CONSERVACIÓN HACIA EL MEDIO AMBIENTE EN ESTUDIANTES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS SECUNDARIAS DE ICA: UN ESTUDIO COMPARATIVO

CONSERVATION ATTITUDES TOWARDS THE ENVIRONMENT IN STUDENTS OF SECONDARY EDUCATIONAL INSTITUTIONS OF ICA: A COMPARATIVE STUDY

Elio Javier Huaman Flores

Universidad Autónoma de Ica

elio.huaman@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-8461-5082>

Evelyn Alina Anicama Navarrete

Universidad Autónoma de Ica

evelyn.anicama@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-1164-2079>

Liz Maribel García Salirrosas

Universidad Nacional de Trujillo

lgarcias@unitru.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-6006-8344>

María Luisa Medina Vásquez

Universidad Nacional San Luis Gonzaga

maria.medina2@unica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-1609-5975>

Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa

Universidad Nacional de Trujillo

cgutierrezu@unitru.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-9791-9627>

Resumen

El principal objetivo del estudio fue comparar las actitudes hacia la conservación del medio ambiente de los estudiantes de dos instituciones educativas públicas de Ica, Perú; la metodología seleccionada para el estudio corresponde al enfoque cuantitativo, el tipo según su finalidad o propósito es básica, el nivel de estudio seleccionado fue el descriptivo y el diseño elegido es el no experimental de corte transeccional, además de lo referido, la tipología del diseño elegido corresponde a una investigación descriptiva comparativa, donde se compararon las actitudes hacia la conservación del medio ambiente en los estudiantes procedentes de dos instituciones educativas, una rural y otra urbana, de la región Ica. La población de estudio ascendió a un total de 274 estudiantes, de los cuales 135 proceden de una institución educativa de zona rural (Muestra 1) y 139 corresponden a estudiantes de una institución educativa urbana (Muestra 2), la selección de la muestra representativa se realizó a través de la ecuación de poblaciones finitas, quedando conformada por 202 estudiantes en total, de los cuales 100 corresponden a la muestra 1 y 102 a la muestra 2. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, por su facilidad en la aplicación de los instrumentos, el instrumento elegido fue la escala de actitudes hacia la conservación del medio ambiente, mismo que fue sometido al proceso de validez y confiabilidad. Los principales resultados descriptivos indican que, los estudiantes de la muestra 1, poseen actitudes favorables hacia la conservación del medio ambiente en un 93%, mientras que, el 7% restante poseen actitudes intermedias, en cuanto a la muestra 2, se ha podido apreciar que el 85,10% de las estudiantes poseen actitudes favorables, además de un 4,90% con actitudes intermedias. A nivel inferencial se ha podido encontrar diferencias estadísticamente significativas, según la prueba no paramétrica U de Mann Whitney, donde se obtuvo un puntaje de $UMW=3312,00$ y un p-valor de $0,000 (\leq 0,05)$; por lo que, se concluye que, existen diferencias estadísticamente significativas entre las actitudes hacia la conservación del medio ambiente en estudiantes de dos instituciones educativas públicas de la región Ica.

Palabras clave: Attitudes, environmental conservation, public education, and environmental focus.

Abstract

The main objective of the study was to compare the attitudes towards environmental conservation of students from two public educational institutions in Ica, Peru; The methodology selected for the study corresponds to the quantitative approach, the type according to its purpose or purpose is basic, the level of study selected was descriptive and the design chosen is the non-experimental, transectional design, in addition to what was mentioned, the typology of the design chosen corresponds to a comparative descriptive research, where attitudes towards environmental conservation in students from two educational institutions, one rural and one urban, in the Ica region, were compared. The study population amounted to a total of 274 students, of which 135 come from an educational institution in a rural area (Sample 1) and 139 correspond to students from an urban educational institution (Sample 2), the selection of the representative sample was carried out through the equation of finite populations, being made up of 202 students in total, of which 100 correspond to sample 1 and 102 to sample 2. The data collection technique used was the survey, due to its ease of collection. application of the instruments, the chosen instrument was the scale of attitudes towards environmental conservation, which was subjected to the validity and reliability process. The main descriptive results indicate that the students of sample 1 have 93% favorable attitudes towards environmental conservation, while the remaining 7% have intermediate attitudes, as for sample 2, it has been seen that 85.10% of the students have favorable attitudes, in addition to 4.90% with intermediate attitudes. At an inferential level, statistically significant differences have been found, according to the non-parametric Mann Whitney U test, where a score of $UMW=3312.00$ and a p-value of $0.000 (\leq 0.05)$ was obtained; Therefore, it is concluded that there are statistically significant differences between attitudes towards environmental conservation in students from two public educational institutions in the Ica region.

Keywords: Attitudes, environmental conservation, public education, and environmental focus.

13.1 Introducción

Las instituciones educativas de la educación básica regular en el Perú, tienen como propósito la formación integral de los estudiantes, esta formación corresponde a la adquisición habilidades y destrezas, formación en valores y ética, para enfrentarse a los retos de la vida; uno de los enfoques transversales que se promueve es la educación ambiental, bajo el enfoque ambiental, que se encuentra incluido en el currículo; la promoción de la conciencia ambiental, es una de las principales labores de las instituciones educativas, que, también alcanza a la educación superior, la conciencia ambiental incrementa el amor por la diversidad y el medio que nos rodea, haciendo uso adecuado y responsables de los recursos que nos provee la naturaleza, a través de acciones que promueven y sensibilizan a las personas en la protección y cuidado de su medio natural.

Para Rivera y Tolentino (2012), refieren que los únicos responsables de los problemas ambientales que se tiene actualmente, es el ser humano, quien, a través de sus acciones, además de su negativa a la adopción de cambios urgentes, nos hace más que incrementar día a día esta problemática. La problemática ambiental ha sido desde hace un tiempo uno de los principales temas tratados en las agendas de reuniones internacionales, como convenciones, encuentros, cumbres u otros, que involucran a los principales mandatarios de los Estados del mundo, en el Perú, el Ministerio del Ambiente [MINAM] (2021), ha ejecutado diversas capacitaciones (13) en las distintas municipalidades provinciales y distritales del país, entre ellas las que se han realizado en Calca Canchis, Cuzco, Espinar, La Convención, entre otros, mismas que han conllevado a la aprobación del programa municipal EDUCCA. Es importante que estas acciones en favor del ambiente conlleven a un trabajo en conjunto y articulado con las instituciones educativas y el sector empresarial, con elementos esenciales del desarrollo sostenible, para disponer en corto plazo de ciudadanos ambientalmente responsables, quienes ejecuten acciones y estudios,

así como, proponer políticas públicas en favor del cuidado y protección del medio ambiente.

El propósito del estudio fue conocer si existen diferencias significativas entre las actitudes hacia la conservación del medio ambiente en estudiantes de dos instituciones educativas públicas de la región Ica-Perú, este objetivo busca dar respuesta a la pregunta general llamada: ¿Qué diferencias existen entre las actitudes hacia la conservación del medio ambiente en estudiantes de dos instituciones educativas públicas de la región Ica-Perú?, las preguntas específicas que se disgregan de esta, son las siguientes: ¿Qué diferencias existen entre las actitudes hacia la conservación del medio ambiente, en la dimensión componente cognoscitivo, de los estudiantes de dos instituciones educativas públicas de la región Ica-Perú?, la segunda pregunta específica fue: ¿Qué diferencias existen entre las actitudes hacia la conservación del medio ambiente, en la dimensión componente afectivo, de los estudiantes de dos instituciones educativas públicas de la región Ica-Perú?, y, como tercera pregunta específica se tiene: ¿Qué diferencias existen entre las actitudes hacia la conservación del medio ambiente, en la dimensión componente reactivo, de los estudiantes de dos instituciones educativas públicas de la región Ica-Perú?.

El objetivo general del estudio estudio fue: Comparar las actitudes hacia la conservación del medio ambiente de los estudiantes de dos instituciones educativas públicas de Ica, Perú; entre los objetivos específicos se plantearon: Comparar las actitudes hacia la conservación del medio ambiente en la dimensión componente cognoscitivo, según los estudiantes de dos instituciones educativas públicas de Ica, Perú, como objetivo específico 2, se planteó: Comparar las actitudes hacia la conservación del medio ambiente en la dimensión componente afectivo, según los estudiantes de dos instituciones educativas públicas de Ica, Perú; y como ultimo objetivo específico se plantea: Comparar las actitudes hacia la conservación del medio ambiente en la dimensión componente reactivo, según los estudiantes de dos instituciones educativas públicas de Ica, Perú.

13.2 Desarrollo

Para el respaldo metodológico del estudio, se han consultados diversos estudios procedentes de artículos científico indizados en base de datos de alto impacto, mismos que guardan correspondencia con la investigación realizada, estas investigaciones son: Anzules y Bravo (2023), quienes realizaron una investigación sobre las estrategias de cultura y conservación del medio ambiente en estudiantes, tuvo como propósito el diseñar una estrategia de cultura ambiental en el proceso de enseñanza-aprendizaje de las ciencias naturales, con respecto al cuidado y conservación del ambiente en los estudiantes del décimo ciclo de estudio de educación general básica del cantón de Jipijapa. Se realizó a través de la metodología mixta, de nivel descriptivo, no experimental y con corte transversal, como técnica de recojo de información se empleó la observación. Se describe que la estrategia cultural, cuando se aplica en el proceso de enseñanza-aprendizaje de las ciencias naturales, que se basa en la axiología, el respeto a toda forma de vida, tanto individual y colectiva, se toma conciencia y son más responsables del cuidado del ambiente, permitiéndoles comprender las complejas interrelaciones de aspectos como los ecológicos, sociales, políticos, económicos, culturales, éticos, etc.

En el estudio de Bautista y Sánchez (2018), se buscó evaluar el efecto que tenía la aplicación de un programa sobre educación ambiental para la promoción del cuidado y conservación del medio ambiente, el tipo de estudio empleado fue el cuantitativo, bajo un diseño experimental y tipología de diseño pre experimental, la población de investigación estuvo conformado por 116 estudiantes del quinto grado de educación secundaria, con edades comprendidas entre los 16 y 17 años, la muestra finalmente, fue conformada por 40 estudiantes, la aplicación de instrumentos de realizó a través del pre test, luego de ello se procedió al diseño del programa educativo, con el propósito de lograr cambios significativos en la actitud de los estudiantes con respecto al cuidado y conservación del medio ambiente, luego del post test, se ha podido concluir que, en la evaluación pre test se identificaron actitudes inadecuadas, pero que luego de la ejecución del programa, se alcanzaron niveles significativos que evidenciaron la mejora en lo alcanzado en la primera evaluación.

En el Perú, Villanueva (2019), realizó una investigación sobre la efectividad que tiene la intervención educativa en el nivel de conocimiento y actitudes con respecto al cuidado del medio ambiente en los estudiantes del nivel secundario de una institución educativa de Huánuco, como objetivo principal se buscó determinar la efectividad de este programa con respecto a los niveles de conocimientos y actitudes sobre el cuidado del medio ambiente, la metodología empleada es de enfoque cuantitativo, con un nivel aplicativo, diseño experimental y una tipología de diseño cuasiexperimental, la muestra de investigación estuvo conformada por 32 estudiantes de educación secundaria para el grupo experimental y de 32 estudiantes más para el grupo de control, para la recolección de información de las variables dependientes se empleó la encuesta y como instrumentos el cuestionario; para el análisis inferencial se empleó la prueba t de student para muestras independientes o no relacionadas, teniéndose como resultados que se alcanzaron resultados mayores en los promedios sobre el nivel de conocimiento y actitudes para el cuidado del medio ambiente, tanto en el grupo experimental como el grupo de control, los resultados fueron estadísticamente significativos (p-valor menor que el nivel de significancia), concluyéndose de este modo que la intervención educativa logra calificaciones promedias mayores en la evaluación post test, tanto para el conocimiento como las actitudes de conservación hacia el medio ambiente.

En el estudio realizado por Campoverde y Soplapuco (2022), se buscó identificar las aproximaciones teóricas sobre las dimensiones de la cultura ambiental en la educación para conocer que influencia tiene en la sostenibilidad, el estudio fue de enfoque cuantitativo, contando con una muestra de 50 artículos, recolectados de bases de datos como Scopus, Ebsco, Proquest y Google académico, publicados entre el 2018 al 2022, concluyéndose que se ha podido comprobar que la cultura ambiental en la educación para el desarrollo sostenible, se puede demostrar muchas aproximaciones teóricas que describen el tema, desde diversos contextos y dimensiones, que han permitido clasificarla en tres dimensiones.

En el estudio realizado por Estrada et al., (2022), sobre la relación entre la conciencia ambiental y las actitudes proambientalistas en estudiantes de secundaria, se

planteó como objetivo principal determinar el grado de relación que existen entre estas variables de estudio con respecto a la opinión de los estudiantes del nivel secundario de una institución educativa de Madre de Dios en el Perú, bajo un enfoque cuantitativo, se realizó un estudio de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, como muestra de estudio se contó con 181 estudiantes a quienes se les aplicó un cuestionario de recolección de datos, a nivel inferencial se obtuvieron resultados que demostraban la relación directa y significativa entre la conciencia ambiental y las actitudes proambientales, con un $r_s=0,685$ y un p-valor, menor que el nivel de significancia, concluyendo que estas variables de estudio se relacionan de manera significativa.

En la investigación realizada por Arteaga et al. (2018), sobre las actitudes hacia la conservación ambiental de los estudiantes del nivel secundario, se tuvo como principal objetivo investigar las actitudes hacia la conservación ambiental, contándose con una muestra de 214 estudiantes del primero al quinto grado de educación secundaria de una institución educativa pública de Ica, el método de estudio empleado fue el cuantitativo, bajo un diseño no experimental, de nivel descriptivo y de corte transversal, dicho instrumento fue sometido a validación por juicio de expertos; como principales resultados se ha podido encontrar que el 39,7% de las estudiantes tiene una actitud favorable, en cambio en los componentes como el cognitivo, se ha encontrado niveles correspondiente a la indiferencia o neutralidad, en el componente conductual es de aceptación y en el último componente, el afectivo, es de mucha aceptación.

En el estudio realizado en Venezuela por Bonilla (2016), sobre el uso del reciclaje como estrategia didáctica para la conservación ambiental, se planteó como principal propósito implementar el reciclaje como estrategia didáctica para la conservación ambiental en los estudiantes de la escuela estatal del municipio Pedraza Estado Barinas, bajo un enfoque cualitativo, y diseño de investigación acción, se empleó la técnica de la observación y se dispuso de seis informantes, siendo 3 de ellos estudiantes y 3 docentes. Se concluye que el reciclaje es una estrategia de suma importancia para la prevención y cuidado del medio ambiente, debido a las infinitas ventajas que ofrece el reciclaje, además de los mencionado los resultados obtenidos han permitido ofrecer a los docentes nuevas

estrategias didácticas, como la del reciclaje, para la conservación del ambiente, además es importante propiciar y proyectar actividades que permitan la integración, compartir experiencias, además de conocimientos, etc., de manera que tanto los docentes, como los estudiantes puedan obtener herramientas para crear, asimilar y emplear estrategias que les permitan interactuar con su entorno, a fin de generar un cambio necesario en la creación de una cultura ambiental.

La conciencia ambiental.

Para el Ministerio de Ambiental [MINAM] (2006), la conciencia ambiental es el entendimiento que se tiene sobre el impacto generado por la acción del hombre en su entorno, por lo que las acciones actuales de las personas afectan de manera significativa el medio y espacio natural que nos alberga, para Bravo (2004), la conciencia ambiental consiste en poder conocer y actuar de manera positiva en relación a los temas ambientales, por lo que, tanto las actitudes como los conocimientos se convierten, entonces, en variables centrales que definen nuestra existencia como una sociedad humana.

Actitudes hacia la conservación del ambiente.

Las actitudes ambientalistas o hacia el cuidado del ambiente, son constructos que le permiten a las personas poder explicar y predecir las conductas, ayudando a modificar la propia conducta humana. (Whitaker, 2006). Las actitudes en la psicología es un tema de gran interés, debido a que desempeñan un aspecto importante en la dirección y canalización de las conductas sociales de las personas, las actitudes no son propias de las personas, sino que se llegan a formar a lo largo de su vida. (Chalco, 2012).

Componente de las actitudes hacia la conservación del ambiente: Para Chalco (2012), estos componente son: componente cognoscitivo, el cual es un conjunto de datos e información que el o los sujetos tiene sobre un determinado objeto, del que toman una postura o actitud, ya que para que el objeto exista es necesario que se dé la representación cognoscitiva del objeto. Luego se tiene el componente afectivo, el cual esta referido a las sesiones y sentimientos que produce en las personas un determinado objeto, manifestándose un sentimiento a favor o en contra sobre ello, es el componente más

característico de las actitudes ambientalistas; finalmente, se tiene el componente conductual, que describe las intenciones, disposiciones y tendencias que se tienen sobre un determinado objeto, se da cuando ocurre realmente una verdad asociación entre objeto-sujeto, esta referido también a la forma en que se reacciona sobre determinados objetos.

13.3 Metodología

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, este método de estudio busca establecer generalizaciones en una población de investigación, partiendo de una muestra que se ha obtenido de manera significativa, además de ello, en el enfoque cuantitativo se hace uso de la medición numérica, se formulan hipótesis que se esperan sean contrastadas y se utiliza la estadística, tanto descriptiva e inferencial, para responder a los supuestos planteados. (Hernández y Mendoza, 2018). El tipo de estudio seleccionado, según su propósito es básico ya que en palabras de Carrasco (2017), no tienen propósitos inmediatos, puesto que solo se busca profundizar o ampliar el conocimiento que se tiene sobre una determinada problemática o fenómeno. El nivel de investigación empleado corresponde al descriptivo (segundo nivel de investigación), donde se describen características, hechos o fenómenos, para comprender la realidad de la problemática, en palabras de Muggenburg y Pérez (2007), los estudios descriptivos, específicamente los descriptivos típicos son aquellos que describen características o particularidades en una sola muestra de estudio; para el presente estudio la tipología de diseño seleccionada fue el descriptivo comparativo, que busca describir las diferencias entre dos o más grupos. El diseño de investigación elegido fue el no experimental, ya que se observa la realidad del fenómeno en su estado natural, sin la necesidad de modificar, parcial ni totalmente el fenómeno, es decir, no se manipulan deliberadamente las variables. (Hernández et al., 2014), una última característica es que el estudio es de corte transversal o transeccional, donde se puede afirmar que la aplicación de los instrumentos se realiza en un solo instante. (Bernal, 2010).

Para la investigación se dispuso de una población de estudio que ascendía a 274 estudiantes del nivel secundario, procedentes de dos instituciones educativas públicas de la región Ica, uno de ello, colegio de mujeres, que contó con una población de 135 estudiantes del quinto grado de media y distribuidas en 4 secciones; por otro lado, se contó con estudiantes de una institución educativa rural de 139 estudiantes del quinto grado de secundaria, distribuidos también en cuatro secciones; para la obtención de la muestra de estudio (grupo representativo), se aplicó la ecuación de poblaciones finitas, con un nivel de confianza de 0,95, y margen de error de 0,05, obteniéndose una muestra de 100 estudiantes para la institución educativa urbana y 102 estudiantes para la institución educativa rural. La técnica de recolección de datos se llevó a cabo a través de la encuesta, la cual, debido a su versatilidad y fácil manejo para la aplicación, ha permitido obtener la información de las unidades de análisis de manera oportuna. El instrumento de recolección de datos que se empleo fue el cuestionario denominado escala de actitudes hacia la conservación ambiental, mismo que fue, previamente, sometido al proceso de validez, mediante la técnica de juicio de expertos o juicio Delfos, y la confiabilidad, a través de una prueba piloto; esta prueba piloto se realizó previo a la aplicación de los instrumentos a la muestra de investigación, y con estudiantes que reúnan características semejantes a la muestra de investigación (24), pero procedentes de otra institución educativa; obteniéndose un valor Alpha de Cronbach de 0,811, que indica disponerse de un instrumento altamente confiable. El instrumento de medición cuenta con un total de 30 items, distribuidos en tres dimensiones, las cuales son: Componente cognoscitivo (13 items), componente afectivo (11 items) y componente reactivo o conductual (6 items). Para el procesamiento y análisis de los datos, se hizo uso del software Microsoft Excel, para el vaciado de los datos y tabulación de estos, además de ello, para la elaboración de las tablas académicas (estadística descriptiva), y para la realización del análisis inferencial (prueba de normalidad, ritual de significancia y pruebas de comparación), se empleó el software estadístico SPSS versión 27.

13.4 Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos, estos corresponden a la prueba de normalidad, variables de caracterización, resultados de la variable, dimensiones y la estadística inferencial, como se muestra a continuación:

Tabla 1.
Prueba de normalidad.

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable: Actitudes hacia la conservación del ambiente	,091	202	,000	,966	202	,000
Dimensión 1: Componente cognoscitivo	,124	202	,000	,974	202	,001
Dimensión 2: Componente afectivo	,089	202	,001	,971	202	,000
Dimensión 3: Componente conductual	,131	202	,000	,880	202	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

La prueba de normalidad tomada como referente es Kolmogorov-Smirnov (K-S), en la cual se puede observar que se han obtenidos valores de significancia menores que el valor alfa (0,05), por lo que, se concluye que los datos tienen una distribución asimétrica, siendo esta la evidencia estadística para elegir la prueba U de Mann Whitney (no paramétrica), para realizar la comparación de las actitudes hacia la conservación del medio ambiente, tanto a nivel general como específico.

Tabla 2.
Variables de caracterización.

Muestra 1:			Muestra 2:		
I.E. Gral. Juan Pablo Fernandini			I.E. Margarita Santa Ana de Benavides		
Grado y sección			Grado y sección		
5to "A"	27	27.00%	5to "A"	28	27.45%
5to "B"	25	25.00%	5to "B"	28	27.45%
5to "C"	24	24.00%	5to "C"	22	21.57%
5to "D"	24	24.00%	5to "D"	24	23.53%
Edad			Edad		
15 años	2	2.00%	15 años	61	59.80%
16 años	50	50.00%	16 años	38	37.25%
17 años	38	38.00%	17 años	2	1.96%
18 años	10	10.00%	18 años	1	0.98%
Sexo			Sexo		
Masculino	53	53.00%	Masculino	0	0.00%
Femenino	47	47.00%	Femenino	102	100.00%
Procedencia			Procedencia		
Urbano	9	9.00%	Urbano	90	88.24%
Rural	91	91.00%	Rural	12	11.76%

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.

Interpretación:

En la tabla se puede apreciar que en la muestra 1, el 27% (27/100), corresponden a estudiantes del quinto grado "A", un 25% (25/100) al quinto grado "B" y para las secciones "C" y "D", se tiene 24 estudiantes en cada una (24/100), para la muestra 2, se tiene que en la sección "A" y "B" se cuenta con un 27,45% de estudiantes respectivamente (28/102), en la sección "C" un 21,57% (22/102), y un 23,53% (24/102). En cuanto a la edad, el mayor porcentaje corresponde a estudiantes con 16 años para la muestra 1, y un 59,80% para estudiantes de 15 años en la muestra 2; el mayor porcentaje, con relación al sexo, en la muestra 1, se tiene que el 53% corresponden a mujeres, mientras que la muestra 2, contó con el 100% de mujeres, finalmente, el mayor porcentaje de procedencia en la muestra 1,

corresponden a estudiantes de zonas rurales (91%), mientras que en la muestra 2, se tuvo un 88,24% de zonas urbanas de la ciudad de Ica.

Tabla 3.

Resultados comparativos de las actitudes hacia la conservación del medio ambiente.

Categoría	I.E. Gral. Juan Pablo Fernandini		I.E. Margarita Santa Ana de Benavides	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	93	93.00%	97	95.10%
Intermedio	7	7.00%	5	4.90%
Desfavorable	0	0.00%	0	0.00%
Total	100	100.00%	102	100.00%

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.

Interpretación:

En la tabla 3, se puede apreciar los resultados de la variable actitudes hacia la conservación del medio ambiente, donde en la muestra 1, se aprecia que el 93% de los estudiantes poseen actitudes favorables (93/100) y solo un 7% evidencias actitudes intermedias (7/100); en cuanto a la muestra 2 de estudio, se ha podido apreciar que el 95,10% (97/102), poseen actitudes favorables, mientras que apenas un 4,90% (5/102), poseen actitudes intermedias, estos resultados permiten estimar que las acciones en favor del desarrollo de la conciencia ambiental en los estudiantes, vienen teniendo resultados significativos, no solo a través de la inclusión del enfoque ambiental en el currículo nacional, sino también a través de las acciones ambientalista que realizan en su proceso de enseñanza aprendizaje.

Tabla 4.**Resultados de las dimensiones de los estudiantes de la muestra 1.**

Categoría	I.E. Gral. Juan Pablo Fernandini					
	Componente cognoscitivo		Componente afectivo		Componente reactivo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
	a	e	a	e	a	e
Favorable	88	88.00%	92	92.00%	88	88.00%
Intermedio	12	12.00%	8	8.00%	12	12.00%
Desfavorable	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
Total	100	100.00%	100	100.00%	100	100.00%

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.

Interpretación:

En la tabla 4, se pueden observar los resultados de cada una de las dimensiones de las actitudes hacia la conservación del medio ambiente, donde el 88% de los estudiantes (muestra 1) tienen actitudes favorables en la dimensión componente cognoscitivo, además de un 12% con actitudes intermedias, en el componente afectivo se ha obtenido que un 92% poseen actitudes favorables y un 8% actitudes intermedias; finalmente, el 88% de los estudiantes poseen actitudes favorables en cuando al componente reactivo y un 12% actitudes intermedias, en este grupo muestral, no se han reportado estudiantes que evidencias actitudes desfavorables.

Tabla 5.**Resultados de las dimensiones de los estudiantes de la muestra 1.**

Categoría	I.E. Margarita Santa Ana de Benavides					
	Componente cognoscitivo		Componente afectivo		Componente reactivo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
	a	e	a	e	a	e
Favorable	80	78.43%	96	94.12%	99	97.06%
Intermedio	22	21.57%	6	5.88%	1	0.98%
Desfavorable	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%

Total	102	100.00%	102	100.00%	100	98.04%

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.

Interpretación:

En la tabla 5, se aprecian los resultados de cada una de las dimensiones de las actitudes hacia la conservación del medio ambiente, donde el 78,43% de los estudiantes (muestra 1), tienen actitudes favorables en la dimensión componente cognoscitivo, además de un 21,57% con actitudes intermedias; en el componente afectivo se ha obtenido que un 94,12% poseen actitudes favorables y un 5,88% actitudes intermedias; finalmente, el 97,06% de los estudiantes poseen actitudes favorables en cuando al componente reactivo y un 0,98% actitudes intermedias, en este grupo muestral, no se han reportado estudiantes que evidencias actitudes desfavorables.

Tabla 6.

Resultados de la prueba U de Mann Whitney sobre las actitudes hacia la conservación del medio ambiente.

Rangos				
	Nombre de la Institución Educativa	N	Rango promedio	Suma de rangos
Variable: Actitudes hacia la conservación del ambiente	II.EE. Gral. "Juan Pablo Fernandini"	100	83,62	8362,00
	II.EE. "Margarita Santa Ana de Benavides"	102	119,03	12141,00
	Total	202		

Estadísticos de prueba	
	Variable: Actitudes hacia la conservación del ambiente
U de Mann-Whitney	3312,000
W de Wilcoxon	8362,000
Z	-4,311
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: Institución Educativa

Interpretación.

Se aprecia que los estadísticos de los grupos estudio (muestra 1 y muestra 2), se ha alcanzado en la tabla de valor un promedio de 83,62 en los estudiantes de la muestra 1 (IE Gral. JPF) y un promedio de 119,03 en las estudiantes de la muestra 2 (IE MSAB), así mismo, según los resultados alcanzados en la prueba de comparación no paramétrica U de Mann Whitney, se ha obtenido un valor de 3312,000, con un p-valor de 0,000, menor que el valor de significancia (0,05), por lo que, se tiene la suficiente evidencia estadística, para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, es decir, existen diferencias significativas entre las actitudes hacia la conservación del medio ambiente, según lo referido por los estudiantes del quinto grado de educación secundaria, de dos instituciones educativas públicas de Ica.

Se ha podido comparar las actitudes hacia la conservación del medio ambiente en estudiantes de educación secundaria, procedentes de instituciones públicas rural y urbana de la región Ica, a nivel descriptivo se ha podido encontrar resultados significativos, donde ambas instituciones educativas alcanzaron niveles favorables hacia las actitudes de conservación del medio ambiente con un 93% en los estudiantes de la institución educativa rural y un 95,10% en las estudiantes de la institución educativa urbana, con respecto a los niveles intermedios se ha podido encontrar que un 7% de la primera muestra y un 4,90% de la segunda muestra se encontraron en este nivel, ningún estudiante ha evidenciado niveles desfavorables, a nivel inferencial se han podido encontrar diferencias significativas donde los estudiantes de la muestra 1 obtuvieron medianas de 93,62 puntos y la muestra 2, una mediana de 119, 03 puntos, un valor de U de Mann Whitney de 3312,000 y un p-valor de 0,000, menor que el nivel de significancia por lo que, se asumen que existen diferencias significativas entre las actitudes hacia la conservación del medio ambiente en estudiantes de dos instituciones educativas públicas de la región Ica-Perú. Los resultados obtenidos se corresponden a nivel descriptivo e inferencial con los realizados por Arteaga et al. (2018), quien de manera descriptiva reportó que el 39,7% de los participantes obtuvieron actitudes

favorable hacia la conservación del ambiente, inferencialmente, se demostró que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio. En la investigación realizada por Bautista y Sánchez (2018), se buscó evaluar el efecto que tiene la aplicación de un programa sobre educación ambiental para la promoción del cuidado y conservación del medio ambiente, concluyéndose que la aplicación de estos programas resultan altamente efectivos y útiles para la generación de conciencia en los estudiantes; en la investigación de Villanueva (2019), se aplicó también una intervención educativa para la mejora de los conocimientos y actitudes con respecto al cuidado del medio ambiente, obteniéndose resultados estadísticamente significativos entre los integrantes del grupo experimental y del grupo de control. Con respecto al referente teórico consultado, Whitaker (2006), sostiene que las actitudes ambientalistas o hacia el cuidado del ambiente, son constructos que le permiten a la persona poder explicar y predecir las conductas. Los resultados obtenidos en el estudio son significativos porque evidencian que el trabajo que se viene realizando desde el currículo nacional, bajo un enfoque transversal, las acciones en favor del cuidado y protección del medio ambiente y diversas actividades realizadas por la dirección regional de educación, las Ugeles y los directivos de las instituciones educativas son significativas y aportan de manera oportuna a desarrollar la conciencia ambiental en los estudiantes.

13.5 Conclusiones

Las conclusiones a las que se abordan, luego de haber recopilado y procesado la información, son las siguientes:

En respuesta al objetivo general, se ha podido comparar las actitudes hacia la conservación del medio ambiente encontrándose diferencias significativas a nivel descriptivo e inferencial, según los estudiantes del quinto grado de secundaria de dos instituciones educativas públicas, en el caso de los estudiantes de la muestra 1 (I.E. Gral. JPF), se ha obtenido una media de 86,62 puntos y en la muestra 2 (I.E. MSAB), la media fue de 119,03; los resultados de la prueba de comparación no paramétrica (U de Mann Whitney), se obtuvo un 3312,000 y un p-valor de 0,000, menor que el nivel de significancia

(0,05), que ha permitido concluir que existen diferencias significativas entre las actitudes hacia la conservación del medio ambiente en los estudiantes de estas dos instituciones educativas públicas de Ica.

En cuanto a los objetivos específicos, en el componente cognoscitivo, la muestra 1, obtuvo una media de 104,57 y la muestra 2, una media de 98,50 puntos, en la prueba U de Mann Whitney, se obtuvo 4793,500 puntos y un p-valor de 0,458 (mayor que el nivel de significancia), lo cual indica que, no existen diferencias significativas entre el grado de conocimiento que tienen los estudiantes de instituciones públicas rurales y urbanas, sobre las acciones y actitudes en favor del cuidado al medio ambiente. En el componente afectivo, se obtuvo una media de 51,01 (Muestra 1), y una media de 127,48 (Muestra 2), en la prueba inferencial (U de Mann Whitney), se obtuvo 240,500 y un p-valor de 0,000 (menor que el nivel de significancia), lo que permitió aceptar la hipótesis alterna y concluir con ello que, si existen diferencias significativas entre las actitudes hacia la conservación del medio ambiente, en cuanto al componente afectivo de los estudiantes. Finalmente, en el componente reactivo o conductual, se obtuvo un promedio de 86,52 para la muestra 1, y un promedio de 116,19 para la muestra 2, los resultados de la prueba inferencial arrojaron un 3601,500 (U de Mann Whitney) y un p-valor de 0,000 (menor que el nivel de significancia), por lo que, se concluye que existen diferencias significativas entre las actitudes hacia la conservación del medio ambiente en cuanto al componente reactivo o conductual.

Referencias

- Anzules, H. y Bravo, L. (2023). Estrategia de cultura y conservación del medio ambiente en los estudiantes del décimo año. *Revista alcance*, 2(6); 1-9. DOI: 10.47230/ra.v2i6.36
- Arteaga, J., Zárate, R. y Zúñiga, H. (2018). Actitudes hacia la conservación ambiental en estudiantes de una institución educativa secundaria. *Horizonte de la ciencia*, 9(16); 1-9. DOI: <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2019.16.47>

- Bautista, S. y Sánchez, E. (2018). Programa de educación ambiental para el cuidado y conservación del medio ambiente. *Educarte et comunicare*, 2(5): 7-16. DOI: 10.35383/educare.v2i5.96
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. 3ª ed. Pearson.
- Bonilla, D. (2016). El Reciclaje como Estrategia Didáctica para la Conservación Ambiental (Proyecto en ejecución). *Revista Scientific*, 1(1): 36-52. DOI: <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2016.1.1.3.36-52>
- Bravo, G. (2019). Investigación en educación ambiental con menores en Iberoamérica, una revisión bibliométrica de 1999 a 2019. *Revista Mexicana de Investigación Educativa RMIE*, 24(83): 1027-1053
- Campoverde, F. y Soplapuco, J. (2018). Cultura ambiental sostenible en la educación. *Revista científica de la UCSA*, 9(2): 112-128. DOI: 10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.112
- Carrasco, S. (2017). Metodología de la investigación científica. 2ª. Edic. Editorial San Marcos.
- Chalco, N. (2012). Actitudes hacia la conservación del ambiente en los alumnos de secundaria de una institución educativa de Ventanilla. [Tesis de maestría Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c44e192e-af0f-49fd-bfd8-523c488909cf/content>
- Estrada, E., Huaypar, K., Gallegos, N. y Velásquez, L. (2022). Conciencia ambiental y actitudes proambientales en estudiantes de educación secundaria de Madre de Dios, Perú. *Ciencia Amazónica*, 9(2): 69-80. DOI: 10.22386/ca.v9i2.341
- Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. 5ª ed., McGraw-Hill.
- Ministerio del Ambiente [MINAM] (2006). Guía de educación ambiental para docentes: Un país maravilloso, Ed. Gama.

- Ministerio del Ambiente del Perú (2021). Minam realiza acciones de educación ambiental en la provincia de Quispicanchi en Cusco. <https://www.gob.pe/institucion/minam/noticias/511510-minam-realiza-acciones-de-educacion-ambiental-en-la-provincia-de-quipicanchi-en-cusco>
- Muggenburg, M. y Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa, Revista Enfermería Universitaria, 4(1); 35-38. <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>
- Rivera, J., y Tolentino, J. (2013). Actitudes para el cuidado del medio ambiente en estudiantes de la Universidad Nacional del Centro del Perú. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1706/TESIS%20ACTITUDES%20PARA%20EL%20CUIDADO%20DEL%20MEDIO%20AMBIENTE.pdf?sequence=1>
- Villanueva, C. (2019). Efectividad de una intervención educativa en el conocimiento y actitud sobre cuidado del medio ambiente en estudiantes de secundaria del colegio Aplicación Unheval - Huánuco 2014. Gaeta Científica, 2(1): 32-36. DOI: 10.46794/gacien.2.1.369
- Whittaker, J. (2006). La psicología social en el mundo de hoy. México. D.F.: Editorial Trillas. S.A.

Capítulo XIV

CONTAMINACIÓN ACÚSTICA EN ZONAS CRÍTICAS DE ICA: UN
ESTUDIO SOBRE LOS NIVELES DE ANSIEDAD EN LOS
COMERCIANTES FORMALES E INFORMALES.

**14. CONTAMINACIÓN ACÚSTICA EN ZONAS CRÍTICAS DE ICA: UN
ESTUDIO SOBRE LOS NIVELES DE ANSIEDAD EN LOS
COMERCIANTES FORMALES E INFORMALES**

**NOISE POLLUTION IN CRITICAL AREAS OF ICA: A STUDY OF ANXIETY
LEVELS IN FORMAL AND INFORMAL MERCHANTS**

Evelyn Alina Anicama Navarrete

Universidad Autónoma de Ica

evelyn.anicama@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-1164-2079>

Dany Margot Mejía Gamboa

Universidad Autónoma de Ica

dany.mejia@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0009-0001-2334-5656>

Liliana Carmen Campos Ramírez

Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica

liliana.campos@unica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-6318-8720>

Elio Javier Huaman Flores

Universidad Autónoma de Ica

elio.huaman@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-8461-5082>

María Gloria Quispe Torres

Universidad Autónoma de Ica

maria.quispe@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-4564-1613>

Resumen

El objetivo general de la investigación fue describir los niveles de ansiedad ocasionados por la exposición a la contaminación acústica que afectan a los comerciantes formales e informales de las ciudades de Ica y Chincha, en la región Ica-Perú; el estudio se desarrolló enmarcándose en el enfoque cuantitativo, el tipo de estudio fue básico, llamado también teórico o fundamental, el nivel de estudio se corresponde al descriptivo, el cual busca realizar estimaciones o categorización de un fenómeno de estudio, el diseño fue no experimental, debido a que no se manipuló deliberadamente las variables de estudio y también fue de corte transaccional. La población de investigación estuvo conformada por todos los comerciantes formales e informales que realizan actividades económicas en las ciudades de Chincha e Ica, durante el año 2023; debido a que la cantidad es incalculable se estableció como criterio para la selección de la muestra el voluntariado, en un lapso de tiempo de 3 semanas para el acopio de la información, contándose con una muestra representativa de 103 comerciantes de la ciudad de Ica y 89 comerciantes procedentes de la ciudad de Chincha; la técnica de recolección de datos empleada fue la psicométrica y como instrumento de recojo de información se empleó el test de ansiedad de STAI, mismo que se divide en dos dimensiones: ansiedad estado y ansiedad rasgo, contando con 20 items o reactivos para cada dimensión, ascendiendo a un total de 40 items. Se concluye en el estudio que, los niveles de ansiedad en los comerciantes, tanto formales e informales, que se encuentran expuestos a la contaminación acústica, debido a su actividad comercial, son altos, tanto en los comerciantes de la ciudad de Ica con un 69,90% (72/103), y en los comerciantes de la ciudad de Chincha con un 65,17% (58/89), esto permite concluir que el impacto que tiene la sobre exposición por más de 12 horas a la presión acústica o contaminación acústica, ocasionada por el tráfico vehicular, incide fuertemente en los niveles de ansiedad de los comerciantes informales e informales.

Palabras clave: Formal and informal eating, state anxiety, trait anxiety and mental health.

Abstract

The general objective of the research was to describe the levels of anxiety caused by exposure to noise pollution that affect formal and informal merchants in the cities of Ica and Chincha, in the Ica-Peru region; The study was developed within the framework of the quantitative approach, the type of study was basic, also called theoretical or fundamental, the level of study corresponds to the descriptive, which seeks to make estimates or categorization of a study phenomenon, the design was non-experimental, because the study variables were not deliberately manipulated and it was also transactional. The research population was made up of all formal and informal merchants who carry out economic activities in the cities of Chincha and Ica, during the year 2023; Because the amount is incalculable, volunteering was established as a criterion for selecting the sample, in a period of 3 weeks for the collection of information, with a representative sample of 103 merchants from the city of Ica and 89 merchants from the city of chincha; The data collection technique used was psychometric and as an instrument for collecting information, the STAI anxiety test was used, which is divided into two dimensions: state anxiety and trait anxiety, with 20 items or reagents for each dimension. rising to a total of 40 items. The study concludes that anxiety levels in merchants, both formal and informal, who are exposed to noise pollution, due to their commercial activity, are high, both in merchants in the city of Ica with a 69.90% (72/103), and in the merchants of the city of Chincha with 65.17% (58/89), this allows us to conclude that the impact of overexposure for more than 12 hours to acoustic pressure or noise pollution, caused by vehicular traffic, has a strong impact on the anxiety levels of informal and informal traders.

Keywords: Formal and informal eating, state anxiety, trait anxiety and mental health.

14.1 Introducción

La contaminación sonora, llamada también presión acústica, es uno de los problemas sociales que más afectan a las personas, no solo en nuestras ciudades locales y nacionales, sino también a muchas ciudades en todo el mundo, los efectos generados por la sobreexposición, en periodos largos de tiempo, llegan a afectar la calidad de vida y salud mental de las personas, siendo algunas de estas dificultades los problemas para conciliar el sueño, la depresión, ansiedad, estrés, entre otras alteraciones. La Organización Mundial de la Salud [OMS] (2018), establece recomendaciones para hacer frente a este problema como limitar la exposición a ruidos excesivos; por otro lado, el máximo ente de la salud mundial, refiere que la contaminación acústica en las ciudades, debido, no solo al tráfico vehicular, sino también a otros medios de transportes como trenes, aviones, e incluso eventos como conciertos, entre otros, se han venido incrementando significativamente, perjudicando así la vida de los ciudadanos. En una publicación, la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2022), ha referido que aproximadamente más de mil millones de personas alrededor del mundo, con edades comprendidas entre los 12 a 35 años, corren el riesgo de perder la audición, esto, debido a la sobreexposición por largos periodos de tiempo que se encuentran expuestos a ruidos generados por eventos deportivos, musicales, entre otros. En el Perú, durante la pandemia producido por el Cov-Sars-2, la contaminación acústica se redujo de manera significativa, esto debido al aislamiento social optado por los Estados, llegándose a registrar una bajada hasta 8dBA (Decibeles), en diversos distritos de la capital limeña, resultados que al ser contrastados con los obtenidos por instituciones públicas y privadas, antes de la pandemia era totalmente distintos, ya que el estándar de Calidad Ambiental (ECA), es de 60 dBA en el día y de 50 dBA en la noche. (MINAM, 2020). La pregunta general de la investigación es: ¿Cuáles son los niveles de ansiedad por exposición a la contaminación acústica en los comerciantes formales e informales de las ciudades de Ica y Chincha, en la región Ica-Perú?, las preguntas específicas fueron: ¿Cuáles son los niveles de ansiedad estado por exposición a la contaminación acústica en los comerciantes formales e informales de las ciudades de Ica y Chincha, en la región Ica-Perú?, la segunda

pregunta específica fue: ¿Cuáles son los niveles de ansiedad rasgo por la exposición a la contaminación acústica en los comerciantes formales e informales de las ciudades de Ica y Chincha, en la región Ica-Perú?, como objetivos de investigación se planteó a nivel general: Describir los niveles de ansiedad ocasionada por la exposición a la contaminación acústica en los comerciantes formales e informales de las ciudades de Ica y Chincha, en la región Ica-Perú, los objetivos específicos fueron: Describir los niveles de ansiedad estado ocasionada por la exposición a la contaminación acústica en los comerciantes formales e informales de las ciudades de Ica y Chincha, en la región Ica-Perú; finalmente como objetivo específico 2, se planteó el describir los niveles de ansiedad rasgo ocasionada por la exposición a la contaminación acústica en los comerciantes formales e informales de las ciudades de Ica y Chincha, en la región Ica-Perú.

14.2 Desarrollo

Los estudios previos que tienen correspondencia con el estudio son los que se presentan a continuación: Viena et al. (2023), ejecutaron una investigación con el propósito de explorar la asociación existente entre la mortalidad natural y por causas específicas para una variedad de contaminantes de aire y ruido de los medios de transportes, se realizó el seguimiento a más de cuatro millones de adultos suizos durante los periodos 2000 al 2014, en este lapso de tiempo se reportó que 661 534 personas fallecieron por causas naturales (36,6%) y un 6,6% por causas respiratorias, así mismo, el ruido se de los medios de transportes se asoció con el CVD y mortalidad respiratoria, se concluye que la sobre exposición por largos periodos de tiempo a la contaminación de aire y acústica contribuye a la mortalidad prematura, además de ello, se reveló la importancia de los contaminantes relacionados con el tráfico local, como el NO₂, CN y el ruido del transporte.

En el estudio realizado por Martínez et al. (2023), se buscó evaluar la asociación entre la exposición al ruido anual del tráfico rodado en las escuelas y la conectividad funcional de los elementos clases de la vía auditiva central de los estudiantes escolares, se dispuso de una muestra de 229 niños, procedentes de 34 colegios de la ciudad de

Barcelona, con edades comprendidas entre los 8 a 12 años, se tuvo como principales resultados que el ruido por tráfico vehicular, está asociado de manera significativa con el colliculus inferior.

En la investigación realizada por Zamorano et al. (2019), se investigó sobre los efectos que tiene la exposición al ruido por tráfico vehicular en la calidad de sueño y rendimiento de los habitantes de zonas urbanas. El propósito del estudio estuvo enfocado en determinar los niveles de ruido ocasionados por los vehículos motorizados, además de identificar el impacto que tiene el ruido ambiental en la calidad de sueño y rendimiento de los habitantes, bajo una metodología de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de tipo no experimental, se contó con una muestra de 732 participantes, concluyéndose que la exposición al ruido vehicular está asociado significativamente con la calidad de sueño subjetiva y el bajo rendimiento.

En la investigación realizada por Báez et al. (2018), se investigó sobre el riesgo laboral al que se encuentran expuesto los trabajadores por causas de ruido industrial, el estudio es de tipo descriptivo, de carácter analítico y de corte transversal, se dispuso de una muestra de 109 trabajadores de una empresa de comunicación, teniendo como principales resultados que 49 trabajadores presentaron hipoacusia sensorio neural con una prevalencia del 45%, se llega a concluir que existe un alto riesgo de lesiones auditivas en los trabajadores que se encuentran expuesto a la contaminación sonora.

En la investigación realizada por Infante y Pérez (2021), se buscó determinar los niveles de contaminación acústica, generados por el transporte terrestre y las implicancias que este tiene en los niveles de estrés de los habitantes, la población de estudio estuvo conformada por 90 personas participantes, las mediciones correspondiente a los niveles de ruido se llevaron a cabo en horas de 7:00 am a 8:00 am, en el turno matinal y de 12:30 pm a 1:30 pm en el turno tarde, la última medición se llevó a cabo entre las 5:30 pm a 6:30 pm, los resultados alcanzados refieren que los participantes evidencian problemas de zumbidos de forma permanente en los oídos, se concluye que el ruido es un factor que afecta significativamente los niveles de estrés de los ciudadanos.

En la ciudad de Ica, Massa et al. (2022), realizaron un estudio con la finalidad de obtener una percepción de los ciudadanos sobre el ruido ambiental, la metodología empleada es de enfoque cuantitativo, como instrumento de recolección de datos se aplicó un cuestionario a 383 personas, los resultados obtenidos en la investigación dan cuenta que los niveles de ruido fueron medios en horarios de 9:00 am a 3:00 pm, y el instrumento empleado fue el sonómetro; los niveles de ruido excedieron el límite máximo permitido para las zonas urbanas, superando de este modo lo estipulado en las normativas peruanas donde los niveles máximos permitidos es de 60 dB, con estos resultados se puede concluir que los más perjudicados por estos ruidos son las personas de la tercera edad, los jóvenes y menores, también los adultos, quienes han tomado medidas mitigatorias para minimizar los efectos de estos ruidos.

La contaminación acústica o sonora, es entendida como un problema ambiental para las personas, esto, es debido a las afecciones que ocasiona en la salud, por lo que, esta problemática debe ser atendida y resuelta por las autoridades correspondientes. (Amable et al., 2017, p. 640), refieren que los sonidos indeseados se constituyen como un problema público común en la sociedad actual, es por ello, que la contaminación sonora es una de las principales problemáticas ambientales que, a pesar del riesgo que esta genera, no tiene la debida atención que se merece o que muchas veces las ordenanzas municipales que existen no son efectivas, la contaminación sonora ocurre cuando se generan ruidos agudos, mismos que exceden el nivel de decibeles permitidos, generando molestias en las personas y animales. (Massa et al., 2022). Para la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2022), los sonidos no deseados por periodos largos de tiempo y con altos niveles, son ocasionados en primera instancia por el tráfico vehicular, los trenes, aviones, así como otras actividades de ocio, entre ellos los eventos deportivos, musicales, etc., los cuales perjudican de manera significativa la salud y bienestar de los ciudadanos, específicamente afecta de manera muy seria a los adultos mayores, infantes y niños con autismo.

14.3 Metodología

El método de estudio elegido para la investigación corresponde al enfoque cuantitativo, mismo que tiene como propósito realizar estimaciones o generalizaciones, partiendo de una muestra de estudio hacia una población, en los estudios cuantitativos, se hace uso de la medición numérica, se formulan hipótesis que han de ser contrastadas y se emplea la estadística. (Hernández, et al, 2014). El nivel elegido es el descriptivo, el cual tiene como propósito describir las principales características o particularidades del fenómeno o hecho estudiado, observándolo en su estado natural. (Hernández y Mendoza, 2018). El diseño seleccionado es el no experimental y de corte transeccional, los estudios no experimentales son aquellos en los que no se pretenden modificar o transformar una realidad, sino que el fenómeno es observado en su estado natural, es decir, no se manipula deliberadamente la variable de estudio, en cuanto a los estudios de corte transeccional, estos tiene como una de sus principales características que la recolección de la información se realiza en un solo momento, contando con la participación de las unidades de análisis en un solo momento. (Bernal, 2010).

La tipología de estudio empleada es descriptiva con dos subgrupos muestrales, estas muestras están conformadas por comerciantes formales e informales que realizan sus actividades económicas en las ciudades de Ica y de Chincha, en la región Ica-Perú; la intención del estudio es poder conocer como la sobre exposición de estos comerciantes a altas presiones acústicas, ocasionadas por el tráfico vehicular, en ciertas zonas críticas, llegan a generar una fuerte afección a las conductas ansiosas de estos.

La población de estudio fue conformada por la totalidad de comerciantes, tanto formales e informales que realizan actividades económicas en las ciudades de Ica y de Chincha, durante los meses de julio a agosto de 2023, debido a que estimar la cantidad exacta de comerciantes formales e informales es complicado, se determinó que la muestra de estudio estará conformada bajo un criterio de voluntariado, es decir, con un muestreo no probabilístico, se dispuso recolectar la información en un plazo de tres semanas, contándose con una muestra representativa de 192 participantes, de los cuales 103 radican en la ciudad de Ica y 89 en la ciudad de Chincha, ascendiendo a una muestra

presentativa de 192 comerciantes. La técnica de recolección de datos empleada fue la psicometría, y como instrumento se empleó el Test de ansiedad de STAI, el cual se divide en dos dimensiones, siendo ansiedad estado y ansiedad rasgo, este instrumento cuenta con un total de 40 items o reactivos. Para el procesamiento estadístico de los datos se hace uso del paquete estadístico SPSS versión 27, para la elaboración de tablas académicas de las variables de caracterización, variable de estudio y sus dimensiones.

14.4 Resultados

Para la presentación de resultados se han procesado y tabulado en tablas académicas, correspondientes a la estadística descriptiva e inferencial, como se muestra a continuación:

Tabla 1.
Variables de caracterización correspondiente a los comerciantes.

	Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	117	60,9%
	Femenino	75	39,1%
Edad	De 20 a 30 años	44	22,9 %
	De 31 a 40 años	71	37,0 %
	De 41 a 50 años	53	27,6 %
	De 51 a 60 años	24	12,5 %
Tipo de comercio que realiza	Formal	138	71,9 %
	Informal	54	28,1 %
Tiempo que ejerce el comercio	Menos de un año	41	21,4 %
	De uno a dos años	45	23,4 %
	De 3 a 5 años	59	30,7 %
	Más de 5 años	47	24,5 %
Nacionalidad	Peruano(a)	120	62,5 %
	Venezolano(a)	61	31,8 %
	Colombiano(a)	11	5,7 %
Ciudad	Ica	103	53,6 %
	Chincha	89	46,4 %

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.

Interpretación:

En la tabla académica, se aprecia que, en la variable de caracterización, se contó con 117 comerciantes del sexo masculino (60,9%) y 75 comerciantes de sexo femenino (39,1%); en cuanto a la edad, el mayor porcentaje corresponde al grupo etario de comerciantes que tienen entre 31 a 40 años (37%), seguido de los comerciantes con edades entre 41 a 50 años (27,6%). El tipo de comercio que realizan es el formal con un 71,9% (138 comerciantes), y un 28,1% el comercio informal (54 comerciantes). En relación con el tiempo que vienen realizando el comercio, se tiene que un 30,7% (59), tienen ya de 3 a 5 años, incluido los formales y algunos informales, seguidos de un 24,5% que tienen más de 5 años, este grupo es correspondiente a los comerciantes formales que tienen su establecimientos en las zonas críticas donde se ha recopilado la información. Con respecto a la nacionalidad de los participantes, un 62,5% de ellos son peruanos y peruanas, seguida de la población venezolana con un 31,8%, los grupos muestrales que participaron de la investigación corresponden a las provincias de Ica, con un 53,6% (103 participantes), seguido de la provincia de Chincha, con un 46,4% (89 participantes).

Tabla 2.

Niveles de ansiedad de los comerciantes formales e informales de las ciudades de Ica y Chincha.

Comerciantes de la ciudad de Ica			Comerciantes de la ciudad de Chincha		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alta	72	69.90%	Alta	58	65.17%
Sobre promedio	26	25.24%	Sobre promedio	30	33.71%
Promedio	2	1.94%	Promedio	1	1.12%
Inferior al promedio	3	2.91%	Inferior al promedio	0	0.00%
Baja	0	0.00%	Baja	0	0.00%
Total	103	100.00%	Total	89	100.00%

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.

Interpretación:

En la tabla académica 2, se presentan los resultados alcanzados con respecto a los niveles de ansiedad de los comerciantes formales e informales, procedentes de la ciudad de Ica y de Chíncha, donde se aprecia que los comerciantes de la ciudad de Ica, han obtenido niveles altos de ansiedad en un 69,90% (72/103), en comparación del 65,17% (58/89) de los comerciantes de la ciudad de Chíncha, en los niveles sobre promedio de los comerciantes de Ica se ha obtenido en un 25,24% (26/103), solo en el caso de los comerciantes de Ica, se han podido reportar porcentajes inferior al promedio en un 2,91% (3), y en la categoría baja, ninguno ha reportado estos niveles de ansiedad.

Tabla 3.

Niveles de ansiedad estado de los comerciantes formales e informales de las ciudades de Ica y Chíncha.

Comerciantes de la ciudad de Ica			Comerciantes de la ciudad de Chíncha		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alta	53	51.46%	Alta	40	44.94%
Sobre promedio	47	45.63%	Sobre promedio	49	55.06%
Promedio	2	1.94%	Promedio	0	0.00%
Inferior al promedio	2	1.94%	Inferior al promedio	0	0.00%
Baja	0	0.00%	Baja	0	0.00%
Total	103	100.00%	Total	89	100.00%

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.

Interpretación:

En la tabla académica 3, se presentan los resultados alcanzados con respecto a los niveles de ansiedad estado en los comerciantes de las provincia de Ica y de Chíncha, donde el 51,46% de los comerciantes de Ica han alcanzado niveles altos de ansiedad estado, a comparación de los comerciantes de Chíncha, donde el 44,94% obtuvieron niveles altos; en cuanto a los niveles sobre el promedio en los comerciante de Ica, se evidenció en un 45,63% de estos (47/103), en comparación del 55,06% presente en los comerciante de

Chincha; solo en los comerciantes de Ica se obtuvieron niveles promedio e inferior al promedio en un 19,4% y 19,4% respectivamente, pero ninguno de los comerciantes de Chincha alcanzaron estos niveles.

Tabla 4.

Niveles de ansiedad rasgo de los comerciantes formales e informales de las ciudades de Ica y Chincha.

Comerciantes de la ciudad de Ica			Comerciantes de la ciudad de Chincha		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Alta	70	67.96%	Alta	64	71.91%
Sobre promedio	29	28.16%	Sobre promedio	24	26.97%
Promedio	1	0.97%	Promedio	1	1.12%
Inferior al promedio	3	2.91%	Inferior al promedio	0	0.00%
Baja	0	0.00%	Baja	0	0.00%
Total	103	100.00%	Total	89	100.00%

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.

Interpretación:

En la tabla académica 4, se presentan los resultados alcanzados con respecto a los niveles de ansiedad rasgo presente en los comerciantes de las provincia de Ica y de Chincha, en los que un 67,96% (70/103) de los comerciantes de Ica, obtuvieron niveles altos, en comparación de un 71,91% de los comerciantes (64/89) de Chincha obtuvieron también niveles altos; en cuanto a los niveles sobre el promedio el 28,16% (29/103), corresponden a los comerciantes iqueños, mientras que el 26,97% (24/89) a los comerciantes chinchanos, solo un 2,91% de los iqueños obtuvieron niveles inferiores al promedio, en comparación con un 0% de los chinchanos en esta categoría.

A nivel general se ha podido describir los niveles de ansiedad ocasionados por la sobreexposición a la contaminación sonora por tráfico vehicular en los comerciantes formales e informales de las provincias de Ica y de Chincha, obtenido como principales resultados que el 69,90% de los comerciantes de Ica, presentan altos niveles de ansiedad, en comparación del 65,71% de los comerciantes de Chincha que también han obtenido

altos niveles de ansiedad; en cuanto a los niveles sobre promedio el 25,24% de los comerciantes de Ica se han ubicado en este nivel, a comparación de los 33,71% de los comerciantes de Chincha, apenas un 2,91% de los comerciantes de Ica han obtenido un nivel de ansiedad inferior al promedio y un 1,94% niveles promedios, en comparación de los comerciantes de Chincha, donde nadie ha obtenido niveles inferiores al promedio, pero si un 1,12% con niveles promedios. Estos resultados permiten estimar que la sobre exposición al ruido vehicular, por parte de quienes realizan actividades comerciales en estos puntos críticos de las ciudades de Ica y de Chincha, se ven afectados significativamente, ya que muchas veces llevan a realizar actividades de comercio por más de 12 horas diarias. En cuanto a las dimensiones ansiedad estado y ansiedad rasgo, se han encontrado resultados también preocupantes y significativos, en la dimensión ansiedad estado el 51,46% de los comerciantes de Ica han obtenido niveles altos, en comparación del 44,94% de los comerciantes de Chincha; por otro lado, el 45,63% de los comerciantes de Ica han alcanzado niveles sobre el promedio, ante un 55,06% de los comerciantes de Chincha, en los niveles promedio e inferior al promedio, solo los que radican en Ica, al alcanzado un 1,94% en cada uno de ellos, mientras que en la ciudad de Chincha no se han reportado estos niveles. Estos resultados se corresponden con los obtenidos por Martínez et al. (2023), donde se evaluó la asociación que existe entre la exposición al ruido por tráfico vehicular y la conectividad funcional de los elementos de las vías auditivas, obtenido resultados que se corresponden con la investigación cómo, por ejemplo, que la exposición al ruido vehicular está asociada de manera significativa con el colliculus inferior. En la investigación realizada por Zamorano et al. (2019), se investigó sobre los efectos que tiene la exposición al ruido generado por el tráfico vehicular en la calidad de sueño y rendimiento de los ciudadanos, contándose con una muestra de 732 participantes, y concluyéndose también que la exposición al ruido vehicular tiene un impacto significativo en la calidad de sueño subjetiva y el rendimiento de los ciudadanos. En el estudio de Báez et al. (2018), se investigó sobre los riesgos laborales ocasionados por la exposición de los trabajadores a los ruidos industriales concluyendo que existe un alto riesgo de lesiones auditivas en los trabajadores que se encuentran expuestos a esta

contaminación acústica en su centro de labores. Las investigaciones presentadas describen que la exposición a altos niveles de ruido genera no solo una afección a la capacidad auditiva, sino también a la calidad de vida, de sueño y ansiedad de las personas, ante ello Amable et al. (2017), manifestó que los sonidos indeseados se constituyen como unos de los problemas sociales más comunes y que genera un riesgo a la salud de las personas.

14.5 Análisis y discusión

En nuestro estudio encontramos IAC alto (66,20%), mientras que una pequeña porción tiene un IAC muy alto (2,60%). Esto indica que una gran parte de la población estudiada puede estar en riesgo de problemas de salud asociados con un alto IAC. Al evaluar el RCV encontramos un riesgo alto (55,8%) y ningún caso para el riesgo muy alto, lo que significa que el IAC es más sensible que el RCV para señalar posibles alteraciones que impliquen enfermedades cardiovasculares y sus factores de riesgo, aunque esto no determina sobre su capacidad de verdadero positivo, pues a medida que la sensibilidad aumenta, es frecuente que lo haga a expensas de la especificidad. Puede ayudar a mostrar luz al respecto una prueba de concordancia entre estos dos resultados.

La primera hipótesis específica sometida a prueba fue que No existe correlación entre el índice de adiposidad corporal como predictor de riesgo cardiovascular en el Centro de Salud Progreso durante el año 2022, y la segunda hipótesis específica fue Existe correlación entre el índice de adiposidad corporal como predictor de riesgo cardiovascular en el Centro de Salud Progreso durante el año 2022. Quedando demostrado que, si hay una correlación que el IAC alto y un IAC muy alto, pueda llegar a una patología de RCV implicando enfermedades cardiovasculares en hombres y mujeres, sin importar las características sociodemográficas, aun así, la correlación se necesita más investigaciones para entender mejor estos mecanismos.

En relación con la correlación entre el IAC y el RCV, nuestros resultados parecen estar en consonancia con los estudios previos que muestran una correlación significativa entre el IAC y varios marcadores de salud.

En nuestro estudio también encontramos una correlación de Rho de Spearman de 0,6220 ($p < 0,001$) entre el IAC y RCV. Esto sugiere una relación positiva moderada a fuerte entre el IAC y el RCV, lo que indica que a medida que el IAC aumenta, también lo hace el RCV.

Por lo tanto, una correlación directa entre el IAC y el RCV se explicaría por el hecho de que a medida que aumenta el IAC, también aumentan varios factores de riesgo para la enfermedad cardiovascular. Sin embargo, cabe mencionar que una correlación no implica causalidad y también hay muchos otros factores que pueden influir en el RCV.

En resumen, los resultados parecen estar en línea con la literatura existente que indica que el IAC está asociado con factores de riesgo cardiovascular. Es importante destacar que mientras que la correlación indica una relación entre el IAC y el RCV, no necesariamente implica causalidad.

14.6 Conclusiones

Se ha podido concluir que, a nivel general, los niveles de ansiedad en los comerciantes formales e informales que realizan labores económicas como el comercio, tienen altos niveles de ansiedad, con una frecuencia del 69,90% (72/103), en los comerciantes iqueños, y un 65,17% (58/89) de los comerciantes chinchanos, en cuanto a la categoría sobre promedio de ansiedad, se presentó en un 25,24% de los comerciantes iqueños, en comparación del 33,71% de los comerciantes chinchanos; estos resultados permiten concluir que la sobreexposición a la contaminación acústica ocasionada por el tráfico vehicular, afecta seriamente la salud mental de las personas, específicamente la ansiedad, cuando se encuentran expuestos por largos periodos de tiempo.

En relación al primer objetivo específico, sobre los niveles de ansiedad estado de los comerciantes de Ica y de Chincha, se ha podido reportar niveles altos de ansiedad en un 51,46% (53/103) de los comerciantes de Ica, en comparación con los altos niveles del

44,94% (40/89) de los comerciantes chinchanos, en la categoría sobre promedio, el 45,63% (47/103) correspondió a los comerciantes iqueños, en comparación de los niveles sobre el promedio del 55,06% (49/89) de los comerciantes de Chíncha; esto ha permitido concluir que la exposición por largos periodos de tiempo a la contaminación acústica afecta seriamente los niveles de ansiedad estado de los comerciantes.

Con respecto al segundo objetivo específico, de los niveles de ansiedad rasgo de los comerciantes formales e informales de Ica y Chíncha, se ha podido observar que el 67,96% de los comerciantes iqueños tienen altos niveles de ansiedad, en comparación del 71,91% de los comerciantes chinchano que también obtuvieron niveles altos; en relación a la categoría sobre promedio el 28,16% de los comerciantes iqueños obtuvieron estos niveles, en comparación del 26,97% de los comerciantes chinchanos, se puede concluir que la exposición por largos periodos de tiempo, en actividades comerciales, afectan significativamente los niveles de ansiedad rasgo de los comerciantes

Referencias

- Amable, I., Méndez, J., Delgado, L., Acebo, F., De Armas, J. y Rivero, M. (2017). Contaminación ambiental por ruido. *Rev Méd Electrón*, 39(3); 640-649. <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2305/3446>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3ª ed. Pearson.
- Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. 5ª ed., McGraw-Hill.
- Infante, R. y Pérez, J. (2021). La contaminación acústica generado por el transporte terrestre y su implicancia en el estrés en los habitantes en la zona de Ate, Lima-Perú. *Polo de Conocimiento*, 6(5); 616-630. DOI: 10.23857/pc.v6i5.2684

- Martínez, G., Pujol, J., Blanco, L., Deus, J., Rivas, Y., Persavento, C. y Sunyer, J. (2023). The effects of exposure to road traffic noise at school on central auditory pathway functional connectivity. *Environmental Research*, 226(115574). 10.1016/j.envres.2023.115574
- Massa, L., Cusi, R. y Álvaro, M. (2022). Percepción del ruido ambiental en pobladores de mercado de Ica. *Rev. Producción + Limpia*, 16(1); 31-47. <https://doi.org/10.22507/pml.v16n1a2>
- Ministerio del Ambiente del Perú [MINAM] (2020). Contaminación sonora en Lima se redujo durante cuarentena. [Internet]. <https://www.gob.pe/institucion/minam/noticias/142118-contaminacion-sonora-en-lima-se-redujo-durante-cuarentena>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2018). La OMS recomienda limitar exposición a ruidos excesivos por su impacto en la salud. [Internet]. <https://www.dw.com/es/la-oms-recomienda-limitar-exposici%C3%B3n-a-ruidos-excesivos-por-su-impacto-en-la-salud/a-45823552>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2022). La OMS publica una nueva norma para hacer frente a la creciente amenaza de la pérdida de audición. [Internet]. <https://www.who.int/es/news/item/02-03-2022-who-releases-new-standard-to-tackle-rising-threat-of-hearing-loss>
- Viena, D., Staggoggia, M., Rodopoulou, S., Chen, J., Atkinson, R., Bauwelinck, M., Klompaker, J., Oftedal, B., Andersen, Z., Janssen, N., Entonces, R. y Lim, Y. (2023). Association between exposure to multiple air pollutants, transportation noise and cause-specific mortality in adults in Switzerland. *Environ Health*, 22(1). 10.1186/s12940-023-00983-y
- Zamorano, B., Peña, F., Velázquez, Y., Vargas, J. y Parra, V. (2019). Contaminación por ruido y el tráfico vehicular en la frontera de México. *Entre Ciencias*, 7(19); 27-35. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.19.67506>

Capítulo XV

ANÁLISIS DE LOS EFECTOS DE LA INVERSIÓN PÚBLICA
SOBRE LA COMPETITIVIDAD REGIONAL DE PERÚ

—

15. ANÁLISIS DE LOS EFECTOS DE LA INVERSIÓN PÚBLICA SOBRE LA COMPETITIVIDAD REGIONAL DE PERÚ

ANALYSIS OF THE EFFECTS OF PUBLIC INVESTMENT ON PERU'S REGIONAL COMPETITIVENESS

Richard Guerrero Cruz

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – Perú

rguerrero@unamba.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-3650-7009>

José Huamani Arone

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – Perú

johuamani@unamba.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-1734-1798>

Wilver Oros Torres

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – Perú

woros@unamba.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-6773-4960>

Zacarías Félix Guerrero

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – Perú

zfelix@unamba.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-4217-336X>

Resumen

La inversión pública es coherente en escenarios donde existen fallas de mercado, por lo tanto, los proyectos de inversión pública se realizan con el objetivo de incrementar la rentabilidad social de la población. Actualmente, se observan inconsistencias entre el gasto público regional vinculadas a incrementar la productividad. La principal observación, es que no se contempla el enfoque de competitividad. En ese sentido el objetivo de la presente investigación es determinar los efectos de la inversión pública, sobre el nivel de competitividad de las regiones de Perú. La metodología que se aplicó fue cualitativa y

descriptiva, se consideró aspectos como la evolución de variables relevantes bajo estudio como el índice de competitividad regional y la inversión pública por regiones. La originalidad del estudio está dada por la unificación de los diferentes abordajes teóricos que sirven de base para la realización del trabajo de investigación, dotando a la investigación como más robusta. Respecto a los resultados, se encuentra evidencia acerca de la poca efectividad que tiene la inversión pública regional, sobre el nivel de competitividad regional.

Palabras clave: competitividad, inversión pública, desarrollo económico, productividad.

Abstract

Public investment is consistent in scenarios where there are market failures, therefore, public investment projects are carried out with the aim of increasing the social profitability of the population. Currently, there are inconsistencies between regional public spending linked to increasing productivity. The main observation is that the competitiveness approach is not contemplated. In this sense, the objective of this research is to determine the effects of public investment on the level of competitiveness of the regions of Peru. The methodology applied was qualitative and descriptive, considering aspects such as the evolution of relevant variables under study such as the regional competitiveness index and public investment by regions. The originality of the study is given by the unification of the different theoretical approaches that serve as the basis for carrying out the research work, providing the research as more robust. Regarding the results, there is evidence about the low effectiveness of regional public investment on the level of regional competitiveness.

Keywords: competitiveness, public investment, economic development, productivity.

15.1 Introducción

La inversión pública es coherente en escenarios donde existen problemas económicos o fallas de mercado; por lo tanto, los proyectos de inversión pública se realizan con el objetivo de incrementar la rentabilidad social de la población. Los Gobiernos Regionales a partir de las Gerencias de Desarrollo Económico tienen la iniciativa de priorizar distintos proyectos, dentro del sector productivo, con la finalidad de incrementar la productividad y competitividad de la región. Sin embargo, se observa asimetrías de información, respecto a la conceptualización de competitividad. Actualmente, no se observa una consistencia entre las políticas públicas regionales vinculadas a incrementar la productividad, respecto a las políticas desarrollo productivo nacional, la principal observación, es que no se contempla el enfoque de demanda de competitividad, según el actual enfoque del Ministerio de Producción sobre el modelo de diversificación productiva. En tal sentido, se identificó los mismos problemas a nivel de los proyectos de inversión desarrollados por la mayoría de los Gobiernos Regionales a lo largo de Perú.

Para el Ministerio de Economía y Finanzas es importante resaltar que la reducción del déficit en cuenta corriente en el periodo 2016-2018 Ministerio de Economía Finanzas (2015), es sustentada con una mayor actividad del ahorro interno, que sería de 20,2 % en 2016 a 21,6 % del PBI en 2018. Se tiene en cuenta un incremento de la inversión pública, empero con una estructura más orientada hacia obras de infraestructura.

Sin embargo, según la literatura lograr ventajas competitivas requiere de inversión en investigación, innovación y capital humano. Respecto gobiernos regionales, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo (United States Agency for International Development) halla la ausencia de aprobación de acuerdo a las funciones de los gobiernos regionales, entendiendo que cada sector tiene diferentes incentivos e interés.

Por consiguiente, la Agencia afirma que el Ministerio de Economía y Finanzas procura ser eficiente con el gasto público, continúe con sus funciones de planear, dirigir y controlar la política fiscal, así como el manejo de recursos anterior a un gobierno centralizado. Por otro lado, las Municipalidades Provinciales al no contar con los suficientes recursos destinados a su gasto e inversión pública ven la posibilidad de obtener recursos

adicionales del Ministerio de Economía y Finanzas, para que de esta manera puedan financiar sus proyectos y los Gobiernos Regionales cumplen sus roles, a la par que el proceso burocrático y las necesidades públicas lo permitan.

En ese sentido es relevante considerar que en un contexto de disminución de los ingresos fiscales es relevante optimizar las decisiones de gasto orientando el gasto a lograr incrementar el nivel de competitividad, el cual tiene distintos pilares y dimensiones. Elevar la productividad del país es un factor fundamental para crecer a tasas más altas, la literatura indica que cuanto más competitivo es un país, es más productivo.

La justificación de investigación como indica Hernández y Mendoza (2018), es que la investigación se sustenta con la apoteosis de contar con 2 pilares característicos claves, particularidad y envergadura. Que serán explicados respectivamente.

La particularidad de la investigación se debe a que es pragmática en base a las ideas de autores citados en el marco teórico. El estudio toma un enfoque cualitativo y descriptivo de tal modo que, la particularidad del trabajo se ve plasmada en como los diversos puntos analizados de manera sistémica se equiparan.

Y la envergadura de la investigación brindará información a los hechos que motivaron a la reestructuración del sistema de Inversión Pública y las consecuencias sobre los principales indicadores económicos de crecimiento económico. Esta información será útil para realización de políticas públicas focalizadas en un contexto en el que, el Perú como país, cuenta con una menor proyección de recursos fiscales producto de la actual crisis política.

Esta información será útil para realización de políticas públicas focalizadas en un contexto en el que, el Perú como país, cuenta con una menor proyección de recursos fiscales producto de la actual crisis política.

Los objetivos de estudio son como indica el Objetivo general, Estudiar los efectos de la inversión pública sobre el nivel de competitividad regional de Perú. Como Objetivos específicos Determinar el grado de correlación entre las variables de ingreso fiscal y gasto en inversión a nivel regional. Realizar un análisis comparativo, de la competitividad de las regiones de Perú, determinando el grado de correlación entre las variables de ingreso fiscal

y gasto público a nivel regional. Proponer lineamientos generales de una estrategia regional a los efectos de incrementar la productividad de cada región, en consistencia con el modelo de diversificación productiva

15.2 Marco teorico

Las investigaciones realizadas en los diferentes niveles, como es a nivel internacional, nacional y local, en seguida se presenta los estudios localidad. Un trabajo de particular interés es el de Chirinos (2008); en este documento, el investigador ha propuesto cierto tipo de diferencias en el ingreso per cápita de las diferentes regiones del país entre 1994 y 2007 mediante un análisis de panel de datos. Los resultados del estudio concluyen que en el periodo 2002-2007 ha tenido como consecuencia aminorar las diferencias de los niveles de renta por región; esta convergencia tiene una velocidad de entre 13 a 21 % dependiendo de las especificidades del modelo. En otro análisis para el Perú, tomando el periodo 1997-2006 en base a Encuesta de Hogares del INEI, como consecuencia de la brecha salarial, ausencia de regulación para activos productivos y de la difícil situación para mensurar dichos activos, se tiene diferencias territoriales

Otra perspectiva de análisis del crecimiento regional ha sido el marco metodológico para hacer diagnósticos del crecimiento propuesto por Hasuman, Rodrick y Velasco (2005) en donde es revisado y estudiado por Calderón et al. (2014) adecuado a contextos subnacionales. Dos estudios recientes, desarrollados en la serie de Estudios Regionales del CIES, son de particular interés. El primero toma el caso de Junín, que la principal causa para el crecimiento económico de la región no se desarrolle son los minifundios y la falta de relación entre factores principales. En la sierra, los dueños de tierras agrícolas son incapaces de trabajar de manera productiva sus tierras, es decir, agricultura tecnificada. También la parte gubernamental descentralizada tiene una baja capacidad institucional para instruir el desarrollo regional, un punto importante es la poca habilidad para realizar los proyectos de inversión regional (Armendáriz et al., 2010).

Mendoza y Gallardo (2011) establecen que: "Cajamarca encuentra que las barreras al crecimiento regional". Esto como consecuencia de la ausencia o carencia de establecer

derechos de propiedad, la mano de obra calificada no permanece en Cajamarca, la ineficiencia por parte de las instituciones a las que se destina el presupuesto público que se refleja en las pocas carreteras que existen. El último estudio es sobre San Martín a cargo de Carranza et al (2012) las conclusiones a las que arriban los autores es que la agricultura es el principal motor para el desarrollo y crecimiento económico. Cabe resaltar que, para que esto suceda es necesario establecer y desarrollar los derechos de propiedad, competitividad en instituciones financieras e incentivos para atraer mano de obra calificada.

La relación entre el desarrollo de mercados regionales y el crecimiento regional es revisada Chacaltana (2009) En el primer caso, se analiza las consecuencias del microcrédito, en 24 regiones del año 2008 al 2011, de las cuales se establece que existe correlación entre el incremento de microcréditos y el crecimiento económico. Pues, en contraste de la banca tradicional que ofrece créditos a individuos que ellos consideren apto para sus préstamos, en las entidades de microcrédito tiene su segmentación de consumidores a personas de bajo ingreso, es decir, segmentos de menos recursos. Y algo importante que recalcar es que en las regiones donde la tasa de pobreza es altísima, las entidades de microcrédito tienen mayor impacto en el incremento del PBI regional.

Por otro lado, el trabajo de Chacaltana (2009), intenta responder las diferencias en el incremento del empleo, dado que éste está centralizado en algunas regiones como Ica, La Libertad y Piura. Los resultados de la investigación muestran que la forma del empleo en las regiones consta en un enlace de crecimiento económico y mano de obra. Pues el crecimiento observado, enfatiza el autor, que la concentración de la mano de obra ha sido de gran ayuda para el desarrollo donde se encuentra esta estrategia de los microcréditos. Para finalizar es importante analizar las economías de escala desde un plano espacial, es decir, para analizar el crecimiento económico desde un espectro mucho más amplio es necesario abordar el espacio geográfico. Se sitúa en ese marco analítico, tomando el caso de Puno y San Martín, concluye que, en ambos casos, La necesidad de infraestructura en aspecto de primer orden, falta de incentivos para la actividad comercial, debilidad institucional para brindar justicia y niveles precarios educativos. Esto aspecto crean un

ambiente no apto para la inversiones y especialización del trabajo. Puno, por otro lado, tiene incentivos a realizar actividades comerciales, pero debido al alto coste de barreras burocráticas, la informalidad prevalece.

Las bases teóricas Las fuentes de ventajas competitivas de una cadena de valor, entendida como el conjunto de actividades primarias y de apoyo que tienen una organización o sector, resultan de la productividad que alcanza un sistema por la interacción de sus partes que cumplen funciones específicas, y de la relación de la cadena de valor con las otras cadenas proveedoras y comparadoras hasta llegar al consumo final donde indica Porter en 1991 en donde es revisado Poter (2015). Por otra parte, se debe destacar la influencia que tiene una nación para que se desarrollen las organizaciones o sectores, constituyendo un ambiente en el cual se fomenta o entorpece la creación y manutención de ventajas competitivas y se transforme en la base central de la determinación de la estrategia, donde se desarrollan productos, procesos y técnicas, y crear un ambiente propicio para la innovación. Para que el sistema sea independiente deberá contar con las condiciones de la demanda, sectores y servicios conexos y la estrategia, estructura y rivalidad de empresas. Asimismo, se agregan dos variables que son el Gobierno y la casualidad.

Cuando las variables como ambiente exterior, sistema país, organización y competencia de gestión están en constante relación Por tal motivo, se entiende que la institución pública o privadas, nivel de grado académico y toma de planes estratégicos por parte de los dirigentes y empresarios determinan la apertura de un país.

En tal sentido, estudios de Leontief en el cual Dorfman, (1973) en el prólogo de Análisis de la Economía Input –Output, analiza que a través de la teoría clásica se puede llegar a la conclusión que dependen recíprocamente las variables económicas, por tal motivo, ya sea la economía de un pequeño pueblo, un país o el mundo se considera un sistema único cuantificable, es decir, todos formamos un sistema comercial del cual se pueden tomar datos para analizarlos.

En “La Ventaja Competitiva de las Naciones” Poter (2015), se puede enfatizar que mejorar la cadena de valor otorga una ventaja competitiva frente a sus competidores. Esta

idea incluye mejorar el sistema del cual obtienen recursos (proveedores), mejorar el sistema de distribución de sus productos y, sobre todo, mejorar y por lo tanto diferenciar su producto en el mercado, ya sea por precio y calidad. Pues, el éxito o la manera de cómo se diferenciará una empresa en el mercado depende de la Nación, es decir, si en tal Nación se favorece o no al libre comercio del cual se adquieren ventajas competitivas.

La casualidad y el gobierno son 2 pilares que determinan la competitividad el ambiente de la Nación, en tal sentido, es importante analizar la economía peruana, utilizando herramientas de largo plazo, a través de las teorías de crecimiento. Bajo este enfoque, es importante analizar la economía peruana, utilizando herramientas de largo plazo, a través de las teorías de crecimiento. Al momento de mensurar el crecimiento económico debe realizarse con datos del mismo país, comparar los datos de los diferentes sectores económicos en distintos años. En este sentido, la metodología propuesta por Hausmann et al (2005) ofrece un medio analítico para conducir la investigación en favor de encontrar fallas para la bonanza económica

Respecto a la destinación de recursos dirigidos a los sectores sociales. El 2006 el BM (Banco Mundial) publicó la investigación: “El Gasto Público en los Sectores Sociales”. El análisis infiere que se puede mejorar en políticas del gasto público destinado a programas sociales y tener lapsos de tiempo definidos. Así mismo, debería tomar una nueva estructura el presupuesto, en otras palabras, en el mediano plazo el gasto corriente debe ser un factor esencial.

Pues, si bien se brindan programas sociales estos deben asegurarse que sean de calidad y para que esto suceda, los programas deben tener claros sistemas de ingresos y gastos en sus cuentas, en otras palabras, una buena administración financiera de sus recursos. Es decir, una nueva estrategia de la política de reparo presupuestario para una estructura descentralizada basada en la investigación de resultados. (López-Cálix, 2007).

Por otra parte, es fundamental considerar el concepto de Presupuesto por Resultados (PpR), herramienta que se usa para la programación económica y financiera, que logra cumplir las metas establecidas por el Estado. El MEF enfatiza que el aspecto esencial del PpR de la adhesión de una metodología basada en logros, que consiste

identificar las necesidades de la población, en tal sentido es un proceso de diseñar, ejecutar y evaluar la inversión pública.

El uso de esta metodología para administrar el presupuesto se ha demostrado que es muy útil al Estado. Así pues, el Ministerio de Economía y Finanzas muy aparte de tener la metodología de evaluar proyectos, ha analizado el impacto y avance de la metodología. Sin embargo, son pocas las investigaciones respecto a la metodología que usa el Ministerio de Economía y Finanzas (Shack, 2007).

Tomando en cuenta el modo en que se ejecutan los proyectos se entiende la circunstancia económica y fiscal del país. Es decir, hay datos que indican son ambos. Teniendo una perspectiva amplia está en proceso la institucionalización de un sistema constituyéndolo como un instrumento favorable para frenar la inversión en proyectos de cuestionable impacto”, empero se ha descentralizado el rol de la advertencia de viabilidad de los PIP, a los gobiernos subnacionales, lo cual representa falta de certeza respecto a la validez del filtro GTZ como expresa (Fernández-Baca P., 2010). La ausencia de filtros tanto para los proyectos como para los funcionarios que ejecutan la inversión pública son nulas, que como consecuencia se tiene proyectos que no son rentables ni sostenibles. La viabilidad de la inversión pública no está sujeta a un análisis técnico, por el contrario, la viabilidad se da por motivos “populista” (políticos).

En este sentido cabe destacar la importancia de la inversión para la construcción de competitividad. Según el MEF (2016), se define como proyecto de inversión pública a las intervenciones limitadas en el tiempo con el fin de crear, ampliar, mejorar o recuperar la mano de obra o abastecimiento de recursos de un sector económico. Se debe dejar en claro que el SNIP es un proceso administrativo, del cual sigue un método para cumplir los objetivos de calidad para la inversión pública. Se entiende que el SNIP es un proceso descentralizado, es decir, no es necesaria la autorización del gobierno central para la realización de un proyecto de inversión pública. Sólo los proyectos con endeudamiento o que requieran el aval o garantía del Estado son evaluados por el MEF.

En el proceso de Pre-inversión, de un proyecto, como primer paso es reconocer el problema, para después analizarlo y evaluar las opciones de resolver el problema y

encontrar el modo de obtener mayor rentabilidad social. En la etapa de Inversión se da el visto bueno al proyecto respetando los límites aprobados en la declaratoria de viabilidad para la alternativa seleccionada. Y en el último proceso de Post Inversión, el proyecto entra a funcionamiento y mantenimiento y se realiza la evaluación ex post. Cabe resaltar este punto debido a que se evalúa el presente estado y sus consecuencias respecto a la construcción de competitividad regional.

En el año 2012, el MEF publica los contenidos mínimos respecto a la etapa de Pre-inversión a nivel de perfil de PIP de Apoyo al Desarrollo Productivo, del cual su marco legal ha sido aprobado por la Resolución Directoral N° 009-2012EF/63.01 promulgada el 13 de diciembre de 2012. Con el fin de ajustar los trabajos del Gobierno en la actividad de incrementar los mercados de servicios de soporte a cadenas productivas.

En el cual se dan las pautas para la formulación de proyectos de inversión productivos, la sugerencia fundamental es la intervención a través de cadenas productivas, que la entidad gubernamental entienda como preferentes para iniciarlas en el mediano plazo; es decir, se hará la evaluación de la cadena a causas de hallar las fallas de mercado y precisar el PIP o los PIP que solucionaran las dificultades en la meta de las competencias del Estado.

15.3 Metodología

Ámbito de estudio: localización política y geográfica

La investigación se dará a nivel de todas las regiones de Perú, mediante un análisis comparativo (benchmarking), en el cual se evaluará de manera puntual las variables de inversión pública y el nivel de competitividad regional.

Tipo y nivel de investigación

Como expresa Sánchez y Reyes (2018), la metodología para la tesis es de carácter cualitativa y cuantitativa. Comprende la sistematización y análisis de variables de orden microeconómico relacionadas con la intervención y sus efectos sobre el nivel de

competitividad regional. Asimismo, se identifican los principales factores que determinan la competitividad del sistema bajo estudio.

Desde un punto de vista cuantitativo se correlacionarán las variables ingreso fiscal, gasto público y nivel de competitividad. Se utilizó el método de mínimos cuadrados en dos modelos uniecuacionales, expresados en niveles: (1) Se registró la relación entre el nivel de competitividad y el presupuesto público per cápita; (2) Se mostró la relación entre el nivel de competitividad y el gasto público ejecutado. En ambas regresiones, su aceptación estuvo determinada por el comportamiento de los estadísticos más relevantes. En tal sentido éstos son: - Estadístico t de student; determina que los coeficientes de la regresión son aceptables si, estadísticamente, son distintos de 0. - F de la función; determina que el modelo es globalmente significativo. - R^2 ; denominado coeficiente de determinación, indica qué proporción de la variabilidad queda explicada por la regresión.

Unidad de análisis; La unidad de análisis es el nivel de competitividad regional, a través de la variable proxy que es el índice de competitividad regional en el periodo bajo estudio. Población de estudio: como indica Arias (2020) La dimensión del trabajo corresponde al estudio de datos de corte transversal de las regiones de Perú para el año 2016. Tamaño de muestra: No corresponde para este tipo de investigación, dado que los datos que se estudian son a nivel de regiones (corte transversal). Técnicas de selección de muestra: No aplica para el presente trabajo de investigación, dado que se consideró el total de regiones de Perú en el periodo 2016. Técnicas de recolección de información. Las fuentes de información se obtuvieron principalmente del Banco Central de Reserva de Perú, Instituto Peruano de Economía, Instituto Nacional de Estadística e Informática, Ministerio de Economía y Finanzas. Por otro lado, de manera complementaria, se buscará opiniones, en fuentes secundarias, de los principales actores y responsables de la administración y del crecimiento de la economía peruana, con el objetivo de dar mayor robustez al trabajo de investigación.

Técnicas de análisis e interpretación de la información como menciona Carvajal (2014) Se aplicó el análisis inferencial se emplea solo en los estudios correlacionales, esto se realiza a través de los resultados obtenidos al cruzar las variables independientes con la

variable dependiente. A través de los resultados obtenidos en las tablas que genera el programa estadístico solo puede inferir si la variable independiente objeto de análisis influye sobre la variable dependiente y si esta influencia es significativa o no. Asimismo, se aplicó el análisis de correlaciones, esta es una técnica de análisis datos estadístico. Sirve para determinar si existe una relación entre dos variables cuantitativas diferentes y cuanto fuerte es esa relación entre las variables.

Como Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas. Se utilizó el método de hipótesis inductiva. En su libro la lógica de la investigación científica, Popper establece una división tajante entre los contextos: 1- de descubrimiento, y 2- de justificación. Por tal motivo se entiende que las teorías se forman a base de silogismos especulativas y provisionales que el ser racional emplea para solucionar problemas y de explicar fenómenos del mundo u universo. Para que después, por medio de un método científico sea comprobadas. Y aquellas teorías que no pasen por el filtro del método científico deben ser eliminadas y cambiadas por otras.

15.4 Resultados

En el presente capítulo se realizó la caracterización económica nacional y regional. En segundo lugar, se describe el gasto público por regiones y su composición en los últimos años. Finalmente se analizan los principales indicadores de competitividad regional a los efectos de compararlos con el gasto público.

Caracterización económico nacional

La economía peruana mejoró significativamente, en los últimos 20 años. Cabe destacar el rol del Banco Central dentro de esta mejora. El 9 de marzo de 1922 se decretó la Ley N°4500 que dio origen al Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y del cual tiene 2 principios fundamentales que, en el marco jurídico, es decir, por medio de la Constitución Peruana establece que el BCRP tiene el fin de preservar la estabilidad monetaria y libertad en sus decisiones, en otras palabras, su autonomía. El Directorio del Banco Central a partir del año 2002 establece metas inflacionarias (meta del uno y tres por ciento) para la política

monetaria. Un método novedoso dentro de la región, y que por consecuencias de esta política monetaria el Perú ha mantenido su moneda estable a comparación de otros países de la región.

Estas reformas, permitieron orientar el objetivo del Banco Central de Reserva de Perú, hacia la preservación de la estabilidad monetaria, representada por la inflación. A tal efecto el

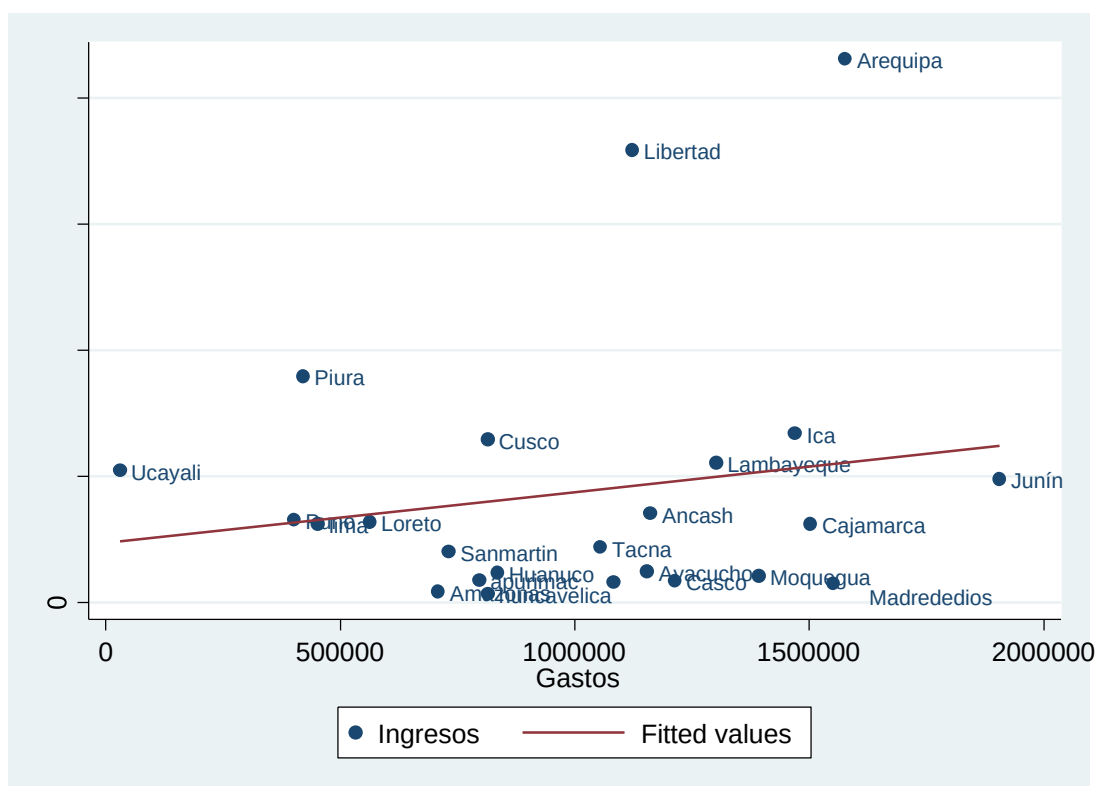
Banco Central de Reserva pudo controlar un nivel de inflación bajo, mediante las políticas monetarias esterilizadas. En el gráfico 5.1, se puede observar la dinámica de la inflación en los últimos años.

Análisis de la inversión pública y los ingresos fiscales a nivel regional

En el siguiente gráfico se observa la correlación entre la variable ingresos y gastos a nivel de todas las regiones de Perú, se destaca que existe una correlación positiva. Se debe destacar que la correlación significa que aquellas regiones con mayores ingresos fiscales, son aquellas que tienen un mayor gasto, esta relación puede parecer casi obvia, sin embargo, no significa que aquellas regiones con mayores ingresos son las regiones más competitivas, como se discutirá más adelante.

Figura 1

Correlación entre el nivel de inversión pública e ingresos fiscales 2016



Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar que el grado de correlación entre estas dos variables está dado por un nivel de 17.30%. . corr ingresos gastos (obs=24).

Tabla 2

Ingresos y gastos

	Ingresos	Gastos
Ingresos	1.0000	
Gastos	0.1730	1.0000

Fuente: Elaboración propia

Efectos de la inversión pública en el nivel de competitividad regional

Se establecieron modelos econométricos, mediante el uso del método de mínimos cuadrados. Debido a que la serie no tiene más de 24 observaciones, no se estimó relevante considerar efectos causales sobre las mismas.

El objetivo de las regresiones tiene que ver con determinar el efecto de la inversión pública sobre el nivel de competitividad de las regiones de Perú, lo que aquí se trata de determinar es sencillamente el grado de correlación entre las variables, mas no relaciones de causalidad.

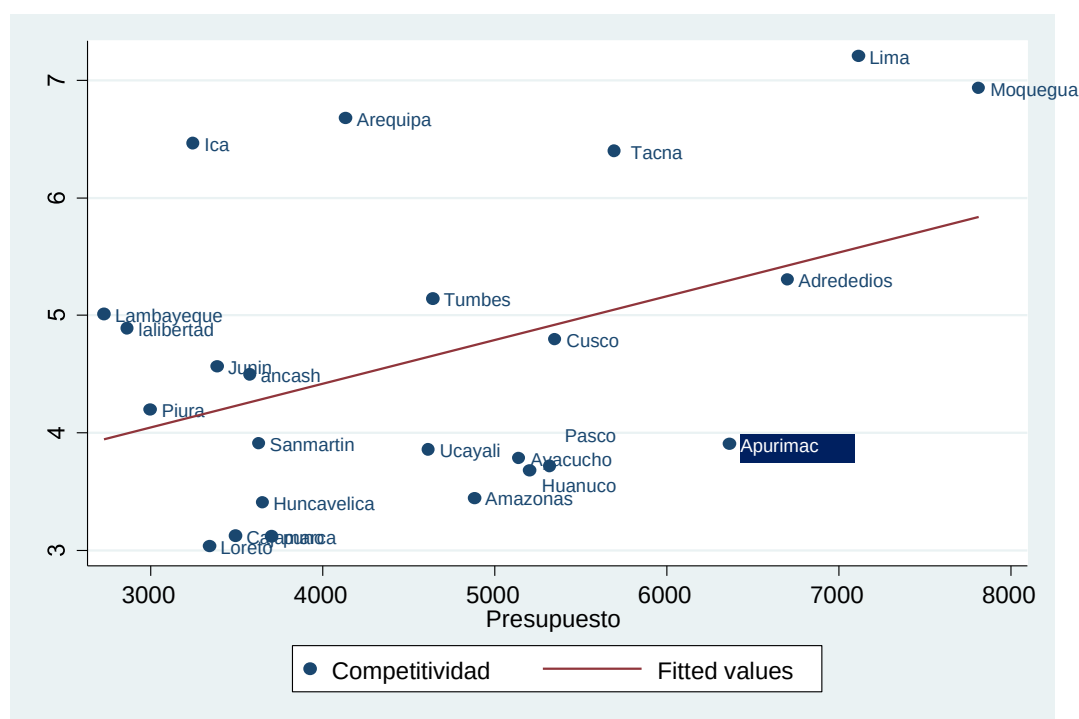
Tal como se explicó en la sección de metodología, se consideró como variable a explicar el índice de competitividad regional de Perú como variable explicativa la inversión pública a través de las variables proxy: presupuesto público per cápita y gasto público ejecutado.

Los datos obtenidos del modelo de las variables estudiadas, se tiene que los estadísticos son aptos, y se entiende que la inversión pública tiene una elasticidad positiva respecto al nivel de competitividad regional de Perú, por ende, se concluye que existe una relación funcional entre inversión pública y competitividad regional.

Figura 2*Registro competitividad presupuesto*

Source	SS	df	MS	Number of obs	=
24					
-----+-----				F(1, 22)	=
4.50					
Model	6.44653594	1	6.44653594	Prob > F	=
0.0454					
Residual	31.5038983	22	1.43199538	R-squared	=
0.1699					
-----+-----				Adj R-squared	=
0.1321	Total	37.9504343	23	1.65001888	Root MSE
1.1967					
-----+-----					
---- competitiv~d	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]
-----+-----					
----- presupuesto	.000373	.0001758	2.12	0.045	
8.42e-06 .0007376	_cons	2.924752	.8389821	3.49	0.002
1.184809 4.664694					

En el siguiente gráfico se observa la dispersión que existe entre las variables competitividad y presupuesto público percapita, cabe destacar que existe una relación positiva entre ambas variables para las regiones de Perú.

Figura 3*Regresión entre el nivel de competitividad y el presupuesto público por hogar*

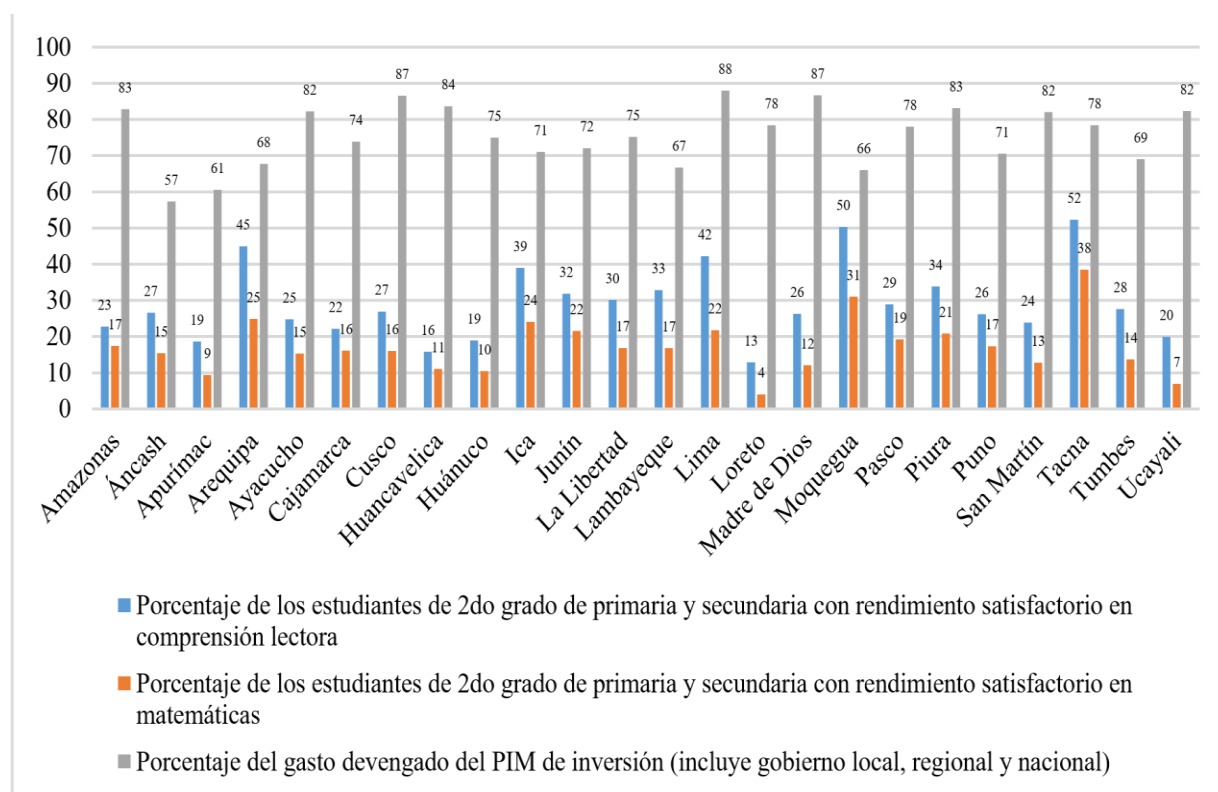
Fuente: Elaboración propia

Desagregando la correlación

En el siguiente gráfico se observa la relación entre gasto público ejecutado y el grado de Analfabetismo. En primer lugar, cabe destacar que en los últimos años las regiones mejoraron respecto al indicador de gasto ejecutado, la media es aproximadamente entre 75 % del presupuesto ejecutado. Sin embargo, se debe destacar que las regiones que tienen un mejor desempeño respecto a indicadores de rendimiento educativo son Moquegua, Tacna, Lima,

Arequipa, Ica. Por otro lado, las regiones con menores rendimientos educativos son Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, Loreto, San Martín, Ucayali.

Figura 4

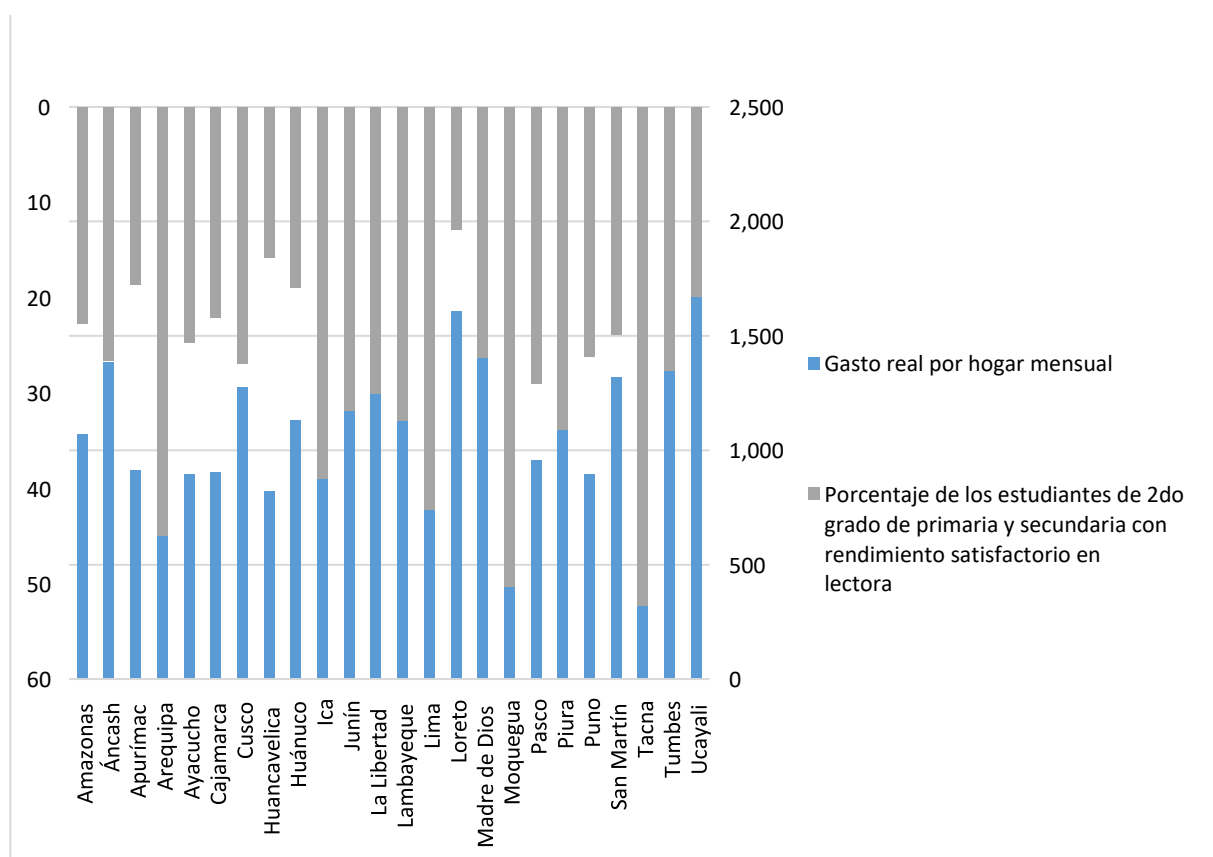
Inversión pública y rendimiento educativo

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico se observa la relación entre el presupuesto público por hogar con respecto al rendimiento educativo. Se observa que las regiones con mayor presupuesto por hogar mensual son Ucayali, Tumbes, Loreto Ancash, Curso. Cabe destacar que estas regiones registran indicadores de rendimiento educativo relativamente bajo.

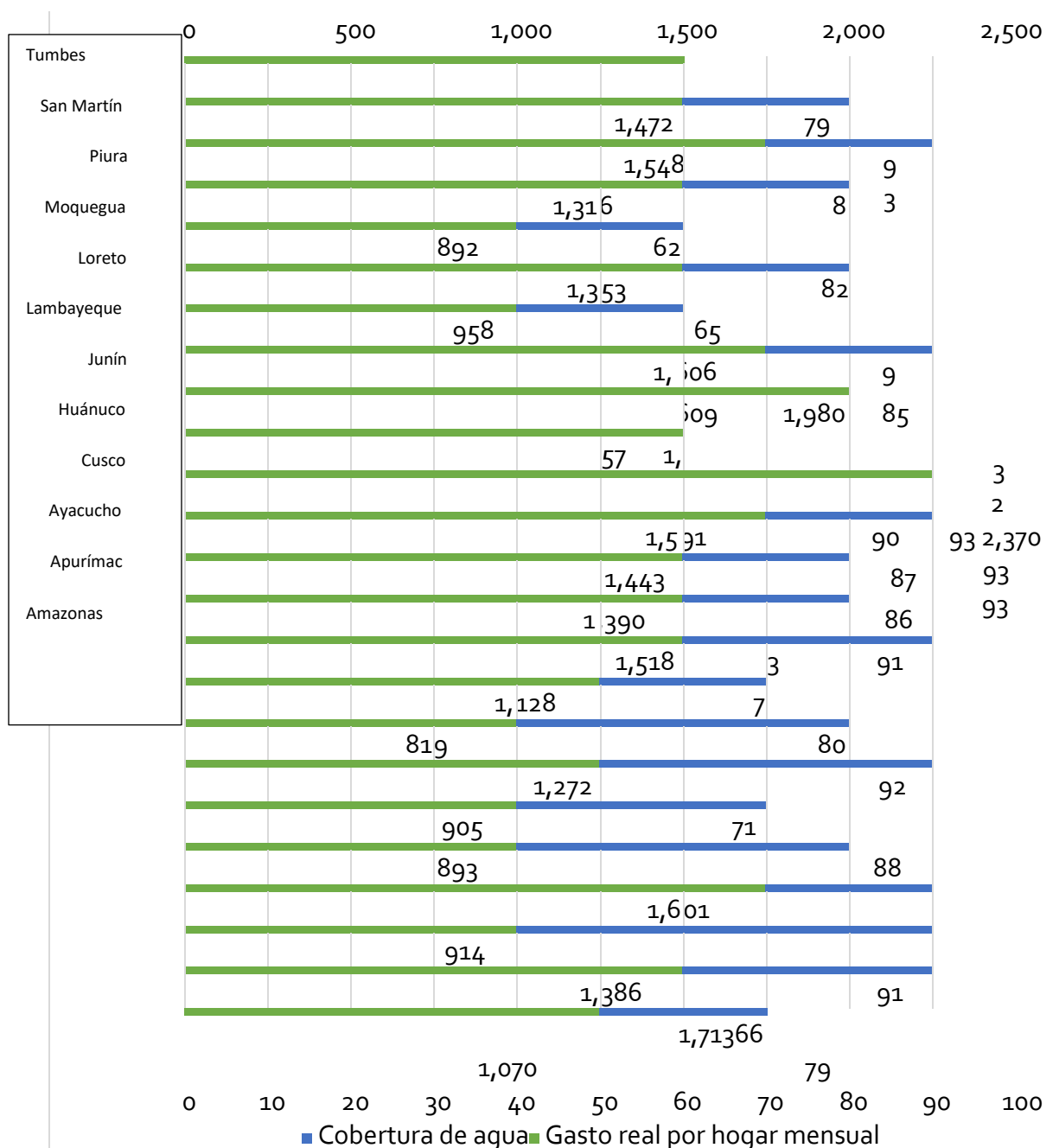
Figura 5

Relación entre el gasto por hogar y el rendimiento educativo



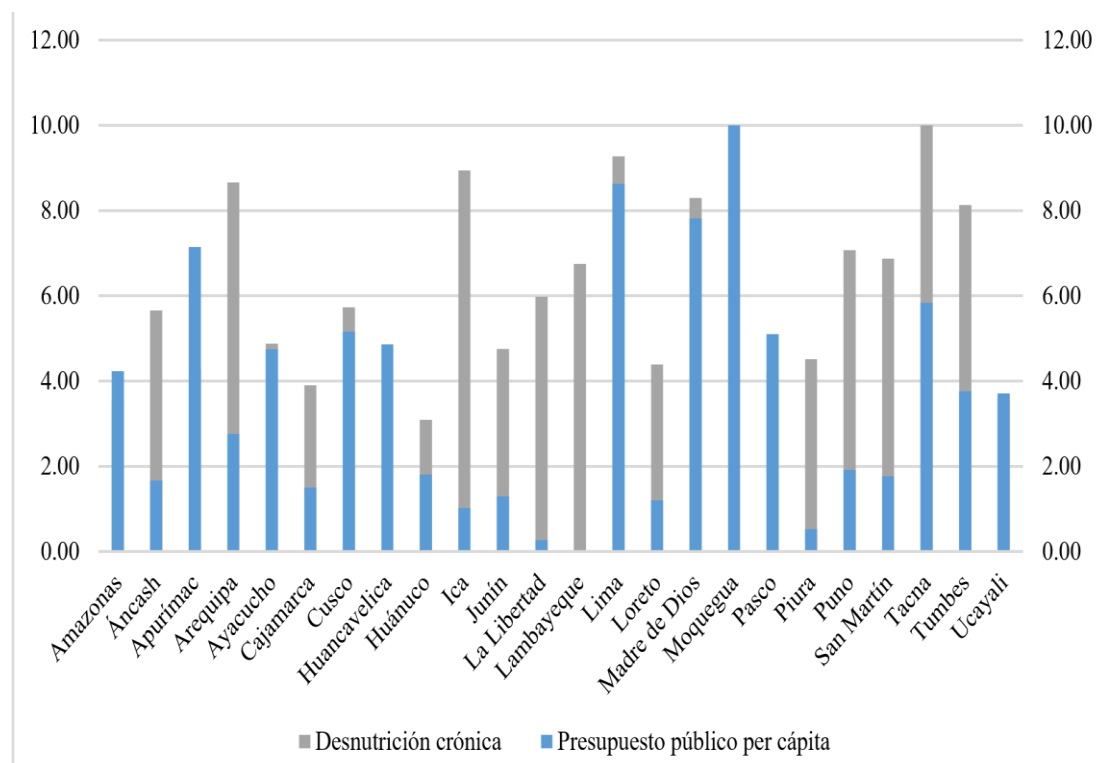
Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico se describe la relación entre el gasto público por hogares y el acceso a agua potable, cabe destacar que aquellas regiones con un mayor gasto real por hogar como Loreto, Lambayeque, Tumbes registran un menor nivel en la cobertura de agua.

Figura 6*Relación entre el gasto público por hogares y el acceso a agua potable*

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente gráfico se observa la relación entre el presupuesto público por hogar y el grado de desnutrición crónica se observa que los efectos varían mucho. Sin embargo, destacar que Lima, Moquegua son las regiones con menor nivel de desnutrición, asimismo estas regiones registran un mayor nivel de presupuesto per cápita.

Figura 7*Presupuesto público y grado de desnutrición crónica*

En líneas generales se mostró que existe una correlación positiva entre el nivel de inversión pública y el índice de competitividad regional¹, cabe destacar que esta relación varía si desagregamos el indicador a partir de sus determinantes y dimensiones.

15.5 Discusión

Estudiar los efectos de la inversión pública sobre el nivel de competitividad regional de Perú. En función de los objetivos se ha localizado los datos Un buen análisis para evaluar el crecimiento económico de un país debe incluir el entorno político y externo. El 2017, el caso "Odebrecht" puso en jaque a las autoridades públicas y la credibilidad de las instituciones. Y por el lado externo, el incremento de precio en los commodities Se debe tener en cuenta el fenómeno del niño costero en el 2017 (Parodi, 2017). Donde la inversión es un factor determinante para el crecimiento y desarrollo económico ya sea de un individuo o de un país. En el Perú se sitúa en inversión pública, que acapara el 20 por ciento y la privada que es el 80 por ciento. El 2014 se inició un proceso en el cual la inversión se vio afectada y no favorable, sin embargo, el tercer trimestre del 2017 aumentó. El otro factor para el crecimiento y desarrollo de una economía son las exportaciones, tuvieron un incremento en el año 2017 (13.2%, 13.6% y 4.6%, respectivamente). Los 3 primeros semestres tuvieron un crecimiento del 2.1%, 2.4% y 2.5% 4% y 2.5%, no visto tan favorable ya que, en los años anteriores el promedio fue 3.3%. Debido a la decreciente demanda de ventas. ya que los consumidores y, por ende, el sector privado representa más del 70% de la demanda de la economía. La falta de incentivo para hacer empresa formal tuvo impacto en la recaudación fiscal, y de algún modo no demostrar en las cifras que existió crecimiento económico. Por tal motivo, las cifras son similares a las del 2014. Los desalentadores resultados del primer semestre, el Banco Central opto por una política monetaria expansiva, la tasa de interés de fue de 4.25 % en marzo al 3.25 % en diciembre. A su vez se optó por una política fiscal expansiva, elevando así la inversión pública, sin embargo, la poca recaudación de fondos llevo al gobierno a un déficit fiscal del 3.0 %. Corrupción, que tuvo como consecuencia crisis política catalogo al 2017 como uno de los peores años, de la última década. Por lo que, en el Perú no se ve como un ambiente favorable para las inversiones, y en tanto los consumidores se verán afectados.

Determinar el grado de correlación entre las variables de ingreso fiscal y gasto en inversión a nivel regional. Los reportes de INEI, durante el periodo 2007 – 2014, la Tasa de Crecimiento Promedio Anual del PBI fue de 5.6 por ciento, el departamento con la tasa de

crecimiento más alta fue Cusco, con una tasa anual de 9.7 por ciento, seguido de Ayacucho, Ica y Amazonas, cuyas tasas superaban el 7 por ciento. Asimismo, las regiones con menor crecimiento fueron Ancash, Madre de Dios y Pasco, quienes tuvieron tasas inferiores a 0.5 por ciento, y en caso del último fue negativa. Asimismo, como se ve en el gráfico 5.10, Cusco concentra el 4.7 por ciento de la producción nacional para el año 2014, un avance, considerando que en el 2011 concentraba el 3.6 por ciento de la producción total y se encontraba por debajo de Ancash. Por otro lado, tiene sentido que Lima, al concentrar un tercio de la población total, concentró también casi el 50 por ciento de la producción, le siguen Arequipa y La Libertad con 5.4 y 4.9 por ciento respectivamente. Estas cifras nos indican que la dinámica económica del departamento de Cusco aumentó de forma significativa, teniendo como sus principales pilares los sectores de Minería y Turismo, los cuales son fuentes de importantes ingresos, no solo al departamento, también al país. Este aumento de la dinámica económica no solo a nivel regional, si no también nacional, implica un aumento del producto total, esto paralelamente implica un aumento del producto por persona.

Realizar un análisis comparativo, de la competitividad de las regiones de Perú, determinando el grado de correlación entre las variables de ingreso fiscal y gasto público a nivel regional. Indicadores de cobertura de Agua y saneamiento. Respecto a la cobertura de agua mediante red pública, hay que destacar que Arequipa, Apurímac y Lima son las regiones con mayor porcentaje de hogares que se abastecen de agua mediante la red pública. En el gráfico 5.23, se puede observar que las regiones Huancavelica, Madre de Dios y Huancavelica, registran un menor nivel de cobertura de desagüe. Cobertura de desagüe (en paréntesis el puesto entre 24 regiones y valor en porcentaje de hogares que residen en viviendas particulares con red pública de alcantarillado).

Proponer lineamientos generales de una estrategia regional a los efectos de incrementar la productividad de cada región, en consistencia con el modelo de diversificación productiva, como también En cuanto a la esperanza de vida al nacer, el promedio nacional es de 74.6 años. Respecto a este indicador, cabe resaltar que, en las regiones con peores indicadores de saneamiento básico, analizados en el apartado

anterior, son aquellas regiones con menor nivel de esperanza de vida al nacer y con mayor grado de mortalidad en la niñez. Indicadores de Educación. En cuanto a los indicadores de educación, se destaca que los niveles de analfabetismo disminuyeron en promedio, sin embargo, aún el 6% de peruanos son analfabetos. Cabe destacar que las regiones con mayor nivel de analfabetismo son aquellas que tienen menor nivel de productividad, como lo vimos en secciones anteriores. Respecto al nivel de ingresos, Moquegua, Lima y Madre de Dios son las regiones con mayor nivel de ingresos por trabajo. El promedio nacional de ingresos es de 1285 soles por mes. Cabe resaltar que el empleo a nivel nacional es de 50.8%. En cuanto a los indicadores de institucionalidad hay que destacar que Lima, Madre de Dios y Cusco son las regiones con mayor porcentaje del gasto devengado. Sin embargo, en cuanto al indicador de percepción de la gestión pública se observa que las mismas regiones registran un porcentaje relativamente bajo de aceptación sobre la gestión pública.

15.6 Conclusiones

Existe una correlación positiva entre la inversión pública y el nivel de competitividad de las regiones del Perú; como indicador general. Sin embargo, existen variaciones al comparar los pilares de competitividad con respecto a la inversión pública por hogar para el total de regiones. En aquellas regiones, con mayor nivel de gasto público, se registran mejores indicadores de desempeño en cuanto a los pilares de educación, salud, cobertura de servicios. Hay que reconocer, sin embargo, que existen algunos sesgos en otras regiones, donde los factores institucionales, estarían jugando en contra.

Hay una relación débil entre los sectores productivos priorizados por los Gobiernos Regionales, a partir de la inversión pública, con el nivel de competitividad. Los últimos años, el mayor componente de gasto de inversión de los gobiernos regionales fue el de infraestructura, lo cual es necesario para poder incrementar el nivel de stock de capital per cápita del país. Pero, preocupa, que los indicadores de rendimiento educativo, y calidad de la salud tengan un rezago muy importante.

Aunque se determinó que existe una correlación positiva entre el nivel de ingresos fiscales y gasto en inversiones por regiones; sin embargo, no todas las regiones que

registran un mayor nivel de ingresos fiscales tienen o logran un mayor nivel de competitividad, caso: Cusco, Ancash. Es nítido; que el problema fundamental es la calidad del gasto.

Siguiendo la literatura sobre el concepto de competitividad, se prescribe que para ser más competitivos se debe ser más productivos. En ese sentido una importante contribución de la presente investigación; es que la estrategia de desarrollo regional debe ser más consistente con el modelo de diversificación productiva; pero, identificando los sectores más productivos y competitivos, a impulsar.

Referencias

- Arias Gonzales, J. L. (2020). Proyecto de Tesis. Guía para la elaboración. In *Repositorio CONCYTEC*. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Armendariz, C., García-Frapolli, E., Schilman, A., Berrueta, V. M., Riojas-Rodríguez, H., Edwards, R. D., Johnson, M., Guevara-Sanginés, A., & Masera, O. (2010). Beyond fuelwood savings: Valuing the economic benefits of introducing improved biomass cookstoves in the Purépecha region of Mexico. *Ecological Economics*, 69(12), 2598–2605. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2010.08.004>
- Calderón, Á., Camacho, A., & Cox, Á. (2014). Las barreras al crecimiento económico en La Libertad. Informe final del Proyecto Breve A1-PBLaLib-T14-03-2013. *Consortio de Investigación Económica y Social, Perú.*, 181. http://usmp.edu.pe/idp/wp-content/uploads/2015/08/barreras_al_crecimiento_en_apurimac_web.pdf
- Carranza Ugarte, L., Gallardo LLanos, J. P., & Renzo, V. C. (2012). *Las barreras al crecimiento económico en San Martín* (BID (ed.); Issue 1). <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/774/434>. Las barreras del crecimiento económico en Cajamarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carvajal, R. S. (2014). *Técnicas de análisis de información*. 1–6. <https://administracionpublicaub.files.wordpress.com/2016/03/tecnicas-de-anc3a1lisis-de-informac3b3n.pdf>
- Chacaltana, J. (2009). Magnitud y heterogeneidad: políticas de fomento del empleo juvenil y las micro y pequeñas empresas. In *Serie Macroeconomía del desarrollo* (Issue 98). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5466-magnitud-heterogeneidad-politicas-fomento-empleo-juvenil-micro-pequenas-empresas>
- Chirinos, R. (2008). ¿Convergen las regiones en el Perú? Evidencia empírica para el período 1994-2007. *Departamento de Indicadores de La Actividad Económica*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Encuentro-de-Economistas/XXVI-EE-2008/XXVI-EE-2008-S14-Paper-Chirinos.pdf>

- Dorfman, R. (1973). Wassily Leontief's Contribution to Economics. *The Swedish Journal of Economics*. <https://www.jstor.org/stable/3439154>
- Fernández-Baca P., J. (2010). *Cooperación Alemana al Desarrollo GTZ Programa Gobernabilidad e Inclusión Tema : Rediseño del Programa Estratégico " GESTIÓN AMBIENTAL. I*, 1–55.
- FINANZAS, M. D. E. (2015). *MARCO MACROECONÓMICO MULTIANUAL 2016-2018 REVISADO*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Programa-Economico/mmm-2016-2018-agosto.pdf>
- Hausmann, R., Rodrik, D., & Velasco, A. (2005). Para acertarle al diagnóstico. *Finanzas y Desarrollo*. <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2006/03/pdf/hausmann.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In McGrawHill (Ed.), *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- López-Cálix. (2007). Creación de espacio fiscal para reducir la pobreza: Revisión del gasto público de Ecuador: Volumen 1. Informe. *Inter-American Development Bank*. https://app.overton.io/document.php?policy_document_id=iadb-2838f5d52e916844eee1497773d1793f
- MEF. (2016). *Memoria_MEF2016*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/Memoria_MEF2016.pdf
- Mendoza, W., & Gallardo, J. (2011). Las barreras al crecimiento económico en Cajamarca. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August). [https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/774/434.Las barreras del crecimiento económico en Cajamarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/774/434.Las%20barreras%20del%20crecimiento%20econ%C3%B3mico%20en%20Cajamarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Poter, M. (2015). *Ventaja competitiva crecimiento y sostenimiento de un desempeño superior*. <https://books.google.com.ec/books?id=wV4JDAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Sánchez Carlessi, H., & Reyes Romero, C. (2018). Manual de Términos en Investigación científico, Tecnología y humanística. In U. reicardo Palma (Ed.), *Vicerrectorado de Investigación* (Vol. 1). <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Shack, N. (2007). *Presupuesto orientado a resultados*. [https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/Comisiones/2008/com2008precuegenrep.nsf/34069c3bb71c123b05256f470062fea7/A62B5F84B1ECoCB7052574F00083CFD5/\\$FILE/PresupuestoOrientadoResultados.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/Comisiones/2008/com2008precuegenrep.nsf/34069c3bb71c123b05256f470062fea7/A62B5F84B1ECoCB7052574F00083CFD5/$FILE/PresupuestoOrientadoResultados.pdf)

Capítulo XVI

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS EN LA
DROGUERÍA LABDEALERRS MEDICA S.A.C. EN PERÚ

—

16. GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS EN LA DROGUERÍA LABDEALERRS MEDICA S.A.C. EN PERÚ

SUPPLY CHAIN MANAGEMENT IN THE DRUGS LABDEALERRS MEDICA S.A.C. IN PERU.

Carlos Geraldo Ventura Quiroga

Emcure Pharmaceuticals Limited - Perú

carlosquiroga2014@hotmail.com

 [https:// orcid: 0000-0002-8461-5082](https://orcid.org/0000-0002-8461-5082)

Mery Fiorella Ventura Quiroga

Droguería Multimedical Supplies SAC

carlosquiroga2014@hotmail.com.

 [https:// orcid: 0000-0002-8479-1000](https://orcid.org/0000-0002-8479-1000).

Elizabeth Lizbel Jurado Enriquez

Universidad Tecnológica del Perú

c20422@utp.edu.pe

 [https:// orcid: 0000-0002-1605-1625](https://orcid.org/0000-0002-1605-1625).

Kelly Fara Vargas Prado

Universidad Autónoma de Ica

kelly.vargas@autonomadeica.edu.pe

 [https:// orcid: 0000-0002-3322-1825](https://orcid.org/0000-0002-3322-1825)

Patricia Rosario Jurado Retamoso

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

psi.patriciajurador@gmail.com

 [https:// orcid: 0000-0001-7158-1875](https://orcid.org/0000-0001-7158-1875)

Resumen

La gestión eficiente de la cadena de suministros en una droguería resulta crucial no solo para asegurar un suministro constante de productos esenciales, sino también para mantener los estándares de calidad y seguridad exigidos en la industria farmacéutica. La finalidad del estudio es analizar la gestión de la cadena de suministros en la droguería

LABDEALERRS MEDICA S.A.C. en Perú. Fundamentándose en un enfoque cuantitativo, método hipotético- deductivo, siendo de tipo básica y el diseño seleccionado no experimental, descriptivo simple; la población estuvo compuesta por 100 trabajadores que laboran en la Droguería Labdealers Medica S.A.C., y su muestra fue de 80 trabajadores los cuales fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, el instrumento utilizado fue un cuestionario sobre gestión de la cadena de suministros. Los resultados evidenciaron que el 100% de los trabajadores considera que la gestión de la cadena de suministros de la Droguería LABDEALERRS MEDICA S.A.C. se encuentra dentro del nivel bueno.

Palabras clave: Gestión, cadena de suministros, droguería, salud y clientes.

Abstract

La gestión eficiente de la cadena de suministros en una droguería resulta crucial no solo para asegurar un suministro constante de productos esenciales, sino también para mantener los estándares de calidad y seguridad exigidos en la industria farmacéutica. La finalidad del estudio es analizar la gestión de la cadena de suministros en la droguería LABDEALERRS MEDICA S.A.C. en Perú. Fundamentándose en un enfoque cuantitativo, método hipotético- deductivo, siendo de tipo básica y el diseño seleccionado no experimental, descriptivo simple; la población estuvo compuesta por 100 trabajadores que laboran en la Droguería Labdealers Medica S.A.C., y su muestra fue de 80 trabajadores los cuales fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, el instrumento utilizado fue un cuestionario sobre gestión de la cadena de suministros. Los resultados evidenciaron que el 100% de los trabajadores considera que la gestión de la cadena de suministros de la Droguería LABDEALERRS MEDICA S.A.C. se encuentra dentro del nivel bueno.

Keywords: Gestión, cadena de suministros, droguería, salud y clientes.

16.1 Introducción

La gestión de la cadena de suministros desempeña un papel fundamental en cualquier empresa, y este aspecto cobra una importancia especial en el contexto de una droguería. En una droguería, la cadena de suministros engloba todo el proceso que involucra la obtención, almacenamiento, distribución y administración de productos farmacéuticos, medicamentos y otros artículos relacionados con la salud y el bienestar.

La importancia de una cadena de suministros bien gestionada en el ámbito de las droguerías se hace patente al considerar la naturaleza delicada de los productos que estas manejan. La carestía de productos o la entrega de productos incorrectos pueden tener graves repercusiones en la salud de los clientes. Por otra parte, un exceso de inventario puede acarrear pérdidas financieras significativas. De ahí que la gestión de la cadena de suministros en una droguería requiera un equilibrio preciso entre la demanda, la adquisición, el almacenamiento y la distribución.

En este estudio, exploraremos minuciosamente cómo llevar a cabo una gestión efectiva de la cadena de suministros en el contexto de una droguería. Analizaremos con detenimiento los retos específicos que enfrentan estas empresas, tales como la gestión de productos con fecha de caducidad, la regulación farmacéutica, el seguimiento de la procedencia de productos y la importancia de mantener la cadena de frío para ciertos medicamentos.

Asimismo, examinaremos las mejores prácticas en relación con la gestión de inventario, la selección de proveedores de confianza, la optimización de los procedimientos de compra y distribución, y la incorporación de tecnologías de vanguardia para mejorar la eficiencia y la transparencia en la cadena de suministros.

En la actualidad las organizaciones se encuentran en una búsqueda constante de alternativas que le permitan conseguir soluciones a los cada vez mayores retos que enfrentan en un entorno altamente competitivo. Son muchos los problemas a enfrentar, la globalización y los avances tecnológicos son algunos de ellos (Manrique, et al., 2019).

En América Latina se ha identificado entre los desafíos para la gestión del abastecimiento de este tipo de productos: la necesidad de corregir su fragmentación y en

dicho lugar promover sistemas únicos, conseguir la sostenibilidad financiera y mejorar la eficiencia de la provisión al público. Sin embargo, son limitados los estudios internacionales que aborden aspectos económicos relacionados con la distribución mayorista de medicamentos (Monzón, et al., 2019).

En el Perú, Torres y Calsina (2020), el grupo empresarial farmacéutico experimenta dificultades en el control de sus insumos, materias primas y de empaque por una mala programación, al igual que el vencimiento y la obsolescencia de los productos, y los altos costos de almacenaje, innecesarios en toda la cadena de abastecimiento, desde el proveedor inicial hasta el cliente final. En este rubro, un gran grupo de los empleados del área de logística no se encuentran preparados para cumplir con sus funciones en la gestión total de esta cadena. Por consecuencia, los laboratorios farmacéuticos tienen baja rentabilidad y pérdida de participación en el mercado local.

Es necesario analizar la condición actual de las cadenas de suministros en Perú y cuán expuestas se encuentran frente a escenarios como el actual. De acuerdo con un estudio realizado por Ernst & Young (2021), la cadena de suministros de la empresa peruana promedio se encuentra en desarrollo. Este término hace referencia a cadenas cuyo proceso de planificación de demanda depende de modelos estadísticos básicos, haciéndolos más vulnerables a choques de demanda. Asimismo, cuenta con un bajo nivel tecnológico que impide la automatización de procesos.

Frente a ello surgió la necesidad de realizar el presente estudio, planteándose la siguiente interrogante: ¿Cuál es la gestión de la cadena de suministros en la droguería LABDEALERRS MEDICA S.A.C. en Perú?, el principal objetivo del estudio fue: Analizar la gestión de la cadena de suministros en la droguería LABDEALERRS MEDICA S.A.C. en Perú.

16.2 Desarrollo

Existen un conjunto de estudio realizados tanto en el ámbito a nivel internacional quien tiene a García (2020), el cual tuvo la finalidad de caracterizar el manejo de las excursiones de temperatura en la distribución de productos farmacéuticos termosensibles

en la cadena de suministro nacional. Se desarrolló una investigación observacional, donde la muestra fue de dos eventos de ruptura de cadena de frío de la compañía comercializadora y distribuidora de medicamentos durante los años 2016 y 2017, se usó la técnica de revisión bibliográfica y análisis cuantitativo. Los resultados mostraron que, las principales dificultades en la gestión de las fluctuaciones de temperatura en la distribución se atribuyeron a la escasez de información sobre la estabilidad de los productos y a la falta de colaboración por parte de los proveedores. Se sugirió aprovechar las posibilidades que ofrecen los acuerdos vigentes entre los proveedores y el distribuidor para introducir medidas de mejora que aborden este problema. Concluyendo que, es esencial adoptar un enfoque de gestión de calidad en toda la cadena de suministro farmacéutica, que abarque aspectos como la gestión de las variaciones de temperatura en la distribución. Esto se vuelve crucial para tomar decisiones informadas sobre los productos afectados y evitar la eliminación innecesaria de lotes que cumplen con los estándares, lo que podría resultar en importantes pérdidas económicas para el país.

Ochoa y Sánchez (2023), desarrollaron un estudio con el propósito de identificar la eficacia del proceso de distribución de medicamentos de la cadena de suministro intrahospitalaria. Fue de tipo descriptiva, donde participaron 82 sujetos, se usó el cuestionario. Se observó que, en lo que respecta a las competencias del personal de las diferentes unidades asistenciales, estos desempeñan sus funciones y tareas en los plazos adecuados. Sin embargo, se identificó que el personal encargado de la mensajería no cumple con los tiempos establecidos. Este incumplimiento en los plazos se debe a un factor que influye en los procesos de distribución, que es la elaboración manual de los pedidos. En resumen, la mayoría de los procesos de distribución en la cadena de suministro de las unidades intrahospitalarias presentan retrasos, lo que a su vez provoca demoras en la administración de tratamientos a los pacientes. Además, la falta de personal en el servicio de mensajería dificulta la entrega puntual de los pedidos a la farmacia, lo que afecta la eficiencia del proceso de distribución.

Amaro-Martínez y De Castro (2022), en la investigación bibliográfica realizada, se ha resaltado la importancia de la colaboración integral para lograr una eficiencia

excepcional en las Cadenas de Suministro en cualquier campo de actividad. Al mismo tiempo, se ha señalado la ausencia de estudios en la literatura que exploren en profundidad este enfoque en el sector farmacéutico en general y, más específicamente, en el contexto español. En este artículo, se exponen los resultados derivados de la investigación, que incluye una revisión bibliográfica inicial, así como un trabajo de campo posterior llevado a cabo en laboratorios farmacéuticos. La meta de esta investigación es contribuir a mejorar tanto la calidad del servicio ofrecido a los pacientes como la rentabilidad de los diversos actores de la Cadena de Suministro de este sector, entre ellos, los laboratorios farmacéuticos, los mayoristas y las oficinas de farmacia. Basándonos en estos resultados, también se plantea la posibilidad de llevar a cabo investigaciones futuras con respecto a los eslabones subsiguientes de la cadena de suministro en este sector.

Vargas-Pérez (2022), el estudio se desarrolló con la finalidad de identificar las propuestas de modelos y estrategias de mejora en la logística hospitalaria relacionada con los procesos de abastecimiento de medicamentos. Según su metodología fue de tipo descriptiva, la muestra lo conformaron 32 estudios científicos. Los hallazgos indicaron que se han desarrollado diversos modelos de mejora en la gestión de la cadena de suministro, como el enfoque de cadena de suministro sincronizado, SIPOC, la Cantidad Económica de Pedido (EOQ, por sus siglas en inglés) y sistemas de revisión periódica y continua. De manera similar, se identificaron investigaciones que se enfocan en establecer estrategias de mejora continua, pero se centran en fases específicas de la logística hospitalaria, como el control, la producción y la distribución de medicamentos hasta llegar al consumidor final o paciente.

A nivel nacional, se tiene a Peña y Delgado (2020), quienes realizaron su investigación bajo el enfoque cualitativo con un diseño de revisión sistemática. Se procedió al análisis de 10 artículos científicos relacionados con la variable de interés. Estos estudios se centraron en la gestión de suministros para garantizar la disponibilidad de medicamentos e insumos en microredes de salud y se clasificaron como estudios descriptivos. Los artículos, que abordaron la gestión de suministros, se obtuvieron de diversas bases de datos y también se categorizaron como estudios descriptivos. Tras la

revisión sistemática, se llegó a la conclusión de que el 60% de los estudios relacionados destacaron la influencia de los estilos de consumo en la sostenibilidad en el contexto de crisis económica. Esto se debe a que los estilos de consumo tienen implicaciones en términos de políticas, condiciones y problemas de contaminación, y es evidente que el impacto del consumo varía de manera significativa en diferentes países de todo el mundo. Por otro lado, el 50% de los estudios concluyeron que los estilos de vida son cruciales, ya que el comportamiento de las personas está estrechamente ligado a ellos y afecta directamente a un consumo adecuado. También se destacó que las consecuencias del consumo no disminuyeron, sino que, en realidad, aumentaron. Se enfatizó que las personas pueden contribuir a cambiar el rumbo del consumo hacia la sostenibilidad, incluso en medio de crisis económicas, ya que esto depende de acciones que no necesariamente involucran dinero, sino que están relacionadas con el comportamiento social de las personas.

Ventura (2021), buscó establecer la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y calidad del servicio. Según su metodología fue de tipo descriptivo, donde participaron 80 trabajadores, se usó el cuestionario. Los resultados mostraron que, respecto a la gestión de la cadena de suministros indicaron un nivel bueno del 80%, sobre la calidad del servicio tuvieron un nivel regular en 78%. Mediante la prueba Rho de Spearman se obtuvo una correlación de ,564 y una significancia de ,000. Concluyendo que hubo relación entre las variables investigadas.

Alvarez-Risco, *et al.* (2022), buscó establecer el estado de la gestión de la cadena farmacéutica de suministro de vacunas infantiles en el Perú. Fue una investigación transversal analítico, se usó la entrevista. Se identificaron varias deficiencias en el sistema de gestión de la cadena de suministro de vacunas infantiles en Perú. Estas incluyen la carencia de camiones con tecnología avanzada para el transporte, particularmente en la fase de entrega final, la dificultad de llevar las vacunas a ciudades distantes debido a la falta de rutas disponibles, la escasa tecnología para rastrear el transporte de las vacunas, y un proceso de almacenamiento y distribución que carece de estándares de control. Además, se observó la falta de uniformidad en la capacitación del personal encargado de las vacunas

y la ausencia de requisitos de certificación, tanto por parte de las empresas involucradas como del gobierno. También se notó la falta de un sistema integrado que proporcione información en tiempo real sobre la ubicación de las vacunas, los niveles de existencias y la identificación de los pacientes que han recibido las dosis, entre otros aspectos. En resumen, se concluye que es imperativo implementar un plan sistematizado que garantice la adquisición, almacenamiento, distribución y administración eficiente de las vacunas, permitiendo un control en tiempo real de todo el proceso de gestión de la cadena de suministro de vacunas infantiles en Perú.

Toledo (2023), la investigación tuvo la finalidad de establecer de qué manera la gestión de suministro de productos médicos esenciales tiene relación con calidad de servicio. Según su metodología tuvo un diseño no experimental, participaron 40 colaboradores, se utilizó el cuestionario. Los resultados mostraron que, la gestión de suministro de productos médicos esenciales se encuentra representadas por un 45% en nivel regular, un 27,5% en eficiente y un 27,5% en deficiente y sobre la calidad de servicio el 55% en nivel regular, un 30% adecuado y el 15% inadecuado, por otro lado, se obtuvo un valor de $Rho = 0,968$ con una significancia de $p < 0.05$; $p = 0,000$. Concluyendo que, hubo relación entre las variables investigadas.

González y Escobar (2021), buscó determinar el efecto de la aplicación de la herramienta SIPOC a la cadena de suministro interna de una empresa distribuidora de medicamentos. Fue de tipo exploratorio. El diagrama SIPOC tiene un impacto positivo ya que nos permite visualizar las operaciones y tareas teóricas como parte de un flujo de información que se mueve en dos direcciones: desde los proveedores hasta los clientes (de izquierda a derecha) y desde los clientes hasta los proveedores (de derecha a izquierda). Lo que destaca en el diagrama SIPOC no es solo la representación ordenada de los procesos en la cadena de suministro interna y la visualización de sus actividades y elementos relevantes, sino que también facilita la comprensión de estos procesos y permite iniciar su gestión para la mejora continua en todas sus relaciones interfuncionales.

Con lo que respecta a las bases teóricas propias, Suárez-Solórzano et al. (2022), plantean que dentro del mundo empresarial se encuentra una serie de procesos que

conllevar a la comercialización de cualquier producto o servicio, el conjunto de ellos forma la cadena de suministros.

La gestión de la cadena de suministro implica la coordinación y control de actividades clave, como el abastecimiento, la producción, el almacenamiento y la distribución de productos o servicios (Campos, *et al.*, 2023).

La cadena de suministro es una conveniente metáfora que se utiliza para representar la dinámica de las transacciones comerciales, intercambios físicos, monetarios y de información que permiten satisfacer la demanda de bienes y servicios de la población y mantener andando la economía (Cardona, *et al.*, 2019).

La importancia de la cadena de suministro radica en la relación y dependencia que existe entre sus elementos, desde el punto de origen del producto o servicio hasta el punto de consumo del mismo, lo cual indica que su estudio se constituye en un proceso, a nivel de gerencia, que permite a las organizaciones adquirir e incrementar el nivel de competitividad y por ende su rentabilidad (Manrique, *et al.*, 2019).

La gestión efectiva de las cadenas de suministro de una organización ha demostrado ser un mecanismo muy eficaz para proporcionar una entrega rápida y confiable de productos y servicios de alta calidad al menor costo (Salas-Navarro, *et al.*, 2019).

En el caso de las dimensiones asignadas a esta variable, según Loor y Romero (2020), indican que consta de tres fases y las describen de esta manera:

- a) La primera dimensión es la fase de aprovisionamiento: es la base de todos los eslabones. Pues, es donde las empresas se abastecen de materia prima y suministros y gestionan el proceso de manufactura.
- b) La segunda dimensión es la fase de procesamiento: es la fase en la que todos los procesos de manufactura se encargan de dar un producto o servicio con valor agregado. En esta fase se debe cumplir con las expectativas del mercado.
- c) La tercera dimensión es la fase de distribución: es la etapa final en la que se pone a prueba si realmente se están optimizando los recursos, entre ellos, el tiempo de entrega del producto o servicio al consumidor final.

La gestión de la cadena de suministro, según Nugent et al. (2019), está emergiendo como una combinación de tecnología y mejores prácticas comerciales en todo el mundo. Las empresas que han mejorado sus operaciones internas ahora se esfuerzan por lograr mayores ahorros y beneficios mediante la mejora de los procesos y el intercambio de información entre socios comerciales. Además, varía de acuerdo con la empresa, es decir, no todas son iguales. Esto se debe a que las empresas son de naturaleza diferente, también tienen métodos y procesos distintos, por lo que su implementación también lo es, y puede ser una cadena de suministro corta o amplia.

Schroeder, *et al.* (2011), plantean que existe una conciencia creciente en el sentido de que las operaciones y la cadena de suministro deben contribuir a la posición competitiva global de una empresa y no necesariamente ser un lugar para elaborar los productos o servicios de la compañía. Esto puede lograrse aportando una capacidad (o competencia) distintiva a la organización y mejorando en forma continua los productos y procesos del negocio.

Este estudio encuentra sustento en la teoría de los sistemas dinámicos, que según Gonul, *et al.* (2018), este enfoque es utilizado frecuentemente en la literatura de la gestión de la cadena de suministro para explicar el impacto de la coordinación en las relaciones interorganizacionales que se establecen en las redes de suministros (proveedores, fabricantes, centros de distribución, tiendas de atención a los clientes finales). Esta teoría permite reducir los problemas en las industrias complejas como la de salud.

16.3 Metodología

Este estudio se fundamentó en el enfoque cuantitativo; donde Ñaupas, *et al.* (2018), la cual permite el análisis y procesamiento de la recolección de datos; el método es hipotético- deductivo; dentro de la tipología de acuerdo a su finalidad es básica, Arispe, *et al.* (2020), su eje fundamental es el conocimiento pasando a un segundo plano la solución práctica de los problemas; siendo su diseño no experimental de manera que la variable es observada en su ambiente natural (Hernández, *et al.*, 2014; Mertens, 2005), siendo exactamente un descriptivo simple de manera que es un estudio de diagnóstico. La

población fue de 100 trabajadores que laboran en la Droguería Labdealers Medica S.A.C., para establecer el tamaño de la muestra se aplicó la formula de poblaciones finitas quedando un total de 80 trabajadores, siendo seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario sobre gestión de la cadena de suministros, teniendo un total de 18 ítems estructurados en función de sus tres dimensiones: Dimensión operativa (1,2,3,4,5,6), dimensión táctica (7,8,9,10,11,12) y dimensión estratégica (13,14,15,16,17,18), siendo las opciones de respuesta de nunca (0 puntos), a veces (1 punto) y siempre (2 puntos). En cuanto a los niveles y rangos se trabajó con el nivel de deficiente [0-12>, Regular [12-24>, Bueno [24-36], siendo una adaptación del instrumento de Altez (2017), de manera que pasó por un proceso de validez a través de tres expertos con amplia experticia en estos temas y con estudios de posgrado, así como el proceso de confiabilidad donde se tuvo en cuenta sus opciones de respuesta que son en una escala de Likert de manera que se trabajó con Alpha de Cronbach obteniendo un valor de 0,968. Para el desarrollo del presente estudio se tuvo en cuenta el código de ética de investigación científica y tecnología, respetando los siguientes principios: Respeto por las personas, principio de beneficencia y el principio de justicia

Para el procesamiento de datos se trabajo con paquetes estadísticos siendo uno de ellos la hoja de cálculo Microsoft Excel y el IBM SPSS, de tal forma que se pudo elaborar las tablas para un mejor entendimiento de los resultados.

16.4 Resultados

A continuación, en este acápite se plasmó las tablas, teniendo las siguientes:

Tabla 1.

Datos sociodemográficos

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 a 28 años	19	23,8%
	29 a 39 años	48	60,0%
	40 a 50 años	11	13,8%
	Más de 50 años	2	2,5%
Sexo	Hombre	34	42,5%
	Mujer	46	57,5%

Fuente: Base de datos

En cuanto a los datos sociodemográficos se tiene la tabla 1, donde se observa que dos datos uno es la edad y el otro es el sexo del participante, teniendo un 23,8% trabajadores que tienen de 18 a 28 años de edad, 60,0% tiene de 29 a 39 años, el 13,8% de 40 a 50 años y solo el 2,5% tiene más de 50 años. para el segundo dato sociodemográfico se tuvo que el 42,5% son hombres y el 57,5% son mujeres.

Tabla 2.

Nivel de gestión de la cadena de suministros

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Bueno	80	100,0%
Total	80	100,0%

Fuente: Base de datos

La tabla 2 demuestra que el 100% de los trabajadores considera que la gestión de la cadena de suministros de la Droguería LABDEALERRS MEDICA S.A.C. se encuentra dentro del nivel bueno.

Tabla 3.

Distribución de frecuencia de las dimensiones de gestión de la cadena de suministros

		Frecuencia	Porcentaje
D1. Dimensión operativa	Deficiente	0	0,0%
	Regular	0	0,0%

	Bueno	80	100,0%
D2. Dimensión táctica	Deficiente	0	0,0%
	Regular	3	3,8%
	Bueno	77	96,2%
D3. Dimensión estratégica	Deficiente	0	0,0%
	Regular	5	6,3%
	Bueno	75	93,7%

Fuente: Base de datos

En la tabla 3, se observan los resultados de la Distribución de frecuencia de las dimensiones de gestión de la cadena de suministros de la Droguería LABDEALERRS MEDICA S.A.C., donde para la dimensión operativa el 100% de los trabajadores considera que se encuentra dentro del nivel de bueno, en la dimensión táctica el 3,8% de los trabajadores considera que es regular y el 96,2% bueno. Finalmente, para la dimensión estratégica el 6,3% de los trabajadores manifiesta que se ubica dentro de la categoría regular y el 93,7% en el nivel bueno.

Tabla 4.
Estadísticos descriptivos de la gestión de la cadena de suministros

N	Válido	80
	Perdidos	0
Media		30,08
Mediana		29,50
Moda		30
Desviación estándar		3,683
Varianza		13,564
Asimetría		,263
Curtosis		-,866
Rango		12
Mínimo		24
Máximo		36

Fuente: Base de datos

En la tabla 4 se observan los resultados de la estadística descriptiva de la gestión de la cadena de suministros, donde la $\bar{x} = 30,08$ puntos; se obtuvo una $Me = 29,50$, $MO = 30$, su $DS = 3,683$, $S^2 = 13,564$, teniendo una simetría positiva = 0,265, de acuerdo al valor de

curtosis = -0,866 siendo una platicúrtica. En cuanto al rango fue de 12, el mínimo puntaje fue de 24 y el máximo es de 36.

Según lo indicado por Cadena de Suministro (2014), se ha observado una fuerte presión en los precios dentro del ámbito de la logística farmacéutica, lo que resulta en una disminución de la rentabilidad en la industria farmacéutica. Por lo tanto, es esencial planificar la totalidad del proceso de abastecimiento. Además, como menciona Mora (2016), una gestión adecuada de la cadena completa de suministro es de suma importancia, ya que representa uno de los fundamentos clave en los que se basan las nuevas tendencias logísticas. Sin embargo, en este estudio se observa que si existe una buena gestión de la cadena de suministros de acuerdo a lo que señalan los trabajadores de la Droguería LABDEALERRS MEDICA S.A.C.; asimismo, también difieren del estudio de Bellido, et al. (2021), donde manifiestan que en el sector público del país (Perú) la cadena de abastecimiento de productos farmacéuticos y dispositivos médicos es ineficiente, los pacientes no reciben la totalidad de los medicamentos prescritos afectando sus bolsillos al tener que adquirirlos en otros establecimientos más costosos.

16.5 Conclusiones

De acuerdo a las respuestas dadas por los trabajadores se ha logrado analizar la gestión de la cadena de suministros, donde el 100% considera que esto se encuentra dentro del nivel bueno.

Respecto a la dimensión operativa se tiene que el 100% de los trabajadores considera que es bueno, es decir la empresa se organiza de manera que pueda tomar decisiones rápidamente con respecto a los pedidos de los clientes, estableciendo fechas precisas para la finalización de la producción y la entrega de los pedidos. Además, se asegura de proporcionar productos o servicios que satisfacen de manera efectiva las necesidades de los clientes. En última instancia, se logra una producción eficaz y eficiente que cumple con los requisitos de agilidad y rapidez.

Para la dimensión táctica el 96,2% considera que es bueno, de tal forma se inicia el proceso dando prioridad al factor temporal y se define cuáles mercados se van a abordar y cómo se abordarán. Esto conduce al desarrollo de políticas en áreas como inventario, marketing, precio, producto y promoción, además de la identificación de oportunidades en el mercado. En última instancia, se fomenta la integración de la flexibilidad en la cadena de suministro con la estrategia, con el fin de mejorar el rendimiento general de la empresa.

Sin embargo, en la dimensión estratégica existe un 6,5% que se encuentra dentro del nivel regular por lo que tienen ciertos problemas para distribuir los recursos, así como tomar decisiones estratégicas relacionadas con la ubicación y a las estrategias articuladas con la visión.

Referencias

- Altez, C. (2017). *La gestión de la cadena de suministro: el modelo scor en el análisis de la cadena de suministro de una pyme de confección de ropa industrial en Lima Este*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9143/Altez_C%C3%A1rdenas_Gesti%C3%B3n_cadena_suministro.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarez-Risco, A., Mlodzianowska, S., Almeida, A., Díaz, B., Noriega, M. y Peñaherrera-Sánchez, E. (2022). Situación de la gestión de la cadena de suministro de vacunas infantiles en el Perú. *Revista Cubana de Farmacia*, 55(1). <https://revfarmacia.sld.cu/index.php/far/article/view/749>
- Amaro-Martínez, F. y de Castro, R. (2022). Analysis of the Value Chain and Supply Chain of the Pharmaceutical industry for Human use in Spain. *Dirección y Organización*, (78), 5-17. <https://www.revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/627/648>
- Arispe, C., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, S. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador.
- Bellido, J., Gonzales, J. y Montalva, J. (2021). *Propuesta de diseño de la cadena de suministro de productos farmacéuticos y dispositivos médicos para el sector público a partir de un modelo conceptual*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3208/BellidoJose_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1
- Cadena de Suministro (2014). "El mercado de la logística farmacéutica está teniendo una presión en precios muy importante que antes no tenía". *Entrevista a Francisco*

- Milian, director de la división Farma de DHL SC.
<https://www.cadenadesuministro.es/noticias/el-mercado-de-la-logistica-farmaceutica-esta-teniendo-una-presion-en-precios-muy-importante-que-antes-no-tenia/>.
- Campos, P., Cerrud, F., González, M. y Oxdalia, B. (2023). La administración de la cadena de suministro y su importancia en las empresas, como parte de la estrategia en los nuevos modelos de negocios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 7203-7219.
- Cardona, D., Rodríguez, C., Del Río, J. et al (2019). *Logística y cadena de suministro: Aproximaciones teórico-prácticas*. Editorial CECAR.
<https://www.cecar.edu.co/documentos/editorial/e-book/logistica-y-cadena-de-suministro-digital.pdf>
- Ernst & Young (2021). *Madurez en la gestión de cadena de suministro: Estudio Supply Chain Overview 2021*. https://www.ey.com/es_pe/consulting/madurez-cadena-de-suministro-peru
- García, D. (2020). Manejo de excursiones de temperatura en la distribución de productos farmacéuticos termosensibles. *Revista Cubana de Farmacia*, 53(1), 1-12.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubfar/rcf-2020/rcf201e.pdf>
- Gonul, C., Nowicki, D., Sauser, B., y Randall, W. (2018). Impact of cloud-based information sharing on hospital supply chain performance: A system dynamics framework. *International Journal of Production Economics*, 195, 168-185.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925527317303237?via%3Dihub>
- González, H. y Escobar, C. (2021). Aplicación de la herramienta SIPOC a la cadena de suministro interna de una empresa distribuidora de medicamentos. *Revista Lumen Gentium*, 5(2), 119-134.
<https://revistas.unicatolica.edu.co/revista/index.php/LumGent/article/view/361/207>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6° Ed. McGraw-Hill Interamericana Editores
- Loor, H., & Romero, J. (2020). Impacto de la cadena de suministro en el desempeño organizacional. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2(7), 15-29.
<https://bit.ly/3R6SK35>
- Manrique, M., Teves, J., Taco, A. y Flores, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: Una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1-9.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/29062051009.pdf>
- Mertens, D. (2005). *Investigación y evaluación en Educación y psicología: Integrando con métodos cuantitativos, cualitativos y mixtos*. Oaks: Sage
- Monzón, A., García, A. y Marrero, M. (2019). Eficiencia en la distribución de medicamentos en las droguerías cubanas durante el año 2016. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(1), e1359. <https://www.scielo.org/pdf/rcsp/2019.v45n1/e1359/es>

- Nugent, M., Quispe, J., Llave, A. y Morales, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: Una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1136-1146. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>
- Ñaupas, H.; Valdivia, H.; Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de investigación*. (5ta ed). DGP Editores
- Ochoa, Z. y Sánchez, L. (2023). Eficacia del proceso de distribución de medicamentos de la cadena de suministro intrahospitalaria "Hospital Coromoto". *Revista Conecta Libertad* ISSN 2661-6904, 7(2), 41-54. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/318/527>
- Peña, T. y Delgado, J. (2020). Gestión del suministro para disponibilidad de medicamentos e insumos en micro redes de salud 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1182-1202. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/148/176>
- Salas-Navarro, K., Meza, J., Obredor-Baldovino, T. y Mercado-Caruso, N. (2019). Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmecánico en Barranquilla, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 25-32. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=So718-07642019000200025
- Schroeder, R., Meyer, S. y Rungtusanatham, M. (2011). Administración de operaciones. Conceptos y casos contemporáneos. 5ta Ed. McGraw-Hill. https://intercovamex.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion_de_operaciones-1.pdf
- Suárez-Solórzano, T., Riofrío-Riera, M. y Benítez-Luzuriaga, F. (2022). Gestión de la Cadena de Suministro para Potenciar la Internacionalización de las Pymes de la Provincia El Oro. *Economía y Negocios*, 14(1), 149-160. <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios/article/view/1002/917>
- Toledo, H. (2023). Gestión de suministro de productos médicos esenciales y calidad de servicio en un hospital público de Trujillo, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5779-5801. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4884/7416>
- Torres, N. y Calsina, W. (2020). Modelo de gestión de la cadena de suministro y la rentabilidad de los principales laboratorios farmacéuticos del Perú. *Industrial Data*, 23(1). <https://www.redalyc.org/journal/816/81664593004/html/>
- Vargas-Pérez, J. (2022). Análisis de la Gestión de Abastecimiento en la Logística Hospitalaria. *Revista Científica Anfibios*, 5(2), 110-125. <http://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/view/117/153>
- Ventura, C. (2021) Gestión de la Cadena de Suministros y Calidad del Servicio en la Droguería Labdealers Medica S.A.C. – 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72246/Ventura_QC_G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Capítulo XVII

GESTIÓN DE LA TECNOVIGILANCIA DE DISPOSITIVOS
MÉDICOS EN TRABAJADORES DE UNA DROGUERÍA EN PERÚ.

—

17. GESTIÓN DE LA TECNOVIGILANCIA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS EN TRABAJADORES DE UNA DROGUERÍA EN PERÚ.

MANAGEMENT OF TECHNOVIGILANCE OF MEDICAL DEVICES IN WORKERS OF A DRUG STORE IN PERU.

Mery Fiorella Ventura Quiroga

Droguería Multimedical Supplies SAC

fventuraq24@hotmail.com

 [https:// orcid: 0000-0002-5311-5499](https://orcid.org/0000-0002-5311-5499)

Carlos Geraldo Ventura Quiroga

Emcure Pharmaceuticals Limited – Perú

carlosquiroga2014@hotmail.com

 [https:// orcid: 0000-0002-8479-1000.](https://orcid.org/0000-0002-8479-1000)

Pierina Gianella Puma Zegarra

Hospital Regional de Ica

gianellazegarra1901@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-7948-4946>

Kelly Fara Vargas Prado

Universidad Autónoma de Ica

kelly.vargas@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-3322-1825>

Elizabeth Lizbel Jurado Enriquez

Universidad Tecnológica del Perú

c20422@utp.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-1605-1625>

Resumen

La tecnovigilancia de dispositivos médicos abarca un conjunto de acciones orientadas hacia la prevención, estudio y pronta divulgación de datos relativos a situaciones desfavorables o incidentes que puedan ocurrir con dispositivos médicos mientras están en uso. Estos incidentes pueden causar daños a pacientes, usuarios, operadores o al entorno, y el propósito principal es mejorar la protección de la salud en los

pacientes y usuarios, reduciendo la posibilidad de que ocurran eventos adversos en la atención clínica. El propósito de este estudio es analizar la gestión de la tecnovigilancia de dispositivos médicos en trabajadores de la Droguería Multimedical Supplies; la metodología en la cual se fundamentó es el cuantitativo, el método es deductiva hipotética siendo de tipo básica y el diseño seleccionado fue no experimental, transeccional, descriptivo simple; la población muestral fue de 89 trabajadores de la Droguería Multimedical Supplies, seleccionados a través de un muestreo no probabilístico de tipo censal; el instrumento utilizado fue un cuestionario sobre tecnovigilancia de dispositivos médicos en una Droguería. En cuanto a los resultados de la gestión de la tecnovigilancia de dispositivos médicos, el 2,2% consideran que es deficiente, el 13,5% regular y finalmente el 84,3% es bueno. Logrando concluir que el mayor porcentaje de trabajadores considera que es bueno.

Palabras clave: Gestión de la tecnovigilancia, incidentes adversos, droguería y dispositivos médicos.

Abstract

The Technovigilance of medical devices covers a set of actions aimed at the prevention, study and prompt dissemination of data related to unfavorable situations or incidents that may occur with medical devices while they are in use. These incidents can cause harm to patients, users, operators or the environment, and the main purpose is to improve health protection in patients and users, reducing the possibility of adverse events occurring in clinical care. The purpose of this study is to analyze the management of techno-surveillance of medical devices in workers at the Multimedical Supplies Drugstore; The methodology on which it was based is quantitative, the method is hypothetical deductive, being of a basic type and the design selected was non-experimental, transectional, simple descriptive; The sample population was 89 workers from the Multimedical Supplies Drugstore, selected through non-probabilistic census-type sampling; The instrument used was a questionnaire on technovigilance of medical devices

in a Drug Store. Regarding the results of the management of technovigilance of medical devices, 2.2% consider it to be poor, 13.5% to be regular, and finally 84.3% to be good. Managing to conclude that the highest percentage of workers consider it to be good.

Keywords: Management of techno-surveillance, adverse incidents, drugstores and medical devices.

17.1 Introducción

La administración de la tecnovigilancia en el entorno laboral es un elemento de gran importancia en la sociedad actual, especialmente en vista del incremento en la utilización de tecnologías en los lugares de trabajo. La tecnovigilancia se refiere a la supervisión y seguimiento de las tecnologías que los trabajadores utilizan con el propósito de garantizar su seguridad y cumplimiento de las regulaciones, al mismo tiempo que se promueve la eficiencia y productividad en el ámbito laboral.

En esta situación, la gestión de la tecnovigilancia emerge como un componente vital para proteger la salud y el bienestar de los empleados. La proliferación de dispositivos y sistemas tecnológicos en el entorno laboral, como computadoras, dispositivos móviles, sistemas de seguridad y herramientas de automatización, plantea importantes retos y responsabilidades en lo que concierne a la seguridad, la privacidad y el cumplimiento de las normativas.

En esta serie de artículos, profundizaremos en cómo llevar a cabo una efectiva administración de la tecnovigilancia entre los trabajadores. Exploraremos las implicaciones éticas y legales asociadas con la supervisión tecnológica en el lugar de trabajo, la importancia de resguardar la privacidad de los empleados y la necesidad de equilibrar la seguridad con el respeto a los derechos individuales.

Además, investigaremos las mejores prácticas para implementar políticas y procedimientos de tecnovigilancia, entrenar a los empleados en el uso seguro de tecnologías e incorporar herramientas y sistemas de monitoreo que cumplan con los estándares de seguridad y regulaciones aplicables.

La tecnovigilancia se ha convertido en un tema de creciente importancia en el ámbito laboral, y el propósito de esta serie de artículos es proporcionar orientación y conocimiento para las empresas y organizaciones que buscan gestionar de manera eficaz la tecnovigilancia en sus operaciones, con el fin de proteger la integridad y seguridad de los trabajadores en un entorno tecnológico en constante evolución.

En América Latina y el Caribe la tecnovigilancia es aún débil, ya que presenta las mismas deficiencias que en países desarrollados: la subnotificación; la notificación redundante de efectos adversos ya conocidos; conflicto de intereses debido a las vinculaciones entre prescriptores y dispensadores por un lado y la industria farmacéutica por el otro; falta de motivación por parte de los profesionales de la salud para cumplir con las notificaciones (Quevedo, 2023).

En relación anterior, existen brechas importantes en la regulación de los dispositivos médicos, pues en un gran número de los países de América latina no están regulados en absoluto. Además de los problemas relacionados con la evolución acelerada de la tecnología y la globalización de los mercados, la Región afronta retos como una creciente comercialización de equipos usados, la alta dependencia en la donación de equipos y un porcentaje elevado de reutilización de dispositivos médicos de un solo uso (Enríquez et al., 2016).

En México, Mucito-Varela y Sánchez-Oviedo (2020) sostuvieron que la gestión de los eventos adversos asociados al uso de dispositivos médicos es responsabilidad de quienes los producen, distribuyen, comercializan, manipulan, prescriben y usan. Por lo que los laboratorios clínicos no están exentos de la instauración de la tecnovigilancia. El proceso que debe seguir el laboratorio clínico es el establecido por la Norma Oficial Mexicana NOM-240-SSA1-2012.

A nivel nacional; según la Ley General de Salud del Perú, Ley N° 26842, el órgano regulador de la Farmacovigilancia y Tecnovigilancia en Perú es la Dirección General de medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) que tiene como tarea principal "conducir, normar, desarrollar, promover, evaluar, vigilar y monitorear el Sistema Nacional de

Farmacovigilancia en conjunta coordinación con las entidades del sector sanitario, inspeccionar el cumplimiento de las buenas prácticas de farmacovigilancia, entre otros.

En nuestro país la ANM – Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) cuenta con el Sistema Peruano de farmacovigilancia y tecnovigilancia, el mismo que a la fecha no dispone de una guía de recomendación específica en la que se manifiesten las diferentes responsabilidades de los involucrados en el sistema de tecnovigilancia, la misma que debe ser independiente de la farmacovigilancia, debiendo estar dirigido a los fabricantes, importadores, distribuidores, personal asistencial de establecimientos de salud y al público en general que utilizan dispositivos médicos. (Segura, 2021)

Por su parte, Ramirez et al. (2023) afirmó que después de 23 años después de haberse implementado un marco regulatorio que permita la promoción de la Farmacovigilancia y Tecnovigilancia en el país, el Sistema Peruano de Farmacovigilancia ha logrado fortalecer las acciones para vigilar y evaluar la seguridad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, para la adopción de medidas que permitan prevenir y reducir los riesgos y conservar los beneficios de los mismos en la población.

De manera que el presente estudio se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de la gestión de la tecnovigilancia de dispositivos médicos en trabajadores de la Droguería Multimedical Supplies?, siendo la finalidad analizar la gestión de la tecnovigilancia de dispositivos médicos en trabajadores de la Droguería Multimedical Supplies.

17.2 Desarrollo

Existen una serie de estudios que se han realizado tanto en el ámbito a nivel internacional así como a nivel nacional, Lechuga-Noa et al. (2023) Se presenta el caso de una paciente pediátrica que experimentó trombocitopenia grave después de someterse a una intervención médica. Durante su estancia en el hospital, la paciente continuó teniendo

niveles bajos de plaquetas hasta su recuperación y su posterior alta, sin mostrar nuevos problemas hematológicos. El incidente se informó como una posible consecuencia adversa relacionada con el uso de un dispositivo de cierre para la arteria persistente (DAP). Tras realizar un análisis exhaustivo para identificar la causa subyacente, se llegó a la conclusión de que el tamaño del dispositivo de cierre para DAP podría haber sido el principal desencadenante de la trombocitopenia. Este caso ilustra cómo los dispositivos médicos, especialmente los considerados de alto riesgo, pueden dar lugar a efectos adversos graves. Por lo tanto, se destaca la importancia de implementar la tecnovigilancia en el monitoreo de estos dispositivos médicos.

Rodríguez-Tanta et al. (2022) Tuvo la finalidad de evaluar conocimientos, actitudes y prácticas de farmacovigilancia en el contexto de la covid-19. Se llevó a cabo un análisis secundario de una base de datos que contenía las respuestas de una encuesta en línea realizada por el Centro de Referencia Institucional de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia de EsSalud. De los 144 participantes, el 66% demostró un nivel elevado de conocimiento, y el 81.2% presentó una actitud positiva. Sin embargo, el 71.5% exhibió un nivel de práctica deficiente en lo que respecta a la farmacovigilancia. A pesar de que los profesionales de EsSalud mostraron un sólido conocimiento y una actitud favorable hacia la implementación de la farmacovigilancia, esto no se tradujo en una aplicación efectiva de esta actividad durante la pandemia de SARS-CoV-2. Por lo tanto, es necesario desarrollar estrategias que permitan la integración de la farmacovigilancia en las actividades asistenciales con el fin de mejorar la seguridad del paciente.

Ventura (2021) el estudio buscó establecer la relación entre la gestión de la tecnovigilancia y calidad del servicio de dispositivos médicos. Según su metodología tuvo un enfoque cuantitativo, donde participaron 89 trabajadores, se usó el cuestionario. Los resultados mostraron que, en el nivel de gestión de la tecnovigilancia tuvieron un nivel bueno en 75%, y en la calidad del servicio un nivel bueno con 89%. Mediante el Rho de Spearman se obtuvo un valor de ,840 con una significancia de 0,05. Concluyendo que hubo relación directa entre las variables investigadas.

La Tecnovigilancia es el conjunto de actividades que tienen por objeto la identificación, recolección, evaluación, gestión y divulgación de eventos o incidentes adversos consecuencia del uso de dispositivos médicos de uso humano; así como, la identificación de los factores de riesgo asociados a éstos, para prevenir su aparición y minimizar sus riesgos (Ramírez, 2023).

Según el Ministerio de Salud (2019) es el conjunto de procedimientos encaminados a la prevención, detección, investigación, evaluación y difusión de información sobre incidentes adversos relacionados a dispositivos médicos durante su uso que pueda generar algún daño al paciente, usuario, operario o al ambiente que lo rodea.

Son las diferentes actividades que se encargan de identificar y evaluar incidentes adversos producidos por los dispositivos médicos en uso, así como la identificación de los factores de riesgo asociados a estos, con base en la notificación, registro y evaluación sistemática de las notificaciones de incidentes adversos, con el fin de determinar su frecuencia, gravedad e incidencia de los mismos para prevenir su aparición y minimizar sus riesgos. (Arellanes, 2019)

Comprende un conjunto de actividades que tienen por objeto la identificación, comprensión y evaluación de las sospechas de reacciones adversas e incidentes adversos producidos por la utilización de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios (Ministerio de Salud, 2023a).

Para Mucito-Varela y Sánchez-Oviedo (2020) la tecnovigilancia es un conjunto de procedimientos que garantizan que los dispositivos médicos disponibles en el mercado sean utilizados de acuerdo con la intención de uso indicada por el fabricante, que cumplan con las especificaciones de calidad y funcionalidad señaladas en la normatividad aplicable.

Con respecto a la importancia de esta variable, la Organización Mundial de la Salud (2019) afirma que, la farmacovigilancia y la vigilancia técnica se han vuelto necesarias, ya que el trabajo de los químicos médicos como profesionales farmacéuticos es la máxima prioridad. En relación con esto, la farmacovigilancia y la vigilancia técnica son importantes para prevenir riesgos sobre medicamentos esenciales. También hace posible que se evite

el uso humano de medicamentos y dispositivos médicos y evite los costos económicos asociados con efectos adversos imprevistos.

La Tecnovigilancia se realiza a través de una red que involucra a los prestadores de salud (públicos y privados), los fabricantes legales, importadores y representantes autorizados, los pacientes y el público en general. Con la información proporcionada por todos estos actores, es posible detectar los riesgos inherentes al uso de los dispositivos médicos durante la comercialización, establecer las medidas correctivas a aplicar, tomar medidas sanitarias, proponer cambios regulatorios, estandarizar los tiempos de notificación dependiendo de la gravedad del evento y establecer un programa educativo constante. Además, con esta información los fabricantes legales pueden introducir mejoras en sus productos como parte de un sistema de gestión de calidad.

El Ministerio de Salud (2023b) a través del DIGEMID, plantea que la tecnovigilancia posee una acción de seguridad de campo (ASC), la cual es una acción emprendida por un fabricante para reducir el riesgo de muerte o deterioro grave del estado de salud del paciente asociado al uso del dispositivo médico. Tales acciones se notifican mediante una Nota de Seguridad en Campo. La ASC puede incluir:

- La devolución del dispositivo médico al TRS o TCRS
- La modificación del Dispositivo Médico (DM)
- El cambio del DM por otro
- La destrucción del DM
- La adaptación del DM por el TRS y/o TCRS según la modificación o cambio de diseño efectuado por el fabricante.
- Las recomendaciones del fabricante en cuanto al uso del DM o al seguimiento de los pacientes (por ejemplo, cuando el DM se ha dejado de comercializar o retirado del mercado, pero este todavía en uso como el caso de los implantes o en los cambios de la sensibilidad analítica de los DM para diagnóstico)
- Otros que el fabricante considere necesario.

Por otro lado, cuando se habla de Droguerías, Family Planning High Impact Practices (HIP, 2018) afirma que, son también conocidas en algunos países como boticas o vendedores de medicinas patentadas, suelen tener más presencia que las farmacias; no cuentan con un farmaceuta capacitado; y están autorizadas a vender, exclusivamente, medicamentos sin receta y previamente empaquetados. Al igual que las farmacias, muchas droguerías venden métodos de planificación familiar sin receta, particularmente condones y anticonceptivos orales. Suelen tener escaparates, productos a la vista y un mostrador. Muchas cuentan con un pequeño salón, ubicado en la parte trasera y separado por una cortina o puerta, para examinar y brindar tratamiento a los usuarios. Los propietarios de estos establecimientos son, comúnmente, personas alfabetizadas.

17.3 Metodología

Este estudio se fundamentó en el enfoque cuantitativo; el cual sigue el método de investigación deductiva hipotética, la cual es una serie de teorías y conceptos básicos que logran explicar de manera deductiva el resultado empírico de la hipótesis y trata de negarlo para lograr una recolección relevante de información, de manera que busca dar respuesta al problema planteado (Sánchez y Reyes, 1998). Desde el enfoque del positivismo la tipología que se siguió fue básica también llamada pura, centrada en la búsqueda de conocimiento (Baena, 2017). El diseño seleccionado fue el no experimental, no existiendo manipulación alguna por parte de los investigadores, de corte transeccional, específicamente un descriptivo simple cuyo propósito es describir (Hernández y Mendoza, 2018). La población muestral estuvo compuesta por 89 trabajadores de la Droguería Multimedical Supplies, quienes cuentan con más de 2 años laborando y poseen un conocimiento básico acerca de tecnovigilancia; la selección de estos participantes se realizó a través de un muestreo no probabilístico de tipo censal, de manera que se trabajó con todos. En cuanto al instrumento, se les aplicó una ficha sociodemográficos y un cuestionario sobre tecnovigilancia de dispositivos médicos en una Droguería, el cual tiene 12 ítems, donde para la dimensión identificación está conformada por 4 ítems (1,2,3,4), la

dimensión reporte y evaluación de eventos e incidentes adversos tuvo 4 ítems (5,6,7,8) y finalmente la dimensión gestión y seguimiento de eventos e incidentes adversos también estuvo conformada por 4 ítems (9,10,11,12). Las opciones de respuesta fueron en una escala de Likert donde el puntaje fue de 1 a 3 puntos (Nunca, a veces, siempre), las categorías fueron deficiente [4-7>, regular [7-10> y bueno [10-12]. Este instrumento paso por dos procesos, el primero denominado validez a través de un juicio de expertos (Siendo tres expertos con estudios de posgrado debidamente registrados en SUNEDU) y el segundo proceso de confiabilidad donde el valor de Alpha de Cronbach fue de 0,985, esto demostró que el instrumento es altamente confiable. La aplicación se realizó de forma virtual a través de un Google Forms. Durante el desarrollo de la investigación se tuvo en cuentas las normas éticas planteadas a nivel internacional respecto a las normas APA 7ma edición.

Para el procesamiento de datos se trabajó a través de la hoja de cálculo Microsoft Excel y el Programa SPSS -25 por el cual se pudo obtener los resultados presentados en el siguiente acápite:

17.4 Resultados

A continuación, se presentan los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos en el estudio, en cuanto a las variables de caracterización y la variable de investigación y sus dimensiones:

Tabla 1.
Muestra de estudio

	Frecuencia
Almacén	30
Ventas	25
Marketing	10
Gerencia	02
Legal	02
Aseguramiento de calidad	04
Dirección técnica	02
Sistemas	01

Administración	08
Contabilidad	05
Total	89

En la tabla 1 se observa la distribución de los participantes, donde 30 de ellos son del área de almacén, 25 del área de ventas, 10 de marketing; en gerencia, área legal y dirección técnica estuvo conformada por 2 trabajadores, 4 del área de aseguramiento de calidad, 1 de sistemas, 8 de administración y 5 del área de contabilidad.

Tabla 2.

Datos sociodemográficos

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 a 28 años	19	21,3%
	29 a 39 años	57	64,0%
	40 a 50 años	11	12,4%
	Más de 50 años	2	2,2%
Sexo	Femenino	53	59,6%
	Masculino	36	40,4%

Fuente: Base de datos

En cuanto a los datos sociodemográficos se tiene la tabla 2, donde se observa que el 21,3% tiene entre 18 a 28 años, el 64% de 29 a 39 años, el 12,4% de 40 a 50 años y solo un 2,2% tiene más de 50 años; por otro lado, el 59,6% es de sexo femenino y el 40,4% de sexo masculino.

Tabla 3.

Nivel de gestión de la tecnovigilancia de dispositivos médicos

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	2,2%
Regular	12	13,5%
Bueno	75	84,3%
Total	89	100,0%

Fuente: Base de datos

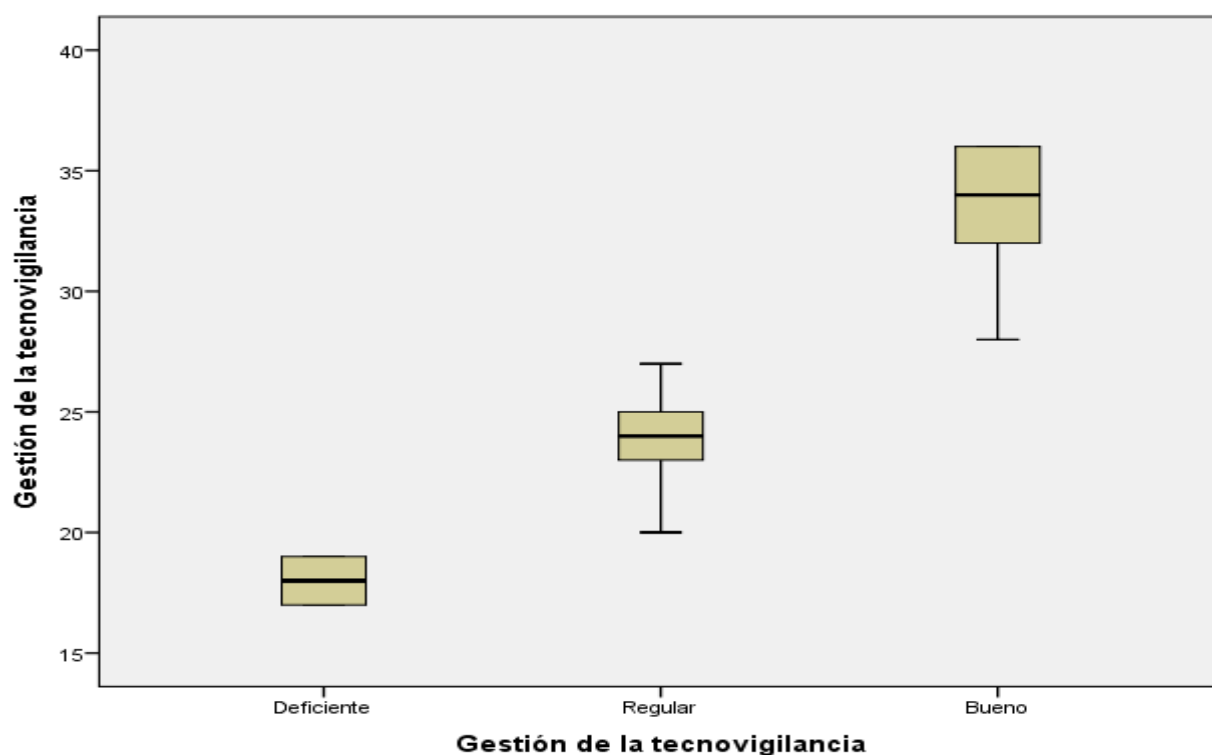


Figura 1. Nivel de gestión de la tecnovigilancia

De la tabla 3 y figura 1, se evidencia los resultados de la gestión de la tecnovigilancia de dispositivos médicos, donde el 2,2% que representan a 2 trabajadores consideran que es deficiente, el 13,5% que representa a 12 trabajadores considera que es regular y finalmente el 84,3% que representa a 75 trabajadores considera que es bueno.

Tabla 4.

Distribución de frecuencia de las dimensiones de gestión de la tecnovigilancia de dispositivos médicos

		Frecuencia	Porcentaje
D1. Identificación	Deficiente	1	1,1%
	Regular	13	14,6%
	Bueno	75	84,3%
D2. Reporte y evaluación de eventos e incidentes adversos	Deficiente	5	5,6%
	Regular	15	16,9%
	Bueno	69	77,5%
D3. Gestión y seguimiento de eventos e incidentes adversos	Deficiente	2	2,2%
	Regular	17	19,1%
	Bueno	70	78,7%

Fuente: Base de datos

En la tabla 4, se observa la distribución de frecuencias de las dimensiones, donde para la D1. Identificación se tiene que el 1,1% considera que es deficiente, el 14,6% regular y el 84,3% bueno; en la D2. Reporte y evaluación de eventos e incidentes adversos, se tiene que el 5,6% considera que es deficiente, el 16,9% regular y el 77,5% bueno; D3. Gestión y seguimiento de eventos e incidentes adversos, se tiene que el 2,2% considera deficiente, el 19,1% manifiesta que es regular y el 78,7% bueno.

Las instituciones deberían adoptar y abordar la tecnovigilancia no con el objetivo únicamente de cumplir con los requisitos mínimos exigidos por la ley, pero como oportunidad de mejora constante y como método para reforzar la seguridad de sus pacientes (Sánchez, et al., 2017).

17.5 Conclusiones

Se logra determinar que en esta droguería los trabajadores consideran que existe un nivel alto en cuanto a la gestión de tecnovigilancia de dispositivos médicos (84,3%); de manera que se viene brindando una adecuada seguridad al usuario que se atiende, esto se debe al control y la minimización de riesgos que puedan darse los productos farmacéuticos, atenciones médicas, y demás acciones vinculadas al cuidado de la salud.

Se ha logrado determinar los niveles de las dimensiones de la gestión de la tecnovigilancia de dispositivos médicos donde el mayor porcentaje de trabajadores consideran que se ubica dentro del nivel bueno; con un 84,3% para la dimensión identificación, 77,5% para la dimensión reporte y evaluación de eventos e incidentes adversos y finalmente un 78,7% en la dimensión gestión y seguimiento de eventos e incidentes adversos.

Los resultados en este estudio demuestran que los trabajadores de la Droguería Multimedical Supplies consideran existe una buena gestión de la tecnovigilancia de dispositivos médicos, sin embargo, estos resultados no pueden ser generalizados.

Referencias

- Arellanes, E. (2019). Tecnovigilancia en México. Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud. https://peru.ahk.de/fileadmin/AHK_Peru/11-CENETEC_Tecnovigilancia.pdf
- Baena, P. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.). Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.com>. Created from bibliotecacijsp on 2018-07-30 15:51:39.
- Enriquez, N., Álvarez, Y., Martínez, D., Pérez, A. y Lembruguer, A. (2016). Situación de la regulación de los dispositivos médicos en la Región de las Américas. *Rev Panam Salud Publica*, 39(5), 238–44. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28529/v39n5a6_238-244.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- HIP (2018). Droguerías y farmacias: Fuentes de acceso para insumos e información en planificación familiar. PAI en la prestación de servicios.

- https://www.fphighimpactpractices.org/wp-content/uploads/2018/08/PAI_Droguer%C3%ADas-y-farmacias.pdf
- Lechuga-Noa, V., Rodríguez-Tanta, L. y Gálvez, D. (2023). Trombocitopenia severa inducida por un oclisor para DAP: reporte de caso en tecnovigilancia. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 16(1). <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/1719/756>
- Ley N° 26842, Ley General de Salud, (15 de julio de 1997). <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256661-26842>
- Ministerio de Salud (2019). Sistema Peruano de Farmacovigilancia. DIGEMID. <https://bvccenadim.digemid.minsa.gob.pe/lilddb/textcomp/PD2010113005.pdf>
- Ministerio de Salud (2023a). Plan de trabajo anual del comité de farmacovigilancia y tecnovigilancia. Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja.
- Ministerio de Salud (2023b). Sistema Peruano de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia. DIGEMID. <https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/farmacovigilancia-y-tecnovigilancia/>
- Mucito-Varela, E. y Sánchez-Oviedo, F. (2020). Tecnovigilancia en los laboratorios clínicos: una herramienta para la seguridad del paciente. *Rev CONAMED*, 25(4), 174-181. <https://dx.doi.org/10.35366/97337>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). La farmacovigilancia: garantía de seguridad en el uso de los medicamentos. <http://apps.who.int/medicinedocs/pdf/s6166s/s6166s.pdf>
- Quevedo, Z. (2023). Boletín informativo de farmacovigilancia y tecnovigilancia. Gerencia Regional de Salud, 4(1). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4188665/FEBRERO%20-%20BOLETIN%20DE%20FARMACOVIGILANCIA%20Y%20TECNOVIGILANCIA%202023.pdf.pdf?v=1677531782>
- Ramírez, C. (2023). Farmacovigilancia y tecnovigilancia. *Boletín Informativo*, 7(1), 1-12. <https://www.irennorte.gob.pe/pdf/poster/boletin-farmacov2023.pdf>

- Rodríguez-Tanta, L., Ale-Mauricio, D., Saromo-Meléndez, V., Lazarte-Ramos, A., Gálvez-Dávila, E., Pecho-Arias, G., Urruchi-Huertas, J., Fernández-Rojas, P. y Delgado-Escalante, R. (2022). Conocimientos, actitudes y prácticas de farmacovigilancia en el contexto de la COVID-19 en profesionales de la salud del Seguro Social del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 39, 91-97. <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2022.v39n1/91-97/es>
- Sánchez, A., Betancourt, A., Mantilla, A. y Gonzales-Vargas, A. (2017). Technovigilance and risk management as tools to improve patient safety in Colombian health care institutions. *Revista Ingeniería Biomédica*, 11 (21), 57-64. <http://www.scielo.org.co/pdf/rinbi/v11n21/v11n21a08.pdf>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1998). Metodología y diseños de la investigación científica. Lima: Mantaro.
- Segura, D. (2021). Propuesta de guía para la tecnovigilancia de dispositivos médicos en el Perú. [Tesis de Grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17514/Segura_td.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ventura, M. (2021) Gestión de la tecnovigilancia y calidad del servicio de dispositivos médicos en trabajadores de la Droguería Multimedical Supplies, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70293/Ventura_QM_F-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Capítulo XVIII

IMPACTO PSICOSOCIAL DE LA ESTÉTICA DENTAL EN
ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LA CIUDAD DE ICA
(PERÚ)

18. IMPACTO PSICOSOCIAL DE LA ESTÉTICA DENTAL EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LA CIUDAD DE ICA (PERÚ)

PSYCHOSOCIAL IMPACT OF DENTAL AESTHETICS ON UNIVERSITY STUDENTS IN THE CITY OF ICA (PERU)

Alex Arturo Vilcas Lazo

Universidad Autónoma de Ica (UAI) Ica, Perú

alex.vilcas@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-9507-0153>

Cecil Massiel Candela Levano

Universidad Autónoma de Ica (UAI) Ica, Perú

cecil.candela@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-2616-0670>

José Yomil Pérez Gomez

Universidad Autónoma de Ica (UAI) Ica, Perú

Universidad Autónoma de Ica (UAI) Ica, Perú

 <https://orcid.org/0000-0002-3516-9071>

Francisco Durand Diez

Universidad Autónoma de Ica

Francisco.durand@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0009-0004-4899-0186>

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar el impacto psicosocial de la estética dental (PIQAD) en estudiantes universitarios de la ciudad de Ica (Perú), considerando a los universitarios que tienen la percepción de tener una mala oclusión, el estudio también buscó determinar si la edad y el sexo afectan su PIQAD. Para esto se llevó a cabo un estudio transversal, utilizando un cuestionario autoadministrado en estudiantes universitarios de la ciudad de Ica en Perú, seleccionados de manera aleatoria simple. El cuestionario incluyó el Impacto Estético Dental en la Población Psicosocial para Ica (PIQAD Ica). El PIQAD permitió evaluar cuatro dimensiones: (Autoconfianza dental, 6 ítems; Impacto social, 8

ítems; Impacto psicológico, 6 ítems; y Preocupaciones estéticas, 2 ítems) para evaluar el impacto específico de la maloclusión en la calidad de vida en la salud bucal, apoyado en la maloclusión autopercebida. Los datos fueron analizados utilizando SPSS versión 26 donde con una base de datos de 600 individuos. La prevalencia de PIQAD fue 91,3% mientras que la prevalencia relacionada con la maloclusión autopercebida es del 90,0%. Concluyendo que el impacto estético dental tiene el mayor impacto en el bienestar psicológico de los estudiantes universitarios, seguido de su confianza en sí mismos. En cuanto al nivel de impacto, se manifestó un impacto significativo en todas las dimensiones y estuvo asociado con una maloclusión autopercebida. La prevalencia del impacto es mayor para los estudiantes universitarios más jóvenes y el sexo femenino. Mientras que la diferencia entre los encuestados masculinos y femeninos no fue significativa.

Palabras clave: Salud oral en universitarios; calidad de vida relacionada con la salud bucal; maloclusión; ortodoncia; cuidado de la salud dental.

Abstract

The objective of this study was to evaluate the psychosocial impact of dental aesthetics (PIQAD) in university students from the city of Ica (Peru), considering university students who have the perception of having a malocclusion, the study also sought to determine if the Age and sex affect your PIQAD. For this, a cross-sectional study was carried out, using a self-administered questionnaire in university students from the city of Ica in Peru, selected in a simple random manner. The questionnaire included the Dental Aesthetic Impact on the Psychosocial Population for Ica (PIQAD Ica). The PIQAD allowed four dimensions to be evaluated: (Dental self-confidence, 6 items; Social impact, 8 items; Psychological impact, 6 items; and Aesthetic concerns, 2 items) to evaluate the specific impact of malocclusion on quality of life in oral health. , supported by self-perceived malocclusion. The data were analyzed using SPSS version 26 with a database of 600 individuals. The prevalence of PIQAD was 91.3% while the prevalence related to self-perceived malocclusion is 90.0%. Concluding that the dental aesthetic impact has the

greatest impact on the psychological well-being of university students, followed by their self-confidence. Regarding the level of impact, a significant impact was manifested in all dimensions and was associated with self-perceived malocclusion. The prevalence of the impact is higher for younger university students and females. While the difference between male and female respondents was not significant.

Keywords: : Oral health in university students; quality of life related to oral health; malocclusion; orthodontics; dental health care.

18.1 Introducción

Las investigaciones sobre maloclusión en distintos grupos poblacionales, han tenido como punto de referencia en su mayoría los indicadores clínicos para la necesidad de tratamiento de ortodoncia.

Los datos estadísticos en la población adolescente resaltan una necesidad de tratamiento ortodóntico 14.5%(Gómez-Martínez et al. 2020) y 59.8%(González, Romero, y Peñacoba 2019), al haber aplicado el índice de necesidad de tratamiento de ortodoncia (referencia). Al basarse exclusivamente en un necesidad técnica, podría ocasionar costos elevados y poco rentables para los sistemas de salud bucal. Estudios recientes en poblaciones adolescentes muestran que el 36.8% desea realizarse tratamiento de ortodoncia(Golshah et al. 2020), lo que manifiesta un descontento con la apariencia dental, de manera independiente al nivel de necesidad técnica. Es importante aclarar, que la demanda de manera particular no es una justificación para llevar a cabo el tratamiento, sin la evaluación de otros componentes.

Estudios actuales concluyen, que no solo se puede basar en indicadores técnicos para determinar si un paciente necesita ortodoncia. Para hallar una adecuada necesidad se sugiere una visión más holística donde se tenga en cuenta la parte psicológica e impactos en el paciente en relación a una buena oclusión y aspecto estético, para lo cual es necesario estudiar los indicadores basados en el paciente(Iranzo-Cortés et al. 2020). El cuestionario de impacto psicosocial de la estética dental (PIQAD) es una herramienta que permite

evaluar de manera específica este impacto en relación con la disposición dentarias(Montiel-Company, Bellot-Arcís, y Almerich-Silla 2013).

En el Perú en los últimos años existe un aumento sobre la demanda de los tratamientos de ortodoncia, y esto genera la necesidad de conocer datos epidemiológicos que podrán ser utilizados como base para estudiar el impacto psicosocial de la estética dental en los adolescentes.

Ante esta situación, se planteó la realización del presente estudio, planteando el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el impacto psicosocial de la estética dental en estudiantes universitarios de la ciudad de Ica, Perú? Por lo tanto, el objetivo de estudio fue conocer impacto psicosocial de la estética dental en estudiantes universitarios de la ciudad de Ica, Perú.

18.2 Desarrollo

Las investigaciones han demostrado que la estética dental puede tener un impacto significativo en el bienestar psicosocial de las personas. Algunas conclusiones clave de estudios y análisis mencionan:

Mejora de la autoestima y la confianza que se presenta en numerosos estudios que han encontrado una correlación positiva entre la mejora de la estética dental y un aumento en la autoestima y la confianza en uno mismo. Cuando las personas se sienten más seguras acerca de su sonrisa, tienden a sentirse mejor consigo mismas en general. Impacto en las interacciones sociales al tener una sonrisa atractiva puede mejorar la forma en que las personas son percibidas por los demás. Las investigaciones sugieren que las personas con una sonrisa mejorada pueden experimentar interacciones sociales más positivas y una mayor aceptación social(Iranzo-Cortés et al. 2020).

La reducción del estrés y la ansiedad por la mejora de la estética dental, especialmente en casos de problemas dentales visibles, puede reducir el estrés y la ansiedad relacionados con la vergüenza o la inseguridad acerca de la apariencia de la

sonrisa(Ilijazi-Shahiqi et al. 2020). Que puede mejorar las oportunidades profesionales, teniendo en cuenta que una sonrisa atractiva puede tener un impacto positivo en la vida profesional de una persona(Campos et al. 2020). Se ha demostrado que las personas con una apariencia dental mejorada tienen más probabilidades de ser consideradas para ascensos y oportunidades laborales.

Beneficios en la calidad de vida general, los estudios también han relacionado una mejor estética dental con una mejor calidad de vida en términos de bienestar emocional, satisfacción con la vida y satisfacción con la salud en general(Zheng et al. 2022). Este efecto duradero brinda la mejora de la estética dental a través de procedimientos como el blanqueamiento dental o las carillas puede tener un efecto duradero en el bienestar psicosocial, lo que sugiere que los beneficios emocionales persisten con el tiempo(Monisha J. y Pedro E. 2021).

"The psychosocial impact of dental aesthetics questionnaire - translation and validation of a Norwegian version" (El impacto psicosocial del cuestionario de estética dental: traducción y validación de una versión noruega): Este estudio, publicado en el Scandinavian Journal of Caring Sciences en 2017, se centró en el desarrollo de un cuestionario para evaluar el impacto psicosocial de la estética dental. Encontraron que las mejoras en la estética dental estaban relacionadas con una mayor satisfacción con la apariencia y la autoestima(Göranson et al. 2021).

"The impact of dental aesthetics on the psychosocial outcomes in young adults" (El impacto de la estética dental en los resultados psicosociales en adultos jóvenes): Publicado en el European Journal of Orthodontics en 2018, este estudio investigó cómo la estética dental afecta a los adultos jóvenes. Encontraron que las personas con una estética dental mejorada experimentaron una mejora en la satisfacción con la vida y una mayor autoestima(Campos et al. 2020).

"Impact of dental aesthetics on social judgments" (Impacto de la estética dental en los juicios sociales): Esta investigación, publicada en el Journal of Esthetic and Restorative Dentistry en 2017, analizó cómo la estética dental influye en las percepciones sociales.

Descubrieron que una sonrisa atractiva tenía un impacto positivo en la forma en que las personas eran juzgadas en términos de atractivo, éxito y confiabilidad(Fidalgo et al. 2022).

"The psychosocial impact of dental aesthetics in daily life" (El impacto psicosocial de la estética dental en la vida diaria): Publicado en el Journal of Dentistry en 2018, este estudio examinó cómo la estética dental afecta la vida cotidiana de los pacientes. Encontraron que la mejora de la estética dental estaba asociada con una mayor comodidad social y una mejor calidad de vida(Zheng et al. 2022).

"Psychological effects of aesthetic dental treatment" (Efectos psicológicos del tratamiento dental estético): Este estudio, publicado en el Journal of Dentistry en 2013, examinó el impacto psicológico de los tratamientos dentales estéticos, como el blanqueamiento dental y las carillas. Encontraron que estos procedimientos mejoraron significativamente la autoestima y la calidad de vida de los pacientes(Naseri et al. 2019).

18.3 Metodología

Se realizó un estudio transversal en estudiantes universitarios de la ciudad de Ica en Perú, con una selección por medio un muestreo no aleatorio. Se tuvo en consideración la proporcionalidad de la cantidad de alumnos en las distintas facultades. Donde la selección de los sujetos se realizó en los ambientes de esparcimiento, asegurando una participación general, pero no fue posible realizar una selección aleatoria por los horarios variados y varios grupos se encontraban en proceso de prácticas y/o evaluaciones. Se excluyo a los universitarios que presentaban o habían llevado previamente tratamientos ortodónticos.

El tamaño de la muestra fue de 600 universitarios, los cuales participaron de manera voluntaria, autorizando el uso de sus datos por medio de un consentimiento informado.

El cuestionario consta de tres secciones y fue autoadministrada en los ambientes de esparcimiento de la universidad. En la primera sección, se utilizó el impacto psicosocial de la estética dental de los universitarios, validado de 22 ítems (referencia) para evaluar los impactos psicosociales en la disposición de los dientes. Evaluando dimensiones como: Confianza en uno mismo (6 ítems) , impacto social (8 ítems), impacto psicológico (6 ítems)

y preocupación estética (2 ítems). Las respuestas se dieron aplicando una escala Likert de 5 puntos que iba desde nada hasta mucho en cada ítems del índice.

En la segunda sección, se midió la maloclusión auto - percibida utilizando el componente estético del índice de necesidad de tratamiento de ortodoncia(Wahab et al. 2022).

En este estudio, para las dimensiones IS (Impacto Social), IP (Impacto Psicológico) y PE (Preocupación Estética) negativos , se consideró que los ítems tenían un impacto significativo si se calificaban entre fuerte y muy fuerte (puntuaciones 3 y 4), mientras que para la dimensión CPE (Confianza en la Propia Estética) positivo , los ítems con impacto significativo fueron aquellos calificados entre nada y un poco (puntuaciones 0 y 1).

La prevalencia de PIQAD se definió como el porcentaje de sujetos que informaron un impacto significativo en cualquiera de los ítems. La prevalencia del impacto en cada dominio es el porcentaje de sujetos que informaron un impacto significativo en cualquier elemento de las dimensiones CPE, IS, IP, PE.

El alcance del impacto del PIQAD es el porcentaje de sujetos que reportan un impacto significativo en uno o más de las dimensiones. En este sentido, la dimensión debe tener un impacto significativo en al menos uno de los ítems. La puntuación podría variar de 0 a 4 dominios con impacto. La gravedad del PIQAD se calculó sumando los códigos de respuesta para cada ítem del IS,IP,PE en sus dominios y códigos de puntuación, inversa para la dimensión CPE.

La gravedad de cada dominio se calculó sumando los códigos de respuesta para cada elemento dla dimensión. Para la dimensión CPE, se utilizaron puntuaciones inversas. Las puntuaciones de gravedad podrían variar de 0 a 88 para el PIQAD total, de 0 a 24 para CPE y dominios IP , de 0 a 32 para la dimensión IS y de 0 a 8 para la dimensión PE. Las puntuaciones más altas indicaron una mayor gravedad del impacto psicosocial de la estética dental (PIQAD).

Se utilizó la prueba de chi-cuadrado para determinar la influencia de la edad y el sexo en la prevalencia del impacto con diferencias de intervalo de confianza calculadas del 95%. Se utilizó la prueba de Mann-Whitney para determinar la influencia de la edad y el

sexo en el alcance del impacto con el tamaño del efecto calculado para el grado de influencia. Por la influencia de la edad y el sexo en la gravedad de los impactos, las puntuaciones de intervalo se derivaron mediante el análisis de Rasch utilizando SPSS (Statistics is software for advanced statistical análisis). Se utilizó el análisis multivariado de covarianza (MANCOVA) para evaluar posibles diferencias entre las variables demográficas (grupo de edad y género) para sujetos que tenían el mismo nivel de maloclusión autopercebida en la gravedad de las dimensiones

18.4 Resultados y discusión

A continuación, en este acápite se plasmó las tablas, presentando las siguientes:

Tabla 1								
Asociación de edad y género con la presencia de maloclusión autopercebida								
Características		Distribución						
		Total		Maloclusión Autopercebida		Sin Maloclusión Autopercebida		p-valor
		(n=600)		(n=279)		(n=321)		
		n	%	n	%	n	%	
Grupo de edad								
18 - 24 años		382	63.7	172	61.6	210	65.4	0.421
25 - 30 años		218	36.3	107	38.4	111	34.6	
Sexo								
Masculino		263	43.8	119	42.7	148	46.1	0.363
Femenino		337	56.2	160	57.3	173	53.9	

*Chi-cuadrado; $p < 0.05$

Fuente: Base de datos

La Tabla 1 muestra la demografía de los estudiantes universitarios. Más de la mitad pertenecían al grupo de edad más joven de 18 a 24 años ($n=382$; 63.7%) y prevaleció el género femenino ($n=337$; 56.2%).

La mayoría de los estudiantes universitarios se calificaron a sí mismos como sin maloclusión ($n=321$; 53.5%), seguido de 232 (38.7%) con maloclusión leve, 32 (5.4%) con maloclusión moderada y 15 (2.6%) con maloclusión severa.

La prevalencia de maloclusión autopercebida entre los estudiantes universitarios más jóvenes fue 38,4% (n=107) y del 61,6% (n=172) entre los estudiantes universitarios mayores. La prevalencia de maloclusión autopercebida en el sexo masculino fue del 42,7% (n=119) y en las de femenino fue del 57,3% (n=160). Las pruebas de chi-cuadrado entre estudiantes universitarios con y sin maloclusión autopercebida por grupo de edad ($p=0,421$) y sexo ($p=0,363$) no fueron significativas.

Tabla 2
Severidad del impacto entre todos los estudiantes universitarios y aquellos con maloclusión autopercebida

Dimensiones	Total de universitarios (n=600)			Maloclusión autopercebida (n=279)		
	Media	s.d.	Mediana	Media	s.d.	Mediana
Impacto psicosocial general de la estética dental	32.6	16.2	31.0	38.4	15.7	38.4
Autoconfianza dental	11.3	5.4	11.0	13.3	5.0	13.3
Impacto social	9.0	6.6	8.0	10.7	6.9	10.0
Impacto psicológico	9.8	5.4	9.0	11.5	5.3	11.0
Precaución estética	2.4	1.9	2.0	2.9	1.9	2.9

s.d. = desviación estándar

Fuente: Base de datos

En general, para todos los estudiantes universitarios y aquellos con maloclusión autopercebida, la gravedad de los impactos para el PIQAD general y para las dimensiones CPE y IP tuvieron una distribución normal, mientras que la tendencia para las dimensiones IS y PE tuvo un sesgo moderadamente positivo (Mursid et al. 2019).

Para todos estudiantes universitarios, la puntuación de gravedad media fue de 32,6 para el PIQAD general ; 11,3 para la dimensión CPE y 9,8 para la dimensión IP (Tabla 2). Para las dimensiones con sesgo positivo (distribución no normal), la puntuación de gravedad mediana fue de 8,0 para la dimensión IS y de 2,0 para la dimensión PE .

Tabla 3
Prevalencia y alcance del impacto en el PIQAD por covariables (n=600)

Prevalencia del Impacto					
Covariables	Impacto		Sin Impacto		p-valor
	n	%	n	%	
Grupo de edad					

18 - 24 años	354	59.0	28	4.7		0.001
25 - 30 años	194	32.3	24	4.0		
Género						
Masculino	251	41.8	12	2.0		0.021
Femenino	297	49.5	40	6.7		
Alcance del Impacto						
Covariables	n	Alcance de los impactos				p-valor
		Media	s.d.	Rango	Qi	
Grupo de Edad						
18 - 24 años	382	2.2	1.2	0 - 4	(1,2,3)	0.000
25 - 30 años	218	1.8	1.2	0 - 4	(1,2,3)	
Género						
Masculino	263	2.0	1.1	0 - 4	(1,2,3)	0.598
Femenino	337	2.0	1.3	0 - 4	(1,2,3)	
Fuente: Base de datos						

Aquellos con maloclusión autopercebida tuvieron impactos más severos, a nivel general y en todas las dimensiones por separado.

Tabla 4
Análisis multivariado de covarianza

Variables dependientes	Variables independientes				Diferencia		p-valor
	Grupo de edad						
	18 - 24 años		25 - 30 años				
Autoconfianza dental	11.1	0.1	10.4	0.2	0.7	0.2	0.004
Impacto social	12.6	0.2	11.2	0.4	1.4	0.4	0.000
Impacto psicológico	11.7	0.2	10.5	0.3	1.2	0.3	0.000
Preocupación estética	2.9	0.2	2.5	0.1	0.4	0.1	0.006
	Sexo						
	Femenino		Masculino				
Autoconfianza dental	10.6	0.2	11.0	0.2	-0.4	0.2	0.052
Impacto social	12.2	0.3	11.6	0.2	0.6	0.3	0.427
Impacto psicológico	10.9	0.2	11.3	0.2	-0.4	0.2	0.146
Preocupación estética	2.6	0.1	2.8	0.1	-0.2	0.1	0.098

Fuente: Base de datos

En términos de gravedad del impacto, se encontró una diferencia estadísticamente significativa entre los estudiantes universitarios más jóvenes y los mayores (Tabla 4). Las dimensiones se consideraron por separado, estas relacionadas a las diferencias en el grupo de edad alcanzaron significación estadística. Por el contrario cuando se relacionó con el sexo de los estudiantes universitarios, no presentaron significancia estadísticamente.

Esta investigación es de las primeras que presenta datos actualizados y concretos con el uso del PIQAD entre estudiantes universitarios de la ciudad de Ica. Estudios epidemiológicos anteriores han evaluado el impacto de la maloclusión de los jóvenes utilizando la escala de impacto oral en el desempeño diario (OIDP)(Alsanabani et al. 2021). El OIDP fue diseñado para evaluar los impactos relacionados a la salud bucal general, aunque luego se modificó para medir los impactos relacionados con la maloclusión(Trinajstic Zrinski et al. 2023). El presente estudio es valioso porque el instrumento utilizado fue desarrollado específicamente para medir los impactos relacionados con la maloclusión.

La estética dental afectó la calidad de vida en relación a la salud oral de la mayoría de los estudiantes universitarios de Ica, especialmente aquellos con maloclusión autopercebida. Los estudiantes universitarios con maloclusión autopercebida manifestaron un mayor impacto en la dimensión IP , seguido de las dimensiones CPE, IS y PE en comparación con la muestra general. Esto coincidió con (Hassan et al. 2019) quienes encontraron que la maloclusión autopercebida impactaba a los jóvenes peruanos, particularmente en relación con sus actividades psicológicas y sociales. Es preocupante que grandes proporciones de universitarios iqueños tengan sentimientos de inferioridad e infelicidad, medidos por la dimensión IP (Wan Hassan et al. 2022), su estado emocional afectado, medido por la dimensión CPE (Carbajal, Rodriguez, y Falconi 2022) tienen problemas potenciales en situaciones sociales, según lo medido por el IS.

Los estudiantes universitarios más jóvenes informaron más impactos que universitarios mayores, en todas las dimensiones. Este hallazgo coincidió con un estudio anterior, que encontró que el impacto en ciertas dimensiones de PIQAD se reducía con la

edad (Setiawan et al. 2019). Se anticipa que los impactos reportados en este estudio reflejen los impactos psicosociales debido a la maloclusión que es indicativa de tratamiento de ortodoncia ya que la edad más joven de esta muestra fue 12 años, que es la edad en la que se desarrolla la dentición permanente relacionada con la estética dental (incisivos hasta los segundos premolares) hayan hecho erupción (Chakradhar et al. 2020). Sin embargo, es posible que algunos de los impactos reportados se debieran a una maloclusión que estaba en transición de dentición mixta a dentición permanente de aquellos con un desarrollo dental fisiológicamente retrasado en lugar de indicar una necesidad de tratamiento de ortodoncia ya que la erupción de la dentición relacionada con la estética dental puede ocurrir más tarde, lo que puede ser hasta 19,4 años para el percentil superior de la población (Setiawan et al. 2019).

18.5 Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos, se han podido plasmar las siguientes conclusiones:

Este estudio proporciona evidencia de referencia para demostrar la influencia de la estética dental en la calidad de vida en relación a la salud oral de los estudiantes universitarios de Ica (Perú). La prevalencia del impacto psicosocial de la estética dental fue alta. Los estudiantes universitarios indistintamente de las edades y géneros se ven afectados de manera similar por su estética dental.

Aunque el estudio actual encontró una pequeña diferencia de prevalencia de los impactos entre los hombres y las mujeres, en términos de extensión y gravedad, la calidad de vida en relación a la salud oral de los estudiantes universitarios jóvenes se vio tan afectada por su maloclusión autopercebida principalmente en mujeres. Esto contrasta con otros estudios que encontraron que las mujeres tenían una mayor gravedad de PIQAD (Monisha J. y Pedro E. 2021).

En este estudio, a pesar de que la mayoría de los universitarios no reportaron maloclusión autopercebida, aquellos con maloclusión autopercebida reportaron una alta prevalencia de impacto cuando se evaluaron utilizando el PIQAD. Se recomienda el uso de

PIQAD en la evaluación general de la necesidad de tratamiento de ortodoncia entre adolescentes y jóvenes según la perspectiva del paciente (Campos et al. 2020) para identificar pacientes con alto impacto debido a la estética dental. Esto mejoraría el éxito del tratamiento y el uso eficaz de los recursos.

Referencias

- Alsanabani, Amal A.M. et al. 2021. «Validity and reliability of the arabic version of the psychosocial impact of dental aesthetics questionnaire for yemeni adolescents». *Children* 8(6).
- Campos, Lucas Arrais et al. 2020. «Psychosocial impact of dental aesthetics on dental patients». *International Dental Journal* 70(5): 321. /pmc/articles/PMC9379174/ (30 de agosto de 2023).
- Carbajal, Claudia, Talib Rodriguez, y Diego Proano Falconi. 2022. «The psychosocial impact of dental aesthetics and experiencing discrimination at a Peruvian public hospital among outpatients». *PLoS ONE* 17(8 August).
- Chakradhar, Kuracha et al. 2020. «Self perceived psychosocial impact of dental aesthetics among young adults: A cross sectional questionnaire study». *International Journal of Adolescent Medicine and Health* 32(3).
- Fidalgo, João et al. 2022. «Cross-Cultural Adaptation and Validation of the Portuguese Version of the Psychosocial Impact of Dental Aesthetics Questionnaire». *International Journal of Environmental Research and Public Health* 19(16).
- Golshah, Amin et al. 2020. «Farsi translation and cultural adaptation of psychosocial impact of dental esthetics questionnaire and evaluation of its validity and reproducibility». *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences* 8(D): 124-29.
- Gómez-Martínez, Eneida Lizbeth et al. 2020. «Impacto psicosocial de la estética dental en alumnos con maloclusiones del Telebachillerato Coxquihui, Veracruz». *Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud* 4(S1): 54-57.

- González, María José, Martín Romero, y Cecilia Peñacoba. 2019. «Psychosocial dental impact in adult orthodontic patients: What about health competence?» *Health and Quality of Life Outcomes* 17(1).
- Göranson, Emma, Lars Inge Norevall, Mats Bågesund, y Lillemor Dimberg. 2021. «Translation and validation of the Swedish version of the Psychosocial Impact of Dental Aesthetics Questionnaire (PIDAQ) for adolescents». *Acta Odontologica Scandinavica* 79(4): 241-47.
- Hassan, Wan Nurazreena Wan et al. 2019. «Prevalence, extent and severity of the psychosocial impact of dental aesthetics among Malaysian adolescents». *Sains Malaysiana* 48(8): 1729-36.
- Ilijazi-Shahiqi, Donika et al. 2020. «Validity and reliability of the Psychosocial Impact of Dental Aesthetics Questionnaire in Kosovar adolescents». *International journal of adolescent medicine and health* 33(5). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31953994/> (30 de agosto de 2023).
- Iranzo-Cortés, José Enrique et al. 2020. «Factors related to the psychological impact of malocclusion in adolescents». *Scientific Reports* 10(1).
- Monisha J., y Pedro E. 2021. «¿Es válido el cuestionario de impacto psicosocial del cuestionario de estética dental (pidaq) para la población india? -Un estudio psicométrico». *Revista de la Sociedad Internacional de Odontología Preventiva y Comunitaria* Volumen 11, Número 2 : 207-15.
- Montiel-Company, José María, Carlos Bellot-Arcís, y José Manuel Almerich-Silla. 2013. «Validation of the psychosocial impact of dental aesthetics questionnaire (Pidaq) in Spanish adolescents». *Medicina Oral, Patología Oral y Cirugía Bucal* 18(1): e168. [/pmc/articles/PMC3548639/](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24111111/) (21 de septiembre de 2023).
- Mursid, Saraventi, Lindawati S. Kusdhany, Diah Ayu Maharani, y R. Irawati Ismail. 2019. «Development of the Indonesian version of the Psychosocial Impact of Dental Aesthetic Questionnaire (PIDAQ) in prosthodontics». *Journal of International Dental and Medical Research* 12(2): 655-62.

- <https://scholar.ui.ac.id/en/publications/development-of-the-indonesian-version-of-the-psychosocial-impact-> (30 de agosto de 2023).
- Naseri, Navid et al. 2019. «Validity and reliability of the Persian version of the psychosocial impact of dental aesthetics questionnaire». *Health and quality of life outcomes* 17(1): 126.
- Setiawan, A. S. et al. 2019. «Development of the Indonesian version of the Psychosocial Impact of Dental Aesthetic Questionnaire (PIDAQ) in prosthodontics». *Journal of International Dental and Medical Research*.
- Trinajstić Zrinski, Magda, Andrej Pavlic, Visnja Katic, y Stjepan Spalj. 2023. «Effect of personality traits on the association between clinically assessed malocclusion and the psychosocial impact of dental aesthetics». *Orthodontics and Craniofacial Research* 26(1): 62-71.
- Wahab, Adam, Xiangqun Ju, Lisa Jamieson, y Craig Dreyer. 2022. «Validation of the Psychosocial Impact of Dental Aesthetics Questionnaire in the Australian population». *American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics* 161(3): 416-422.e1.
- Wan Hassan, Wan Nurazreena, Mohd Zambri Mohamed Makhbul, Zamros Yuzadi Mohd Yusof, y Siti Adibah Othman. 2022. «Minimal Important Difference of the Psychosocial Impact of Dental Aesthetics Questionnaire Following Orthodontic Treatment: A Cohort Study». *Children* 9(4).
- Zheng, Hong, Qingjuan Shi, Wulong Du, y Feiou Lin. 2022. «The Psychosocial Impact of Dental Esthetics in Undergraduates with Borderline Malocclusion». *Computational and mathematical methods in medicine* 2022. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35309837/> (30 de agosto de 2023).

CAPITULO XIX

LESIONES PERIAPICALES Y ENGROSAMIENTO DE LA
MEMBRANA DE SCHNEIDER: UN ANÁLISIS RETROSPECTIVO
CBCT

19. LESIONES PERIAPICALES Y ENGROSAMIENTO DE LA MEMBRANA DE SCHNEIDER: UN ANÁLISIS RETROSPECTIVO CBCT

PERIAPICAL LESIONS AND THICKENING OF SCHNEIDER'S MEMBRANE: A RETROSPECTIVE CBCT ANALYSIS

Cecil Massiel Candela Levano

Universidad Autónoma de Ica (UAI) Ica, Perú

cecil.candela@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-2616-0670>

José Yomil Pérez Gomez

Universidad Autónoma de Ica (UAI) Ica, Perú

jose.perez@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-3516-9071>

Alex Arturo Vilcas Lazo

Universidad Autónoma de Ica (UAI) Ica, Perú

alex.vilcas@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-9507-0153>

Francisco Durand Diez

Universidad Autónoma de Ica

francisco.durand@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0009-0004-4899-0186>

Resumen

Uno de los problemas que se viene desarrollando en el ámbito educativo es la ansiedad, especialmente en las Universidades, donde el desarrollo de las clases es completamente diferente a la educación básica Regular, existiendo una brecha en ella, a esto se le suma los casi dos años en las cuales las clases se realizaron de forma remota, que genera que los estudiantes no puedan desenvolverse de forma adecuada, generando frustración y una serie de síntomas de ansiedad. Este artículo tiene como propósito

identificar el nivel de ansiedad en los estudiantes universitarios. Fundamentándose en una metodología de enfoque cuantitativa, de tipo básica, siendo de corte transversal, respecto al diseño seleccionado es no experimental exactamente un descriptivo simple; quedando conformado por 54 estudiantes universitarios de la región Ica de los diferentes programas académicos; aplicando el instrumento denominado Escala de Autoevaluación de Zung; logrando obtener como resultados que el 38,9% se encuentran dentro de los límites normales, otro 38,9% presentan ansiedad mínima a moderada, el 20,4% presentan una ansiedad marcada a severa y finalmente el 1,9% tiene presencia de grado máximo.

Palabras clave: Engrosamiento, membrana sinusal, tomografía computarizada, Cone Beam, lesiones periapicales, patologías, seno maxilar.

Abstract

Cone Beam Computed Tomography (CBCT) is presented as an excellent choice to carry out an accurate evaluation of the maxillary sinuses and the hard tissues of the oral cavity. These analyzes are of vital importance when it comes to examining the connection between the floor of the maxillary sinus and the roots of the posterior teeth of the maxilla, especially in cases where the periapical region is affected by a pathology that can lead to infectious changes, inflammatory or traumatic in the maxillary sinus.

The purpose of this article was to identify the relationship between periapical lesions and thickening of Schneider's membrane. Based on a quantitative approach methodology, basic type, through a cross-section, a non-experimental design, exactly a simple descriptive one, was selected; It was made up of 80 patients who underwent a CBCT from which 160 maxillary sinuses were obtained, obtained from the UNICA Dental Clinic in the Ica region; applying observation and a collection sheet as a technique; The results were that 46.8% presented a thickening greater than 2 mm (Grade 2), and 28.12% presented periapical lesions with a score of 2. In addition, significant differences were found according to gender and age. Regarding the degree of correlation, a moderate positive relationship (0.405) was found, with a p value < 0.05.

Keywords: Thickening, sinus membrane, computed tomography, Cone Beam, periapical lesions, pathologies, maxillary sinus.

19.1 Introducción

Los senos maxilares se refieren a las cavidades llenas de aire ubicadas en el hueso maxilar, las cuales están recubiertas por una membrana delgada denominada membrana de Schneider, que tiene un grosor aproximado de 1 milímetro (Goller-Bulut et al. 2015), por lo general, tienen forma piramidal con la base de la pirámide que compone la pared nasal lateral y la parte superior se extiende hacia el hueso cigomático (Brook 2016).

Los dientes posteriores están ubicados en las proximidades del suelo del seno maxilar, especialmente el segundo premolar, el primero y el segundo molar permanente. A pesar de que el suelo del seno es sostenido por un hueso cortical resistente, la propagación de infecciones que surgen en los dientes superiores posteriores a la membrana sinusal se ve facilitada por su estrecha relación anatómica; por lo tanto, puede irritar la membrana mucosa del seno, lo que puede llevar a cambios en la capa interna del seno (Yildirim et al. 2017). Además, es importante destacar que estos dos grupos de dientes presentan una incidencia más alta de lesiones periapicales en contraste con otros piezas dentales en la cavidad bucal (incluso cuando ya están tratados endodónticamente), debido a la alta probabilidad de tener un canal extra (Legert, Zimmerman, y Stierna 2019). Estas lesiones generan el riesgo de disipar infecciones bacterianas, dañando así el piso del seno maxilar debido a la extensión de las lesiones perirradiculares cuando están presentes (Eggmann et al. 2017).

Varios investigadores sugieren que la cercanía de las puntas de las raíces al seno maxilar podría aumentar el riesgo potencial de desarrollar sinusitis odontogénica. El maxilar, en su mayor parte, está compuesto por hueso esponjoso (Capelli y Gatti 2016). Esto significa que las bacterias patógenas y las toxinas de la boca pueden infundirse de forma directa en el seno maxilar. Cabe mencionar que la mayoría de los casos de sinusitis

odontogénica afectan solo un lado de la boca. Sin embargo, también ocurren casos bilaterales.

19.2 Desarrollo

Las lesiones periapicales son el resultado de una inflamación localizada que ocurre alrededor de la punta de una raíz dental debido a la presencia de una infección bacteriana en los conductos dentales. Esta infección bacteriana se propaga hacia la punta de la raíz dental y a áreas adyacentes, dando lugar a cambios en la forma y estructura tanto de la raíz como del tejido que rodea el ápice dental (Nascimento et al. 2016). Las lesiones periapicales más comunes son los granulomas periapicales y los quistes periapicales, diferenciados por examen radiológico, complementado con mayor frecuencia por exámenes histopatológicos (Brüllmann et al. 2020) (Jouhar et al. 2023). Además, los mediadores inflamatorios liberados por la infección periapical y periodontal se propagan al seno maxilar directa o indirectamente a través de la médula ósea, los vasos sanguíneos y los vasos linfáticos, lo que posteriormente conduce a cambios mucosos localizados o generalizados y mucositis maxilar (Liu et al. 2023). La sinusitis odontogénica se caracteriza por la inflamación crónica de los senos paranasales. Ocurre cuando la membrana de Schneider se irrita o perfora, como resultado de infecciones dentales, traumatismos maxilares, cuerpo extraño dentro del seno maxilar, dientes supernumerarios o granuloma periapical (Jang et al. 2017). El depósito de sustancias extrañas, incluidas las utilizadas en endodoncia, en el interior del seno maxilar también puede dar lugar a diversas respuestas fisiopatológicas e inducir inflamación crónica (Kuligowski et al. 2021). Estos cuerpos extraños pueden promover dolor y presión en los senos nasales, sinusitis aguda y crónica resultante de la irritación y engrosamiento de las membranas mucosas de los senos nasales, dolor al masticar y sensibilidad a la palpación (Newbould et al. 2017). Se afirma que la inflamación de la membrana de Schneider, es causada por varios factores predisponentes, incluidas infecciones del tracto respiratorio superior, inmunodeficiencia, asma, inhalación de cuerpos extraños e irritantes, aumenta el riesgo de desarrollar sinusitis maxilar. Así también según estudios previos, se ha descubierto que la pérdida de hueso

periodontal es una de las principales causas de sinusitis maxilar odontogénica y engrosamiento de la mucosa sinusal (Vestin Fredriksson et al. 2017). Por lo tanto, la identificación de la asociación entre infecciones odontogénicas y patologías de los senos nasales es esencial para el correcto diagnóstico y manejo de los pacientes.

Normalmente, la membrana mucosa del seno no es visible en radiografías, pero en caso de inflamación, se presenta como una zona radiográfica opaca, no formando un borde cortical, a lo largo del suelo y la pared del seno (Bisla et al. 2022). Actualmente, es posible observar con mayor claridad la proximidad de los ápices radiculares de los dientes posteriores superiores al seno maxilar. La tomografía computarizada de haz cónico (CBCT)(Yeung et al. 2022) se considera actualmente uno de los recursos de imagen más precisos en la visualización de estructuras, como el seno maxilar, y posibles cambios en la mucosa sinusal(Kirkham-Ali et al. 2019). Además, la CBCT evita inconvenientes durante los análisis, como superposición de imágenes, distorsiones o aumentos verticales y horizontales, volviéndose valiosa y efectiva para determinar la relación clínica entre el piso del seno maxilar y la raíz. ápices de los dientes posteriores superiores, aumentando el número de casos diagnosticados debido a la precisión de la imagen (Sakir y Ercalik 2020). Con base en lo anterior, los objetivos de este estudio retrospectivo verificar la correlación entre la lesión periapical y el engrosamiento de la membrana de Schneider, la edad, sexo y tipo de diente.

19.3 Metodología

Este estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, observacional, diseño transversal y con un análisis retrospectivo. Se conformó por pacientes con Tomografías Computarizadas de Haz Cónico, que se presentaron para evaluación imagenológica de los dientes maxilares posteriores. Los criterios de inclusión fueron los siguientes: pacientes sistémicamente sanos, derivados por diagnóstico de lesiones periapicales en piezas posteriores (los premolares/molares superiores). Los criterios de exclusión fueron los siguientes: pacientes con resfriado común o infecciones de las vías respiratorias superiores,

alergias, mujeres embarazadas o que se encuentren en período de lactancia, sinusitis aguda o crónica, asma, osteoporosis, pacientes que hubieran recibido tratamiento endodóntico o periodontal, pacientes desdentados, implantes, tratamientos inmunológicos y traumatismos. Las imágenes evaluadas fueron extraídas de CBCT (Tomografía computarizada de haz cónico) durante el período de junio del 2020 a mayo del 2021, con las siguientes características: campo de visión de 400 x 400 x 300, con 300 cortes tomográficos con resolución de 0.2 x 0.2 x 0.200001 mm, de 89kV y 6mA, con tiempos de exposición de 8 a 10 s., visualizados por el Software OnDemand3DDental 1.0.9.3223 y obtenidos por un equipo multifuncional tomográfico 3 en 1 CRANEX 3D de la marca SOREDEX (Alemania – España), del Laboratorio de Diagnóstico por Imágenes – Tomografía Oral de la Clínica de Odontológica adscrito a la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

Todas las imágenes CBCT fueron evaluadas por un especialista con más de 10 años de experiencia. La calibración del evaluador se realizó en un conjunto de 30 imágenes CBCT previas de pacientes no incluidos en el estudio. La longitud de las respectivas variables fue medida por el investigador previa calibración (coeficiente de correlación intraclase), interexaminador (0,94 y 0,92) e intraexaminador (0,90 y 0,95, respectivamente).

Los datos se cotejaron con el software Microsoft Excel 2019 y se importaron en una base de datos de SPSS (paquete estadístico para ciencias sociales) versión 22. Se utilizó frecuencias y porcentajes (estadística descriptiva) para expresar la presencia de lesiones periapicales y engrosamiento mucoso del seno maxilar. Y las asociaciones entre las lesiones periapicales y otras variables se evaluaron mediante la prueba de chi-cuadrado y la prueba de Fisher. Asimismo, se utilizó la prueba de correlación no paramétrica de Spearman para contrastar las hipótesis de correlación entre las variables de estudio. Se utilizó esta prueba porque los datos obtenidos no presentaron una distribución normal al realizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Toda la evidencia estadística se contrastó con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%.

Las variables utilizadas en el estudio fueron las siguientes:

- Lesión periapical (PL), cuyo indicador a evaluar fue la altura
- Membrana Schneider (SM), cuyo indicador a evaluar fue el ancho (mm)

La existencia o falta de lesiones en la región periapical se estableció mediante el análisis de imágenes panorámicas, transversales y sagitales reconstruidas. Se identificó una lesión alrededor de la raíz cuando no era visible la capa dura y se observaba una zona radiolúcida alrededor de la punta de la raíz, indicativa de deterioro del hueso. Se determinó la presencia de una lesión periapical cuando al menos un diente debajo del seno mostraba una lesión en esa zona. Las lesiones periapicales fueron categorizadas en función del tamaño del área con menor densidad de la siguiente manera:

1. Puntuación 0: hueso periapical intacto
2. Puntuación 1: $>0,5-1$ mm
3. Puntuación 2: $>1-2$ mm
4. Puntuación 3: $>2-4$ mm
5. Puntuación 4: $>4-8$ mm
6. Puntuación 5: >8 mm

Se evaluó el aumento en el espesor de la membrana sinusal mediante exploraciones de CBCT (tomografía computarizada de haz cónico), medido desde el punto de máxima expansión desde la base del seno. Para ello se trazó una línea exponiendo la delimitación basal del seno maxilar y la altura total de la mucosa engrosada se determinó como una medida lineal vertical desde el punto más superior del engrosamiento de la mucosa hasta la línea del piso del seno maxilar.

Se determinó engrosamiento anormal cuando el espesor de la mucosa sinusal era ≥ 3 mm. La puntuación osciló de grado 1 a 3 y los valores obtenidos fueron registrados y categorizados en grupos según la magnitud siguiente:

1. Grado 1: 0 a 2 mm (engrosamiento mucoso normal).
2. Grado 2: 2 a 10 mm (engrosamiento mucoso moderado).
3. Grado 3: > 10 mm (engrosamiento severo de la mucosa).

Los datos se mantuvieron en absoluta confidencialidad de tal forma, no se registraron nombres de los pacientes. La información sólo fue utilizada para el propósito

de la presente investigación, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Declaración de Helsinki, así también el Comité de Ética en Investigación de la Universidad Autónoma de Ica dio su aprobación.

19.4 Resultados y discusión

En el estudio participaron 80 pacientes que se sometieron a una CBCT de donde se obtuvieron 160 senos maxilares, el grupo de estudio estuvo compuesto por 82 mujeres y 72 hombres. La edad de la cohorte investigada osciló entre 20 y 49 años; la edad media fue $33,44 \pm 6,34$, con respecto al puntaje de las lesiones periapicales, el 28,12% presentó una puntuación 2, y al medir el engrosamiento de la membrana de Schaneider, el 39,37% presentó un grado 2. Las características del grupo de estudio se enumeran en la Tabla 1.

Tabla 1: Características demográficas de los pacientes estudiados.

<i>Características sociodemográficas</i>			
		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	82	55%
	Masculino	72	45%
Edad	De 20 a 30 años	21	13,1%
	De 31 a 40 años	39	24,3%
	De 41 a 49 años	100	62,5%
Seno Maxilar	Lado Derecho	99	61,87%
	Lado Izquierdo	61	38,13%
Tamaño de Lesiones periapicales	Puntuación 0	58	37,25%
	Puntuación 1	37	23,12%
	Puntuación 2	45	28,12%
	Puntuación 3	7	4,37%
	Puntuación 4	13	8,12%
	Puntuación 5	0	0%
Engrosamiento de la membrana de Scheneider	Grado 1	48	53,12%
	Grado 2	80	39,37%
	Grado 3	32	7,5%

Tabla 2: Asociación entre el tamaño de la lesión periapical y engrosamiento de la membrana de Schneider

Tamaño de lesión periapical (*Puntuación CBCT PI)	Engrosamiento de la membrana de Schneider		P valor
	No	Si	
Puntuación 0	23(71,9%)	9 (28,1%)	<0,05**
Puntuación 1	16 (44,4%)	20 (55,6%)	
Puntuación 2	6(11,8%)	47 (88,2%)	
Puntuación 3	2 (7,7%)	24 (92,3%)	
Puntuación 4	1(7,7%)	12(92,3%)	
Puntuación 5	0 (0,0%)	2(100%)	
TOTAL	48(30%)	112 (70%)	

*Puntuación de índice periapical basado en Tomografía computarizada de haz cónico

**p valor, de prueba Chi-cuadrado

Tabla 3: Asociación entre género, edad y engrosamiento de la membrana de Schneider

Variables demográficas		Engrosamiento de la membrana de Schneider		P valor
		No	Si	
Género	Femenino	17(30,9%)	38(69.1%)	<0,05*
	Masculino	31(29,5%)	74(70,5%)	
Edad	De 20 a 30 años	10 (47,6%)	11 (52,4%)	<0,05*
	De 31 a 40 años	18 (46,2%)	21 (53,8%)	
	De 41 a 59 años	15 (17,6%)	70(82,4%)	
	De 60 años a más	5 (33,3%)	10(66,7%)	

*p valor, de prueba Chi-cuadrado

Se encontró diferencias estadísticamente significativas entre la frecuencia del engrosamiento de la membrana de Schneider en diferentes grupos de edad ($p < 0,05$). En los grupos que oscilaban entre 41 a 59 años (82,4%) se observaron con mayor frecuencia engrosamiento de la membrana, a comparación de los que tenían entre 20 a 30 años (52,4%) que la mitad presentó dicho engrosamiento (Tabla 3). No se presentó diferencias significativas en cuanto a género ni lado del seno maxilar (Tabla 4).

Tabla 4: Asociación entre lado del seno maxilar y engrosamiento de la membrana de Schneider

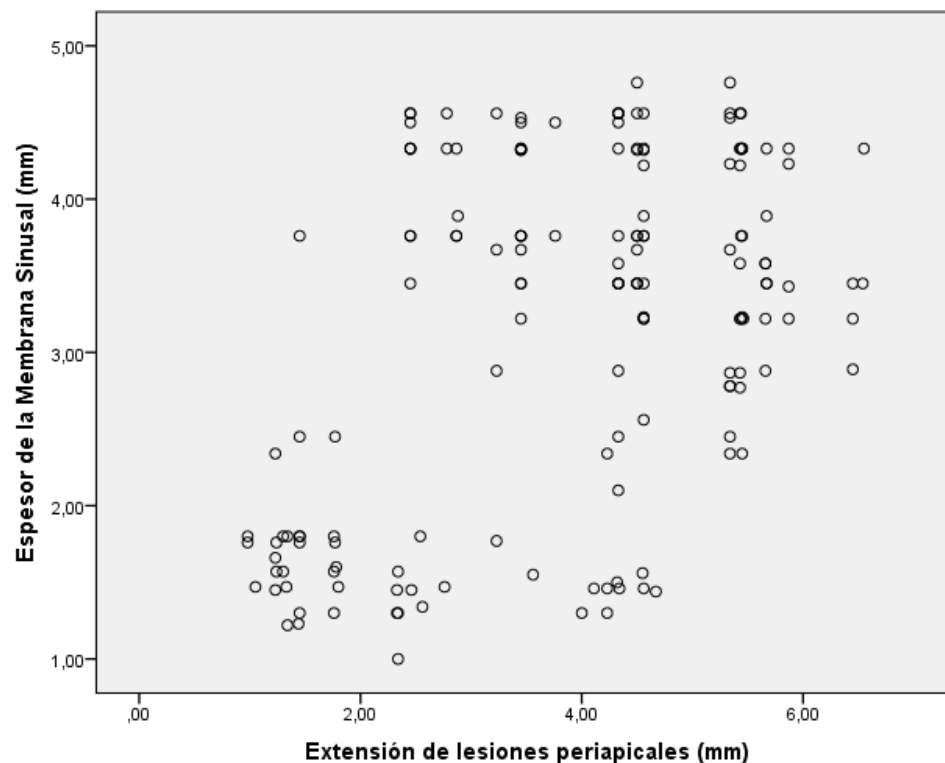
Seno Maxilar	Engrosamiento de la membrana de Schneider		P valor
	No	Si	
Lado derecho	25 (27,8%)	65(72,2%)	0,300*
Lado izquierdo	23 (32,9%)	47(67,1%)	

*p valor, de prueba Chi-cuadrado

Tabla 4: Prueba de correlación de Pearson entre la variable tamaño de la lesión periapical y el espesor del engrosamiento de la membrana de Schneider

Variable	Espesor del engrosamiento de la membrana de Schneider (mm)	
	Coefficiente de correlación	p
Extensión de las lesiones periapicales (mm)	0,405	0,001*

*Correlación significativa

Gráfico 1: Correlación entre la variable tamaño de la lesión periapical y el espesor del engrosamiento de la membrana de Schneider

Al evaluar la correlación, se halló una correlación de dirección positiva y de nivel moderada (0,405) siendo esta significativa con un p valor = 0,001. Con ello se determina que, a mayor espesor de la membrana sinusal, incrementará el tamaño de las lesiones periapicales.

En este estudio, evaluamos los grados de engrosamiento del tejido de revestimiento del seno maxilar y afecciones periapicales, así como la distancia entre el piso del seno y las puntas de las raíces o lesiones apicales utilizando el sistema CBCT. Utilizando la exploración CBCT, Maillet et al (6) encontraron relevancia en la relación descrita. Bisla et al., encontraron cambios mucosos en 200 senos (49,5%). En comparación, Goller-Bulut (Goller-Bulut et al. 2015) y con Huang et al. (Huang et al. 2021), quienes encontraron una prevalencia de engrosamiento sinusal del 33,8% y el 36.5% respectivamente. En nuestro estudio se encontró en el 46.8% un engrosamiento mayor a los 2 mm (Grado 2). Esta variación podría deberse a las distintas características de la población en términos de raza o edad, así como a las variadas técnicas de diagnóstico empleadas. Se ha relacionado la sinusitis maxilar con la periodontitis apical y otras infecciones odontógenas. La posibilidad de que una infección dental sea la fuente se incrementó a medida que aumentó el grado de espesamiento de la mucosa (Dumitrescu et al. 2021).

Con respecto a ello nuestro estudio encontró una relación positiva entre el grado de las lesiones periapicales y el aumento en el espesamiento de la mucosa de los senos maxilares (Gráfico 1). La prevalencia de este engrosamiento en el seno maxilar fue del 28,1% en pacientes con el hueso periapical intacto, no superando el 55,6% de lesiones periapicales de 0,5 a 1 mm, y alcanzando hasta el 92,3% en aquellos con una puntuación 3 y 4 (de 2 hasta 8 mm). Aunque las diferencias en la prevalencia de espesamiento de la mucosa del seno maxilar en relación con el grado de las lesiones periapicales no mostraron significación estadística, estas diferencias fueron más pronunciadas en casos de una puntuación 5 (Cayo-Rojas et al. 2020). La hipótesis es que las bacterias y toxinas presentes en las lesiones apicales pueden penetrar directamente en los senos maxilares o a través de múltiples conexiones vasculares, médula ósea alveolar porosa y vías linfáticas, lo que provoca la infección de la mucosa de los senos paranasales. Un aumento en la cantidad de

bacterias y toxinas conlleva a un aumento en la gravedad de la periodontitis apical y, por lo tanto, aumenta la probabilidad de que se produzca el engrosamiento de forma patológica.

Al comparar el grosor de la membrana entre los dos géneros, se encontraron diferencias significativas, donde los hombres tenían estadísticamente una prevalencia del engrosamiento de la mucosa sinusal mayor que las mujeres. Estos resultados respaldan otros estudios en los que el sexo tiene un impacto significativo en el espesor de la mucosa, como el estudio realizado por Simuntis et al. (Simuntis et al. 2020), Nascimento et al. (Nascimento et al. 2016), y Goller-Bulut et al. (Goller-Bulut et al. 2015), quienes afirman que el sexo fue un factor de riesgo estadísticamente significativo para determinar el volumen de la mucosa (Simuntis et al. 2020). A comparación de Sakir et al., y Bisla et al. (Bisla et al. 2022), donde el engrosamiento anormal del Seno Maxilar no reveló diferencias significativas en cuanto al sexo. Una de las causas de esta diferencia puede ser la selección de pacientes, siendo predominantes en nuestro estudio los hombres frente a las mujeres. Otras razones por las que el engrosamiento de la mucosa puede ser predominante en los hombres pueden estar asociadas con factores de riesgo, como el tabaquismo (Gürhan et al. 2020), y otros factores de confusión que podrían influir, como el origen étnico y los factores ambientales (Hoskison et al. 2012). Por ello es necesario el análisis de otros factores en estudios futuros.

Nuestros hallazgos muestran una mayor prevalencia del engrosamiento del seno maxilar en los grupos de mayor edad (41 a 59 años) siendo estas diferencias significativas. Al igual que Huang et al. (Huang et al. 2021), y Sakir et al. (Sakir y Ercalik 2020), donde hubo una diferencia estadísticamente significativa siendo que el 48% tenían más de 40 años. Ello se contrasta con el estudio de Sghaireen et al. (Sghaireen 2020), quienes no encontraron ninguna diferencia estadísticamente significativa. Esta discrepancia puede explicarse por las diferencias en razas, regiones de los objetos de investigación, hábitos alimentarios y otros factores de confusión. Cabe resaltar que, con la edad, la mayoría de las personas presentan enfermedades dentales, como dientes perdidos, absceso apical o periodontitis, enfermedad periodontal y otras condiciones patológicas y esto también ha provocado que aumente la posibilidad de alteraciones en la membrana sinusal.

Finalmente, con respecto al lado derecho o izquierdo no se encontraron diferencias estadísticamente significativas, al igual que para Simuntis et al. (Simuntis et al. 2020). Mientras que otros consideran factores como tipo de pieza dental en relación con el lado del seno maxilar. Las posibles razones de la diferencia en los resultados entre los estudios pueden estar relacionadas con la selección de la muestra (etnia y selección de cohorte), así como con diferencias metodológicas (enfoque para subdividir y realizar mediciones).

Este estudio tiene algunas limitaciones. Primero, como este estudio fue un estudio retrospectivo transversal, nuestros hallazgos no pueden explorar la relación temporal. Los hallazgos no explican las relaciones causales entre los factores asociados con el engrosamiento de la membrana de Schneider y la prevalencia de lesiones periapicales. En segundo lugar, los participantes fueron reclutados de un centro imagenológico, lo que limita la generalización y aumenta la posibilidad de sesgo de selección. En tercer lugar, no había datos disponibles sobre el tabaquismo, la ocupación y los hábitos alimentarios de los sujetos del estudio, lo que puede haber influido en los resultados del estudio. Por lo tanto, estudios longitudinales, prospectivos y bien diseñados se necesitan para aclarar dicha relación.

19.5 Conclusiones

El grosor del tejido de revestimiento del seno maxilar se correlaciona directamente con patologías periapicales. Aun así, es necesario más investigaciones para analizar la influencia de otros cofundadores locales y sistémicos importantes, como la neumatización y el estado nutricional.

Por último, se recomienda ante lo encontrado y lo que la literatura nos evidencia, que la evaluación del seno maxilar preoperatoria es muy necesaria e indispensable antes de realizar tratamientos dentro de la cavidad del seno maxilar utilizando el examen CBCT.

Referencias

- Bisla, Suman et al. 2022. «Evaluation of relationship between odontogenic infections and maxillary sinus changes: A Cone Beam Computed Tomography-based study». *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research* 12(5): 645 – 650. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85136139088&doi=10.1016%2Fj.jobcr.2022.08.001&partnerID=40&md5=9882d97619b46b1d3305cf5ee3326cd9>.
- Brook, Itzhak. 2016. «Sinusitis of odontogenic origin». *Otolaryngology--head and neck surgery: official journal of American Academy of Otolaryngology-Head and Neck Surgery* 135(3): 349-55. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16949963/> (3 de septiembre de 2023).
- Brüllmann, Dan, Irene Schmidtman, Silke Hornstein, y Ralf K. Schulze. 2020. «Correlation of cone beam computed tomography (CBCT) findings in the maxillary sinus with dental diagnoses: a retrospective cross-sectional study». *Clinical oral investigations* 16(4): 1023-29. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21968552/> (2 de septiembre de 2023).
- Capelli, Marco, y Patrizia Gatti. 2016. «Radiological Study of Maxillary Sinus using CBCT: Relationship between Mucosal Thickening and Common Anatomic Variants in Chronic Rhinosinusitis». *Journal of Clinical and Diagnostic Research: JCDR* 10(11): MCo7. [/pmc/articles/PMC5198367/](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21968552/) (3 de septiembre de 2023).
- Cayo-Rojas, César F. et al. 2020. «Periapical Lesions and Their Relationship to Schneider's Membrane in Cone-Beam Computed Tomography». *International Journal of Dentistry* 2020.
- Dumitrescu, Alexandra et al. 2021. «Association between cone-beam computed tomography and histological and immunohistochemical features in periapical lesions correlated with thickened maxillary sinus mucosa». *Medicina (Lithuania)* 57(8).
- Eggmann, Florin et al. 2017. «Do periapical and periodontal pathologies affect Schneiderian membrane appearance? Systematic review of studies using cone-beam computed tomography». *Clinical oral investigations* 21(5): 1611-30. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27585589/> (3 de septiembre de 2023).
- Goller-Bulut, Duygu, Ahmet Ercan Sekerci, Emre Köse, y Yildiray Sisman. 2015. «Cone beam computed tomographic analysis of maxillary premolars and molars to detect the relationship between periapical and marginal bone loss and mucosal thickness of maxillary sinus». *Medicina Oral, Patología Oral y Cirugía Bucal* 20(5): e572. [/pmc/articles/PMC4598926/](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27585589/) (1 de septiembre de 2023).

- Gürhan, C., E. Şener, A. Mert, y G. B. Şen. 2020. «Evaluation of factors affecting the association between thickening of sinus mucosa and the presence of periapical lesions using cone beam CT». *International Endodontic Journal* 53(10): 1339-47.
- Hoskison, E., M. Daniel, J. E. Rowson, y N. S. Jones. 2012. «Evidence of an increase in the incidence of odontogenic sinusitis over the last decade in the UK». *The Journal of laryngology and otology* 126(1): 43-46. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21933468/> (2 de septiembre de 2023).
- Huang, Yen Ting, Suh Woan Hu, Jing Yang Huang, y Yu Chao Chang. 2021. «Assessment of relationship between maxillary sinus membrane thickening and the adjacent teeth health by cone-beam computed tomography». *Journal of Dental Sciences* 16(1): 275. [/pmc/articles/PMC7770254/](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34770254/) (30 de agosto de 2023).
- Jang, J., S. Kwak, J. H. Ha, y H. Kim. 2017. «Anatomical relationship of maxillary posterior teeth with the sinus floor and buccal cortex». *Journal of oral rehabilitation* 44(8): 617-25. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28547776/> (3 de septiembre de 2023).
- Jouhar, Rizwan et al. 2023. «CBCT Evaluation of Periapical Pathologies in Maxillary Posterior Teeth and Their Relationship with Maxillary Sinus Mucosal Thickening». *Healthcare (Switzerland)* 11(6).
- Kirkham-Ali, Kate, Madeleine La, Judd Sher, y Amar Sholapurkar. 2019. «Comparison of cone-beam computed tomography and panoramic imaging in assessing the relationship between posterior maxillary tooth roots and the maxillary sinus: A systematic review». *Journal of investigative and clinical dentistry* 10(3). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30693662/> (3 de septiembre de 2023).
- Kuligowski, Piotr et al. 2021. «Association between odontogenic and maxillary sinus conditions: A retrospective cone-beam computed tomographic study». *Journal of Clinical Medicine* 10(13).
- Legert, Karin Garming, Mikael Zimmerman, y Pontus Stierna. 2019. «Sinusitis of odontogenic origin: pathophysiological implications of early treatment». *Acta otolaryngologica* 124(6): 655-63. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15515486/> (3 de septiembre de 2023).
- Liu, Shaoqing et al. 2023. «Association between odontogenic conditions and maxillary sinus abnormalities: a retrospective cone-beam computed-tomographic study». *Annals of Palliative Medicine* 12(2): 365-75.
- Nascimento, Eduarda et al. 2016. «Association between Odontogenic Conditions and Maxillary Sinus Disease: A Study Using Cone-beam Computed Tomography». *Journal of endodontics* 42(10): 1509-15. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27522456/> (2 de septiembre de 2023).

- Newbould, Rexford D. et al. 2017. «Evaluación de lesiones periapicales y su asociación con anomalías del seno maxilar en imágenes de tomografía computarizada de haz cónico». *Dentomaxillofacial Radiology* 46(2).
- Sakir, Merve, y Sebnem Ercalik. 2020. «Associations between Periapical Health of Maxillary Molars and Mucosal Thickening of Maxillary Sinuses in Cone-beam Computed Tomographic Images: A Retrospective Study». *Journal of endodontics* 46(3): 397-403. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31983459/> (30 de agosto de 2023).
- Sghaireen, Mohammed. 2020. «Thickening of Schneiderian membrane secondary to periapical lesions: A retrospective radiographic analysis». *Journal of International Society of Preventive & Community Dentistry* 10(3): 316. [/pmc/articles/PMC7402264/](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31983459/) (30 de agosto de 2023).
- Simuntis, Regimantas et al. 2020. «Association between Maxillary Posterior Teeth Periapical Odontogenic Lesions and Maxillary Sinus Mucosal Thickening: A 3D Volumetric Computed Tomography Analysis». *Sinusitis 2020, Vol. 4, Pages 8-20* 4(1): 8-20. <https://www.mdpi.com/2673-351X/4/1/3/htm> (11 de septiembre de 2023).
- Vestin Fredriksson, Malin, Anders Öhman, Lennart Flygare, y Krister Tano. 2017. «When Maxillary Sinusitis Does Not Heal: Findings on CBCT Scans of the Sinuses With a Particular Focus on the Occurrence of Odontogenic Causes of Maxillary Sinusitis». *Laryngoscope Investigative Otolaryngology* 2(6): 442. [/pmc/articles/PMC5743152/](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31983459/) (3 de septiembre de 2023).
- Yeung, Andy Wai Kan, Kuo Feng Hung, Dion Tik Shun Li, y Yiu Yan Leung. 2022. «The Use of CBCT in Evaluating the Health and Pathology of the Maxillary Sinus». *Diagnostics* 12(11).
- Yildirim, Eren, Mehmet Ciftci, Gulen Kamak, y Ali Murat Aktan. 2017. «Evaluation of the relationship between maxillary sinus floor position and maxillary sinusitis using cone beam computed tomography». *Oral Radiology* 33(1): 16-22. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11282-016-0241-0> (1 de septiembre de 2023).

CAPITULO XX

BENEFICIOS TRIBUTARIOS Y LA RENTABILIDAD DE
EMPRESAS EXPORTADORAS DE MOLUSCOS EN PERÚ

20. BENEFICIOS TRIBUTARIOS Y LA RENTABILIDAD DE EMPRESAS EXPORTADORAS DE MOLUSCOS EN PERÚ

TAX BENEFITS AND PROFITABILITY OF MOLLUSK EXPORTING COMPANIES IN PERU

Juan Eca Periche

Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias contables, Lima-Perú

jeca@undc.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-5249-8750>

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar cómo los beneficios tributarios cumplen un papel importante en la generación de la Rentabilidad de las empresas. La metodología utilizada fue de enfoque cualitativo, tipo de investigación básica, diseño no-experimental, método Descriptivo, población y muestra fueron tres contadores de empresas exportadoras, la técnica fue la entrevista y el instrumento fue la entrevista estructurada, para el procesamiento de datos se elaboraron tablas y figuras. Los resultados indican que los beneficios tributarios son importantes para las empresas exportadoras de moluscos debido a que incrementan la liquidez y como consecuencia incrementa la rentabilidad por las inversiones que darán dividendos a futuro. Se concluye que los beneficios tributarios (Saldo a favor del exportador y Régimen de restitución de derechos arancelarios-Drawback) inciden de manera favorables en la rentabilidad de las empresas exportadoras de moluscos en el Perú durante el año 2022.

Palabras clave: Beneficios tributarios, Saldo a favor del exportador, Rentabilidad.

Abstract

The objective of the research was to determine how tax benefits play an important role in generating the profitability of companies. The methodology used was a qualitative

approach, type of basic research, non-experimental design, descriptive method, population and sample were three accountants from exporting companies, the technique was the interview and the instrument was the structured interview, for data processing They created tables and figures. The results indicate that tax benefits are important for shellfish exporting companies because they increase liquidity and, as a consequence, increase the profitability of investments that will give dividends in the future. It is concluded that the tax benefits (Balance in favor of the exporter and Tariff Duties Restitution Regime-Drawback) have a favorable impact on the profitability of mollusk exporting companies in Peru during the year 2022.

Keywords: Tax benefits, Balance in favor of the exporter, Profitability.

20.1 Introducción

La humanidad afrontó una de las situaciones más caóticas de su historia en pleno siglo XXI, con la pandemia COVID-19 que azotó a los habitantes de todas las sociedades, sin distinción alguna. Su irrupción puso en evidencia el relativo nivel de desarrollo alcanzado por la humanidad en las diversas esferas como la ciencia o la tecnología, básicamente en lo que concierne al cuidado de la vida humana. Ello se hizo patente en las dificultades que tuvieron los centros hospitalarios para la atención de pacientes que crecían día a día de manera incontrolable. En el Perú los pacientes con COVID-19 no pudieron ser atendidos oportunamente debido, entre diversos factores, a la falta de equipamiento, carencia de ambientes, personal con mala remuneración, etc. Estas condiciones generaron temor en la mayoría de los pobladores a tal punto que muchos tomaron la decisión de no acudir a los centros hospitalarios por la creencia bastante generalizada, y, por cierto, muy comprensible, de que "ir al hospital en estos tiempos es entregarse a la muerte ciegamente; por tanto, prefiero morir en mi casa". Las escenas desgarradoras por la falta o nula atención generaron desconcierto y temor en las personas, a lo cual se sumaron las restricciones a la libre circulación de las personas por parte del gobierno. Por el temor al contagio, los pacientes hospitalizados no podían ser visitados por ningún familiar; en caso de morir, estos eran trasladadas directamente al cementerio sin permitirse la compañía de

algún familiar, en féretros fuertemente sellados con cubiertas especiales; en otros casos se cremaron, se enterraron en fosas comunes, sin esperar el consentimiento de los familiares. Todas estas acciones se realizaron con referencia a dentro del marco de las indicaciones normativas de salud del momento.

Según Quiroz et al. (2020), el virus poco conocido denominado SARCOV, que comúnmente conocemos como COVID-19, fue inicialmente diagnosticado en la ciudad de Wuhan, en la República Popular China, en diciembre del 2019 y de allí se propagó a nivel global de manera exponencial. En el Perú, el COVID-19 hizo sentir sus efectos el 06 de marzo del 2020, confirmándose en dicha fecha el primer caso en la ciudad de Lima y posteriormente propagándose en las diferentes regiones del país. La sintomatología más frecuente en primera instancia ha incluido tos, fiebre, malestar general y dolor de garganta. El virus atacó primeramente a la población adulta (en un 67.0 %), seguido de los adultos mayores (con un 14,9 %), jóvenes (con un 14.2 %), adolescentes (con un 1,4 %), y niños de 0 a 11 años (con un 2,5 %). La población más afectada han sido los varones en un 61.6 % tal como sostiene el Ministerio de Salud del Perú (2020).

Desde la perspectiva de Huarcaya-Victoria (2020), durante el mes de diciembre de 2019 se reportaron 414 179 casos de personas infectadas por coronavirus (COVID-19). Luego los contagios se aceleraron en todo el mundo y junto a ello se acrecentaron también los problemas psicológicos. Por su parte, Rodríguez et al. (2020), afirma que el temor en las personas ha ido en aumento a partir del aislamiento social ya que estas implicaban un total desconcierto. A estos hechos se sumaron los despidos de los centros donde laboraban por lo que las personas menores de 50 años presentaron ligeramente mayor temor a las relaciones sociales. Gonzáles-Jaimes et al. (2020), realizaron investigaciones en EE. UU y mostraron que el 40, 9% presentaron un trastorno mental, mientras que el 39 % mostró trastorno de ansiedad depresivo. Parrado y León (2020) también investigaron acerca del impacto del COVID-19 en estudiantes universitarios mexicanos, evidenciando que el 40,3 %, básicamente varones, desarrollaron síntomas de ansiedad, por lo que era necesario la implementación del bienestar de salud estudiantil.

Según Antón (2015) y Apaza et al. (2020), el miedo es propio en los seres humanos hacia la muerte; por tanto, el temor en los estudiantes universitarios en principio era natural. Lo sorprendente de los resultados del presente trabajo es que la mayoría de encuestados afirma comprender que la muerte es natural en los hombres, por lo que con el transcurrir del tiempo, es decir, conforme se fue expandiendo el virus, las personas aprendieron a convivir con el acontecer cotidiano. Moscone (2012) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2016) sugieren que el miedo es una emoción que surge si la integridad de la persona está en riesgo. Por otra parte, cabe resaltar que el ser humano es capaz de adaptarse a cualquier hecho inesperado además de convivir con ella, característica que conocemos como resiliencia. El miedo es un indicador preventivo que ayuda a salvaguardar la vida humana, tal como precisa Docavo (2014). Este miedo en las personas durante el tiempo de pandemia se reactivó de manera automática, y debido a la duración no esperada de la pandemia los niveles de estrés y ansiedad se han intensificado (Castellanos y Díaz, 2020).

Delgado y Sánchez (2019), sostienen que el miedo está asociado a los factores psicológicos. Siguiendo la propuesta del autor se complementa que uno de los factores sería el aislamiento social. Por lo menos en nuestro país, las personas la mayor parte de su tiempo está fuera de casa y al restringirse su circulación los individuos han empezado a desesperarse por tener que permanecer en un solo lugar. Es decir, las personas no estaban acostumbradas a pasar mucho tiempo en casa ahora tenían que aprender a convivir por lapsos prolongados con la familia. Otra de las cosas beneficiosas ha sido que muchas personas se reinventaron para generar un ingreso económico, y también se ha observado la ayuda solidaria de parte de muchas personas e inclusive la ayuda incondicional al que menos tenía. En conclusión, los seres humanos están dispuestos siempre a superar sus dificultades de manera mancomunada.

En el presente estudio se han considerado, básicamente, tres tipos de factores: personales, familiares y socioeconómicos. El primero, factores personales, conocidos también como factores internos, tiene en cuenta que cada individuo es un ser complejo en sí mismo, más allá de que esté integrado o no a un entorno social más allá de lo individual;

el segundo, factores familiares, ha jugado un papel preponderante ya que durante el tiempo de aislamiento cada miembro de la familia ha cumplido un papel específico y convivencia ha evidenciado la necesidad de respetar ciertas reglas justamente para garantizar la convivencia. En este proceso de convivencia, los niños también han sido afectados porque se mostraban como prisioneros ya que nadie podía salir a las calles y ni siquiera a los parques; tercero, los factores socioeconómicos, de importancia central si se tiene en cuenta que la familia se sostiene en función a la economía. En ese sentido, los padres de familia han sido los más afectados porque sufrieron despidos laborales y la gran mayoría de personas en nuestro medio depende de un ingreso diario puesto que se dedican a una actividad comercial o actividad laboral independiente (Alfaro-Alfaro, 2014; Belmares, 2017; Puente, 2020; Lip y Rocabado, 2005; CEPAL, 2020).

La preservación de un estilo de vida saludable es de suma importancia (OMS, 2016). En tal sentido, siempre se ha recomendado mantener la actividad física dentro del espacio familiar, así como practicar una dieta alimenticia balanceada, aunque esta regla no se cumplió debido a que muchos miembros de la familia han sido víctimas de la ansiedad causada por la pandemia por lo que terminaron mayormente ingiriendo alimentos de manera excesiva. La otra actividad que se debió asumir es dormir bien, lo cual tampoco se ha cumplido puesto que la mayoría de las personas carecían de ingreso económico seguro. En otros casos toda la familia entera sufrió el contagio, por lo que pasaron mucho tiempo buscando el oxígeno para salvar la vida de uno de los miembros de la familia, lo cual no permitió a las personas vivir con tranquilidad.

20.2 Desarrollo

Desde hace más de cincuenta años, el cultivo y exportación de moluscos (concha de abanico y otras variedades), a nivel mundial se incrementó debido a su alta cotización en el mercado y a la creación de criaderos del molusco que incrementan la reproducción de dicho producto. Para efectos de la investigación, tomaremos como referencia el molusco denominado Concha de abanico (*Argopecten purpuratus*), por ser uno de los productos que más se exportan. La concha de abanico está catalogada como uno de los moluscos más

importantes de la costa del Pacífico, debido a su alta productividad, y por la importancia como producto de exportación.

En el Perú, la explotación de la concha de abanico hasta antes del fenómeno del Niño 1982-1983 no era significativo, pero en la actualidad El fenómeno del Niño trajo un incremento en los niveles poblacionales de este recurso y así se crearon los primeros criaderos a nivel comercial con semilla proveniente de bancos naturales. Actualmente en el Perú la producción proveniente de cultivos se ha incrementado notablemente y se ha convertido en el principal producto marino de exportación para los mercados del exterior

“En los últimos años, ha sido notable el crecimiento de su producción en el Perú, principalmente en las Regiones de Piura, Ancash, Ica” (Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero - FONDEPES, 2004, p.5). Ante esta situación el gobierno del Perú, con la finalidad de incrementar la exportación de conchas de abanico en las regiones que invierten en el cultivo del molusco, dio beneficios tributarios que favorecen a las empresas exportadoras en general como son el régimen *Drawback* y el saldo a favor materia de beneficio.

Los beneficios tributarios son definidos como “ciertos incentivos otorgados como instrumento de política fiscal para fomentar el crecimiento económico de un país, son definidos y orientados en función a variables como nivel de ingresos, tipo de actividad y zona geográfica, entre otras” (Ayerve, 2019, p. 2).

Las empresas exportadoras de moluscos son entidades que se dedican a la Acuicultura marina (crianza y exportación de conchas de abanico). Las compañías cuentan con derechos para realizar la acuicultura de este molusco en las zonas más adecuadas del Océano Pacífico de Perú, siendo estas localizadas en zonas clasificadas como “Tipo A” por la Autoridad Sanitaria Nacional (Instituto Tecnológico Pesquero, ITP), siendo su ubicación en la Bahía de Sechura, Piura: Zona 012-SECH-10 y en Bahía Nonura, Punta Aguja, Sechura, Piura

El problema que se identifica en la empresa es que no existe un Manual de Políticas Contables que sirva para la correcta aplicación de las normas contables y tributarias lo que trae como consecuencia que la devolución de los beneficios tributarios se solicite con

demora, perjudicando la rentabilidad de la empresa, el mismo que se ve reflejado en los Estados Financieros.

La rentabilidad se ve reflejado en la rentabilidad económica debido a que producto de la demora en solicitar la devolución de los beneficios tributarios, no se pueden realizar nuevas inversiones en la empresa y también en la rentabilidad financiera porque la liquidez que necesita la empresa para afrontar obligaciones de corto plazo origina falta de cumplimiento hacia terceros.

Si no se mejora la solicitud de los beneficios tributarios dentro de los plazos establecidos, seguirá perjudicando la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, a través de la investigación se trata de analizar cómo los beneficios tributarios inciden en la rentabilidad de las empresas exportadoras de moluscos en el Perú, durante el año 2022.

Variable independiente: Beneficios Tributarios

Según Clark (2001), citado por Huayna (2017) quien indica que los estados del mundo con la finalidad de desarrollar o incrementar el desarrollo económico de determinada región del país se sacrifica en la recaudación con la finalidad de que la misma incremente su desarrollo económico y eleve el desarrollo empresarial de las organizaciones que se encuentran en dichas regiones.

Para determinar el concepto de beneficios tributarios empezaremos definiendo algunos conceptos afines se profundiza que la exportación, según la Ley General de Aduanas (2008), en el artículo se define “el régimen aduanero que permite la salida del territorio aduanero de las mercaderías para ser usado o consumido en el exterior” (Art.6o).

Las características de las exportaciones se enfocan en: (i) Tiene un efecto positivo en la balanza comercial (superávit) porque permitiría amortizar las deudas internas o externas del país; (ii) Incrementa la recaudación tributaria, puesto que al aumentar las exportaciones también se incrementa la recaudación por concepto de impuesto a la renta; (iii) Permite el crecimiento del PBI.

Los regímenes de exportación son: a) Régimen de exportación definitiva se contempla en la Ley General de Aduanas (2008) es “El régimen aduanero que permite el retiro del territorio aduanero de las mercaderías para ser usado o consumido de manera

definitiva en el exterior y no está afectada a tributo alguno” (Art. 6o). Así mismo se contempla b) Régimen de exportación temporal para la reimportación en el mismo estado la Ley General de Aduanas (2008) es “El régimen aduanero que permite la salida temporal del territorio aduanero de las mercaderías con el objetivo de reimportarlas en un plazo establecido, con la condición de no haber experimentado algún tipo de transformación, excepto, el deterioro normal como parte de su uso” (Art. 64).

Los beneficios tributarios, según Roca (2010), citado por Aquino y Yaringaño (2019), indican que, a través del informe del Banco Interamericano de Desarrollo, precisan que los incentivos tributarios provenientes del estado buscan atraer y motivar la inversión, sobre todo el capital extranjero que busca disminuir los gastos adicionales que son necesarios para la inversión en estos países en desarrollo, por lo que su aplicación no debe ser compleja.

Los tipos de beneficios tributarios según Ruiz de Castilla (2013), dice que existen diferentes tipos de beneficios tributarios como:

a) Inmunidad tributaria: La política fiscal general determina el universo de hechos que deben soportar una carga tributaria para financiar la actividad estatal. Aquí es donde se requiere cierto nivel de flexibilidad, de tal modo que -por razones de Política de Estado del más alto nivel, que tienen que ver con las bases estructurales de la economía, reciprocidad entre Estados, etc.- es posible introducir en el país ciertos casos de liberación tributaria.

b) Inafectación tributaria: La ley establece el ámbito de aplicación del tributo. Aquí se encuentra el conjunto de hechos que son capaces de generar el nacimiento de la obligación tributaria. Cualquier hecho –económico o no- que se encuentre fuera del referido ámbito, califica como inafecto; en el sentido que no va a soportar la carga tributaria.

c) Exoneración tributaria: El punto de partida es que nos encontramos ante una ley que regula un determinado tributo, donde se delimita el ámbito de aplicación. Aquí se encuentra el conjunto de hechos generadores de obligaciones tributarias.

d) Beneficio tributario: De modo general se comprende como todo mecanismo que reduce o elimina la carga tributaria. El punto de partida es que existe una carga tributaria, mientras que el punto de llegada es la reducción o eliminación de esta carga. De modo específico el beneficio tributario es toda ventaja que se otorga al agente económico (contribuyente), en materia del débito y crédito tributarios.

e) Incentivo tributario: "Se trata de todos aquellos instrumentos que recurren al factor tributario para inducir determinadas decisiones o conductas de los agentes económicos" (Ruiz, 2013, pp. 139-146).

El Régimen *Drawback*, se creó en 1995 mediante D.S 104-95-EF. Anteriormente existieron otros mecanismos tributarios parecidos al *drawback* como el CERTEX, SECREX y FENT cuyo fin era brindar apoyo financiero a los exportadores no tradicionales (Gómez y Razuri, 2021, p.29).

Según, la Plataforma digital único del estado peruano (2020) nos detalla el concepto y el procedimiento para poder acogerse al Drawback, es el régimen que te permite obtener la devolución de un porcentaje del valor FOB del bien exportado, si el costo de producción del bien aumentó por el pago de los derechos arancelarios que gravan la importación de insumos incorporados o consumidos en la producción del bien exportado. Para gozar de este beneficio en Perú se debe contar con el Registro Único de Contribuyentes (RUC) activo y no tener la condición de no hallado o no habido.

Los insumos que aplican al beneficio son: a) Materia Prima: toda sustancia, elemento o materia necesaria para obtener un producto, incluidos los que se consumen o intervienen directamente en el proceso de producción o manufactura, o sirven para conservar el producto de exportación. Se consideran materia prima las etiquetas, envases y otros artículos necesarios para la conservación y transporte del producto exportado. b) Productos Intermedios: elementos que requieren de procesos posteriores para adquirir la forma final en que serán incorporados al producto exportado. c) Pieza: Unidad previamente manufacturada, cuya ulterior división física produce su inutilización para la finalidad a que estaba destinada. d) Parte: conjunto o combinación de piezas unidas por cualquier procedimiento de sujeción, destinado a constituir una unidad superior.

Las características de los insumos: (1) Los insumos utilizados deben haber sido importados dentro de los 36 meses anteriores a la exportación; (2) El valor CIF no debe superar el 50% del FOB de los insumos importados con relación al producto exportado; (3) No haber sido nacionalizados con exoneración arancelaria, rebaja o franquicia aduanera otorgadas por acuerdos comerciales internacionales; (4) No haber sido nacionalizados al amparo del régimen de reposición de mercancías en franquicia; (5) No haber sido nacionalizados con tasa cero, cuando éstos son los únicos insumos importados; (6) No correspondan al régimen de admisión temporal para perfeccionamiento activo y/o admisión temporal para reexportación en el mismo estado, (7) No puede solicitarse el acogimiento a la Restitución por el uso de combustibles u otra fuente energética, para generar calor o energía, (8) No puede solicitarse el acogimiento a la Restitución por el uso de repuestos y útiles de recambio que se consuman o empleen en la obtención de bienes de exportación.

Las Modalidades de Adquisición de Insumos: son (i) Importados directamente por el Beneficiario, (ii) Importados por Terceros y adquiridos tal cual ingresaron al país y (iii) Mercancías elaboradas con insumos importados adquiridos de proveedores locales: Mercancías excluidas del beneficio, verifica si el producto a exportar está en la lista de partidas arancelarias excluidas de la restitución de derechos arancelarios. Si la mercadería está comprendida en estas listas, no podrán acogerse al beneficio.

Requisitos de drawback

- Clave - SOL
- Tener la Condición de Exportador en Actividad de Comercio Exterior.
- Inscribir un CCI – Código de Cuenta Interbancario a través de la Clave SOL
- Manifestación de Voluntad
- Consignar en la declaración de exportación el código 13, manifestando la voluntad de acogerse al Drawback.
- Plazo para Presentar mi solicitud

-La solicitud debe ser numerada en un plazo máximo de 180 días hábiles, computado desde la fecha de embarque.

-Documentos

Los documentos que se adjuntará a la Solicitud, de acuerdo a las especificaciones técnicas, son:

1. Factura emitida por el proveedor local correspondiente a compras internas de insumos importados emitida conforme lo establece el Reglamento de Comprobantes de Pago.

2. Declaración jurada del proveedor local, según Anexo III. En caso que el original de una declaración jurada haya sido presentado con anterioridad copia simple de ésta, indicando el número de la Solicitud con que fue presentada dicha declaración.

3. Factura que acredite el servicio prestado en caso de la producción o elaboración por encargo de los bienes que exporta, emitida conforme lo establece el Reglamento de Comprobantes de Pago.

4. Documentación que acredite la exclusión de las empresas vinculadas.

5. En caso tenga que presentarlo de manera física, adjuntar Solicitud impresa del sistema, copias de las facturas y original de la Declaración jurada.

Tramitar el drawback

La tasa de restitución (monto a devolver por la solicitud de drawback) es de 3% (a partir del 2019) se aplica sobre el valor FOB del producto exportado, corresponde aplicar la tasa vigente al momento de la aprobación de la solicitud. Con el tope del 50% de su costo de producción, que corresponde a los materiales directos utilizados, mano de obra directa y los costos indirectos de fabricación (IR).

Valor FOB a restituir: (i) Incluye: Costo de producción, Utilidad, Costos de embalaje, Gastos de transporte interno, Gastos de agente, Gastos de carga y manipuleo; (ii) Excluye: Comisiones y cualquier otro gasto deducible en el resultado final de la operación de la exportación (intereses por el pago diferido, inspección, gastos de corretaje, cánones, regalías, gastos posteriores a la exportación y otros gastos asumidos por el vendedor).

Cuando las exportaciones son pactadas bajo los Incoterm Ex Work, FCA y FAS, el monto a restituir se calcula sobre el valor FOB consignado en la DAM de exportación, excluyendo los gastos que no fueron asumidos por el exportador. Cuando las exportaciones son pactadas en otros Incoterm, el monto a restituir se calcula sobre el valor FOB consignado en la DAM de exportación, excluyendo los costos no considerados en dicho término de venta. En todos los casos se efectuarán las exclusiones previstas en el primer párrafo del presente numeral.

Los montos por restituir: La solicitud presentada debe tener como resultado un monto igual o superior a US\$500.00. Los valores FOB de las exportaciones acogidas a la Restitución no deben superar 20 millones por Subpartida (codificación arancelaria de la mercancía - 10 dígitos) y por beneficiario no vinculado.

Los plazos para presentar la Solicitud: La solicitud debe ser numerada en un plazo máximo de 180 días hábiles, computado desde la fecha de embarque.

Plazo de aprobación y abono: A partir del día siguiente de la fecha de numeración de la solicitud si no fue seleccionada a revisión documentaria, o la fecha de presentación de la documentación sustentatoria, si fue seleccionada a revisión documentaria.

Los rechazos fueron subsanable: (i) Los errores de transcripción o de cálculo entre la información transmitida y el documento digitalizado en la solicitud, (ii) La digitalización incompleta y/o ilegible, omisión de digitalización y/o de presentación de documentación que sustente la información transmitida en la Solicitud; (iii) La omisión total o parcial del registro en la Solicitud de la información contenida en la documentación digitalizada; (iv) La omisión de sello y/o firma en la documentación presentada ante la SUNAT.

Lo no Subsanable: se contempla (i) Los que incumplan los requisitos establecidos en el Reglamento; (ii) Los rechazos que no fueron absueltos dentro del plazo legal concedido por la SUNAT; (iii) plazo para subsanación, (iv) cuando la Solicitud es calificada como rechazo subsanable, tienes un plazo de dos (2) días hábiles computado a partir del día siguiente de la fecha del depósito del mensaje en el Buzón SOL del beneficiario, para que solicites la subsanación electrónica o documentaria.

Verificación de deudas: Una vez aprobada la solicitud electrónica se procede a la verificación de deudas correspondientes. El Sistema realiza el proceso automático de verificación de deudas exigibles coactivamente o medida cautelar de otras entidades. De detectarse deuda exigible coactivamente o con medida cautelar de otras entidades y una vez registrado la deuda respectiva, se procede al embargo que puede ser parcial o total (pp.1-6)

Saldo a favor materia de beneficio

- Según Gómez & Razuri (2021) dicen que de acuerdo con el artículo N° 34 de la Ley del IGV es el impuesto originado por las adquisiciones de bienes, servicios, contratos de construcción y las pólizas de importación y se encuentra detallado en el comprobante de pago. (Decreto Supremo N° 055, 1999)

Dicho en otras palabras, es el IGV obtenidas de las operaciones gravadas (compras internas e importadas) destinadas para operaciones gravadas y no gravadas (exportaciones) cuyos montos se encuentran consignados en los comprobantes de pago. (p.29).

Gómez & Razuri (2021) Destaca los siguientes aspectos respecto al régimen Drawback:

Requisitos:

El saldo a favor deberá cumplir con los requisitos sustanciales y formales del crédito fiscal de acuerdo con el artículo N° 18 y artículo N° 19 respectivamente:

-Requisitos Sustanciales: (Art. N° 18 Ley del IGV)

Considerarse como gasto y costo de acuerdo a la LIR. • Que se destine a operaciones por las que pague impuesto.

-Requisitos Formales: (Art. N° 19 Ley del IGV)

El IGV debe estar detallado por separado en el comprobante de pago por la adquisición de un bien, servicio, contrato de construcción.

Consignar la razón social y número del RUC del emisor en el comprobante de pago.

Anotación en el Registro de Compras del comprobante pago.

-Beneficiarios del Saldo a Favor del Exportador:

-Son beneficiarios a acceder a dicho beneficio los exportadores de bienes y servicios los que se menciona el artículo N° 33 y el Apéndice V del TUO de la Ley del IGV.

-Determinación del Saldo a Favor Materia del Beneficio En el artículo N° 3 del Reglamento de Notas de Crédito Negociables (Decreto Supremo N° 126, 1994) se denomina Saldo a Favor Materia del Beneficio al resultado obtenido entre el impuesto bruto menos el saldo a favor por exportación. De tratarse de las exportaciones las cuales no están afectas al IGV por defecto toma el nombre de Saldo a Favor Materia de Beneficio (SFMB). (p.31).

-Aplicación del Saldo a Favor Materia de Beneficio El artículo N° 35 de la Ley del IGV (Decreto Supremo N° 055, 1999) menciona el exportador podrá aplicarlo en los siguientes casos:

a) Deudas tributarias por pagos a cuenta y de regularización del Impuesto a la Renta.

b) Si el exportador no tuviera que pagar Impuesto a la Renta durante el año o mes podrá compensarlo con cualquier otro tributo que forme parte del Tesoro Público.

c) De no presentarse ninguno de los dos casos antes mencionados, se procederá a solicitar la devolución del SFMB. (p.35).

- Determinación del límite de devolución y/o compensación

Para fines de la aplicación del SFMB, la compensación o devolución de acuerdo con el artículo N° 4 del Reglamento de Notas de Crédito Negociables establece que tendrá como límite un porcentaje equivalente a la tasa del IGV (18%), sobre las exportaciones realizadas en el período. El Saldo a Favor Materia del Beneficio que exceda dicho límite podrá ser trasladado como SFE a los meses siguientes. El SFMB cuya compensación y/o devolución no hubiere sido aplicada o solicitada podrá arrastrarse a los meses siguientes como Saldo a Favor por Exportación. (p.37).

- Plazos para la devolución del SFMB

Los plazos para la devolución del SFMB antes del Decreto Supremo N° 088-2018-EF son los siguientes:

Un día hábil (Con garantía): De acuerdo con el artículo N° 12 del Reglamento de Notas de Créditos Negociables mediante Carta Fianza, Póliza de Caución, Certificados Bancarios en moneda extranjera; dichos documentos tendrán una validez de 30 días desde la presentación la solicitud de devolución.

Cinco días hábiles: (Sin garantía) Plazo general

Quince días hábiles: En caso el solicitante realice ocasionalmente exportaciones, tuviera deudas tributarias exigibles o hubiese declarado información inconsistente.

Seis meses: En caso de evasión tributaria (p.37).

Dimensiones:

i) Régimen Drawback. Según el portal Plataforma digital único del estado peruano (2020) es el régimen que te permite obtener la devolución de un porcentaje del valor FOB del bien exportado, si el costo de producción del bien aumentó por el pago de los derechos arancelarios que gravan la importación de insumos incorporados o consumidos en la producción del bien exportado. Para gozar de este beneficio debes contar con el Registro Único de Contribuyentes (RUC) activo y no tener la condición de no hallado o no habido.

ii) Saldo a favor del exportador. Según Saravia (2019) "Es el monto del IGV de las adquisiciones de bienes, servicios, contratos de construcción y las pólizas de importación, se le denomina Saldo a Favor del Exportador (SFE)" (p.56).

Los indicadores:

- Ratios de Liquidez

Olivera (2011) "Revela la capacidad de pago de la empresa, para el mismo periodo de tiempo". Formula: $\text{Activos corriente} / \text{Pasivos corrientes}$ (p.7).

- Ratio de capital de trabajo

Olivera (2011) "Denominado también "Fondo de maniobra", es un indicador que calcula el efectivo de que dispone la empresa, en el corto plazo, luego de sustraer el pago de la deuda". Formula: $\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$ (p.7).

- Ratio de prueba ácida

Olivera (2011) también llamada "Razón Rápida", "mide la proporción entre los activos de mayor liquidez, aquellos que efectivamente pueden ser convertidos en dinero rápidamente, frente a las responsabilidades dentro del corto plazo (p.8).

-Detalle de IGV de compras

Según la Plataforma digital única del estado peruano (2022) Es el impuesto que debes pagar cuando compras bienes muebles o cuando una empresa te presta sus servicios, tanto como persona natural o jurídica. El IGV se aplica sobre el monto acordado a pagar, lo que da como resultado el "monto total a pagar", llamado también "precio de venta".

-Detalle de IGV de ventas

Según Emprender SUNAT (2021) El Impuesto General a las Ventas (IGV) es un impuesto que pagamos todos los ciudadanos al realizar una adquisición, es decir se cobra en la compra final del bien o servicio. La tasa es del 18%, se aplica el 16% al IGV y un 2% al Impuesto de Promoción Municipal.

-Liquidación del saldo a favor materia de beneficio

Saravia (2019) Es el monto del IGV de las adquisiciones de bienes, servicios, contratos de construcción y las pólizas de importación, se le denomina Saldo a Favor del Exportador (SFE). Del Saldo a Favor por Exportación se deducirá del Impuesto Bruto del IGV a cargo del sujeto. De quedar un monto a favor, este se denominará Saldo a Favor Materia del Beneficio (SFMB). El límite de devolución es el 18% de las exportaciones realizadas en el periodo.

Variable: Regímenes tributarios

Según Hernández y Ríos (2013) citado por Aguirre et al. (2020), es una variable exógena, es decir una variable específica, ya que afecta la estructura financiera, la combinación de la deuda y el capital destinado al financiamiento. De allí que es un elemento muy importante en la empresa, ya que evalúa la gestión de la empresa para convertir las ventas en ganancias (p.52).

-Tipos de rentabilidad

Según Mamani (2019, p.15) dice que existen dos tipos de rentabilidad.

- Rentabilidad económica Se le denomina también de la inversión, es el volumen de rentabilidad de los bienes que posee la empresa en un determinado ejercicio. Se considera un indicador importante para establecer la efectividad de la entidad, de tal manera que al no considerar las consecuencias de la financiación permite observar que tan efectiva resulta para alcanzar el crecimiento de la actividad económica.

- Rentabilidad financiera, está referida a una medida en un lapso determinado, de la rentabilidad que se obtiene por los capitales propios, que por lo general no dependen de la distribución de los resultados obtenidos. Se considera un índice favorable que todo accionista busca incrementar sus utilidades.

-Ratios de Rentabilidad

Estos ratios muestran el desempeño del ente con respecto a la inversión realizada o respecto al nivel de ventas, los cuales son expresados en términos de porcentaje (Mamani, 2019, p.16).

-Importancia

Olivera (2011) dice que los ratios son importantes porque permiten evaluar la situación económica y financiera de la empresa; es una herramienta útil para la toma de decisiones; permiten describir el desenvolvimiento de la empresa en un periodo de recesión o auge, y de esta manera observar su trayectoria de crecimiento (p.5).

-Las limitaciones, al respecto Olivera (2011) dice que los ratios tienen limitaciones: Los ratios financieros son limitados si el objetivo del análisis es medir el éxito o fracaso de la empresa, tanto en el giro del negocio, como en un proyecto específico; es limitado si se emplea para solucionar los problemas financieros de la empresa; para que sean significativos deben ser comparados con los ratios de las empresas del sector (p.5).

-Clasificación de los Ratios de Rentabilidad

Son medidas que evalúan la capacidad de la empresa para generar utilidades, ya sea con recursos propios o ajenos y por otro lado, la eficiencia de sus operaciones en un determinado periodo. Entre las principales se mencionan:

Rentabilidad de Activos (ROA) "Return on Assets"

Rendimiento del Capital (ROE) "Return on Equity"

Margen de Utilidad Operativa (MUO)

Margen de Utilidad Neta (MUN)

-Rentabilidad de Activos (ROA) "Return on Assets"

Olivera (2011) "Mide la habilidad de la administración para generar utilidades con los recursos que dispone". Se le llama también "Rendimiento sobre la inversión" (p. 19).

Fórmula: $ROA = UN / AT$

Donde:

UN: Utilidad Neta

Si el coeficiente es alto, entonces, la empresa está empleando eficientemente sus recursos, obteniendo mayores retornos por cada unidad de activos que posea.

-Rendimiento del Capital (ROE) "Return on Equity"

Olivera (2011) "Ratio que mide la eficiencia de dirección, para generar retornos a partir de los aportes de los socios; es decir, indica el rendimiento obtenido a favor de los accionistas en un periodo determinado" (p. 20).

Fórmula: $ROE = UN / PN$

Donde:

PN: Patrimonio neto

UN: Utilidad neta

Si la cifra es alta, significa que el accionariado está consiguiendo mayores beneficios por cada unidad monetaria invertida.

-Margen de Utilidad Operativa (MUO)

Olivera (2011) "Esta medida indica la cantidad de ganancias operativas (beneficios antes de intereses e impuestos) por cada unidad de venta" (p. 22).

Fórmula: $MUO = UO / VN$

Donde:

UO: Utilidad operativa

VN: Ventas netas

Cuando el coeficiente es alto, se obtiene el mayor rendimiento posible sobre dichas ventas. Refleja también la eficiencia de la gerencia en la administración de los costos y gastos de la empresa.

-Margen de Utilidad Neta (MUN)

Olivera (2011) "Relaciona la utilidad neta con el nivel de ventas netas y mide los beneficios que obtiene la firma por cada unidad monetaria vendida" (p. 22).

Fórmula: $MUN = UN / VN$

Mientras más altos sean los resultados de esta razón, la empresa obtendrá mayores ganancias por sus ventas realizadas.

Dimensiones

-Rentabilidad financiera:

Pedrosa (2016) "La rentabilidad financiera son aquellos beneficios económicos obtenidos a partir de los recursos propios e inversiones realizadas" (p. 23).

-Rentabilidad económica:

Westreicher (2020) "La rentabilidad económica es el beneficio que obtiene una empresa por las inversiones realizadas. Para su medición, se recurre a los estados financieros de la firma" (p. 27).

INDICADORES

-Rentabilidad patrimonial ROE:

Según el portal del Banco Continental BBVA (2021) El ROE ('return on equity' por sus siglas en inglés) es el ratio más usado por analistas financieros e inversores para medir la rentabilidad de una empresa. Se calcula dividiendo el beneficio neto obtenido por dicha compañía en relación a sus fondos propios.

-Margen de utilidad operativa:

Según Herrera (2022) explica su definición donde: Según el autor, indica que la utilidad operativa son indicadores financieros que visualiza la eficiencia de la empresa. Donde muestra la competitividad de los encargados de la venta considerando su reducción en los costos para generar el objetivo planteado (p. 50).

-Rentabilidad de Activos ROA:

Olivera (2011) "Mide la habilidad de la administración para generar utilidades con los recursos que dispone. Se le llama también. Rendimiento sobre la inversión" (p. 19).

Formula: Utilidad neta / Activos totales.

-Margen de utilidad neta:

Olivera (2011) Relaciona la utilidad neta con el nivel de ventas netas y mide los beneficios que obtiene la firma por cada unidad monetaria vendida. Formula: Utilidad neta / ventas netas. (p. 22).

20.3 Metodología

El diseño de la investigación es No- experimental porque no se manipularon las variables. Hernández, et al. (2014) Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

El método de investigación fue descriptivo. Hernández et al. (2014) indica que "busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población". (p. 92).

La población y muestra comprendida en tres contadores de empresas exportadoras de moluscos.

Hernández et al. (2014) definió a la población o universo "Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p. 174). La muestra será pequeña y será la misma población.

El lugar de estudio será en las instalaciones de las oficinas administrativas de las empresas exportadoras, ubicadas en el departamento de Lima. La técnica utilizada para la recolección de información, fue la entrevista. Al respecto, Rodríguez (2008 octubre 10) citado por Ruiz (2011) precisa que "las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas" (p. 24).

El instrumento usado fue la entrevista estructurada que es un cuestionario rígido, pautado o estandarizado, se los conoce también como estandarizada programada. Hernández et al. (2014) indica que se utiliza para recoger los datos de la investigación. De la misma manera, el autor manifiesta que un instrumento de medición adecuado, es el que registra los datos observables, de forma que representen verdaderamente a las variables que el investigador tiene por objeto. Para el análisis y procedimientos de datos, se analizaron los datos recogidos en las entrevistas a los gerentes de las empresas exportadoras, con el objetivo de describir los resultados de la entrevista, el mismo que se presentará mediante tablas gráficos y figuras respectivas (Bernal, 2010).

20.4 Resultados

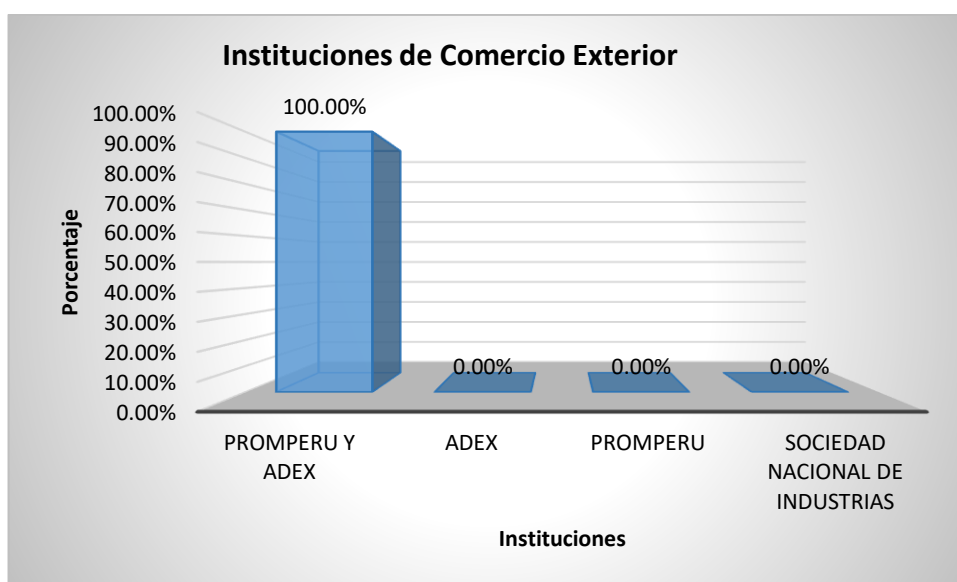
En cuanto a los beneficios tributarios se realizaron entrevistas a 3 contadores de diferentes empresas exportadoras, quienes respondieron a las 7 preguntas que incluía la entrevista, el mismo que luego de analizar y clasificar las respuestas se armaron estas tablas y gráficos con las respuestas consolidadas de los entrevistados:

Tabla 3

¿Su Empresa Pertenece a Alguna Institución que Promueva el Comercio Exterior?

Institución	ni	Ni	fi	Fi
Promperú y Adex	3	3	100.00%	100.00%
Adex	0	3	0.00%	100.00%
Promperú	0	3	0.00%	100.00%
Sociedad Nacional de Industrias	0	3	0.00%	100.00%

Figura 1 ¿Su Empresa Pertenece a Alguna Institución que Promueva el Comercio Exterior?



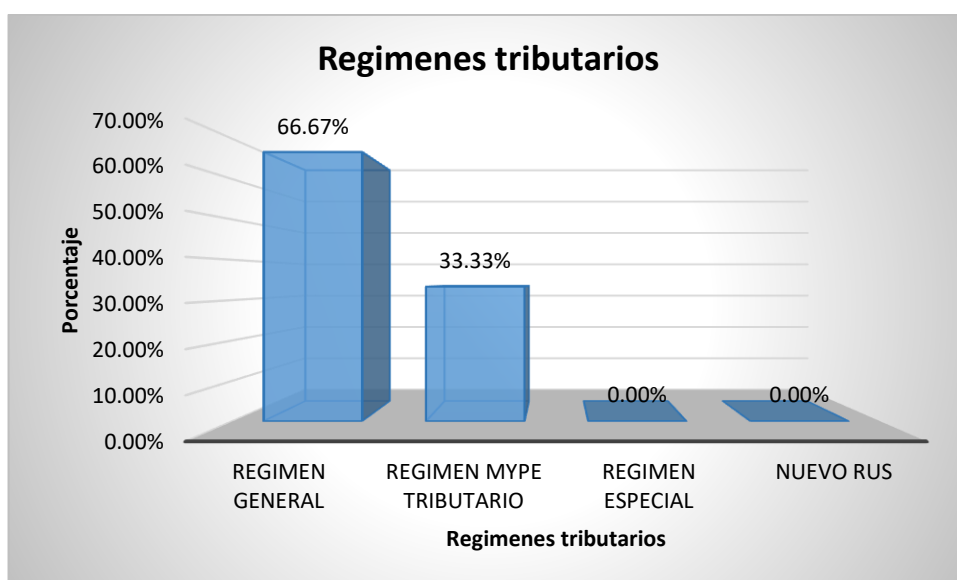
Que el 100% (equivalente a 3 empresas) de las compañías exportadoras de moluscos investigadas se encuentran inscritas en Comisión de Promoción del Perú (PROMPERU) y en la Asociación De Exportadores (ADEX), quienes promueven las exportaciones a nivel nacional.

Tabla 4

¿En qué Régimen Tributario está Sujeta su Empresa?

Regímenes tributarios	ni	Ni	fi	Fi
Régimen General	2	2	66.67%	100.00%
Régimen MYPE tributario	1	3	33.33%	100.00%
Régimen especial	0	3	0.00%	100.00%
Nuevo RUS	0	3	0.00%	100.00%

Figura 2 ¿En qué Régimen Tributario está Sujeta su Empresa?



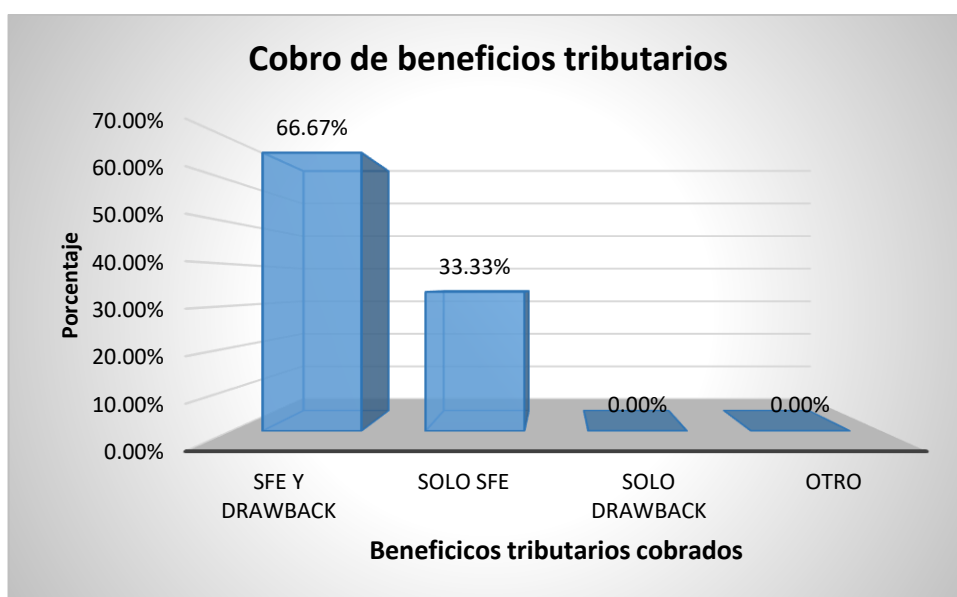
Que el 100% (equivalente a 3 empresas) de las compañías exportadoras de moluscos consultadas tienen como beneficio tributario el saldo a favor del exportador que compensa con los pagos a cuenta y de regularización del impuesto a la renta y otros impuestos administrados las SUNAT, y si hubiere un saldo, puede pedir la devolución como saldo a favor materia de beneficio. Otro beneficio es el Drawback, es la devolución de los derechos arancelarios pagados en la adquisición de insumos que se utilizarán en los productos que serán exportados.

Tabla 5

¿Han Hecho efectivo Alguno de estos Beneficios Tributarios?

Beneficios tributarios	ni	Ni	fi	Fi
SFE y Drawback	2	2	66.67%	66.67%
Solo SFE	1	3	33.33%	100.00%
Solo Drawback	0	3	0.00%	100.00%
Otro	0	3	0.00%	100.00%

Figura 4 ¿Han Hecho efectivo Alguno de estos Beneficios Tributarios?



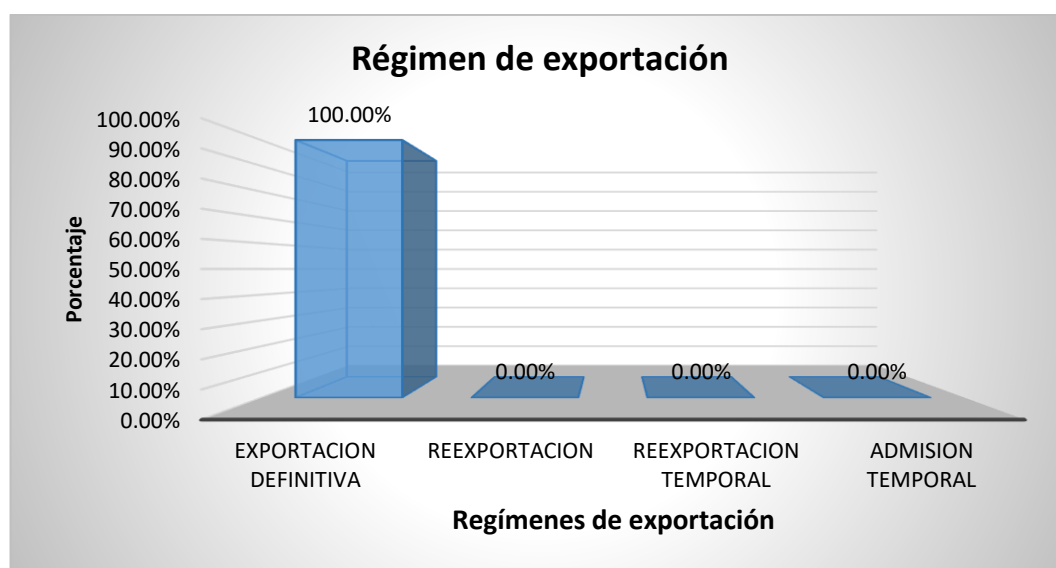
El 66.67% (equivalente a 2 empresas) de las compañías exportadoras de moluscos investigadas han solicitado la devolución del saldo a favor materia de beneficio y el Drawback, mientras que el 33.33% solo solicitó el saldo a favor del exportador (saldo a favor materia de beneficio).

Tabla 6

¿Cuál es el Régimen de Exportación?

Régimen de exportación	ni	Ni	fi	Fi
Exportación definitiva	3	3	100.00%	100.00%
Reexportación	0	3	0.00%	100.00%
Reexportación temporal	0	3	0.00%	100.00%
Admisión temporal	0	3	0.00%	100.00%

Figura 5 ¿Cuál es el Régimen de Exportación?



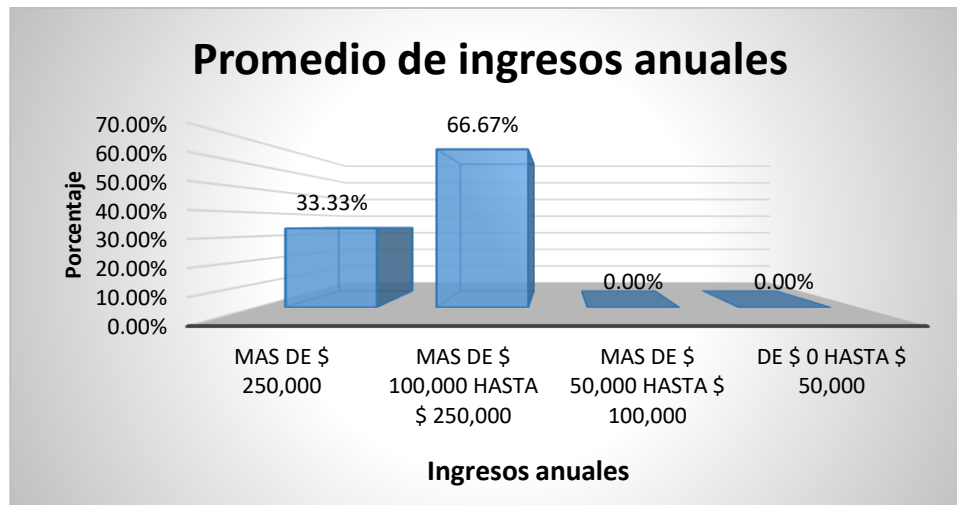
Que el 100% (equivalente a 3 empresas) de las compañías exportadoras de moluscos consultadas afirman que el régimen de exportación que utilizan en la exportación definitiva. También mencionamos que las reglas de exportación se realizan según los INCOTERMS vigentes.

Tabla 7

¿Cuál es el Promedio de Ingresos anuales?

Ingresos anuales	ni	Ni	fi	Fi
Mas de \$ 250,000	1	1	33.33%	33.33%
Mas de \$ 100,000 hasta \$ 250,000	2	3	66.67%	100.00%
Mas de \$ 50,000 hasta \$ 100,000	0	3	0.00%	100.00%
De \$ 0 hasta \$ 50,000	0	3	0.00%	100.00%

Figura 6 *¿Cuál es el Promedio de Ingresos anuales?*



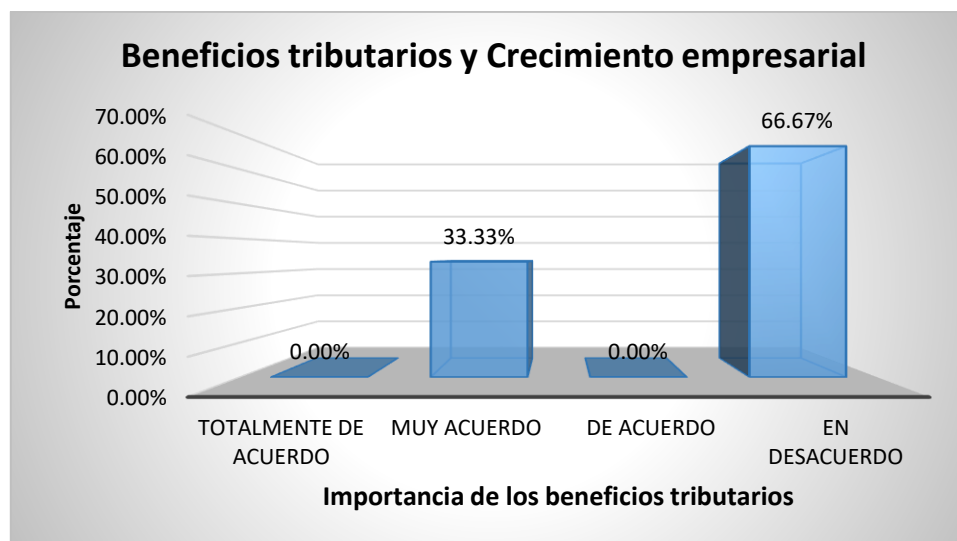
El 33.33% (equivalente a 1 empresa) de las compañías exportadoras de moluscos investigadas sus exportaciones anuales superan los \$250,000 dólares; mientras que el 66.67% tienen un limite de ingresos de hasta los \$250,000 dólares.

Tabla 8

¿Es Importante los Beneficios Tributarios para el Crecimiento de la Empresa? ¿Por Que?

Importancia de los beneficios tributarios	ni	Ni	fi	Fi
Totalmente de Acuerdo	0	0	0.00%	0.00%
Muy Acuerdo	1	1	33.33%	33.33%
De Acuerdo	0	1	0.00%	33.33%
En Desacuerdo	2	3	66.67%	100.00%

Figura 7 *¿Es Importante los Beneficios Tributarios para el Crecimiento de la Empresa? ¿Por Que?*



El 33.33 % (equivalente a 1 empresa) manifiesta que los beneficios tributarios ayudan al crecimiento de la empresa; mientras que el 66.67% (equivalentes a 2 empresas) manifiestan que no está de acuerdo. Significa que el desarrollo empresarial es producto del esfuerzo mancomunado de los trabajadores de la empresa mejorando la eficiencia y eficacia de la compañía y ahorrando costos para beneficio de la misma. Los beneficios tributarios son consecuencia de la planificación empresarial que son los ingresos recibidos por ser empresas exportadoras y que generan liquidez para la compañía.

Con respecto a la Rentabilidad, los resultados demuestran que los beneficios tributarios como el saldo a favor del exportador y el Drawback del exportador mantiene una relación directa con la Rentabilidad, situación que genera, el incremento de ingresos económicos para el exportador, en tanto éste obtenga la devolución o restitución por dichos beneficios. Significa que con la aplicación del saldo a favor del exportador se pueden compensar impuestos y de existir un saldo se puede solicitar la devolución hasta el límite permitido; mientras que con el Drawback se obtiene un ingreso del 3% del valor FOB del bien exportado.

20.5 Conclusiones

Los beneficios tributarios inciden de manera favorable en la rentabilidad de las empresas exportadoras de moluscos en el Perú, año 2022, debido a que dichos beneficios incrementan la liquidez de la empresa que se utiliza para cumplir con las obligaciones corriente y para invertir en bienes o servicios para generar rentabilidad a futuro. Esto se ve reflejado en los Estados Financieros, específicamente en el Estado de Situación Financiera y en el Estado de Resultados Integrales.

Así mismo, se concluye que con el saldo a favor del exportador se pueden compensar impuestos como los pagos a cuenta y de regularización del impuesto a la renta y solicitar la devolución del saldo luego de compensar. Finalmente se concluye que con la devolución de la Restitución de derechos arancelarios Drawback, se incrementa la

rentabilidad debido a que el Estado devuelve el 3% del valor FOB de los bienes exportados, incrementando de esa manera la liquidez y la rentabilidad de las empresas exportadoras.

Referencias

- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Aguirre, C. R., Barona, C. M., & Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Revista De Investigación Valor Contable*, 7(1), 50 - 64. Recuperado a partir de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396
- Aquino, H. K., & Yaringaño, M. (2019). *Beneficios tributarios y rentabilidad de las empresas agroexportadoras de la Región Junín* [Tesis Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/5750>
- Ayerve, M. (2019). *Beneficios tributarios y la rentabilidad de la empresa Taypikala Hotel Cusco E.I.R.L., Período 2018* [Tesis Pregrado, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7201>
- Banco Continental BBVA. (2021). *Memoria anual 2021*. Obtenido de Informe integrado: <https://www.bbva.pe/content/dam/public-web/peru/documents/personas/inversiones/Memoria-2021-Titulizadora.pdf>
- Emprender SUNAT. (2021). *Impuesto General a las Ventas*. Obtenido de <https://emprender.sunat.gob.pe/tributando/declaro-pago/impuesto-general-las-ventas>
- Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero - FONDEPES. (2004). *Manual de cultivo suspendido de concha de abanico*. FONDEPES.
- Gomez, K., & Razuri, B. (2021). *El impacto del drawback y el saldo a favor materia beneficio en la liquidez y rentabilidad de la empresa Ir Plastic Recycling & Trading S.A.C. en el periodo 2017* [Tesis Pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/4748>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Herrera, Y. (12 de enero de 2022). *Diferencia entre utilidad neta y utilidad bruta en contabilidad*. <https://blog.nubox.com/contadores/diferencia-entre-utilidad-neta-y-utilidad-bruta>
- Huayna, I. (2017). *Los beneficios tributarios y su impacto en la recaudación fiscal del Perú en el 2016* [Tesis Pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/3095>

- Ley General de Aduanas. (2008). *Decreto Legislativo 1053, Decreto Legislativo que aprueba la Ley General de Aduanas*. <http://portal.apci.gob.pe/Compendio%20Normas%20Legales%20CTI/o68.pdf>
- Mamani, P. (2019). *Los beneficios tributarios de la Zona Franca de Tacna y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Almacén Peru EIRL, año 2016 – 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/891>
- Olivera, M. E. (2011). *Herramientas de gestión financiera*. Ediciones Caballero Bustamante.
- Paredes, E. (2018). *Los beneficios tributarios y el impuesto a la renta de las sociedades designadas como contribuyente especial de la ciudad de Ambato* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27143>
- Pedrosa, S. (15 de junio de 2016). *Rentabilidad financiera (ROE)*. <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-financiera-roe.html>
- Plataforma digital unica del estado peruano. (16 de enero de 2022). *Impuesto General a las Ventas - IGV*. <https://www.gob.pe/7910-impuesto-general-a-las-ventas-igv>
- Plataforma digital unico del estado peruano. (2020). *Drawback*. <https://www.gob.pe/1207-drawback>
- Ruiz, M. I. (2011). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular de Culiacán, Sinaloa, México* [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Sinaloa]. <https://defiscal.posgrado.fca.uas.edu.mx/wp-content/uploads/2020/07/ruiz-medina-manuel.pdf>
- Ruiz de Castilla, F. J. (2013). Inmunidad, Inafectación, Exoneración, Beneficios e Incentivos Tributarios. *Foro jurídico*, (12), 136-148. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/13808>
- Saravia, P. (19 de junio de 2019). *Devolución de saldo a favor del exportador*. Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo. <https://hdl.handle.net/20.500.14152/3840>
- Tesis y Master. (2023). *¿Que es una entrevista? Tipos y clasificación*. <https://tesisymasters.com.ar/que-es-una-entrevista/>
- Westreicher, G. (25 de abril de 2020). *Rentabilidad economica ROA*. <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-economica.html>
- Zhangallimbay, C. y Arroba, I. M. (2017). Beneficios e incentivos tributarios y su influencia en la liquidez económica empresarial: Maqsum Cía. Ltda. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-maqsum.html>

CAPITULO XXI

CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
DE LOS CLIENTES DEL MERCADO DE ABASTOS DE
TAMBOBAMBA, PROVINCIA DE COTABAMBAS – APURÍMAC.

—

21. CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL MERCADO DE ABASTOS DE TAMBOBAMBA, PROVINCIA DE COTABAMBAS – APURÍMAC.

QUALITY OF SERVICE AND ITS RELATIONSHIP WITH THE SATISFACTION OF CUSTOMERS OF THE TAMBOBAMBA SUPPLY MARKET, PROVINCE OF COTABAMBAS – APURÍMAC.

José Carlos Vilca Narváez

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – Perú

jvilca@unamba.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-1446-3327>

Milusca Calle Mosqueta

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – Perú

mcallemosqueta@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0009-2291-0957>

Anaiz Tume Serrano

Colegio de Contadores de Apurímac – Perú

anaiz1521@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-3315-3743>

José Huamaní Arone

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – Perú

johuamani@unamba.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-1734-1798>

Aydeé Kari Ferro

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – Perú

akari@unamba.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-7598-7450>

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal en determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, 2018; al respecto, la metodología de la investigación fue básica, nivel

correlacional, diseño no experimental transversal, 246 clientes consignado como población y a través de la fórmula muestral se determinó una muestra de 157 clientes consumidores a quienes se aplicó el instrumento del cuestionario para recolectar las percepciones; además, estuvo conformado por 22 ítems para la variable calidad de servicio y 19 ítems para la variable satisfacción del cliente; en relación a los resultados, se evidenció que la calidad de servicio tiene relación positiva muy fuerte en la satisfacción de los clientes en el mercado de abastos de Tambobamba; así mismo, la calidad de servicio tiene una relación muy alta fuerte con la satisfacción de los clientes, entonces se evidencia que la satisfacción de los clientes tiene una significancia = 0,000 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0. 906. Los resultados afirman que los dueños de los establecimientos deben mejorar en la atención a los clientes en los aspectos de elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, sensibilidad y empatía para determinar la calidad del servicio y clientes satisfechos.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del cliente y correlacional.

Abstract

The main objective of this research is to determine the relationship between quality of service and customer satisfaction in the Tambobamba food market, 2018; In this regard, the research methodology was basic, correlational level, cross-sectional non-experimental design, 246 clients were registered as a population and through the sample formula a sample of 157 consumer clients was determined to whom the questionnaire instrument was applied to collect perceptions; In addition, it consisted of 22 items for the quality of service variable and 19 items for the customer satisfaction variable; in relation to the results, it was evidenced that the quality of service has a very strong positive relationship in customer satisfaction in the Tambobamba food market; Likewise, service quality has a very high strong relationship with customer satisfaction, so it is evident that customer satisfaction has a significance = 0.000 and a Spearman's Rho correlation coefficient = 0. 906. The results affirm that the owners of the establishments must improve in the

attention to the clients in the aspects of tangible elements, reliability, security, sensitivity and empathy to determine the quality of the service and satisfied customers.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction and correlational.

21.1 Introducción

La calidad de servicios y satisfacción de los clientes, en estos tiempos mediáticos de incertidumbre sanitaria, crisis financiera, desempleo de la sociedad demográfica sin grados de estudios superiores técnicas y universitarias a nivel mundial, siendo interés de los gobiernos de turno y en parte de los empresarios para sobre salir de esta situación; al respecto, los autores (Silva et al, 2021), afirman:

En su artículo científico, se confirmó que la calidad en el servicio se asocia positivamente con las variables de satisfacción del cliente y lealtad del cliente; por su nivel de importancia, se clasifican en orden de mayor a menor en responsabilidad-confiabilidad, confianza-empatía, lealtad-satisfacción, empatía-satisfacción y tangibles. Además, se confirma una correlación fuerte en la variable de la calidad en el servicio, en primera instancia, entre los ítems correspondientes a las dimensiones responsabilidad y confiabilidad; asimismo, se observa el comportamiento entre los ítems de las dimensiones de confianza y empatía; los aspectos tangibles se concentran en un solo componente. (p. 99).

Entonces, los resultados del estudio descrito recomiendan las dimensiones de tangibles, confiabilidad y confianza de la calidad en el servicio tienen una importancia de ser priorizado por los agentes económicos en mejorar las condiciones internas de los centros comerciales de México.

Los resultado del informe de investigación de los autores (Álvarez y López, 2012), señala, que el Estado Venezolano a tomado parte en el abastecimiento de los alimentos para garantizar la soberanía alimentaria de los ciudadanos a través de la nacionalización de antiguas cadenas de supermercados; la referida política de diversidad, calidad y precio de los productos básicos adquiridos incide en la percepción de los ciudadanos consumidores; además, los "datos que se obtuvieron fueron organizados y agrupados utilizando técnicas

cualitativas y cuantitativas para el análisis de los mismos obteniendo se un índice de calidad de servicio de -1.27% indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25.4% existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones de evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y el tiempo de espera en las cajas”

En el contexto nacional, la realidad problemática de los mercados de abastos en el Perú, según referencia en el diario de mayor circulación nacional. El Peruano (2021), afirma; la existencia mercados abastos aproximadamente de 2600 centros de distribución de alimentos que cada hogar necesita, es donde se observa las dificultades como la baja inversión en los establecimientos, así como también las practicas sanitarias en la manipulación de bienes, de la misma forma la inadecuada gestión de los mercados de abastos, la situación de la pandemia ha agravado la comercialización de los productos en los mercados de abastos, por ellos es necesario las acciones del gobierno en sus diferentes niveles del estado para atender las situaciones problemáticas.

También, posición de Carreño (2019), en su informe de tesis para optar el grado académico de magíster describe a través de la dimensión de confiabilidad: se percibe que el 63,44% de los clientes del mercado de abastos consideran que la confiabilidad del servicio es regular, el 29,03% la considera alta y el 7,53 lo considera bajo; la confiabilidad se refiere al cumplimiento de lo pactado en tiempo y forma así como el interés de los comerciantes en resolver los problemas de los clientes; además, los comerciantes brindan información sobre precios y calidad; los comerciantes siempre están dispuestos ayudarlo brindando información sobre precios y calidad de los productos, se puede observar del 100% de los clientes encuestados, el 48,39% se encontraban ni satisfechos ni insatisfechos, el 33,33% satisfechos, mientras que un 10,75 % insatisfechos y un 7,53% de muy satisfecho.

Las causas de baja calidad de servicio son debido por la baja inversión en mercado de abastos en el país, según el reporte de CENAMA en el 2016 indica que solo 16.5% es remodelada las paredes, mientras solo el 15.7% pisos y el 20.4% techos, por ello se observa que el 60% de los mercados abastos tienen la antigüedad más 30 años que a fecha y con la presencia de la pandemia es inapropiado para poder brindar servicio de calidad a los

clientes que frecuentan. Así también se observa que la distribución ineficiente en los espacios, solo el 15,1% de los mercados de abastos posee espacios óptimos para la comercialización, asimismo, el 66,6% de los mercados no cuentan con contenedores para el manejo de los residuos sólidos y residuos orgánicos desechados.

Asimismo, se transcribe la calidad de servicio en los centros comerciales de mercados de abastos central de Abancay y mercado de abastos de las Américas, se percibe la fiabilidad de los productos, según refieren la Gerencia de rentas e inspector de salubridad de los bienes de consumo de la Municipalidad Provincial de Abancay, señala que aproximadamente el 35% de los comerciantes ofertan productos expirados, adulterados y de mala calidad; la presente información se obtiene de las autoridades quienes desarrollan operativos inopinadas que desarrollan en coordinación con el Ministerio Público y policía municipal de la Municipalidad Provincial de Abancay.

El mercado de abastos de Tambobamba, posee una edificación tradicional, que data su edificación desde hace 20 años, por tal motivo, no se encuentra alineada con las normas técnicas establecidas en la guía de edificaciones de mercados de abastos del Perú; el diseño de la infraestructura del mercado de abastos es inadecuada en su edificación y divisiones de los establecimientos para cada tipo de producto; así como, para abarrotes, frutas, verduras, bienes de limpieza e higiene, servicios de comidas y jugos, almacenes, servicios higiénicos, seguridad y vigilancia y señalización para prevenir los riesgos físicos y naturales que pueden comprometer la vida y salud de los comerciantes y los clientes; vista estas características, el mercado de abastos de Tambobamba en este contexto de emergencia sanitaria no cumple con las normas sanitarias para expendio de los productos de primera necesidad, según los testimonios y reportes generados durante la pandemia del Covid -19 por el Gerencia de Desarrollo Económico Local.

Al respecto, la evidencia de la instalación física del mercado de abastos genera limitada confiabilidad en la seguridad, higiene, cumplimiento de los protocolos de bio seguridad y atención que brindan los comerciantes a los clientes que concurren a comprar los productos y servicios; en estés tiempos mediáticos de propagación de enfermedades contagiosas los clientes son muy sensibles en contraer enfermedades por tal motivo

acuden al mercado de abastos con mucho temor o en su defecto dejan de acudir al ver otras alternativas de puntos de venta.

Se percibió en el mercado de abastos de Tambobamba, el 100% de los comerciantes de los distintos productos y servicios son emprendedores que no poseen estudios técnicos o universitarios; el presente refleja, escasa empatía, trato amable y oportuna de los comerciantes ante los clientes consumidores en la localidad de Tambobamba.

Como enunciado del problema; donde es problema general, donde el problema es ¿Cómo es la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba Provincia de Cotabambas –Apurímac, 2018? En seguida los problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona los elementos tangibles con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018?, ¿De qué manera se relaciona la confianza con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018?, ¿De qué manera se relaciona la sensibilidad con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas, Apurímac - 2018?, ¿De qué manera se relaciona la seguridad con la satisfacción de los clientes mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas –Apurímac, 2018?, ¿De qué manera se relaciona la empatía con la satisfacción de los clientes mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018?

En seguida la Justificación de la investigación, donde la Justificación teórica; La justificación teórica es esencial en los trabajos de investigación bajo un enfoque cuantitativo, por tanto, se tomó en cuenta a Carrasco (2005), refiere que “los resultados de la investigación se podrán generalizar e incorporarse al conocimiento científico y, además, sirven para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes” (p.119), además, en el presente trabajo se tuvo la oportunidad de sustentar las teorías existentes con relación a la calidad del servicio y la satisfacción, a través del planteamiento teórico buscamos obtener pleno sustento a las teorías propuestas por diferentes autores. Se entiende a partir de las

dimensiones y los comportamientos de los factores, que son las bases teóricas típicas que ayudaron a describir la relación entre las variables de investigación.

Justificación metodológica: Cabe mencionar que es fundamental en este estudio considerar el uso sistemático del método de investigación cuantitativo, que permitió el uso de una metodología propia para lograr los resultados y anticipar; en el mismo sentido, se tiene en cuenta lo planteado de Carrasco (2005), en cuanto, a la mencionada justificación, refiere que “si los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo de la investigación, tiene la validez y confiabilidad, y al ser empleados en otros trabajos de investigación resultan eficaces y, de ello, se deduce que pueden estandarizarse, entonces, podemos decir que tiene justificación metodológica” (p. 119). Por tanto, en dicho estudio, es posible probar una serie de métodos y herramientas que facilitan la introducción de un cierto alcance de la metodología para futuros estudios sobre el tema de investigación.

Justificación práctica: Es importante en el trabajo investigativo de las ciencias sociales, por ello, se busca la aplicación del desarrollo de la investigación, a través del proceso de información bibliográfica, análisis de la información, campo y conclusiones que será de ayudará para comprender mejor la realidad de los comerciantes, tal como lo sostiene Carrasco (2005), donde se menciona que “se refiere a que el trabajo de investigación servirá para resolver problemas prácticos, es decir, resolver el problema que es materia de investigación” (p. 119).

Justificación social: La justificación social implica quién se ocupará del trabajo de investigación actual que se ha realizado, la utilidad que creará esta investigación dependerá de la necesidad que pueda tener el beneficiario y, en este sentido, se hace mención a Carrasco (2005), donde alude que, “radica en los beneficios y utilidades que reportan para la población los resultados de la investigación en cuanto constituye base esencial y punto de partida para realizar proyecto de mejoramiento social y económico para la población” (p. 120). En tanto, desde el ámbito institucional y académico, se tiene interés y capacidad para comprender, orientar la aplicación de modelos de organización de

la gestión de la calidad y técnicas relacionadas con la mejora de las actitudes del cliente interno y externo.

Como objetivos de la investigación, en cual el objetivo general: Determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, 2018. De la misma manera los objetivos específicos: Establecer la relación de los elementos tangibles con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018. Determinar la relación de la confianza con la satisfacción de los clientes de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018. Determinar la relación de la sensibilidad con la satisfacción de los clientes de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018. Establecer la relación de la seguridad con la satisfacción de los clientes de los clientes mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas –Apurímac, 2018. Determinar la relación de la empatía con la satisfacción de los clientes de los clientes mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas –Apurímac, 2018.

En seguida se presenta la hipótesis de la investigación: en donde la hipótesis general; La calidad del servicio se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018. De la misma manera hipótesis específicas: Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018. La confianza de servicios se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018. La sensibilidad de servicios se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018. La seguridad de servicios se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018. La empatía de servicios se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas –Apurímac, 2018.

21.2 Marco teorico

En delante los Antecedentes internacionales; Como indica Rivera (2019), en su estudio titulado: "La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador", el estudio planteó como objetivo principal valorar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes, se aplicó un cuestionario científico del modelo SERVQUAL con la finalidad de conocer las expectativas y percepciones de los clientes exportadores sobre servicio prestados por la empresa. En tanto, su desarrollo del estudio fue cuantitativa y aplicando el modelo de SERVQUAL centrado en el GAP 5, concierne a la diferencia entre la calidad de servicio en el servicio por debajo de sus expectativas, el cual, utilizando el método descriptivo, cuantitativo y deductivo. Por tanto, el estudio concluye que: Según, los resultados que se obtuvo en la prueba de hipótesis según el coeficiente de Spearman el resultado fue 0457, es decir, indica una relación positiva moderada. Gracias a estos resultados, se puede demostrar que las dimensiones del modelo tienen valores negativos, por lo que, los elementos tangibles tienen una percepción promedio de 6.36 se espera de 6.45 y la diferencia es -0.09, en tanto, si es cierto entonces tiene valor negativo, es el valor que crea una mayor percepción de los clientes exportadores.

De la misma manera, Coello (2019), indica en su estudio de tesis "Análisis de la percepción y satisfacción del cliente de una empresa pública ecuatoriana", en su estudio analizar la satisfacción y percepción de los clientes de la empresa pública de la Universidad Estatal de Milagro (EPUNEMI), fue basado en un diseño cuantitativo, exploratorio, descriptivo y correlacional para determinar su opinión y comportamiento de ellos. La población estuvo conformada por 1273 sujetos. Llegando a la conclusión: Los componentes de la percepción y satisfacción del cliente de los servicios prestados a través de un caso de estudio de EPUNEMI, se muestra una relación directa entre las variables de estudio, al momento de elegir un curso, es decir, medio de pago. En tanto, dicha empresa

pública con sus unidades de negocio debe priorizar la atención a los clientes para su fidelización y retención, teniendo en cuenta el ciclo de los servicios ofrecidos y las necesidades que demanda.

Como indica en su investigación Limache (2020), donde en la investigación que lleva como título: "Calidad de servicio y satisfacción al cliente del Centro Comercial Flores, Lima, 2020", en su estudio planteó como objetivo la determinación de la relación de calidad de servicio con satisfacción del cliente para Centro Comercial Flores. Respecto a la metodología, se utilizó el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional, tipo aplicada y método hipotético deductivo; además, se aplicó el instrumento cuestionario a 84 clientes. En tanto, el estudio concluye que: En la empatía, capacidad de respuesta consideró estar totalmente en desacuerdo, ya que, dichos resultados se identifica un porcentaje mayoritario que no están de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual corresponde a los indicadores comprensión, empatía los mismos que requerirían sugerir soluciones a los aspectos negativos en el contexto de estudio.

En el cual expresa Alcántara (2018), en su trabajo que se titula: "Calidad de servicio y la satisfacción del cliente – Centro Comercial Polvos Azules, Barranca – 2018" de la Universidad San Pedro planteó como objetivo determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. La metodología desarrollada corresponde a un estudio básico correlacional, de método hipotético deductivo y además con un diseño no experimental transaccional, mientras que la muestra fue 227 clientes para ello se hizo uso del muestreo aleatorio. En tanto concluye que: Con la correcta aplicación de la empatía, seguida de la comunicación, la experiencia y la seguridad, debe entender que la calidad del servicio es un instrumento estratégico esencial para lograr la fidelización y satisfacción de los clientes de los centros comerciales.

De la misma manera, en su tesis Portocarrero (2017), estudio titulado: "Calidad de servicio y satisfacción en el mercado mayorista de Santa Anita - Lima 2016" planteó como objetivo determinar la relación de la calidad de servicios y la satisfacción; con respecto a la metodología de investigación el método fue hipotético deductivo, tipo aplicativo, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 184 clientes y la técnica utilizada fue

la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. En tanto, se concluye que: Existe una relación entre ambas variables y sus dimensiones es moderada, es por ello, que la investigación realizada ayudará a brindar un mejor servicio al cliente y así modernizar la infraestructura de dicho mercado mayorista.

En el cual Pérez (2019), su investigación asume el título: "Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Andahuasi - Sayán 2017", el estudio planteó el objetivo es establecer una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el mercado de abastos. Además, la investigación fue cuantitativo y cualitativo, el diseño del estudio fue no experimental, descriptivo-correlacional y de tipo transversal, asimismo, el diseño fue a nivel de correlacional observacional. En la población se consideró como clientes del mercado de abastos donde se exceptuó a los turistas y visitantes, en tanto, se tuvo una muestra de 93 clientes, que se les aplicó el cuestionario Servqual. En tanto, se concluyó que: Existe una correlación positiva y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del mercado de abastos. Por consiguiente, se debe a que la calidad de servicio entendida como la estructura de dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta y fiabilidad, está íntimamente relacionada con la satisfacción. Por tanto, a medida que incrementan las dimensiones, también, se incrementa la satisfacción del cliente.

Los antecedentes regionales; El estudio por Valdivia y Aiquipa (2018), en su tesis titulada: "El servicio en relación a las perspectivas del cliente en el Mercado Municipal de Abastos de las Américas, de la ciudad de Abancay, 2017", el objetivo fue tener conocimiento en qué medida existe una relación entre el servicio y la perspectiva del cliente. Referente a la metodología: La investigación se realizó con el tipo básico, de nivel correlacional, con el método deductivo y el diseño no experimental transeccional-correlacional-descriptivo, con el fin de recolectar información en campo, se ha aplicado las encuestas a través de la herramienta cuestionario a 195 clientes del mercado de abastos de una población de 5,136 clientes, permitiendo conocer el nivel de relación entre el servicio y la perspectiva del cliente. En conclusión: Es posible destacar la existencia de una relación de alto nivel entre el servicio y el punto de vista del cliente, lo que refiere que, es una

relación directa entre estas variables, con ello, se confirma que el servicio es compromiso propio y único del proveedor para lograr la satisfacción del cliente.

Las definiciones de la calidad del servicio, Entre las más resaltantes opiniones de la calidad de servicios según los diversos autores, se visualiza la siguiente tabla 1:

Tabla 9

Definición de calidad de servicio de los diferentes autores.

Autor	Aportes	Resumen
Gil (2020)	"La calidad del servicio según la cual se persigue la satisfacción, de acuerdo con unas especificaciones, las posibles necesidades que cada uno puede tener" (p.11).	Analizando se asume los fundamentos teóricos de calidad de servicio que comprende en alcanzar la satisfacción del cliente mediante la confiabilidad,
Evans y Lindsay (2008)	"La calidad de servicios al cliente: comprende en la confiabilidad, sensibilidad, competencias, cortesía, credibilidad, acceso, comunicación, compensación del cliente, colaboración y mejoramiento continuo" (p.179).	con las sensibilidades, competencias, entre otros aspectos técnicos y atención al cliente.
Rivier (2000)	"La calidad de servicio, es la calidad de suministros, que engloba todos los aspectos técnicos de la misma, y la calidad de atención comercial" (p. 78).	

Las propuesta de Cobra (2000), donde define sobre calidad de servicio esta conceptualizada por el cliente de algun servicio o producto; mientras, para Pride (2002) manifiesta que la percepcion es la que difine la calidad del servicio de esa manera logra satisfacer las demandas o en el mejor de los casos es exceder las expectativas del consumidor.

Por otro lado, Tschohl (2008), expresa que los recursos y los empleados de una organización son los que orientan la calidad de servicio, además Zeithaml y Bitner (2002) propone que la calidad de servicio está enfocada en la percepción de los clientes y en los

elementos tangibles, capacidad de respuestas, seguridad y empatía, según los elementos percibidos se puede estimar calidad de servicio.

Las características del servicio; Como ha desarrollado Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), a continuación, se presenta las características de los servicios: Intangibilidad, comprende una de las características de mayor distintiva del resto de los servicios ofrecidos, porque según a su naturaleza no se puede palpar ni mucho menos ver. Heterogeneidad, es la prestación de servicios ofrecidos por parte de los ofertantes es eminente diferente, se puede decir que da una presenta sus particularidades de otros que ofrecen los mismos servicios. Inseparabilidad, es en el momento y tiempo preciso que los servicios son producidos y a la vez es consumido, en ello directamente intervienen los clientes y el personal que ofrece los servicios. Caducidad, es el tiempo de uso de los servicios no necesita guardar ni registrar inventario.

Las dimensiones de la calidad del servicio son: Elementos tangibles; Como manifiesta Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), donde indican que “los elementos tangibles pueden ser abordados como la representación física del servicio y la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal” (p. 115). Grande (2005), describe que “Los elementos tangibles componen las instalaciones, los equipos, las personas y su aspecto, y el material de comunicación” (p. 11). Los consumidores en las instalaciones visualizan los diferentes servicios. Además, se observan la tecnología que facilita la atención, asimismo, la habilidad de manejo. En relación a las personas es importante para algunas organizaciones de servicios uniformar a sus trabajadores. Finalmente, los medios de comunicación también son considerados elementos tangibles.

Confiabilidad: En el cual Zeithaml, Bitner, y Gremler (2009), definen “como la capacidad para ejecutar el servicio prometido en forma segura y precisa” (p. 113). En tal sentido, se entiende que la empresa debe cumplir sus promesas en términos de servicio, entrega, fijar precios y resolución de problemas. Por su parte, Lamb, Hair y McDaniel (2011), sustentan que “la confiabilidad es la capacidad de desempeñar el servicio de manera confiable, precisa y consistente. Es decir, significa realizar el servicio de forma

correcta la primera vez y también afirma que este componente es el más importante para los clientes” (p. 391).

Sensibilidad: Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), hacen mención a la “disposición a ayudar a los clientes y a proporcionar un servicio expedito. Enfatiza la atención y prontitud al tratar las solicitudes, preguntas, quejas y problemas del cliente” (p. 114). En tanto, la sensibilidad es la comunicación con los clientes durante el tiempo que esperan por ayuda, atención a problemas o respuestas a preguntas. Para tener un buen desempeño en la dimensión, los comerciantes deben mirar el proceso de prestación de servicios, solicitar el procesamiento desde la perspectiva del cliente y no desde la perspectiva de ellos.

Seguridad: Grande (2005), alude que “los consumidores deben percibir que los servicios que se les prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones” (p. 115). Además, “Seguridad implica que los empleados hábiles tratan a los clientes con respeto y les hacen sentir que pueden confiar en la empresa para ejemplificar la seguridad” (Lamb, Hair, & McDaniel, 2011, p. 392).

Empatía; La empatía “Es el cuidado, atención individualizada dada a los clientes” (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009, pág. 114). Asimismo, “es la atención interesada e individualizada a los clientes”. En tanto, ocurre generalmente en las empresas en las que los clientes son reconocidos por los empleados, es decir, son llamados por su nombre y comprenden sus requisitos específicos que proporcionarán empatía. Por tanto, obtener comentarios de los clientes y escucharlos es un aspecto importante de la implementación de la empatía (Lamb, Hair, & McDaniel, 2011, p. 392).

La evaluación de la calidad del servicio: donde las propuestas de Quijano (2003), al manifestar sobre la calidad de servicio expresa los elementos de la siguiente manera: Elementos tangibles; Los elementos se comprenden por las instalaciones según su apariencia, en la presentación del personal que labora, en el uso del equipo y de otros materiales que permite desarrollar sus trabajos, ya que los elementos son percibidos de parte de los clientes. Cumplimiento de promesa; Es la entrega en su momento oportuno y de manera concreta según los acuerdos pactados, por que el cliente espera el pacto inicial. Actitud de servicio; Son comportamientos de lo que ofrecen y pueden servir de manera

oportuna, porque los clientes están en la observación de la actitud del personal que atiende. Competencia del personal; Está comprendida de las capacidades, conocimientos y estrategias del personal que brinda servicios, ya que él está relacionado directamente con el cliente, es a quien lo miden los clientes. Empatía; Está comprendida en el trato y amabilidad del personal que atiende al cliente

Los Beneficios de la calidad de servicio para Galviz (2011), los beneficios están relacionado de la siguiente manera: Mayor lealtad de los clientes; Es el factor que mantiene a los clientes de manera permanente, así los clientes puedan consumir con mayor frecuente, porque la finalidad es que los clientes logren fidelizarse. Repetición de negocio; Es aquella donde quien ofrece con calidad de servicio, los clientes ya son parte de la red de consumidores de ciertos productos o servicios. Vulnerabilidad reducida a la “Guerra de precios”. Este factor está relacionado con los precios de otros que ofrecen los mismo que la empresa, mientras los clientes buscan el valor del precio de un bien o servicio. Los costos de mercadeo inferiores; Es la referencia tomada de los clientes con respecto del servicio brindado, por ello, son los que realizan la publicidad y de es amanaera expande la buena o la mala atención revivida. El crecimiento de la participación en el mercado. Se puede precisar que solo la calidad de servicio puede permitir su crecimiento de una organización.

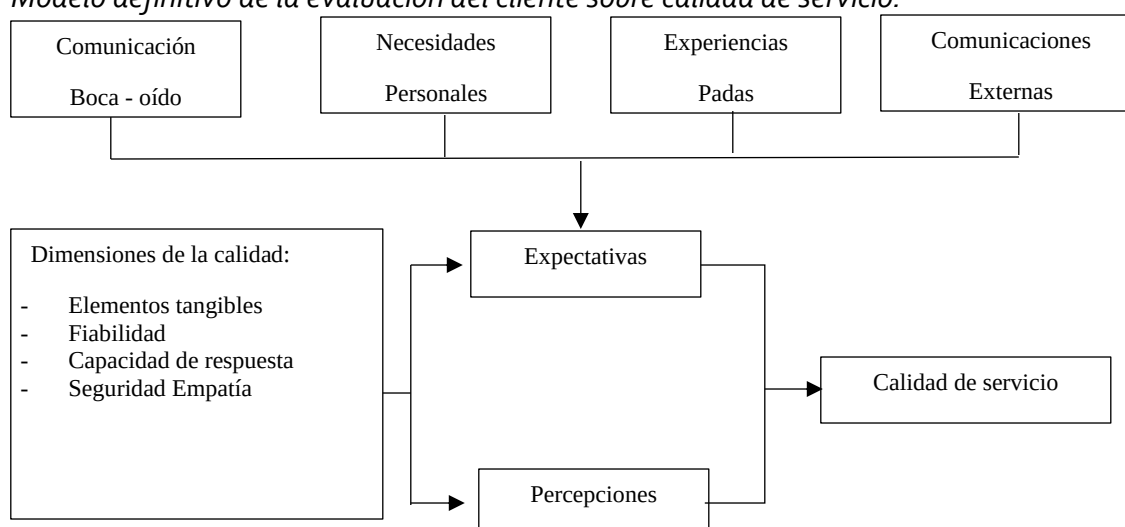
Los modelos de la calidad de servicio son: Modelo de Gronroos Según Basantes (2017), en 1984 Christian Grönroos propuso este modelo enfatizando para que integre la calidad en 3 dimensiones: Calidad técnica; Es cuando se observa su parte técnica y aceptada por el cliente, donde es contacto con el personal el cliente (Torre & Vásquez, 2015). Calidad funcional; Se observa según las experiencias recibidas por el consumidor y brindas por el personal de la empresa (Duque, 2015). Imagen corporativa; Es aquella representación percibida por los clientes a través de los servicios o productos, ya que, la calidad de servicio está asociada a la imagen de la empresa. (Torre & Vásquez, 2015).

Como “Modelo SERVQUAL de Parasuman, Zeithaml y Berry” Modelo planteado por Parasuman, Zeithaml y Berry (1985), indican que, es la función de las discrepancias del servicio con las expectativas de los clientes. Asimismo, según Zeithaml (1993), el modelo SERVQUAL indica que para la calidad de servicios los instrumentos son los altos niveles de

fiabilidad y la validez que sin distinción alguna las organizaciones pueden utilizar para reconocer las expectativas del cliente y percepciones del comprador. Las expectativas, según Fernández y Bajac (2003), se entiende que las expectativas es la espera del servicio requerido y ofrecido, de esa manera, se podría identificar las oportunidades de mejorar en los servicios.

Figura 8

Modelo definitivo de la evaluación del cliente sobre calidad de servicio.

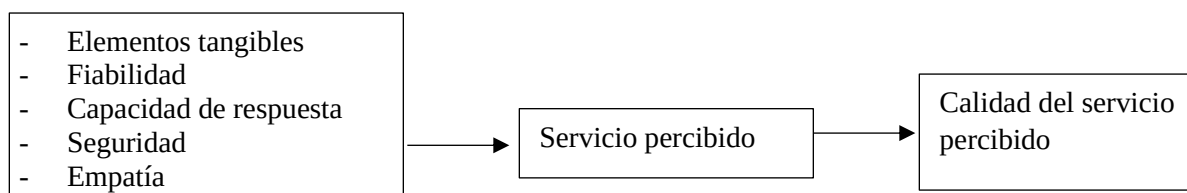


Según Zeithaml, et al (1993), se resumen en: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y de la misma manera la empatía. Elementos Tangibles, es donde la parte física se observa con más claridad. Fiabilidad, los componentes que ayudan a desarrollar son: la formalidad y exactitud del servicio. Seguridad, Según (Galviz, 2011), está íntimamente ligado a la confianza que transmite el personal que atiende, por ello, la seguridad está comprendida por los conocimientos, atención y habilidades que muestra el personal. Además, está comprendida por los atributos, de la misma manera por los conocimientos, cortesía y confianza. Empatía, según Fernández (2009), se basa en la capacidad del personal que entiende y comprende los comportamientos ajenos, la capacidad de atención y escucha que maneja el personal. En tanto, en las relaciones

interpersonales la empatía se convertirá en la clave del éxito. Modelo SERVPERF de Cronin y Taylor, el modelo presentado por Cronin y Taylor (1992), este modelo SERVQUAL tiene como finalidad las percepciones del cliente que recibe después de las expectativas.

Figura 9

Modelo definitivo de la evaluación del cliente sobre calidad de servicio Dimensiones:



Fuente: Adaptado de los fundamentos de los autores de Cronin y Taylor (1992)

Estos dos modelos "SERVPERF y SERVQUAL" tienen 5 dimensiones que intervienen en el desarrollo de calidad (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Indican Cronin y Taylor (1992), que las investigaciones prácticas permiten llegar a la conclusión de que SERVPERF es un modelo adecuado para la evaluación de la calidad de servicio, se basa más en la percepción que el tiempo mismo. Mientras que los autores Ibarra y Casas (2014), indican que es el reflejo de la realidad de servicio el que permite medir la satisfacción de la calidad o la insatisfacción depende del reflejo el cliente va poder apreciar.

El Modelo de calidad de atributos de servicio de Haywood – Farmer. El cliente cumple en dar juicio sobre el servicio o producto, las percepciones y las expectativas son factores que permite fijar dichas condiciones. Modelo del proceso dinámico de Boulding; Se caracteriza por ser el modelo dinámico, ya que, es adaptable al cambio de expectativas y percepciones (Redhead, 2015). Modelo de los tres componentes de Rust y Oliver; Se compone en tres elementos como bienes y servicios, así como la misma prestación de servicios y el ambiente del servicio mismo (Redhead, 2015). "Para que la empresa brinde una mejor calidad del servicio es necesario que estos componentes sean desarrollados, pues estos siempre están presentes en las empresas" Ballón (2016). Principales

definiciones de satisfacción del cliente. Las necesidades de los clientes y las expectativas deben estar logradas para poder ser satisfechos, en seguida se observa:

Tabla 10

Definición de satisfacción del cliente.

Autores	Aportes	Análisis
Besterfield (2009)	"La organización debe vigilar la información relacionada con la percepción que el cliente tiene acerca de si la organización ha cumplido con sus requisitos. Deberán determinarse los métodos para obtener y usar esta información". (p.102)	Para poder evidenciar la satisfacción del cliente los vendedores deben percibir el
Kotler y Armstrong (2008)	"El grado en que el rendimiento percibido de un cliente se ajusta a las expectativas del comprador" (p. 16)	rendimiento de sus productos o servicios
Gryma, et al (2007)	"Lo que los clientes dicen (las opiniones acerca del producto). El cliente espera comprar de entre varios proveedores en el futuro, la empresa se enfoca en permanecer competitiva en la calidad para un espectro de clientes" (p. 130).	

Según Albrecht (1990), "La satisfacción implica el logro de un adecuado nivel de servicio que se ofrece en cualquier organización y que tiene inicio con la comprensión y el contacto con los clientes" (p. 42). Además, Zeithaml, et al. (2009), indican que "La satisfacción del cliente se puede medir en función de la evaluación que brinda un producto o servicio en relación a si cumple o no con las necesidades y expectativas" (p. 150). De la misma manera, Kotler P. (2003), manifiesta que se puede satisfacer al cliente según el grado del desempeño percibido y que este sea similar o igual a las expectativas deseadas.

Las dimensiones de satisfacción del cliente: Calidad funcional percibida; Se refiere a la brecha que existe entre el valor de las expectativas antes de recibir el servicio y la percepción después de recibir algún servicio. "Haciendo referencia a la prestación del servicio, como este percibe el trato y crea una imagen de la empresa. Esta dimensión distingue como el personal trata al cliente, para tomar medidas correspondientes en base

a capacitaciones o premios al personal”, en tanto, todo debe ser con dirección a la satisfacción del cliente. (Vásquez, Rodríguez, & Díaz, 1996). Calidad técnica percibida; Es cuando se cumple aquellas características técnicas (Fernández & Bajac, 2003), “Por otro lado, refiere a que si se menciona lo que la empresa ofrece en su totalidad debe ser confirmado al momento de tener al cliente optando por el servicio” (p. 85). Valor percibido; Se considera el cuadro elaborado por Sabiote (2004), que menciona a los siguientes autores:

Tabla 11

Definiciones de valor percibido.

Autor	Autores	Definición
1984	Zeithaml	"El valor percibido es el valor del producto basado en el precio".
1985	Thaler	"Resultado de la comparación entre varias estructuras de precio".
1987	Corfman	"Depende de la utilidad de un producto y de la inversión que se necesita para adquirirlo"
1990	Mornroe	"Suma ponderada del valor de adquisición y de transacción"
1998	Grewal et al	"Valor de adquisición y de transacción"
2001	Kothandaraman y Wilson	"Valor es la relación entre la oferta de una firma de mercado y su precio considerado por el consumidor contra la oferta y precios del competidor"
2006	Oliva	"Precio hipotético para la oferta de un suministrador que para un cliente en particular podría ser el umbral económico de rentabilidad, relativo a la mejor alternativa disponible para él"

Grande (2005), refiere que los precios son indicadores del significado de los productos o de los servicios. Confianza: Según Grande (2005), lo cual se comprende “confianza organizacional, social, cliente-organización, confianza con los mercados entre otros, llegando a concluir que sea el aspecto que influya requiere una imagen presentada por la empresa, basándose en reputación, ayuda social, calidad entre otros” ya que la confianza tiene importancia en el valor pragmático, básica y eficiente. Fukuyama (1996), indica que “la expectativa que surge en una comunidad con un comportamiento ordenado, honrado y de cooperación, basándose en normas compartidas por todos los miembros que la integran”. En ese entender el cliente se siente satisfecho y recibe de manera confianza. Expectativa: Los consumidores analizan las expectativas de las características del bien y de

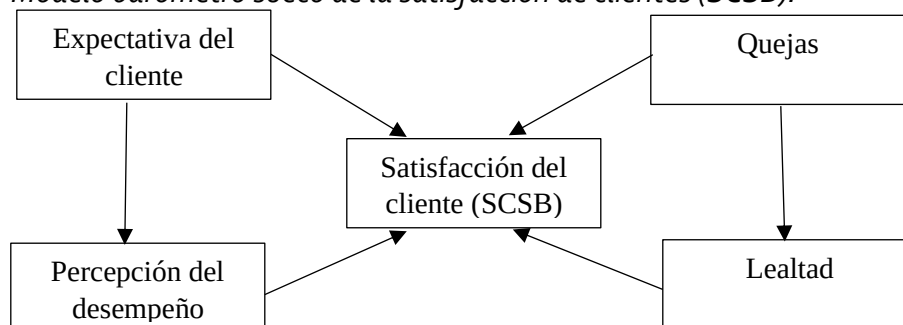
los servicios antes de consumir y adquirir, después de realizar los clientes comparan el desempeño recibido con las expectativas del servicio.

Los niveles de satisfacción del cliente, Como indica Kotler (2003), que con la finalización de las adquisiciones que hacen los clientes pueden manifestar los siguientes: Insatisfacción; Es cuando los servicios adquiridos no permiten satisfacer las expectativas deseadas. Satisfacción; Este nivel se produce cuando el servicio percibido alcanza las expectativas del cliente. Complacencia: Este nivel se produce cuando el servicio percibido supera las expectativas del cliente.

Los modelos de satisfacción del cliente: Barómetro Sueco de la Satisfacción del Cliente (SCSB); El Barómetro Sueco de la Satisfacción del Cliente (SCSB) fue creado en 1989, el mencionado modelo muestra como las expectativas y las percepciones miden el nivel de satisfacción del cliente (Fornell, 1992).

Figura 10

Modelo barómetro sueco de la satisfacción de clientes (SCSB).

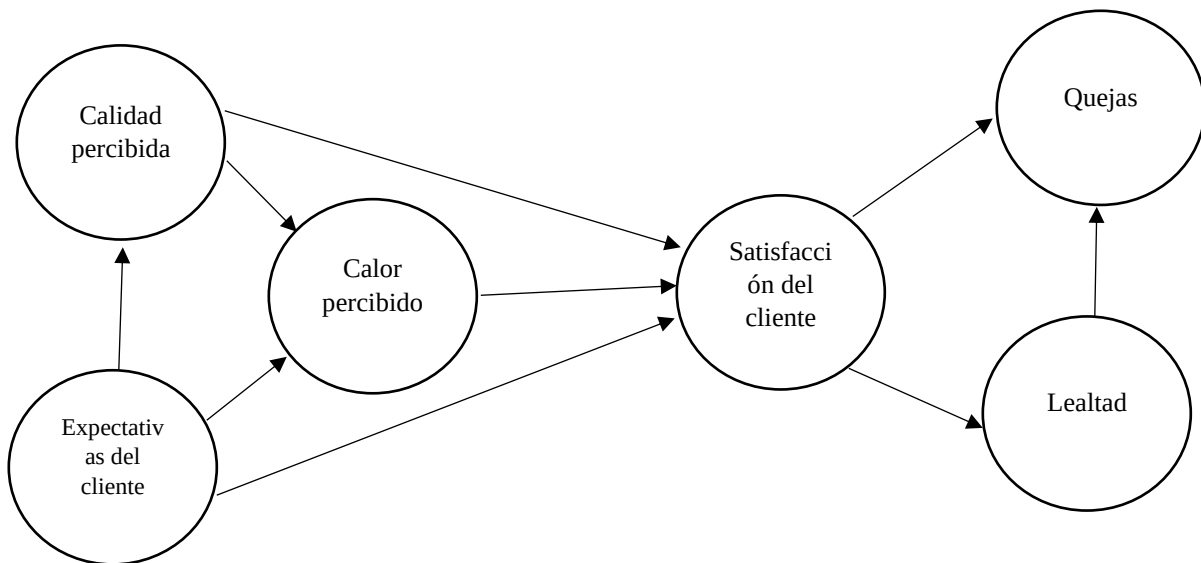


Fuente: Adaptada de Fornell (1992).

El modelo ACSI de satisfacción del cliente: ACSI, este modelo precisa el nivel de satisfacción de los compradores del Estados Unidos de Norteamérica, el modelo se basa en la causa efecto con la única diferencia que el modelo es el valor percibido del servicio o producto.

Figura 11

Modelo ACSI de satisfacción del cliente.



Fuente: adaptado por American Customer Satisfacción

Las dimensiones que utiliza el modelo ACSI de satisfacción del cliente son: Calidad percibida; Se refiere a la evaluación del cliente, con respecto a la experiencia de consumo reciente de los servicios y del producto. Valor percibido; Es donde se compara la calidad y el precio al momento de realizar la compra, esa experiencia ayudará que al cliente frecuente la organización. Quejas del cliente; Es cuando existe insatisfacción. Fidelidad del cliente; Es la predisposición de clientes para comprar productos o los servicios según la necesidad que requiere, pero ello dependerá de la calidad percibida y así como del valor percibido y como las expectativas de los clientes.

El Modelo propuesto por Mejía y Manrique, como indica Mejía y Manrique (2011), mencionan que el patrón de evaluación de la satisfacción de los clientes, inicia con la recopilación de las variables y modelos. En seguida se observa la tabla:

Tabla 12

Modelo propuesto por Mejía.

Dimensión	Descripción
Calidad funcional percibida:	"Refiere a la forma en que se presta el servicio, señala a todos los componentes que participan en la creación del servicio".
Calidad técnica percibida:	"Refiere a las características inherentes al servicio. Es aquella enfocada en el momento de la verdad, es decir que es lo que adopta el cliente".
Valor del servicio:	"Relación entre la calidad y precio, que el cliente tiene después de haber recibido el servicio".
Confianza:	"Mide en función a la percepción del cliente respecto a la capacidad de la empresa para prestar un buen servicio en el futuro, retener a sus clientes y determina el grado en que sus clientes hablarán bien del servicio".
Expectativas	"Se refiere a lo que el consumidor espera que suceda en un futuro respecto a un producto o servicio".

21.3 Metodología**Tipo de investigación**

Es básica, ya que, se "Buscará ampliar y profundizar el conocimiento científico existente a cerca de la realidad de las variables calidad de servicio y satisfacción de los clientes. Por ende, la finalidad del estudio lo componen teorías científicas" (Carrasco, 2005, p. 45). De la misma manera Vara – Horna (2015), manifiesta que la "investigación básica es generar conocimiento; investigación la relación entre variables o constructos, diagnóstica alguna realidad empresarial, prueba y adapta teorías" (p. 263). Analizando las propuestas teóricas sobre investigación básica, tiene la finalidad de profundizar, ampliar y relaciona los variables, en este caso se profundizó los conocimientos teóricos de calidad de servicios y la satisfacción de los clientes, además se asocio entre las variables de esa manera se pudo encontrar la correlación.

Nivel de investigación

Correlacional, por su parte Hernández y Mendoza (2018), indican que dicho nivel tiene “como objetivo averiguar la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables o categorías en un contexto en particular, los estudios correlacionales que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables” (p. 110). En tal sentido, la presente investigación se acoge a los fundamentos teóricos de los autores, con esa garantía asume realizar estudio correlacionar, asociar la variable de calidad de servicios con la satisfacción de los clientes, de esa manera se ha recogido los hechos y se ha observado los fenómenos respecto de la calidad de servicios y la satisfacción de los clientes en el mercado de abastos de Tambobamba.

Diseño de la investigación

Sánchez y Reyes (2002), presenta diseño de investigación “Diseños de Ex – post – Facto, los principales son diseño correlacional y diseño de grupo” (p. 76) de la misma manera, Hernández y Mendoza (2018), indican que “el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información con el propósito de responder al planteamiento del problema, el diseño cuantitativo no experimental transversal correlacional ” (p. 151). No experimental, ya que, no se manipuló deliberadamente las variables calidad de servicio y satisfacción, asimismo, se observó los fenómenos y hechos en su ambiente natural para luego analizarlos. Asimismo, es transversal, porque, se evaluó y analizó la situación de los hechos y fenomenos en un período determinado.

Población

Tamayo y Tamayo (2004), indican que “se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 114). De la misma manera, define Blanco (2011), como el “Conjunto de individuos en los cuales esta interesado el investigador” (p. 43), según la base teorica se asumio la eleccion de la poblacion de estudios, en la presente investigación se consideró a una población de 246 clientes que concurren al mercado de abastos para realizar las compras de bienes para el consumo familiar diario, por ello se escogió como población a los clientes que frecuentarosen

durante la época más crítica de la pandemia donde hubo la restricción de transitabilidad masiva, en ese contexto se realizó el trabajo de campo, por ello los clientes son los que perciben la calidad y satisfacción de los servicios que ofrecen en cada establecimiento del mercado de abastos de la localidad de Tambobamba. En el anexo 8 se visualiza la cantidad de clientes que acudieron durante una semana para lo cual se consideró la frecuencia diaria.

Muestreo

Blanch y Joeques citado en Blanco (2011), indican que “Es un listado de todas las unidades de observación (o sujetos) que pueden salir seleccionadas durante el proceso de selección de la muestra” (p. 45). En tanto, la presente investigación tuvo como población a 246 clientes en promedio que acuden al mercado de abastos según el reporte de la Subgerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Tambobamba. Muestra: Como se expresa que “Subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos y que tienen que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este debe ser representativo de dicha población” (Tamayo y Tamayo, 2004, p. 48). Muestro probabilístico; Muestreo aleatorio simple: como indica, en este tipo de muestro como indica Lopez (2015), “la técnica muestral básica de la estadística inferencial de donde se derivan las demás y con la que se comparan los demás métodos” (p. 21). Fórmula muestral, donde:

Z= Distribución normal.

P= Proporción de la población que cuenta con la característica.

Q= Proporción de la población que no cuenta de la característica.

E= Error permisible.

N= Tamaño de la población.

La muestra estuvo conformada por 157 compradores a quienes se ha encuestado de manera aleatoria según la concurrencia semanal al mercado de abastos.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta, la cual tuvo como instrumento el cuestionario, este instrumento se valoró bajo la escala de Likert, en función a los indicadores establecidos, además, dicha escala tiene la facultad de recoger los datos primarios. El cuestionario ha sido administrado en la escala de Likert "(totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo)", ello se elaboró en función de las variables, asimismo, en función de los indicadores, de esa manera se logró alcanzar datos.

Análisis estadístico

Validez y confiabilidad: Donde es presentado por Wong y Pujay (2019), indican que "para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas o de ítems es común emplear el coeficiente Alfa de Cronbach cuando se trata de alternativas polinómicas" (p. 324).

Tabla 13

Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
,997	41

Interpretación: El dato estadístico Alfa de Cronbach da a conocer que el instrumento es confiable, en este caso para el estudio la consistencia interna de los ítems de alfa (α) es 0,997 lo que indica que si esta correlacionando la magnitud interna por que es superior al rango de límite de 0,70, por tanto, la consistencia interna del cuestionario es excelente de nivel fiabilidad que tiene la finalidad de medir y recoger trabajo de campo.

Prueba de hipótesis

En el cual Díaz (2013), indica que "Para medir la relación entre dos variables, se mide la intensidad y relación, puesto que el coeficiente de relación de rangos se calcula para variables que tienen escala ordinal" (p. 541). Para el estudio, se ha utilizado la prueba de

estadístico no paramétrico de coeficiente de Rho de Spearman, donde tiene la finalidad de medir la correlación de calidad de servicio y la satisfacción de los clientes.

21.4 Resultados

Se Para contratación y para la identificación de hipótesis, se ha utilizado la tabla de rangos para verificar la relación (r valor), tabla de valores de intensidad de correlación.

Hipótesis estadísticas

Ho: "La calidad del servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, Provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018".

H1: "La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, Provincia de Cotabambas- Apurímac, 2018".

Regla de decisión

Si nivel de significancia de p – valor $<$ alfa, se rechaza hipótesis nula.

Si nivel de significancia de p - valor $>$ alfa no se rechaza la hipótesis nula.

Elección estadística

Para la prueba de hipótesis, se ha solicitado al estadístico de Rho de Spearman.

Tabla 14

Correlación de hipótesis general.

		Calidad de servicio	Satisfacción del cliente
Spearman's rho	Calidad de servicio	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,907**
		N	157
	Satisfacción del cliente	Correlation Coefficient	,907**
		Sig. (2-tailed)	1,000
		N	157

Nota: **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Interpretación: En donde observa los resultados de aplicación de prueba de hipótesis de coeficiente de Spearman, donde el nivel de significancia de p – valor que se ha obtenido es $= 0.000$, lo que muestra el resultado es menor que el nivel de significancia crítico de 5% y mientras el factor de coeficiente de correlación de Spearman es $r = 0,907$, por tanto, existe una evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (H_0) y de la misma manera se acepta la hipótesis alterna (H_a), de esa manera, los resultados está confirmando que “la calidad del servicio” se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes” del mercado de abastos de la localidad de Tambobamba, en ese entender se indica que las variables de calidad servicio y la satisfacción de los clientes tiene un correlación positiva muy fuerte. Por tanto, los resultados estadísticos inferenciales garantizan, y sustenta para alcanzar el objetivo general que es determinar una relación positiva muy fuerte entre las dos variables de investigación.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis estadísticas

H_0 : “Los elementos tangibles no se relacionan significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018”.

H_1 : “Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018”.

Regla de decisión

Si nivel de significancia de p – valor $<$ alfa, se rechaza hipótesis nula.

Si nivel de significancia de p - valor $>$ alfa, no se rechaza la hipótesis nula,

Elección estadística

Para la prueba de hipótesis se ha solicitado al estadístico de Rho de Spearman.

Tabla 15

Correlación de hipótesis específica 1.

		Elementos tangibles	Satisfacción del cliente
Spearman's rho	Elementos tangibles	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,949**
		N	157
	Satisfacción del cliente	Correlation Coefficient	,949**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	157

Interpretación: En donde se observa los resultados de aplicación de prueba de hipótesis de coeficiente de Spearman, donde el nivel de significancia que se ha identificado el p – valor es 0.000 que es menor que el nivel de significancia crítica de 5% y mientras el factor de correlación de Spearman es $r = 0,949$; con ello, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), en tanto, se evidencia que los elementos tangibles y la satisfacción del cliente tienen una correlación positiva muy fuerte. en ese entender los datos estadísticos inferenciales garantizan y evidencia en responder a la formulación de objetivo específico 1 en identificar la relación positiva muy fuerte entre los elementos tangibles de los establecimientos de ventas y la satisfacción de los usuarios del mercado abastos de Tambobamba.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis estadísticas

H_0 : “La confianza de servicios no se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018”.

H_1 : “La confianza de servicios se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018”.

Regla de decisión

Si nivel de significancia de p – valor < alfa, se rechaza hipótesis nula.

Si nivel de significancia de p - valor $>$ alfa, no se rechaza la hipótesis nula.

Elección estadística

Para la prueba de hipótesis se ha solicitado al estadístico de Rho de Spearman.

Tabla 16

Correlación de hipótesis específica 2

		Confianza	Satisfacción del cliente
Spearman's rho	Confianza	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,929**
		N	,000
	Satisfacción del cliente	Correlation Coefficient	157
		Sig. (2-tailed)	,929**
		N	1,000

Nota: **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Interpretación: Observando los resultados alcanzados de la aplicación de coeficiente de correlación Spearman, donde se ha identificado el p – valor 0.000 en lo muestra que es menor de nivel significancia crítica de 5% y de la misma manera el factor de correlación de Spearman es $r = 0.929$, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), en tanto, lo que existe una correlación positiva muy fuerte la confianza de servicios y la satisfacción del cliente de mercado de abastos de Tambobamba. Por lo tanto, de muestran una correlación positiva muy fuerte de las dos variables, en consecuencia, es así que los datos estadísticos inferenciales garantizan y demuestran al objetivo específico 2 en identificar la relación positiva muy fuerte entre la dimensión de confianza de calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis estadísticas

H_0 : “La sensibilidad de servicios no se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018”

H1: "La sensibilidad de servicios se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas-Apurímac, 2018".

Regla de decisión

Si nivel de significancia de p – valor $<$ alfa, se rechaza hipótesis nula.

Si nivel de significancia de p - valor $>$ alfa, no se rechaza la hipótesis nula.

Elección estadística

Para la prueba de hipótesis, se ha solicitado al estadístico de Rho de Spearman.

Tabla 17

Correlación de hipótesis específica 3.

		Sensibilidad	Satisfacción del cliente
Spearman's rho	Sensibilidad	Correlation Coefficient	1,000
			,909 **
	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	157	157
	Satisfacción del cliente	Correlation Coefficient	,909 **
			1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	157	157

Interpretación: Observando los resultados de la aplicación de coeficiente de correlación de Spearman se ha identificado el p – valor de 0.000 que se muestra menor de nivel de significancia crítico de 5% y mientras el factor de correlación de Spearman es $r = 0,909$, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y, de la misma manera, se acepta la hipótesis alterna (H_a), en tanto, la sensibilidad de servicios y la satisfacción del cliente muestran una correlación positiva muy fuerte. asumiendo los datos y los resultados estadísticos de prueba de hipótesis es quien garantiza para para responder alcanzar el planteamiento de objetivo específico 3 donde se ha logrado en identificar la relación positiva muy fuerte entre

la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el mercado de abastos de Tambobamba.

Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis estadísticas

Ho: "La seguridad de servicios no se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas-Apurímac, 2018".

H1: "La seguridad de servicios se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas-Apurímac, 2018".

Regla de decisión

Si nivel de significancia de p – valor $<$ alfa, se rechaza hipótesis nula.

Si nivel de significancia de p - valor $>$ alfa, no se rechaza la hipótesis nula.

Elección estadística

Para la prueba de hipótesis, se ha solicitado al estadístico de Rho de Spearman.

Tabla 18

Correlación de hipótesis específica 4.

		Seguridad	Satisfacción del cliente
	Seguridad	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,920**
	Spearman's rho	N	,000
		157	157

Satisfacción del cliente	Correlation Coefficient	,920**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	157	157

Nota: **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Interpretación: Observando los resultados de la aplicación estadística de coeficiente de correlación de Spearman, donde se ha identificado el p – valor es de 0.000, lo que demuestra que el nivel de significancia es menor a significancia crítica de 5% y mientras el factor de correlación de Spearman es $r = 0,920$, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), en tanto, la seguridad de servicios y la satisfacción del cliente muestran una correlación positiva muy fuerte. En tal sentido se demuestra con los resultados estadísticos y se responde al objetivo específico 4 en el cual donde se describió la correlación positiva muy fuerte entre la seguridad de servicios y las satisfacciones de los clientes en el mercado de abastos de Tambobamba.

Prueba de hipótesis específica 5

Hipótesis estadísticas

H_0 : La empatía de servicios no se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018”.

H_1 : “La empatía de servicios se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018”.

Regla de decisión

Si nivel de significancia de p – valor < alfa, se rechaza hipótesis nula.

Si nivel de significancia de p - valor > alfa, no se rechaza la hipótesis nula

Elección estadística

Para la prueba de hipótesis, se ha solicitado al estadístico de Rho de Spearman.

Tabla 19

Correlación de hipótesis específica 5.

		Empatía	Satisfacción del cliente
Spearman's rho	Empatía	Correlation	1,000
		Coefficient	,879**
		Sig. (2-tailed)	.
		N	157
	Satisfacción del cliente	Correlation	,879**
		Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	157

Nota: **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Interpretación: Observando los resultados de la aplicación del estadístico de coeficiente de correlación de Spearman, donde se ha identificado el p – valor es de 0.000 lo que muestra es menor de nivel de significancia de 5%; mientras el factor de correlación de Spearman es $r = 0,872$, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y, de la misma manera, se acepta la hipótesis alterna (H_a), en tanto, la empatía de parte de los que ofertan los bienes y la satisfacción del cliente muestran una correlación positiva. Los datos estadísticos de prueba de hipótesis indica y garantiza para responder al objetivo específico de identificar de la empatía de parte de los que comercializan y la satisfacción de los clientes en la localidad de Tambobamba.

21.5 Discusión

Con respecto, al “objetivo principal determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, 2018”. A través del estadístico Rho de Spearman, se evidenció el coeficiente valor de $r = 0,907$; mientras que el nivel de significancia fue 0,000.

Dichos resultados son similares a los resultados de Rivera (2019), quien concluyó que la calidad del servicio incide en la satisfacción de los clientes exportadores, ya que, a partir de los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis bajo el coeficiente de Spearman cuyo resultado fue 0,457, indica que, existe una relación positiva moderada entre las dos variables. También, Limache (2020), mediante el estadístico Rho de Spearman infiere que existe relación significativa de calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Asimismo,

estudio de Pérez (2019), indica que a través del estadístico Rho de Spearman infiere que, existe una correlación positiva moderada y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de clientes del mercado de abastos.

En tanto, Portocarrero (2017), indica que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables y dimensiones, donde el coeficiente de correlación de Spearman, indica que la correlación entre las dos variables es positiva, es decir, van de débil a moderada, en tanto, mientras se incrementa la calidad de servicios y sus dimensiones, también se incrementa moderadamente de satisfacción.

El primer objetivo específico fue identificar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba. A través del estadístico Rho de Spearman, se evidenció que los elementos tangibles de la variable calidad de servicio se correlacionan de manera positiva muy fuerte en la satisfacción de los clientes en el mercado de abastos.

Por su parte, Valdivia y Aiquipa (2018), consiguió que el entorno físico crea una relación negativa desde el punto de vista del cliente, por tanto, los comerciantes no entienden que el entorno físico, es un papel fundamental en cómo el cliente percibe la imagen del servicio. En tanto, en un entorno bien diseñado para brindar un servicio, los clientes se sentirán completamente cómodos, aumentará su satisfacción y incrementará la productividad de las operaciones de servicio.

En tal sentido, se puede precisar e inducir que los elementos tangibles como las instalaciones y la apariencia del personal si importan y sobre todo satisface la compra.

El segundo objetivo específico identificar la relación de la confianza con la satisfacción de los clientes de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018. A través del estadístico Rho de Spearman, se evidenció el coeficiente valor de $r = 0,929$; mientras que el nivel de significancia fue 0,000.

Por su parte, Pérez (2019), indica que la dimensión confianza mediante el estadístico Rho de Spearman, existe una correlación positiva moderada y significativa entre la confianza de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Andahuasi-Sayán, 2017.

El tercer objetivo específico identificar la relación de la sensibilidad con la satisfacción de los clientes de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018. A través del estadístico Rho de Spearman, se evidenció que la sensibilidad de la variable calidad de servicio se correlacionan de manera positiva muy fuerte en la satisfacción de los clientes en el mercado de abastos.

Dicho resultado, se asemeja al estudio Pérez (2019), quien infiere mediante el estadístico Rho de Spearman tiene una relación positiva moderada y significativa entre la sensibilidad de las variables del mercado de abastos. Esta situación de la confiabilidad se refiere al cumplimiento oportuno y en tiempo pactado, enfocado a la solución de los problemas de los clientes, por tanto, mejora efectivamente la satisfacción de los clientes del mercado de abastos.

El cuarto objetivo específico describir la relación de la seguridad con la satisfacción de los clientes de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018. A través del estadístico Rho de Spearman, se evidencio que la seguridad de la variable calidad de servicio se correlacionan de manera positiva muy fuerte en la satisfacción de los clientes en el mercado de abastos.

Dichos resultados se asemejan al estudio de Alcántara (2018), quien evidenció que la dimensión predominante en la satisfacción del cliente es la seguridad el cual se refleja a través de la actitud, el trato, el carisma, sustitutos del producto ofrecido por el comerciante al cliente, cabe señalar que, el valor percibido y las expectativas son muy importantes porque es el cliente quien evaluará todo el proceso para tomar una decisión de comprar un servicio o producto. Analizando lo mencionado anteriormente, se asume que la seguridad como parte de calidad de servicio implica no mostrar peligro y dudas en el momento de la adquisición del producto o servicio, por ello, la seguridad refleja la confianza y satisface las expectativas del cliente.

El quinto objetivo específico fue identificar la relación de la empatía con la satisfacción de los clientes de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba, provincia de Cotabambas – Apurímac, 2018. A través del estadístico Rho de Spearman, se evidenció que la empatía de la variable calidad de servicio se correlacionan de manera

positiva muy fuerte en la satisfacción de los clientes en el mercado de abastos. Dichos resultados se asemejan al estudio de Limache (2020), quien de acuerdo a los hallazgos de mayor pertinencia encontró en el coeficiente de correlación determinó que existe relación significativa de empatía y la satisfacción al cliente.

21.6 Conclusiones

- **Primera:** En relación al objetivo general, se determinó una relación positiva muy significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los clientes del mercado de abastos; además, enfatiza la existencia de un alto grado de relación entre las variables de calidad de servicio y satisfacción, refiere que la calidad de servicio del proveedor es determinante en función a la satisfacción de los clientes.
- **Segunda:** En relación al primer objetivo específico, se estableció una relación muy significativa entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba; es decir, el entorno físico crea una percepción negativa en la satisfacción de los clientes, los comerciantes de acuerdo a su nivel de instrucción primaria y secundaria dejan pasar desapercibido la parte aparente y visible de sus establecimientos comerciales, el presente siendo un factor clave para cumplir con las expectativas de satisfacción de los clientes e incrementar sus ingresos.
- **Tercera:** En relación al segundo objetivo específico, se determinó relación muy significativa entre la dimensión confianza y la variable satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba. Este resultado nos permite afirmar que los comerciantes no generan confianza ante los clientes con la oferta de sus productos, servicios de atención, precios, higiene y seguridad; al respecto, los comerciantes de acuerdo a su nivel de instrucción primaria y secundaria no toman conciencia en generar confianza ante los clientes para mejorar sus ingresos rutinarios.
- **Cuarta:** En relación al tercer objetivo específico, se determinó relación positiva entre la dimensión sensibilidad y la variable satisfacción de los clientes del mercado de abastos; al respecto, los comerciantes no muestran importancia en pronosticar el éxito de su

negocio ofertando productos confiables, con control sanitario y precios justos para evitar la percepción sensible de los clientes consumidores.

- **Quinta:** En relación al cuarto objetivo específico, se determinó relación positiva entre la dimensión de seguridad y la variable satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba; al respecto, los comerciantes por desconocimiento de la gestión empresarial no generan seguridad en la oferta de sus productos y servicios ante los clientes, el presente genera ingresos rutinarios de sobrevivencia para los comerciantes instalados en el mercado de abastos de propiedad municipal.
- **Sexta:** En relación al quinto objetivo específico, se determinó relación positiva entre la dimensión empatía y la satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Tambobamba; al respecto, los resultados del estudio señalan que la mayoría de los comerciantes no tienen el ánimo de comprender la importancia del trato justo, amable, oportuna y con consideración a los clientes, para que los clientes vuelvan frecuentemente al establecimiento y tener ingresos expectantes para mejorar la calidad de vida de sus familias.

Referencias

- Albrecht, K. (1990). *Gerencia de servicio* (Séptima edición ed.). Bogotá - Colombia: Editorial Legis.
- Alcántara, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente – Centro Comercial Polvos Azules, Barranca – 2018*. Universidad San Pedro, Barranca – Perú.
- Ballón, S. (2016). Evaluación en la Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en los Hoteles de dos y Tres Estrellas de la Ciudad de Abancay. *Tesis*. Universidad Esan, Lima - Perú.
- Basantes, R. (2017). Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo. *Repositorio de tesis*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Riobamba - Ecuador.

- Besterfield, D. H. (2009). *Control de calidad*. Mexico: Pearson.
- Blanco, C. (2011). *Encuesta y estadística; métodos de investigación cuantitativa en ciencias sociales y comunicación*. Cordova: Brujas.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación*. Perú: Mc Graw Hill.
- Carreño, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Mercado de Abastos de Andahuasi-Sayán, 2017*. Huacho : Universidad Nacional de José Faustino Sánchez Carrión.
- Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios. Estrategias para Turismo, Finanzas, Salud y Comunicación* (Segunda Edición ed.). Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Coello, J. (2019). Análisis de la percepción y satisfacción del cliente de una empresa pública ecuatoriana. *Revista Espacios*, 40(32), 28.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Medición de la calidad del servicio, una nueva evaluación y extensión. *Journal of Marketing*, 55 - 68.
- Diaz, M. A. (2013). *Estadística aplicada a la administración y la economía*. Mexico: McGrawHill.
- Diaz, M. A. (2013). *Estadística aplicada a la administración y a la economía*. Mexico: McGraw Hill.
- DIDODEPROF. (2016). *Programa de Fortalecimiento de Capacidades para la Competitividad de Mercados de Abastos*. Ministerio de la Producción.
- Duque, J. (2015). Revisión del concepto calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 64 -80.
- El Peruano. (23 de 07 de 2021). Decreto Supremo N° 021-2021-PRODUCE. *El peruano*, pág. 1. Obtenido de <https://m.actualidadcivil.pe/norma/decreto-supremo-021-2021-produce/fe29228f-28e7-405e-b15a-dc15b4b8d5ce>
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Asministración y control de la calidad*. Mexico: CENGAGE.

- Fernández, M. (2009). *La empatía desde dos miradas: la evolución y la educación*. Córdoba: Educación y regulaciones estatales. Universidad Nacional de Córdoba.
- Fernández, P., & Bajac, H. (2003). *La Gestión del Marketing de Servicios*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer the Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 6 - 21.
- Fukuyama, F. (1996). *Confianza*. Editorial Atlántida.
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca.
- Gil, L. J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. e-learning.
- Gonzalez, D. (2021). *Expertos señalan que se debe reestaurar el sistema de mercados de abastos*. Lima: America Retail.
- Grande, E. (2005). *Marketing de los servicios*. Libros profesionales de empresas. ESIC editorial.
- Gryma, F. M., CHUA, R. H., & Defeo, A. J. (2007). *Método Juran Análisis y planeación de la calidad*. Mexico: McGRAW- HILL.
- Hernandez&Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW - Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación*. México: McGraw Hill.
- Ibarra, L., & Casas, E. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 229 - 260.
- Innova tu mercado. (2020). *Cual es el futuro de los mercados de abastos en Peru*. Lima: PNUD.
- Kotler, P. (2003). *Marketing de dirección*.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Principios de marketing*. Mexico: Pearson.
- Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2011). *Marketing*. Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Limache, K. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción al cliente del Centro Comercial Flores, Lima, 2020*. Universidad César Vallejo, Lima - Perú.
- Lopez, R. P. (2015). *Metodologia de la iverstigacion social cuantittiva*. Bcelona España: Belletera .
- Mejia, A., & Manrique, S. (enero - abril de 2011). Dimensiones de la satisfaccion de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. *XXXII(1)*, 43 - 47.
- Parasuman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. *Revista de Marketing*, 41 - 50.
- Perez, T. C. (2019). *Calidad de servicio y satisfaccion de los clientes del mercado de abastos de andahuasi - Sayas 2017*. Huacho: UNJFSC.
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. México: Ideaspropias. Editorial Vigo.
- Portocarrero, W. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción en el mercado mayorista de Santa Anita - Lima 2016*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Pride, W. (2002). *Marketing: Decisiones y conceptos básicos*. México: Editorial Interamericana.
- Quijano, V. (2003). *Calidad en el Servicio*. México: Gasca Sicco.
- Redhead, R. (2015). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.

- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.
- Rivier, A. J. (2000). *Calidad de servicio, regulacion y optimizacion de inversiones*. Madrid.
- Sanchez&Reyes, M. C. (2002). *Metodologia y diseño en la investigacion científica*. Lima: Uniersidad Ricardo Palma.
- Silva , J., Bárbara , M., Tello , E., & Delgado , J. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. Ciencias UAT. doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Tamayo, M., & Tamayo, A. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa.
- Torre, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 57-76.
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente, el arma secreta que la empresa que alcanzó la excelencia*. USA: Service Quality Institute.
- Valdivia, S., & Aiquipa, X. (2018). *El servicio en relación a las perspectivas del cliente en el Mercado Municipal de Abastos de las Américas,d e la ciudad de Abancay, 2017*. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Apurímac.
- Vara - Horna, A. A. (2015). *Siete pasos para elaborar una tesis*. Lima: Macro.
- Vásquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER.
- Wong Cabanillas, F. J., & Pujay Cristobal, O. E. (2019). *Estaditca e investigacion con aplicaciones de SPSS*. Lima: San marcos.

- Zeithaml, Bitner, & Gremler. (2009). *Marketin de Servicios*. México: McGraw- Hill.
- Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la Gestión de Servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (Segunda Edición ed.). México: Mc Graw Hil.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios*. México: McGraw - Hill.
- Zeithaml, V., Parasuman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

Capítulo XXII

IMPLICANCIA DE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO EN EL
DESEMPEÑO LABORAL: UN ESTUDIO DESDE LA PERCEPCIÓN
DE LOS TRABAJADORES MUNICIPALES DE CHINCHA.

22. IMPLICANCIA DE LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL: UN ESTUDIO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES MUNICIPALES DE CHINCHA.

STORYTELLING AND E-LEARNING AS A STRATEGY IN TEACHING- LEARNING PROCESSES

Evelyn Alina Anicama Navarrete

Universidad Autonoma de Ica

evelyn.anicama@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-1164-2079>

Solange Julissa Vásquez Ramos

Universidad Autonoma de Ica

solange.vasquez@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-3070-539X>

Jesús Alberto Ochoa Carbajo

Universidad Tecnológica del Perú

C20455@utp.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-3329-8184>

Elio Javier Huaman Flores

Universidad Autonoma de Ica

elio.huaman@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-8461-5082>

Jhon Anderson Espino Baldiño

Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica

jhon.espino@unica.edu.pe

 <https://orcid.org/0009-0001-2889-7302>

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar el grado de relación que existe entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los trabajadores municipales, en el distrito de Tambo de Mora, en la provincia de Chincha; la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo o método positivista, de tipo básica o pura, con un alcance o nivel descriptivo-correlacional, y con un diseño no experimental, de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por los 50 colaboradores municipales, quienes participaron de manera consentida e informada del estudio, la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario. A nivel descriptivo, se tuvo que, en cuanto a la variable gestión de recursos humanos, el 36% de los colaboradores municipales refieren ser muy optima, el 52% indican que es óptima, un 10% la califican como regular y solo un 2% refieren que es deficiente; por otro lado, en la variable desempeño laboral, el 32% de los trabajadores consideran tener un óptimo desempeño, mientras que el 62% sostiene que es alto, apenas un 6% consideran tener un desempeño laboral regular. Se concluye en el estudio que, existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los trabajadores de una municipalidad distrital de Chincha, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,577 (relación positiva y moderada), y un p-valor de 0,000, menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que, se acepta la hipótesis de los investigadores y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Human resource management, job performance, municipal management, and collaborators.

Abstract

The objective of the research was to determine the degree of relationship that exists between human resource management and the work performance of municipal workers, in the district of Tambo de Mora, in the province of Chincha; The methodology used was a quantitative approach or positivist method, basic or pure, with a descriptive-correlational scope or level, and with a non-experimental, cross-sectional design. The study population

was made up of 50 municipal collaborators, who participated in a consenting and informed manner in the study. The data collection technique used was the survey and the questionnaire was used as an instrument. At a descriptive level, it was found that, regarding the human resources management variable, 36% of municipal collaborators report that it is very optimal, 52% indicate that it is optimal, 10% rate it as regular and only 2% rate it as average. they say that it is deficient; On the other hand, in the job performance variable, 32% of workers consider having optimal performance, while 62% maintain that it is high, only 6% consider having regular job performance. The study concludes that there is a significant relationship between human resource management and the work performance of workers in a district municipality of Chíncha, having obtained a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.577 (positive and moderate relationship), and a p-value of 0.000, lower than the significance level (0.05), therefore, the researchers' hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Human resource management, job performance, municipal management, and collaborators.

22.1 Introducción

En la actualidad, tanto para la organizaciones como instituciones, sean públicas o privadas, la gestión del recurso humano cumple un rol importante, no solo en el proceso de selección del personal, sino también en la capacitación, seguimiento, evaluación y desarrollo profesional, que se ve reflejado en un mayor compromiso, identidad institucional y logro de las metas establecidas. El área o departamento de gestión del talento o recurso humano tiene la importante responsabilidad de reclutar y potenciar a los colaboradores, desarrollando las competencias laborales en beneficio propio del colaborador y la entidad.

En palabras de Alveiro et al. (2016), el recurso humano se constituye como un elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional, por lo que, recae en la dirección de recurso humano la labor de alcanzar la eficacia y eficiencia,

a fin de lograr altos estándares de rendimiento en sus colaboradores; por todo lo expuesto, es necesario que las organizaciones tengan presente que cuando las cosas se hacen bien se tienen grandes ganancias, en muchos aspectos, a diferencias de las que no hacen las cosas bien. En el ámbito institucional, la municipalidad distrital de Tambo de Mora se ubica en el centro poblado Vilma León, en la provincia de Chincha y departamento de Ica, cuenta con 50 colaboradores, entre los que se tienen jefes de áreas y empleados contratados por la dirección de recursos humanos, bajo una modalidad de contrato administrativo de servicios y de servicios por terceros.

El presente estudio tiene como intención conocer y determinar el grado de relación que existe entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los colaboradores, siendo estas dos variables, en una entidad pública, de mayor relevancia para realizar una gestión edil optima y en beneficios de los moradores del distrito. Como principal pregunta de investigación se plantea: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los trabajadores municipales, en el distrito de Tambo de Mora, en la provincia de Chincha?, el objetivo principal del estudio fue: Determinar el grado de relación que existe entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los trabajadores municipales, en el distrito de Tambo de Mora, en la provincia de Chincha, el objetivo específico 1, identificar el grado de relación que existe entre la dimensión administración y el desempeño laboral de los trabajadores municipales, en el distrito de Tambo de Mora, en la provincia de Chincha, como objetivo específico 2, Identificar el grado de relación que existe entre la dimensión gestión y el desempeño laboral de los trabajadores municipales, en el distrito de Tambo de Mora, en la provincia de Chincha, el objetivo específico 3, fue identificar el grado de relación que existe entre la dimensión desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores municipales, en el distrito de Tambo de Mora, en la provincia de Chincha y como objetivo específico 4, se tiene identificar el grado de relación que existe entre la dimensión y el desempeño laboral de los trabajadores municipales, en el distrito de Tambo de Mora, en la provincia de Chincha. La hipótesis principal de la investigación fue existe relación significativa entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los

trabajadores municipales, en el distrito de Tambo de Mora, en la provincia de Chincha.

22.2 Marco teórico

Como estudios previos de la investigación, se tienen las siguientes investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional: Alveiro y Boyero (2016), realizaron una investigación con el objetivo de resaltar algunos apuntes relevantes que se tienen sobre el recurso humano en la organización y su fundamento como elemento esencial en el direccionamiento estratégico. Se realizó una investigación documental, abordándose aspectos relacionados al direccionamiento, calidad, planificación, participación y trabajo en equipo de los recursos humanos. Se concluye que, existe una necesidad de que las organizaciones se orienten hacia una visión mas ambiciosa de los recursos humanos, vinculándolos con elementos importante como el direccionamiento estratégico para el éxito de la organización. En la investigación realizada por Valenzuela (2022), se buscó explicar como la gestión de recursos humanos llega a influir en el desempeño laboral de una entidad bancaria nacional, se contó con una población de 163 profesionales de planta del área de proyectos del banco de la nación, y como instrumento de recojo de información se aplicó un cuestionario de 12 items para la primera variable y de 12 items para la segunda variable, a nivel descriptivo se tuvo resultados significativos como que, el 21,4% de los participantes expresaron estar de acuerdo con que la gestión del recurso humano influye, de manera positiva, en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de la nación, mientras que un 25% de los participantes señalaron estar totalmente de acuerdo con que el desempeño laboral influye significativamente en la gestión del recurso humano, con este estudio se llegó a concluir que, existe dependencia porcentual de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral, de acuerdo al resultado alcanzado en el coeficiente de Nagelkerke, misma que indica que la variabilidad del desempeño laboral se debe en un 98,7% de la gestión de recursos humanos. Fernández et al. (2023), realizaron una investigación con la finalidad de diseñar una propuesta de cualificación de los recursos humanos que contribuyan a la mejora de la gestión administrativa en una municipalidad provincial de Mariscal Cáceres, se empleó un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional, y con un diseño no experimental, la muestra de estudio fue conformada por

92 trabajadores municipales, para la muestra 1, y otro grupo de 382 pobladores de la provincia de Mariscal Cáceres, se empleó como instrumentos los cuestionarios, teniendo resultados descriptivos que, el 62% de los trabajadores la consideran en un nivel alto, mientras que los pobladores la consideran bajo en un 56%. Se concluye que el diseño de una propuesta de cualificación de recursos humanos se sostiene en pilares fundamentales como el profesional, las habilidades técnicas, aptitudes laborales, las capacidades, y la evaluación del desempeño y productividad laboral. En la investigación realizada por Chuchón (2023), se buscó describir las teorías de la influencia del desempeño laboral en la efectividad de la gestión pública. Se realizó una investigación basada en los análisis de los componentes que fueron consultados en fuentes como artículos y revistas indexadas, y los conceptos propios del autor, se llega a la conclusión que el desempeño laboral influye en la efectividad de la gestión pública, siendo parte fundamental para un óptimo desempeño de las entidades públicas, lo expresado se fundamenta, sobre todo, en la implementación de las políticas públicas en el sistema de recursos humanos, considerándose la importancia que tienen los trabajadores como el recurso más importantes en las actividades del Estado. Gonzáles y Chotón (2023), realizaron una investigación con la finalidad de determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una municipalidad provincial de Chachapoyas, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, se empleó un diseño no experimental y de corte transeccional, la muestra de estudio estuvo conformada por 169 trabajadores, los cuáles fueron seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple, los resultados descriptivos evidencian que el 89,9% del personal administrativo tienen un nivel muy favorable hacia la gestión del talento humano y alto en cuanto al desempeño laboral, solo un 1,2% de los trabajadores refieren que la gestión del talento humano es desfavorable y con un desempeño laboral bajo. Se concluye que existe una relación significativa entre las variables de estudio. En la investigación realizada por Chicaiza et al. (2023), se buscó analizar la influencia del talento humano en el desempeño laboral de la empresa de lácteos Maribella, con una muestra de 15 participantes a quienes se le aplicó un cuestionario, se tuvo como resultados que los principales factores de la gestión del talento humano fueron

el plan del personal, el análisis y diseños de los puestos, el plan de desarrollo de la carrera, plan de sucesiones y la gestión del talento, aunque sin embargo, se han encontrado falencias en los factores de objetivos estratégicos, la actuación eficaz y la ventaja competitiva, así como una escasez, por parte de los colaboradores, en cuanto a la trayectoria de la empresa. En el estudio realizado por Alvarado y Morejón (2023), se planteó como objetivo principal examinar las variables, diagnosticar la situación actual y describir los problemas que se encuentran asociados al bajo rendimiento laboral, bajo una metodología no experimental, se realizó una encuesta a 45 funcionarios, los principales resultados alcanzados refieren que el 56% de los colaboradores desconocen las buenas prácticas de políticas de gestión del talento humano, aunque un 62% de ellos consideran que es fundamental realizarlas; finalmente, un 56% de los participantes consideran que tanto el proceso de reclutamiento y la selección del personal es poco eficiente. Se concluye que, es necesario mejorar la comunicación y aplicación de políticas de gestión del talento humano para su mejora con el desempeño laboral.

22.3 Metodología

La investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, que, en palabras de García y Trejo (2012), es aquella en la que la realidad existe, es externa al sujeto y, además, es constante, estudia el mundo como es, en este tipo de estudios se busca generar afirmaciones universales teórico-explicativas. El nivel o alcance del estudio es descriptivo correlacional, los estudios descriptivos tienen como principal intención describir hechos o fenómenos sociales o clínicos, en un espacio geográfico y tiempo determinado, es buscar estimar parámetros, en cambio, los estudios relacionales, no corresponden a un estudio de causa efecto, sino se busca demostrar la dependencia probabilística entre eventos o sucesos. (Supo, 2012). El diseño seleccionado es el no experimental y de corte transversal, los estudios no experimentales, son aquellas investigaciones que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables, limitándose solo a observar los fenómenos en su ámbito real o natural, para ser analizados. (Hernández y Mendoza, 2018). Por último, los estudios de corte transversal son aquellos en los que la recopilación de la información se

realiza en un solo momento, es decir, los participantes del estudio responderán los cuestionarios una sola vez, para luego ser procesados y analizados. Para esta investigación, la población de estudio estuvo conformada por 50 trabajadores de la municipalidad distrital de Tambo de Mora, bajo un criterio de inclusión, se consideraron en el estudio solo a quienes realizan labores administrativas, se ha determinado una población muestral, debido a que la cantidad de la población es pequeña, por lo que, la muestra de estudio también fue de 50 participantes.

La técnica de recojo de información, por su versatilidad y facilidad de manejo, fue la encuesta, los instrumentos empleados, tanto para la gestión del recurso humano como el desempeño laboral fueron los cuestionarios, los cuales fueron sometidos al proceso de validez y confiabilidad, el cuestionario de la gestión del recurso humano, estuvo conformado por 12 indicadores y 28 items, mientras que, el cuestionario para del desempeño laboral, fue constituido por 11 indicadores y 22 items, para el procesamiento y análisis de los datos, a nivel descriptivo e inferencial, se realizó con el software Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS versión 27.

22.4 Resultados

En este capítulo se presentan los resultados descriptivos e inferenciales de las variables de investigación, a través de la estadística descriptiva se presentan en tablas académicas los resultados de variables y dimensiones, luego, correspondiente a la estadística inferencial, se realizó la prueba de normalidad y prueba de hipótesis para estudios correlacionales, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 1.
Variables sociodemográficas.

	Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Ciclo de vida	Juventud	14	28,00
	Adultos	30	60,00
	Ancianos	6	12,00
Total		50	100,00

Sexo	Masculino	33	66,00
	Femenino	17	34,00
Total		50	100,00

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.

Interpretación:

En la tabla 1, se presentan los resultados de las variables sociodemográficas, correspondientes a los trabajadores municipales, donde el 28% de ellos son jóvenes, un 60% corresponden a los adultos mayores y un 12% son ancianos, en cuanto al sexo, el 66% son varones y el 34% corresponden a mujeres.

Tabla 2.

Resultados de la gestión del recurso humano

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy Optima	18	36,00
Optima	26	52,00
Regular	5	10,00
Deficiente	1	2,00
Muy Deficiente	0	0,00
Total	50	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Interpretación.

En la tabla 2, se muestran los resultados descriptivos de la gestión del recurso humano, donde el 36% de los trabajadores municipales han indicado que esta es muy optima, el 52% refieren que es óptima, mientras que un 10% indicó que es regular, solo un 2% han referido que es deficiente, la tendencia de estos resultados da cuenta que la gran mayoría de trabajadores municipales (86%), consideran que la gestión del recurso humano es óptima y muy optima.

Tabla 3.

Resultados de las dimensiones de la gestión del recurso humano.

Categorías	Administración		Gestión		Desarrollo		Estrategia de recursos humanos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy Optima	18	36,00	15	30,00	14	28,00	20	40,00
Optima	21	42,00	28	56,00	30	60,00	28	56,00
Regular	8	16,00	7	14,00	6	12,00	2	4,00
Deficiente	2	4,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Muy Deficiente	1	2,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	50	100,00	50	100,00	50	100,00	50	100,00

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.**Interpretación:**

En la tabla 3, se presentan los resultados de las dimensiones de la gestión del recurso humano, en la dimensión administración, un 78% la ha calificado como optima y muy optima, un 16% refieren que es regular, un 4% la califican como deficiente y apenas un 2% han sostenido que es muy deficiente, siendo la única dimensión en la que se han obtenido porcentajes en la categoría muy deficiente por parte de un colaborador, en la dimensión gestión, un 86% de los colaboradores la han categorizado como optima y muy optima y un 14% refieren que es regular, en la dimensión desarrollo, el 28% de los colaboradores sostienen que es muy optima, el 60% indican que es óptima y un 12% la categorizaron como regular; finalmente, en la dimensión estrategia de recursos humanos, el 40% de los trabajadores municipales indican que es muy optima, el 56% optima y solo un 4% refieren ser regular.

Tabla 4.

Resultados del desempeño laboral.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Optimo	16	32,00
Alto	31	62,00
Regular	3	6,00

Bajo	0	0,00
Muy bajo	0	0,00
Total	50	100,00

Fuente: Instrumento de recolección de datos.

Interpretación.

En la tabla 4, se presentan los resultados de la variable desempeño laboral de los trabajadores municipales, donde el 32% consideran tener un óptimo desempeño laboral, mientras que el 62% han indicado que es alto, apenas un 6% refieren que su desempeño laboral es regular, se aprecia que la tendencia, según propia opinión de los trabajadores municipales, es tener un alto a optimo desempeño laboral (94%).

Tabla 5.

Resultados de las dimensiones del desempeño laboral.

Categorías	Satisfacción del trabajador		Autoestima de los trabajadores		Trabajo en equipo		Capacitación del trabajador	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Optimo	25	50,00	11	22,00	21	42,00	18	36,00
Alto	21	42,00	34	68,00	25	50,00	23	46,00
Regular	3	6,00	5	10,00	4	8,00	7	14,00
Bajo	1	2,00	0	0,00	0	0,00	2	4,00
Muy bajo	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	50	100,00	50	100,00	50	100,00	50	100,00

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.

Interpretación.

En la tabla 5, se muestran los resultados correspondientes a cada una de las dimensiones de del desempeño laboral, donde, en la dimensión satisfacción del trabajador el 50% de los participantes han indicado tener un óptimo desempeño laboral, mientras que el 42% refieren que su desempeño laboral es alto, solo un 6% han referido ser regular y un 2% lo califican como bajo; en la autoestima de los trabajadores el 22% refieren ser optima, un 68% considera tener una alta autoestima y solo un 10% la califican como regular; en la

dimensión trabajo en equipo, el 42% de los trabajadores municipales la consideran como optimo, el 50% como alta y apenas un 8% la categorizaron como regular, en cuanto a la dimensión correspondiente a las capacitaciones del trabajador, el 36% de ellos sostienen que es óptima, un 46% refieren que es alto, mientras que el 14% refirieron ser regular y apenas un 4% sostienen que es bajo.

Tabla 6.

Resultados de la prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Administración	,162	50	,002	,921	50	,003
Gestión	,139	50	,017	,956	50	,062
Desarrollo	,148	50	,008	,958	50	,073
Estrategias de recursos humanos	,163	50	,002	,921	50	,003
Gestión de recursos humanos	,119	50	,072	,949	50	,032
Satisfacción del trabajador	,121	50	,066	,926	50	,004
Autoestima	,124	50	,054	,972	50	,278
Trabajo en equipo	,146	50	,009	,960	50	,092
Capacitaciones del trabajador	,135	50	,024	,943	50	,018
Desempeño laboral	,131	50	,031	,974	50	,348

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación.

En la tabla 6, se presenta los resultados de la prueba de normalidad, con la finalidad de determinar si los datos siguen una distribución simétrica o asimétrica y con ello emplear el coeficiente de correlación correspondiente como podría ser la prueba r de Pearson o ρ de Spearman, siendo una muestra equivalente a 50 unidades de análisis, se hizo uso de la prueba Shapiro-Wilk, donde se observan que en las dimensiones administración, estrategias de recursos humanos, satisfacción del trabajador y capacitaciones del trabajador se han obtenido p-valores, menores que el nivel de significancia, que, pese a que

los demás datos sean mayores que el nivel establecido, se tiene la suficiente evidencia estadística para hacer uso del coeficiente de correlación rho de spearman.

Tabla 8.

Coeficientes de correlación entre variable y dimensiones.

Dimensiones de la Gestión del recurso humano	Desempeño laboral
Administración	rs = 0,561** p-valor: 0,000 n = 50
Gestión	rs = 0,447** p-valor: 0,001 n = 50
Desarrollo	rs = 0,594** p-valor: 0,00 n = 50
Estrategia de recursos humanos	rs = 0,392** p-valor: 0,00 n = 50

Fuente: SPSS versión 23.

Interpretación.

En la tabla 8, se presentan los resultados correspondientes a cada una de las pruebas de hipótesis específicas, donde se ha obtenido un coeficiente de correlación rho de spearman de $rs=0,561$ (positiva y moderada), entre la dimensión administración de la gestión del recurso humano y el desempeño laboral, con un p-valor de $0,000 \leq 0,05$, por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; entre la dimensión gestión de la gestión del recurso humano y el desempeño laboral, se ha obtenido un coeficiente de correlación $rs=0,447$ (relación positiva y moderada), y un p-valor de $0,000 \leq 0,05$, por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, se ha obtenido un coeficiente de correlación de $rs=0,594$, entre la dimensión desarrollo y el desempeño laboral, con un

p-valor de $0,000 \leq 0,05$, por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; finalmente, se ha obtenido un coeficiente de correlación $r_s=0,392$, con un p-valor de $0,000 \leq 0,05$, por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Los resultados obtenidos en la investigación a nivel descriptivo evidencian que en la variable gestión del recurso humano, el 36% de los participantes (18/50), la han calificado como muy optima, mientras que la mayoría (52%) de los colaboradores (26/50), sostienen que es óptima, apenas un 10% la han calificado como regular y solo un 2% han indicado que es deficiente. En la segunda variable de estudio, se han obtenido resultados positivos, como que, el 32% han sostenido tener un óptimo desempeño laboral (16/50), mientras que el 62% de ellos lo han calificado como alto (31/50), solo un 6% de los colaboradores han indicado que su desempeño laboral es regular. A nivel inferencial, se ha obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,577, que indica una relación positiva y moderada entre las variables de estudio, con un p-valor de 0,000, menor que el valor alfa (0,05), motivo por el cual, se puede afirmar que, existe la suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis de los investigadores y rechazar la hipótesis nula. Los resultados alcanzados se corresponden con los realizados por Gonzales y Chotón (2023), quienes buscaron determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, estudio que contó con la participación de 169 trabajadores que, al igual que el estudio se obtuvieron valores altos en cuanto a la gestión del talento humano y el desempeño laboral, y a nivel inferencial, también se demostró que existe relación entre las variables estudiadas. En la investigación realizada por Chicaza et al. (2023), se buscó analizar la influencia que tiene el talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores, concluyéndose que la gestión del talento humano incide significativamente en el desempeño laboral. Estos resultados se contrastan también con los estudios realizados por Alvarado y Morejón (2023), quienes llegan a la importante conclusión que es necesario mejorar la comunicación y aplicación de políticas de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral. Entre las principales limitaciones que se han tenido con el estudio, es que, debido al tamaño muestral, se contó con 50 participantes, cantidad relativamente pequeña para los estudios cuantitativo, pero que, debido a la disponibilidad

de la muestra se dispuso a contar con todos para la investigación, es por ello, que es necesario realizar próximos estudios relacionados al tema, donde se pueda incluir una cantidad mayor de participantes.

22.5 Conclusiones

Las conclusiones a las que se llegó con el estudio es que, existe relación positiva y moderada entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los trabajadores municipales, en el distrito de Tambo de Mora, en la provincia de Chincha, luego de haberse obtenido un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,577, que indica una relación moderada, y un p-valor de 0,000, menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que, se acepta la hipótesis de los investigadores y se rechaza la hipótesis nula.

En cuanto a los objetivos específicos propuestos, se ha podido identificar el grado de relación que existe entre la dimensión administración y el desempeño laboral de los trabajadores municipales, en el distrito de Tambo de Mora, en la provincia de Chincha, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,561, que indica una relación positiva y moderada entre las variables y un p-valor de 0,000, menor que el nivel de significancia por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En el objetivo específico 2, se pudo identificar la relación que existe entre la dimensión gestión y el desempeño laboral de los trabajadores municipales, en el distrito de Tambo de Mora, en la provincia de Chincha, con un valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,4447, que indica una relación positiva y moderada entre las variables y un p-valor de 0,001 (menor que el nivel de significancia), se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En el objetivo específico 3, se pudo identificar el grado de relación que existe entre la dimensión desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores municipales, en el distrito de Tambo de Mora, en la provincia de Chincha, con un $r_s=0,594$, que indica una relación positiva y moderada, y un p-valor de 0,000, menor que el nivel de significancia, por lo que, se acepta la hipótesis de los investigadores y se rechaza la hipótesis nula; finalmente, se pudo identificar el grado de relación que existe entre la dimensión estrategia de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores municipales, en el distrito de Tambo

de Mora, en la provincia de Chincha, habiéndose obtenido un $rs=0,393$ que indica una relación positiva y baja entre las variables de estudio y un p-valor de 0,000, que es menor que el valor alfa, por lo que, se tiene la evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Referencias

- Alvarado, N. y Morejón, M. (2023). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral: Municipio Pedro Cabo, *Ciencia y Desarrollo*, 26(4). 109-119. DOI: 10.21503/cyd.v26i4.2507
- Alveiro, C. y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica Visión de futuro*, 20(2); 1-20. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/>
- Chicaiza, E., Salazar, C. y Chávez, H. (2023). Gestión del talento humano y el desempeño laboral. Caso de estudio "Lácteos Maribella". *Religación Revista de Ciencias Sociales*, 8(5); e2301002. DOI: 10.46652/rgn.v8i35.1002
- Chuchón, A. (2023). Influencia del desempeño laboral en la efectividad de la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 11(1), 1-20. DOI: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i1.3777>
- Fernández, L., Gallo, A., Rojas, B., Dávila, E., Philipps, P., Rubiños, L., Vélchez, M. y Sánchez, K. (2023). Cualificación de los recursos humanos para mejorar la gestión administrativa municipal. *Revista de climatología* 23; 2214-2242. DOI: 10.59427/rcli/2023/v23cs.2214-2242
- García, F. y Trejo, M. (2012). La perspectiva de la investigación tecnológica en educación. Limusa.
- Gonzáles, B. y Chotón, M. (2023). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad provincial de

- Chachapoyas, 2020. *Revista Científica Pakamuros*, 10(3); 1-14. DOI: 10.37787/jyn46q89
- Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill.
- Supo, J. (2012). Seminario de investigación científica. Metodología de la investigación científica para las ciencias de la salud. Lima.
- Valenzuela, Y. (2022). Gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del Banco de la Nación. *Journal Biofab*, 1(2); DOI: 10.53673/jb.v1i2.9

Capítulo XXIII

RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE RENTA DE TERCERA
CATEGORÍA Y LOS RÉGIMENES TRIBUTARIOS EN PERÚ
PERIODO 2013-2022

—

23. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE RENTA DE TERCERA CATEGORÍA Y LOS RÉGIMENES TRIBUTARIOS EN PERÚ PERIODO 2013-2022

THIRD CATEGORY INCOME TAX COLLECTION AND TAX REGIMES IN PERU FOR THE PERIOD 2013-2022

Juan Eca Periche

Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias contables, Lima-Perú

jeca@undc.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-5249-8750>

Resumen

Recaudación tributaria de renta de tercera categoría y los regímenes tributarios en Perú periodo 2013-2022, tuvo como objetivo determinar la relación entre la recaudación tributaria de la renta de tercera categoría y los Regímenes tributarios en el Perú, periodos 2013-2022. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, diseño no-experimental, método hipotético-deductivo, población y muestra los datos estadísticos de la recaudación tributaria elaborada por SUNAT, la técnica fue el análisis documental y el instrumento fue la elaboración de fichas bibliográficas, para el procesamiento de datos se elaboraron tablas y figuras. Los resultados indican que los regímenes tributarios se relacionan con la recaudación tributaria debido a que los regímenes vigentes sirven para recaudar impuestos en los diferentes rangos de actividad económica y como una presión psicológica para la formalización de los contribuyentes informales. Se concluye que la recaudación tributaria se relaciona de manera directa con los regímenes tributarios vigentes en el Perú, porque estos regímenes incrementan la recaudación fiscal y el incremento del número de contribuyentes.

Palabras clave: Impuesto a la renta, Nuevo RUS, Régimen especial de renta, Régimen Mype tributario, Recaudación tributaria.

Abstract

Tax collection of third category income and the tax regimes in Peru, period 2013-2022, aimed to determine the relationship between tax collection of third category income and the tax regimes in Peru, periods 2013-2022. The methodology used was a quantitative approach, type of basic research, non-experimental design, hypothetical-deductive method, population and sample of the statistical data of tax collection prepared by SUNAT, the technique was documentary analysis and the instrument was the preparation of bibliographic records, tables and figures were prepared for data processing. The results indicate that tax regimes are related to tax collection because the current regimes serve to collect taxes in the different ranges of economic activity and as a psychological pressure for the formalization of informal taxpayers. It is concluded that tax collection is directly related to the tax regimes in force in Peru, because these regimes increase tax collection and the increase in the number of taxpayers.

Keywords: Income tax, New RUS, Special income regime, Mype tax regime, Tax collection.

23.1 Introducción

En el Perú el gobierno, con la finalidad de recaudar los tributos para cumplir con la población en la ejecución de obras públicas, crea diferentes métodos de recaudación de impuestos, entre los cuales mencionamos: Nuevo régimen único simplificado (Nuevo RUS), Régimen especial de renta (RER), régimen Mype tributario (MYPE tributario) y régimen general, que están dirigidos a la recaudación del impuesto a la renta para personas naturales o jurídicas que se dedican a actividades empresariales. En la investigación se realizó un análisis de los regímenes tributarios vigentes en el Perú, desde el año 2013 al 2022; con la finalidad de verificar si dichos regímenes están cumpliendo el objetivo por el cual fueron creados. Se determinó el problema de investigación precisando ¿Cuál es la relación existe entre la recaudación tributaria de renta de tercera categoría y los Regímenes tributarios en Perú, periodos 2013-2022?. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la recaudación tributaria de renta de tercera categoría y los Regímenes tributarios en Perú.

La recaudación tributaria es un problema que se presenta en todos los países especialmente en los países en vías de desarrollo debido a factores como la evasión tributaria, normas tributarias difíciles de entender, falta de conciencia tributaria, desconfianza del contribuyente hacia la administración tributaria. La disminución de la recaudación tributaria origina que se retrase el crecimiento y desarrollo del país. En ese sentido, los sujetos pasivos del impuesto tienen la obligación de contribuir al país cancelando sus impuestos, porque estos ingresos se convierten en la principal fuente de ingresos para el estado, para poder atender las necesidades básicas de la población. “Los países del mundo adoptan regímenes tributarios que se caracterizan por el cambio permanente y reformas tributarias con el único objetivo de recaudar tributos y contrarrestar la evasión o la elusión tributaria” (Dianderas y Vilca, 2021, p. 1).

A nivel de Latino América, la situación es similar como en otros países porque la recaudación es la base del gobierno de turno para ejecutar obras públicas como carreteras, colegios, hospitales, entre otros, que benefician a la población. La evasión tributaria, la falta de educación tributaria, originan muchas veces la disminución de la recaudación tributaria que perjudica al país en su desarrollo económico. Junquera y Pérez (2018) indicaron que la realidad económica social de América Latina y el grado de desarrollo de sus administraciones tributarias son los principales condicionantes de un proceso de implantación, con unos rasgos distintos y diferenciados con respecto a por ejemplo los regímenes de estimación objetiva y simplificados de España. Es por ello que, la finalidad de todas las empresas cualquiera sea el régimen tributario al cual estén afectos, tiene por objetivo generar ganancias, emprendiendo un negocio en el cual podrá competir correctamente en el mercado; son una gran parte de la economía peruana, generando muchos puestos de trabajo. Sin embargo, también tienen males que por desconocimiento incurren en algunas fallas, haciendo que la economía informal crezca, ya que operan fuera de los marcos legales que rigen en el país.

En el Perú, la recaudación del impuesto a la renta de tercera categoría es el impuesto de mayor aporte a las arcas del Estado, por eso la administración tributaria en la actualidad tiene cuatro regímenes de pagos a cuenta del impuesto a la renta basado en la

capacidad de pago, volumen de ventas y actividad empresarial. Los regímenes vigentes que existen en el Perú son: Nuevo régimen único simplificado, Régimen especial de renta, Régimen Mype tributario y Régimen general, los mismos que tienen requisitos y restricciones para pertenecer a dichos regímenes.

Las empresas en el Perú que están debidamente formalizadas, ya sean grandes, medianas y microempresas, desempeñan un rol sustancial cuando realizan el pago de sus impuestos. Si bien es cierto los tributos son altos en comparación con otros países, es por ello que los gerentes y/o empresarios desean pagar menos impuestos, por ejemplo, pagar menos impuesto a la renta, o exonerar de alguna otra carga, el cual conlleva que puedan invertir más y acrecentar sus utilidades (Corrales, 2022).

El problema que se presenta en el Perú, es verificar si la recaudación tributaria del impuesto a la renta de tercera categoría se ha incrementado o no, con la creación de los regímenes tributarios vigentes en la actualidad. Otros problemas serían: conocer si hubo incremento del número de contribuyentes en cada régimen tributario. Si no se toman las medidas para conocer la eficiencia de los regímenes tributarios, estaríamos ante normas que no estarían cumpliendo su función para la que fueron creadas. Ante esta problemática se vio por conveniente realizar la investigación con el propósito de analizar los datos estadísticos de recaudación tributaria respecto a los regímenes de pago del impuesto a la renta, con la finalidad de comprobar si las normas vigentes están cumpliendo el objetivo por el que fueron generados.

23.2 Desarrollo

La recaudación tributaria de renta de tercera categoría, refiere a la función de recaudación como el conjunto de actividades que realiza la administración impositiva destinada a percibir efectivamente el pago de todas las deudas tributarias de los contribuyentes, con el fin de producir la extinción de ellas. Esta función involucra tanto la recepción de los pagos hechos por los obligados como, asimismo, todas las actividades que debe ejecutar la administración tributaria para perseguir y cobrar las deudas morosas (secretaría ejecutiva CIAT, 2010).

La recaudación tributaria está enmarcada dentro de regulaciones normativas y estrategias que permitan incrementar la recaudación de impuestos, que se encuentran administradas y fiscalizadas por la SUNAT, que a través de normas garantiza el buen funcionamiento de las recaudaciones (Gonzalez, 2018). Según Effio (2008) recaudación tributaria es una facultad de la administración tributaria que consiste en recaudar los tributos. A tal efecto, se podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras entidades para recibir el pago de deudas correspondientes a tributos administrados por aquella.

Las funciones de la Recaudación Fiscal, desde el panorama holístico son las siguientes:

(a) Función fiscal: el principal propósito es incrementar los ingresos del estado con el objetivo de asumir el gasto público. Es a través de un proyecto de ley que se aprueba el presupuesto público, donde se dispone el ingreso y gasto con una serie de medidas tributarias aprobadas por el congreso; (b) Función económica, referida al pago de impuestos donde se orienta la economía del país. Por ejemplo, a través de distintas normas el estado puede proteger la producción nacional con normas tributarias a las importaciones con el fin de crear una carga tributaria para encarecer los productos del exterior con el objetivo de no generar competencia con los productos nacionales, a través de estas normas se busca incentivar las exportaciones con el objetivo de impulsar la economía local. (c) Función Social, es canalizado a través del estado y que es pagado por los contribuyentes, cumplen un rol importante, ya que estos ingresos retornan a sociedad bajo obras públicas, servicios o programas que mejoren la calidad de vida de los habitantes (Gonzalez, 2018).

Los objetivos del Sistema de Recaudación, se diferencian en cinco que se detalla a continuación:

(i) Recibir de los contribuyentes los pagos de los impuestos en la forma más expedita, produciendo la mejor atención para que estos cumplan sus obligaciones en la forma más cómoda. (ii) Cautelar que los contribuyentes cumplan en forma y plazo sus deudas tributarias (iii) Perseguir el pago de la deuda morosa de los contribuyentes, procurando que su cumplimiento se haga dentro del lapso más beneficioso para el interés.

(iv) Producir la optimización del cumplimiento voluntario de los obligados, a través del mejor desempeño de sus actividades. (v) Aportar una retroalimentación de antecedentes a los niveles superiores de la administración tributaria y a los encargados de la planificación e implementación de la política impositiva nacional y de la estructuración del sistema impositivo del país (Secretaría ejecutiva CIAT, 2010).

El Sistema Tributario Nacional en el Perú, según la SUNAT (2016) tiene su origen legal, desde el año 1994, en el Decreto Legislativo No. 771 mediante la denominada la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional, teniendo como uno de sus objetivos primordiales acrecentar la recaudación fiscal para otorgar recursos al Estado, el sistema está conformado por el Código tributario y los tributos; siendo este el eje o base esencial del Sistema Tributario en el Perú, esto es debido a que dicho cuerpo legal, estipula normas y directivas que se administran a los diversos tributos; en referencia al segundo componente del "sistema tributario peruano", los tributos se encuentran agrupados en 3 secciones, tributos destinados para el Gobierno Central, los tributos destinados a los Gobiernos Locales y los destinados para otros fines. A continuación, se muestra una figura que resume los componentes que integran el sistema tributario peruano.

Figura 1

Decreto Legislativo No. 771 denominado Ley Marco del Sistema Tributario Nacional

SISTEMA TRIBUTARIO		
CODIGO TRIBUTARIO	TRIBUTOS	
GOBIERNO CENTRAL	GOBIERNOS LOCALES	PARA OTROS FINES
Impuesto a la renta Impuesto general a las ventas Impuesto Selectivo al consumo Régimen Único Simplificado Impuesto Especial a la Minería Aportaciones al Seguro Social de Salud- (Essalud) Aportaciones de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Derechos Arancelarios Regalías Mineras Gravamen Especial a la Minería Tasa de presentación de Servicios Públicos	Impuesto Predial Impuesto a la Alcabala Impuesto a los Juegos Impuesto a las Apuestas Impuesto al Patrimonio Vehicular	Contribuciones al SENATI Contribuciones al SENCICO

Nota: Sistema tributario peruano

El Impuesto a la Renta de Tercera Categoría, grava la renta obtenida por la realización de actividades empresariales que desarrollan las personas naturales y jurídicas. Generalmente, estas rentas se producen por la participación conjunta de la inversión del capital y el trabajo (Leiva, 2019). El Impuesto a la Renta de Tercera Categoría, es un tributo aplicado cada año, está enfocado en gravar la renta que se obtiene de las actividades empresariales, las cuales pueden realizar tanto personas jurídicas como naturales. De acuerdo con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria-SUNAT dichas rentas en su mayoría se producen por la participación conjunta tanto del trabajo como la inversión de capital (Conexión Esan, 2019).

Principios del Sistema Tributario Peruano, según Pariona (2019) como se citó en Huapaya & Tang (2022) mencionó que, en la constitución política del Perú de 1993, en la relación a los temas tributarios se hallan descritos en los Principios del Sistema Tributario Peruano.

(a) Principio de Legalidad – Reserva de la Ley: Este principio exige la aplicación de los componentes básicos y constitutivos de los impuestos. En el País este principio se amplía a una relación jurídica tributaria, ya que no basta con la creación de una norma para el tributo, sino que a su vez se considera los elementos básicos como: contribuyentes,

obligado tributario, base imponible y proporcionales, a la vez se ve otros puntos que, relacionados con el régimen sancionador, a los beneficios y a los modos de pérdida de la deuda tributaria. El principio de reserva de Ley da a disposición de los contribuyentes mediante leyes las creaciones, modificaciones, derogaciones y exoneraciones de los impuestos. (b) Principio de igualdad: Aquí se conoce que todos los ciudadanos con los mismos ingresos tenemos derecho al mismo trato tributario, eso quiere decir que debemos tener las mismas tasas de pago de impuestos. (c) Principio de no Confiscatoriedad: aquí se encargan de regular los impuestos a los contribuyentes y proteger el derecho a la propiedad privada.

Las dimensiones de la recaudación tributaria.

(a) Tributos Internos, refiere a la prestación generalmente pecuniaria que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio, en virtud de una ley, para cubrir gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines (Ministerio de Economía y Finanzas, 2023). (b) Ingresos tributarios recaudados por rentas empresariales, refiere a las rentas de tercera categoría, entre otras, las originadas por el comercio, la industria o minería; de la explotación agropecuaria, forestal, pesquera o de otros recursos naturales; de la prestación de servicios comerciales, industriales o de índole similar, como transportes, comunicaciones, sanatorios, hoteles, depósitos, garajes, reparaciones, construcciones, bancos, financieras, seguros, fianzas y capitalización; y, en general, de cualquier otra actividad que constituya negocio habitual de compra o producción y venta, permuta o disposición de bienes. Las que provengan de ganancias de capital y los ingresos por operaciones usuales (Rentas-SUNAT, 2023). (c) Ingresos tributarios recaudados por el gobierno central, están conformados por los tributos internos y aduaneros recaudados por SUNAT, excluidas las Contribuciones Sociales. La participación de estos ingresos respecto al PBI, se denomina presión tributaria (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020). (d) Ingresos tributarios del gobierno central en porcentajes del PBI, conformados por los tributos internos y aduaneros recaudados por SUNAT, excluidas las Contribuciones Sociales, expresados en porcentajes del PBI. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

Los regímenes tributarios, se refieren al “conjunto de normas que regulan el cumplimiento de las obligaciones, que están vinculadas directamente al pago de tributo” (Cuadros, 2019, p.23). En el Perú existen regímenes tributarios en los cuales una persona natural o jurídica que tiene un negocio, o va a iniciar uno, se debe registrar de manera obligatoria en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). Estos regímenes establecen la manera en la que se pagan los impuestos y los niveles de pagos de los mismos. La persona puede optar por uno u otro régimen dependiendo del tipo y el tamaño de su negocio (Perú 21, 2018; citado en Cuadros 2019, p. 24).

Los objetivos de los Regímenes Tributarios, Dianderas y Vilca (2021) dicen que el objetivo de crear regímenes generales y presuntivos es incrementar la recaudación fiscal y ampliar la base tributaria, respectivamente, a través de diferentes técnicas, teniendo en consideración a los contribuyentes por su magnitud y actividad económica desarrollada. Los tipos de regímenes en el Perú son Generales y Presuntivos; dentro de los presuntivos se tiene el NRUS que tiene un tipo de gravamen monotributo, el RER que grava sobre ingresos netos, el RMT que tiene un sistema progresivo acumulativo y dentro del general se tiene el Régimen General que grava sobre renta neta. La importancia de los regímenes tributarios radica en “conocer los regímenes tributarios y así ser los futuros contribuyentes teniendo los beneficios que brinda a cada uno de ellos, y para aquel negocio que se desea poner” (Cuadros, 2019, p.24).

Siendo importante conocer las ventajas y desventajas para la administración tributaria en los contribuyentes:

Las ventajas para la administración tributaria se da en: (a) la reducción de costos de cumplimiento, (b) reducción de costos de fiscalización y control, (c) Tributación de Pymes del sector informal, (d) Minimizar espacios de evasión y elusión, (e) Incentivo formalización.

Las desventajas para la administración tributaria que surgen son: (a) Enanismo fiscal, (b) Problemas de equidad dentro del estrato de pequeños contribuyentes, (c) Desviación del objetivo inicial recaudación tributaria.

Las ventajas para el contribuyente son la reducción de trabas burocráticas, no están obligados a llevar contabilidad completa, el sistema de facturación sencillo y simple, la exoneración de retenciones y percepciones, pago único y simplificado.

Las desventajas para el contribuyente serían la no utilización del crédito fiscal, no deducción de gastos, el acceso restringido, los requisitos previos a cumplir y la desigualdad en el Sistema tributario.

Las dimensiones del Nuevo Régimen Único Simplificado

Es un régimen tributario generado para los pequeños comerciantes y productores, el cual les permite el pago de una cuota mensual fijada en función a sus compras y/o ingresos. Este régimen está dirigido a personas naturales con negocios que realizan ventas de mercaderías o servicios a consumidores finales. También se pueden acoger al Nuevo RUS las personas que desarrollan un oficio. Consta de un solo pago mensual, que se calcula de acuerdo al monto de sus ingresos y compras. Con el objetivo de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los pequeños contribuyentes y propiciar que los pequeños contribuyentes aporten al fisco de acuerdo con la realidad de sus negocios. Para el régimen tributario está permitida la emisión de boletas de venta y tickets de máquina registradora como comprobantes de pago.

Para el Nuevo RUS está prohibida la emisión de facturas y otros comprobantes que dan derecho a crédito tributario y hay restricciones respecto al máximo de ingresos y/o compras mensuales y/o anuales, como también no pueden desarrollar algunas actividades (Orientación SUNAT, 2020).

El Régimen Especial de Renta, los contribuyentes acogidos a este régimen deben pagar una cuota mensual del impuesto a la renta ascendente al 1,5% de sus ingresos netos mensuales provenientes de sus rentas de tercera categoría. Podrán acogerse a este régimen las personas naturales, sociedades conyugales, sucesiones indivisas y personas jurídicas, domiciliadas en el país, que obtengan rentas de tercera categoría provenientes de actividades de comercio y/o industria y servicios, cuyos ingresos netos del ejercicio y sus adquisiciones no superen los S/ 525 000,00 (Quinientos Veinticinco Mil y 00/100 Nuevos

Soles), y el valor de los activos fijos afectados a la actividad, con excepción de los predios y vehículos, supere los S/ 126 000,00 (Ciento Veintiséis Mil y 00/100 Nuevos Soles) (Ministerio de Economía y Finanzas, 2022).

Las actividades comprendidas, refieren en Manayalle y Mori (2017, p.33) indican que el Régimen Especial del Impuesto a la Renta - RER es un régimen tributario dirigido a personas naturales y jurídicas domiciliadas en el país, que obtengan rentas de tercera categoría provenientes de:

- Las Actividades de comercio y/o industria, entre ellas la venta de bienes que adquieran, produzcan o manufacturen, así como la venta de los recursos naturales que extraigan, incluidos la cría y el cultivo.

- Actividades de servicios. Algunas actividades de servicios no pueden acogerse al RER

- También pueden estar en el RER las sucesiones indivisas y las sociedades conyugales domiciliadas en el país, si su fuente de renta son el comercio, la industria o la prestación de servicios, salvo las actividades excluidas. Su tasa es de 1.5% de los ingresos netos mensuales.

El Régimen MYPE tributario, está destinado a aquellos contribuyentes, domiciliados en el país, cuyos ingresos netos del ejercicio gravable no superen las 1700 UIT.

Los sujetos del RMT tributarán de la siguiente manera:

- Base imponible: Renta neta calculada según la LIR22.

- Tasas: Se aplica la escala progresiva acumulativa: (i) Hasta 15 UIT de renta neta anual, una tasa del 10%; y (ii) más de 15 UIT, una tasa del 29,5%.

- Pagos a cuenta: Cuando los ingresos netos anuales del ejercicio no superen las 300 UIT, la cuota que resulte de aplicar el 1% a los ingresos netos obtenidos en el mes. Cuando superen el límite anterior, abonarán el pago a cuenta conforme a lo establecido en el artículo 85 de la Ley del IR. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2022, p.8).

Régimen General

El Régimen General al Impuesto a la Renta, es un régimen tributario que comprende las personas naturales y jurídicas que generan rentas de tercera categoría (aquellas

provenientes del capital, trabajo o de la aplicación conjunta de ambos factores) (García, 2016). Según SUNAT el régimen general es el Impuesto a la Renta de Tercera Categoría correspondiente a las rentas empresariales, grava las operaciones o ingresos que generan las personas naturales y jurídicas que desarrollan actividades comerciales, de manufactura, de servicios o la explotación de recursos naturales. Generalmente, estas rentas se producen por la participación conjunta del capital y el trabajo. El Régimen General no establece condiciones ni requisitos para acogerse, por lo tanto, cualquier empresa legalmente establecida, debe afectarse al impuesto a la Renta de Tercera categoría -Régimen General y al IGV (Manayalle & Mori, 2017, p.36).

Comprende las siguientes características: Impuesto que grava las utilidades: diferencia entre ingresos y gastos aceptados; fuente generadora de renta: Capital y Trabajo; tiene que sustentar sus gastos; realiza pagos a cuenta mensuales por el Impuesto a la Renta; y presenta Declaración Anual.

Los indicadores refieren al nivel de ingresos tributarios, es cuando el gobierno obtiene de personas que según la ley están obligadas a pagar impuestos, ya sean físicas o naturales (aquellas que reciben ingresos y no son entidades o empresas), o morales o jurídicas (empresas u organizaciones), (Quick Book, 2023).

La cantidad de contribuyentes refiere el Ministerio de Economía y Finanzas (2022) "son la totalidad de contribuyentes inscritos en el padrón general de contribuyentes que administra la SUNAT"(p.8).

23.3 Metodología

Es un estudio de enfoque cuantitativo, con diseño de investigación no experimental, porque no se manipularon las variables. La investigación "se efectuó sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables" (Hernández et al., 2014, p. 152). El método de investigación desarrollado fue hipotético-deductivo.

La población y muestra del estudio constituye la información estadística de la recaudación tributaria del Perú periodo 2013-2022. El lugar de estudio se centró en Lima-Perú. La técnica utilizada fue la observación y los instrumentos para la recolección de la información fue el análisis documental. Se analizó la información documentaria y los Estados Financieros de la empresa. Para el análisis y procedimientos de datos, se empleó la Estadística descriptiva debido a que se recolectó y analizaron los datos de los estados financieros de los años 2013-2022 con el objetivo de describir los datos históricos de las estadísticas de SUNAT, el mismo que se presentaron mediante tablas estadísticas, gráficos y figuras respectivas.

Se evaluó la información obtenida de libros, tesis de autores nacionales e internacionales, artículos científicos, revistas especializadas, doctrina contable y normativa contable, tributaria y otras normas vigentes, con la finalidad de recoger teoría que apoye la investigación.

23.4 Resultados Y discusión

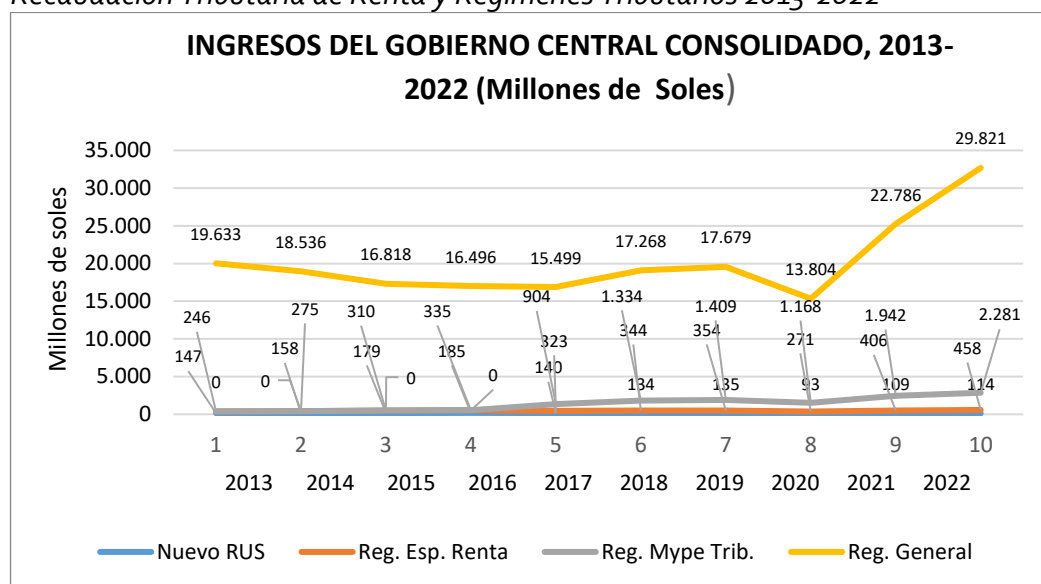
Los hallazgos del estudio se presentan en tablas y figuras vinculadas a la recaudación

Tabla 1

Recaudación Tributaria de Renta y Regímenes Tributarios. Ingresos del gobierno central consolidado 2013-2022 (Millones de Soles)

Detalle	Año									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nuevo RUS	147	158	179	185	140	134	135	93	109	114
RER	246	275	310	335	323	344	354	271	406	458
Reg. MYPE Trib.	0	0	0	0	904	1,334	1,409	1,168	1,942	2,281
Reg. General	19,633	18,536	16,818	16,496	15,499	17,268	17,679	13,804	22,786	29,821

Nota: Fuente recogidas SUNAT

Figura 2*Recaudación Tributaria de Renta y Regímenes Tributarios 2013-2022***Nota:** Datos hallados con la fuente SUNAT

Según la tabla 1 y figura 2, vemos que en el Nuevo RUS la recaudación se incrementó hasta el año 2016, disminuyendo desde el 2017 hasta el año 2022. La recaudación más alta en el periodo de investigación fue el año 2016 con 185 millones de soles, mientras que la recaudación más baja fue el año 2020 con 93 millones de soles. Una de las causas fue la creación del régimen Mype tributario, donde los contribuyentes por el volumen de ventas se acogían a dicho régimen y otra causa fue el COVID- 19, pandemia que se generalizó a nivel mundial y que paralizó las actividades comerciales en el mundo.

Para el régimen especial de renta, la recaudación ha ido en aumento durante el periodo de investigación a excepción del año 2020, producto de la pandemia del COVID- 19 y las restricciones de salud que implementó el Estado peruano. La recaudación más alta en el periodo de investigación fue el año 2022 con 458 millones de soles, mientras que la recaudación más baja fue el año 2013 con 246 millones de soles.

Respecto al régimen Mype tributario, fue creado en el 2016 y vigente en el año

2017. La recaudación más alta en el periodo de investigación fue el año 2022 con 2,281 millones de soles, mientras que la recaudación más baja fue el año 2017 con 904 millones de soles. Los factores de incremento de recaudación de este régimen es que parte de los contribuyentes que estaban en el régimen general en el año 2016, pasaron a este régimen de oficio o de forma voluntaria y por los beneficios que ofrece este régimen. En el año 2020, disminuyó la recaudación de manera moderada producto de la Pandemia del COVID- 19.

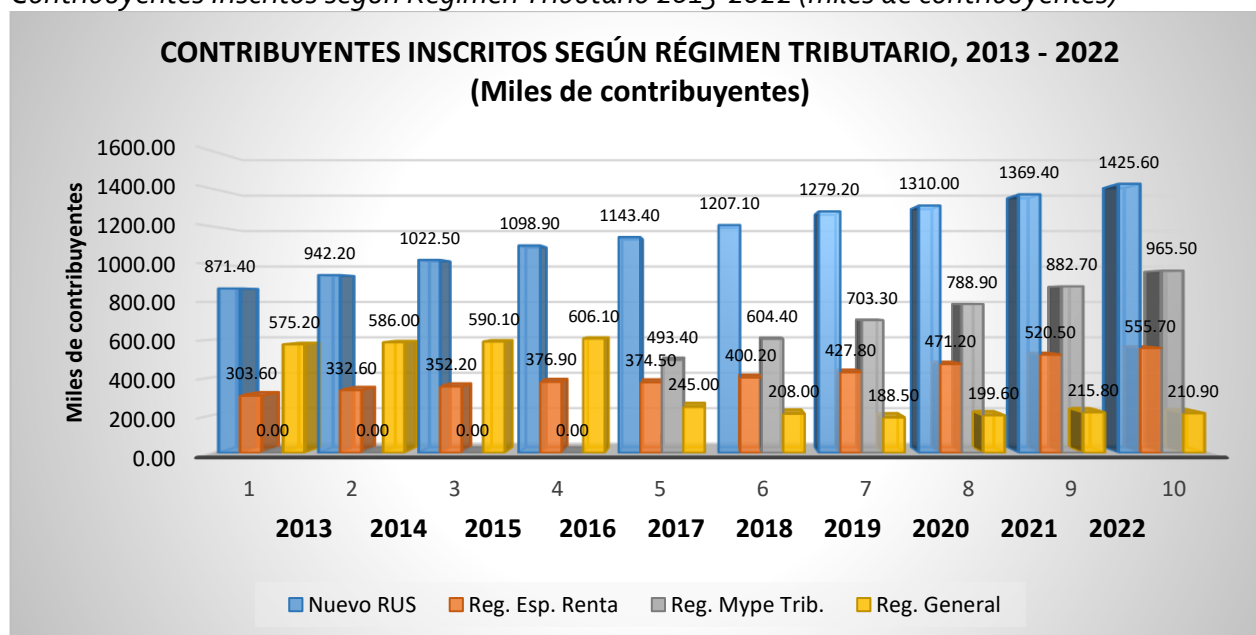
Finalmente, el régimen general dentro del periodo de análisis su recaudación disminuyó desde el 2013 al 2017, para luego incrementar los años 2018 y 2019, pero producto de la pandemia del COVID- 19 la recaudación disminuyó en el año 2020 a 13,804 millones de soles, incrementándose de manera considerable en los años 2021 en 22,782 millones de soles y 2022 en 29,821 millones de soles respectivamente. La recaudación más alta en el periodo de investigación fue el año 2022 con 29,821 millones de soles, mientras que la recaudación más baja fue el año 2020 con 13,804 millones de soles.

Tabla 2

Contribuyentes Inscritos según Régimen Tributario 2013-2022 (miles de contribuyentes)

Detalle	Año									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nuevo RUS	871.4	942.2	1022.5	1098.9	1143.40	1207.10	1279.2	1310.00	1369.4	1425.6
	0	0	0	0			0		0	0
RER	303.6	332.6	352.20	376.90	374.50	400.20	427.80	471.20	520.50	555.70
	0	0								
Reg. MYPE	0.00	0.00	0.00	0.00	493.40	604.40	703.30	788.90	882.70	965.50
Trib.										
Reg. General	575.2	586.0	590.10	606.10	245.00	208.00	188.50	199.60	215.80	210.90
	0	0								

Nota: Datos hallados con la fuente SUNAT

Figura 3*Contribuyentes Inscritos según Régimen Tributario 2013-2022 (miles de contribuyentes)***Nota:** Datos hallados con la fuente SUNAT

Según la tabla 2 y figura 3, vemos que en el Nuevo RUS los contribuyentes inscritos se incrementaron durante todos los años del periodo materia de investigación. La inscripción de contribuyentes más alta fue el año 2022 con 1,425,600 inscritos, mientras que la más baja fue el año 2013 con 871,400 inscritos. Una de las causas fue las campañas de orientación al contribuyente de parte de SUNAT, donde se explica las bondades de formalizarse.

Analizando los datos del régimen especial de renta, la inscripción de contribuyentes ha ido en aumento durante el periodo de investigación. La inscripción de contribuyentes más alta fue el año 2022 con 555,700 inscritos, mientras que la más baja fue el año 2013 con 303,600 inscritos. Entre los motivos que se pueden mencionar por el incremento de inscritos podemos decir que se está combatiendo la informalidad en el Perú, por eso la administración tributaria realiza campañas de concientización respecto a las bondades de pasar, negocios formales como acceder a nuevos mercados, los productos de venta se hacen más conocidos, sujetos de crédito entre otros.

Con respecto al régimen MYPE tributario, desde que entró en vigencia en el año 2017, la inscripción de contribuyentes ha ido en aumento durante el periodo de investigación. La inscripción de contribuyentes más alta fue el año 2022 con 965,500 inscritos, mientras que la más baja fue el año 2017 con 493,400 inscritos. Cuando entró en vigencia este régimen, los contribuyentes se pasaron de manera voluntaria y también de oficio por parte de la administración tributaria, para pertenecer a este régimen. Otra causa del constante incremento de inscritos es las facilidades de pago del impuesto a la renta y el tope máximo para pertenecer a este régimen.

Finalmente, con respecto al régimen general de renta, desde el año 2013 hasta el año 2016 la inscripción de nuevos contribuyentes era positivo el incremento, pero desde que entró en vigencia el régimen MYPE tributario, muchos contribuyentes que estaban este régimen se cambiaron de régimen. La inscripción de contribuyentes más alta fue el año 2016 con 606,100 inscritos, mientras que la más baja fue el año 2019 con 188,500 inscritos. Los motivos de esta disminución es que muchos contribuyentes se pasaron al Mype tributario de manera voluntaria y de oficio de parte de la SUNAT.

23.5 Conclusiones

Se concluye que la recaudación tributaria de renta de tercera categoría se relaciona de manera directa con los regímenes tributarios vigentes en el Perú en el periodo 2013-2022, debido a que dichos regímenes complementan la recaudación del impuesto a la renta, ayudan a disminuir la informalidad, amplían la generación de actividades empresariales generando empleo y aumento del desarrollo económico.

La recaudación tributaria de renta de tercera categoría se relaciona de manera directa con el Nuevo RUS, debido a que, si bien la recaudación por concepto de impuesto no es significativa comparado con el total de recaudación, este sirve como un control psicológico para la formalización de los negocios informales.

La recaudación tributaria de renta de tercera categoría se relaciona de manera directa con el régimen especial de renta, debido a que ayuda en la recaudación de

impuestos, formalización de emprendedores y factor psicológico de control de la declaración y pago de los impuestos.

La recaudación tributaria de renta de tercera categoría se relaciona de manera directa con el régimen MYPE tributario, debido al incremento constante de contribuyentes, al incremento de la recaudación de impuestos. Esto se debe a las facilidades que otorga este régimen en cuanto a declaración y pago de impuestos y a las obligaciones formales de registros contables.

La recaudación tributaria de renta de tercera categoría se relaciona de manera directa con el régimen general del impuesto a la renta, debido a que aporta gran parte de la recaudación tributaria para que el gobierno cuente con recursos para la inversión de obras públicas para la población, también porque se controlan a las principales empresas que soportan la carga tributaria en el país.

Referencias

- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Pearson Educación. ISBN: 978-958-699-128-5
- Conexión Esan (2019) *Todo lo que tienes que saber sobre el impuesto a la renta de tercera categoría*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/todo-lo-que-tienes-que-saber-sobre-el-impuesto-a-la-renta-de-tercera-categoria>
- Corrales, L. (2022) *Cambio de régimen tributario y su efecto en la gestión contable de la empresa de Transporte Hermanos Quicaño SAC año 2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Las Americas] <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2644>
- Cuadros, C. (2019) *Los regímenes tributarios y su incidencia en la formalización de la Asociación de mercado Ateca Villa María del Triunfo - Lima – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/740>
- Dianderas, J. & Vilca, S. (2021) *Regímenes tributarios y su incidencia en la recaudación fiscal de las empresas comerciales en el distrito de Santa Anita, año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8516/>
- Effio F. (2008) *Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo*, Editora y Distribuidora Real SRL.
- García (2016) *¿Qué es el régimen general del impuesto a la renta?* <https://lpderecho.pe/que-es-el-regimen-general-del-impuesto-a-la-renta/>

- Gonzales, C. (2018). *Estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Ferreñafe*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Ferreñafe). Recuperada de <https://tinyurl.com/ydgdu8r>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Huapaya, N. & Tang, R. (2022) *Impuesto a la renta de tercera categoría y su influencia en la evasión tributaria en clientes de un estudio contable de Lima metropolitana, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2506>
- Junquera, R. y Pérez, J. (2018). *Regímenes especiales de tributación para las PYMES en América Latina*. https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_21/xvi_trabajo_fondo_raul_junquera_re_vista21_pymes.pdf
- Leiva, L. (2019) *Impuesto a la renta-Impuestos*. <https://www.genesys.pe/noticia-detalle/11#:~:text=El%20Impuesto%20a%20la%20Renta,del%20capital%20y%20el%20trabajo.>
- Liza, M. & Salvador, L. (2021) *Recaudación tributaria del impuesto a la renta de tercera categoría: un análisis desde los diferentes regímenes tributarios*. [Tesis de pregrado, Universidad de Ciencias y Humanidades]. <https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/606>
- Manayalle, N. & Mori, Y. (2017) *Aplicación de los regímenes tributarios para mypes en el sector industrial y su impacto en la rentabilidad de la microempresa Panadería y Pastelería Delipan periodo 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/840/1/TL_ManayalleTorresNatal_y_MoriRoqueYsaura.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas (2020) *Glosario explicativo de terminología técnica en relación al Decreto Supremo N° 070-2013-PCM* https://www.mef.gob.pe/contenidos/transparencia/2020/Glosario_explicativo_ingresos_2020.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas (2022) *Análisis del Rendimiento de los Tributos*. SUNAT. 2021. https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Analisis_rendimiento_tributos_2021.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas (2023) *Tributos internos* <https://www.mef.gob.pe/es/glosario-sp-29859/tributos-internos>
- Orientación SUNAT (2020) *Concepto de Nuevo Régimen Único Simplificado- Nuevo RUS*. <https://orientacion.SUNAT.gob.pe/nuevo-regimen-unico-simplificado-nuevo-rus>

- Quick Book (2023) *¿Qué son los ingresos tributarios y no tributarios*
<https://quickbooks.intuit.com/global/resources/es/contabilidad/ingresos-tributarios-y-no-tributarios/>
- Rentas-SUNAT (2023) *Rentas empresariales o negocios.*
<https://renta.SUNAT.gob.pe/empresas/rentas-empresariales-o-negocios>
- Ruiz, M. (2011). *Políticas Públicas en Salud y su impacto en el seguro popular en Cuilacan, Sinaloa, Mexico.*
file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/Temp1_mirm.zip/mirm.pdf
- Secretaría ejecutiva CIAT, (2010) *Modelo de sistema de recaudación de los tributos.*
https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_7/modelo_de_sistema_recaudacion_ciat.pdf

Capítulo XXIV

UNIDADES DE TRANSPORTE DEPRECIADOS Y EL IMPUESTO
A LA RENTA, JEM CASO EMPRESA DE TRANSPORTE

24. UNIDADES DE TRANSPORTE DEPRECIADOS Y EL IMPUESTO A LA RENTA, JEM CASO EMPRESA DE TRANSPORTE

DEPRECIATED TRANSPORTATION UNITS AND INCOME TAX, JEM TRANSPORTATION COMPANY CASE

Juan Eca Periche

Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias contables, Lima-Perú

jeca@undc.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-5249-8750>

Resumen

El objetivo de investigación fue determinar si las unidades de transporte totalmente depreciado repercutirían en el impuesto a la renta. La metodología contempla el tipo de investigación fue investigación aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la técnica utilizada fue la observación y el instrumento que se considero fue el análisis documental para recolección de datos en fichas bibliográficas. Los resultados indican que los Activos fijos totalmente depreciados repercuten positivamente en el impuesto a la renta, toda vez que el contribuyente pagaría menos impuesto por su unidad que sigue generando ingresos según el artículo primero literal a) y el artículo 37 de la ley del impuesto a la renta en Perú. Concluyéndose que se debe revisar la ley y el reglamento del impuesto a la renta, para los casos del sector transporte depreciados que están generando renta se debe seguir deduciendo la depreciación en forma proporcional mientras dure su vida útil con base en sus ingresos.

Palabras clave: activo fijo, depreciación, vida útil, tasas, administración tributaria.

Abstract

The research objective was to determine if fully depreciated transport units would have an impact on income tax. The methodology contemplates the type of research:

applied research, quantitative approach, non-experimental design, the technique used was observation and the instrument considered was documentary analysis for data collection in bibliographic records. The results indicate that fully depreciated fixed assets have a positive impact on the income tax, since the taxpayer would pay less tax for his unit that continues to generate income according to the first article, literal a) and article 37 of the income tax law. income in Peru. Concluding that the income tax law and regulations must be reviewed, for the cases of the depreciated transportation sector that are generating income, the depreciation must continue to be deducted proportionally for the duration of its useful life based on its income.

Keywords: fixed assets, depreciation, useful life, rates, tax administration.

24.1 Introducción

El objetivo de la materia tributaria es determinar los elementos involucrados en la creación de la relación jurídica entre el sujeto activo y pasivo mediante la creación de un modelo teórico de referencia (Ojeda y Monárrez, 2019). La generación de recursos públicos está directamente relacionada con la recaudación tributaria. La generación de beneficios por parte de los sujetos pasivos que hacen vida económica está gravada por el impuesto sobre la renta (García, 2023).

Por ello es de conocimiento público que, entre las normas tributarias y las normas contables en el Perú, existen diferencias en cuanto a su utilización, generando que muchas veces no coincidan en su aplicación para efectos del impuesto a la renta. Esto trae como consecuencias las diferencias temporales y permanentes que se dan de ejercicio y que se trata en la NIC 12 y se explica cómo las unidades de transporte que se detallan en el artículo 22 numeral b) del reglamento del TUO del impuesto a la renta que se encuentran totalmente depreciados pueden seguir generando utilidades para efectos de Impuesto a la Renta, quiere decir que mientras ya no se puede deducir depreciación en el periodo por estos activos totalmente depreciados de acuerdo a las normas de impuesto a la renta, dichas maquinarias siguen trabajando porque su vida útil es mayor a la tributaria y, por lo

tanto, sigue generando renta para efectos tributarios.

El fin principal de la administración tributaria refiere en proporcionar los recursos necesarios para financiar los programas públicos y mantener el estado de bienestar; fomentando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes; previniendo y combatiendo el fraude fiscal. La capacidad de contribución se vincula con la capacidad económica, lo que significa que, al contribuir al sostenimiento del Estado, es necesario considerar la idea de justicia en la distribución de los gastos. De este principio se deriva la regla de que cada persona debe contribuir según sus posibilidades económicas. El principio fundamental de justicia tributaria es la capacidad contributiva (Queralt, 1996 en Medina y Passeto, 2020).

El concepto de capacidad contributiva se puede dividir en dos aspectos: uno que se relaciona con la habilidad general para enfrentar las obligaciones fiscales y otro que guía la determinación de la carga tributaria específica en cada situación. Sobre el funcionamiento del principio de capacidad contributiva en la tasa: La doctrina ha discutido extensamente el tema y su origen ha generado incertidumbre en el sistema tributario. La identificación de la tasa se refiere al tributo, que es uno de los argumentos principales para afirmar la vigencia del principio de capacidad contributiva a su respecto. Por lo tanto, su operatividad a su respecto es una consecuencia necesaria (Medina y Passeto, 2020).

El control de los activos fijos se refiere al manejo sistemático de los componentes físicos de una organización, como su contabilización, depreciación, tratamiento tributario y otros procedimientos mediante los cuales se recopila información para planificar políticas (Loyola-Torres; Cisneros-Quintanilla; Ormaza-Andrade, 2020). La depreciación de activos fijos es crucial en el desglose de impuestos anuales que las empresas deben tener en cuenta para reducir su carga tributaria, por lo que es importante conocer los métodos de depreciación más comunes para en el registro anual en los libros de contabilidad. Para recuperar el capital invertido, es importante analizar los diferentes métodos utilizados para determinar la depreciación de activos fijos (Tapia-Segarra, Viteri-Núñez y Mayorga-Pérez; 2022).

24.2 Desarrollo

Como En el estudio se contempla según la NIC 16, en su párrafo 50 indica que el importe depreciable de un Activo se distribuirá de forma sistemática a lo largo de su vida útil, así mismo en el Decreto Supremo N° 179 – 2004 – EF, publicado el 08 de diciembre del 2004, se dictan los lineamientos del Texto Único Ordenado (TUO) del Impuesto a la renta, dice: El desgaste o agotamiento que sufran los bienes del activo fijo que los contribuyentes utilicen en negocios, industria, profesión u otras actividades productoras de rentas gravadas de tercera categoría, se compensará mediante la deducción por las depreciaciones admitidas en esta Ley (Artículo 38°). Según el decreto Supremo N° 122 – 1994 – EF, se aprueba el Reglamento de la Ley del impuesto a la renta que en su Artículo 22° dice: Depreciación, numeral b) “Los demás bienes afectados a la producción de rentas gravadas de la tercera categoría, se depreciarán aplicando el porcentaje que resulte”. Y que se detalla en el siguiente gráfico.

Grafico 1. *Porcentaje Anual de Depreciación*

Bienes	
Porcentaje Anual de Depreciación hasta un máximo de:	
1. Ganado de trabajo y reproducción; redes de pesca	25%
2. Vehículos de transporte terrestre (excepto ferrocarriles); hornos en general	20%
3. Maquinaria y equipo utilizados por las actividades mineras, Petrolera y de construcción; excepto muebles, enseres y equipos de oficina.	20%
4. Equipos de procesamiento de datos	25%
5. Maquinaria y equipo adquirido a partir del 1.1.91	10%
6. Otros bienes del activo fijo	10%

Nota: Descripción de depreciación

Si no se toman las medidas correctivas de forma inmediata, se seguiría con desacuerdos entre las normas tributarias y contables respecto a la aplicación de la depreciación a las unidades de transporte totalmente depreciados, normas tributarias rígidas que van en contra de los contribuyentes de la renta empresarial, la no aplicación con equidad respecto a las unidades de transporte totalmente depreciables origina el pago de

mayor renta. Del análisis de ambos artículos del impuesto a la renta (Ley y reglamento) y del párrafo 50 de la NIC 16, se concluye que las unidades de transporte tendrán una vida útil determinada, para efectos tributarios; pero qué pasa con los demás años de vida útil de las unidades de transporte que siguen trabajando generando renta empresarial y, sin embargo, no hay una contrapartida para compensar esa renta generada, como por ejemplo una deducción proporcional de depreciación a la renta generada.

24.3 Metodología

Se empleó el diseño de investigación no experimental de nivel descriptivo correlacional, propios del enfoque cuantitativo, correspondió a una investigación aplicada que profundizó el método hipotético deductivo. Se recolectaron los datos una vez por ende es de corte transversal, la técnica fue la observación y el instrumento de recolección de datos fue el análisis documental.

La observación, como técnica fue utilizado para recopilar información con respecto de los elementos de estudio, vale decir, los Estados Financieros del periodo 2022 y toda la documentación que sustenta y respalde la elaboración de dicha información, así como la normativa legal tributaria vigente para su registro, análisis, interpretación y conclusiones.

El análisis documental, describe que, una vez examinado los Estados Financieros y las normas legales, se procedió a analizar dichos documentos con la finalidad de comprobar la hipótesis. Adicionalmente, se recopiló información y se ordenó para clasificar y registrar la información teórica obtenida sobre el objeto de estudio. La información de las normas legales y estados financieros recogidos en el trabajo de campo se clasificó para que sirvan de sustento en el estudio. La población está dada por toda la información de las variables materia de estudio, es decir Unidades de transporte e Impuesto a la renta JEM Empresa de Transportes Edwin SAC. La muestra se delimita JEEM Empresa de Transportes Edwin SAC, los estados Estados Financieros y los documentos sustentatorios. Para procesar la información se utilizó el programa estadístico Spss versión 26 desarrollando la estadística comprobando la hipótesis mediante el análisis inferencial.

24.4 Resultados

Para demostrar la incidencia entre los activos totalmente depreciados y el impuesto a la renta, se elaboraron las tablas, los mismos que se describen a continuación:

Tabla 1. Depreciación de un camión: Tributario Vs Vida Útil

Unidad de transporte – Placa AHD 848 International			
Adquisición	al	446,425	
31/12/2015			
Depreciación al 20%	Expresado en soles		
Vida útil fábrica 20%	Activo fijo	Depreciación	NIC N°16
Vida útil tributaria 5 años		tributaria	
2016	446,425	89,049	89,049
2017	356,197	89,049	89,049
2018	267,148	89,049	89,049
2019	178,099	89,049	89,049
2020	89,050	89,049	89,049
2021	0	89,049	89,049
2022	0	89,049	89,049
2023	0	89,049	89,049
2024	0	89,049	89,049
2025		89,049	89,049

Nota: Estados financieros JEM Empresa de Transportes Edwin SAC

La unidad valorizada en S/ 445,246 soles, cuya adquisición fue en el año 2016, y vida útil según especificaciones técnicas será de 10 años, tributariamente la depreciación es a razón de cinco años a razón de 20% anual y se depreciará totalmente en el año 2020, a razón de S/ 89,049 por año.

Como podemos apreciar en el cuadro 1, existe una diferencia en la aplicación de la norma tributaria y la contable. Mientras que tributariamente la unidad solo va a generar

ingresos por cinco años; para efectos contables y de acuerdo con la NIC 16, basado en la vida útil, los años que la unidad generaría ingresos sería diez años.

Tabla 2. Ingresos y gastos por la unidad de transportes en su vida útil.

Unidad de transporte – Placa AHD 848 International										
Adquisición al 31/12/2015		446,425								
Depreciación al 20%		Expresado en soles								
Vida útil fábrica	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
20%										
Vida útil tributaria	5 años									
Ingresos por servicios que presta	336,000	360,000	384,000	408,000	432,000	456,000	480,000	504,000	528,000	552,000
Gastos por unidad										55,200
Combustible	40,800	43,200	45,600	48,000	50,400	52,800	55,200	55,200	55,200	55,200
Mantenimiento	30,000	31,200	32,400	33,600	34,800	36,000	37,200	37,200	37,200	37,200
Chofer	30,000	32,400	33,600	34,800	36,000	37,200	38,400	38,400	38,400	38,400
Otros	12,000	13,200	14,400	15,600	16,800	18,000	19,200	19,200	19,200	19,200
depreciación	89,049	89,049	89,049	89,049	89,049					
Total	201,849	209,049	215,049	221,049	227,049	144,000	150,000	150,000	150,000	150,000
Utilidad por unidad de transporte	134,151	150,951	168,951	186,951	204,951	312,000	330,000	354,000	378,000	402,000

Nota: Estados financieros JEM Empresa de Transportes Edwin SAC

En la tabla 2 se puede apreciar que la unidad de transporte genera ingreso anual en el año 2016 S/ 336,000 soles, 2017 S/ 360,000 soles, 2018 S/ 384,000 soles, 2019 S/ 408,000 soles, y 2020 S/ 432,000, proyectados: 2021 S/ 456,000 soles, 2022 S/ 480,000 soles, 2023 S/ 504,000 soles, 2024 S/ 528,000 soles, 2025 S/ 552,000 soles.

Los Egresos son: 2016 S/ 201,849 soles, 2017 S/ 209,049 soles, 2018 S/ 215,049 soles, 2019 S/ 221,049 soles, 2020 S/ 227,049, y proyectados: 2021 S/ 144,000 soles, 2022 S/ 150,000 soles, 2023 S/ 150,000 soles, 2024 S/ 150,000 soles, 2025 S/ 150,000 soles.

La utilidad contable por la unidad sería: 2016 S/ 134,151 soles, 2017 S/ 150,951 soles, 2018 S/ 168,951 soles, 2019 S/ 186,951 soles, 2020 S/ 204,951, y proyectados: 2021 S/

312,000 soles, 2022 S/ 330,000 soles, 2023 S/ 354,000 soles, 2024 S/ 378,000 soles, 2025 S/ 402,000 soles.

Del cuadro en análisis vemos que los primeros cinco años, donde se aplicó la depreciación tributaria, la utilidad contable disminuye por la aplicación de la deducción de la depreciación en esos años. En los últimos cinco años de vida útil donde ya no hay deducción de depreciación para efectos tributarios, la unidad de transporte sigue generando ingresos y como no hay depreciación, la utilidad aumenta.

El Artículo 1º, del Impuesto a la Renta nos dice en su literal a) que el impuesto grava las rentas que provengan del capital, del trabajo y de la aplicación conjunta de ambos factores, entendiéndose como tales aquellas que provengan de una fuente durable y susceptible de generar ingresos periódicos. También el artículo 37 de la Ley nos dice que a fin de establecer la renta neta de tercera categoría se deducirá de la renta bruta los gastos necesarios para producirla y mantener su fuente, así como los vinculados con la generación de ganancias de capital, en tanto la deducción no esté expresamente prohibida por esta ley.

Analizando estos artículos vemos que el impuesto a la renta grava las rentas que provengan del Capital del trabajo y la aplicación de ambos, quiere decir que si una unidad de transporte genera ingresos (renta) tiene que pagar el impuesto; pero también la Ley en su artículo 37 dice que afín de establecer la renta neta se debe deducir los gastos necesarios para producirlas.

Entonces porque, las unidades de transportes a partir del sexto año ya no se les deduce depreciación a pesar de que siguen generando ingresos. Somos de la idea que se debe seguir depreciando en forma proporcional mientras la unidad trabaje en su periodo de vida útil especificado por la empresa de fabrico dicha unidad. Por lo tanto, se concluye que los Activos fijos totalmente depreciados repercuten positivamente en los resultados del ejercicio de la empresa toda vez que se pagaría menos impuesto si se optara la aplicación de la depreciación en base a la vida útil del bien.

Tabla 3. Cálculo del impuesto según vida útil

Unidad de transporte – Placa AHD 848 International										
Adquisición al 31/12/2015	446,425									
Depreciación 20%	Expresado en nuevos soles									
Vida útil de fábrica: 25 años	201	201	201	20	20	20	20	20	20	20
	6	7	8	19	20	21	22	23	24	25
Vida útil tributaria: 5 años										
Total ingresos	336,000	360,000	384,000	40,000	43,000	45,000	48,000	50,000	52,000	55,000
Total egresos	201,849	209,049	215,049	22,490	22,490	14,000	15,000	15,000	15,000	15,000
Utilidad por unidad	134,151	150,951	168,951	18,510	20,510	31,000	33,000	35,000	37,000	40,000
Tasa impuesto de la renta	28,00%	29,50%	29,50%	29,50%	29,50%	29,50%	29,50%	29,50%	29,50%	29,50%
Impuesto calculado	37,562	44,530	49,840	55,150	60,460	92,000	97,000	10,300	11,150	11,900
Renta deducible	24,934	-26,270	26,270	29,500	29,500	0	0	0	0	0
Renta sin depreciación						26,000	26,000	26,000	26,000	26,000

Nota: Estados financieros JEM Empresa de Transportes Edwin SAC

La utilidad contable por la unidad sería: 2016 S/ 134,151 soles, 2017 S/ 150,951 soles, 2018 S/ 168,951 soles, 2019 S/ 186,951 soles, 2020 S/ 204,951, y proyectados: 2021 S/ 312,000 soles, 2022 S/ 330,000 soles, 2023 S/ 354,000 soles, 2024 S/ 378,000 soles, 2025 S/ 402,000 soles.

El impuesto calculado por la unidad sería: 2016 S/ 37,562 soles, 2017 S/ 44,530 soles, 2018 S/ 49,840 soles, 2019 S/ 55,150 soles, 2020 S/ 60,460, y proyectados: 2021 S/ 92,040

soles, 2022 S/ 97,350 soles, 2023 S/ 104,430 soles, 2024 S/ 111,520 soles, 2025 S/ 118,590 soles.

Analizando la utilidad contable y el cálculo del impuesto en los respectivos años, vemos que el impuesto en los primeros cinco años es menor a los siguientes años debido a que se aplica la depreciación tributaria (20% anual), mientras que al ya no poder deducir depreciación en los últimos cinco años el impuesto sube en S/ 26,270 soles, monto que estaría perjudicando al empresario por pagar más impuesto a pesar que se sigue generando renta y no se puede deducir depreciación.

En mi opinión, se debería revisar la norma tributaria con la finalidad de que las unidades de transporte que tengan una vida útil mayor a la tributaria, cuenten con una deducibilidad por concepto de depreciación proporcional a los ingresos (renta) generadas en la vida útil que le queda.

Por lo tanto, se concluye que los Activos fijos totalmente depreciados repercuten en el cálculo del impuesto a la renta porque se pagaría menos impuesto, si se seguiría aplicando la depreciación a las unidades que generan renta durante su vida útil.

24.5 Conclusiones

Se concluye que los Activos fijos totalmente depreciados repercuten positivamente en el impuesto a la renta, toda vez que el contribuyente pagaría menos impuesto por su unidad que sigue generando ingresos, según el artículo primero de la Ley del Impuesto a la Renta literal a) y el artículo 37 de la Ley del Impuesto a la Renta. Se debe revisar las normas tributarias para ver si se está cumpliendo el fin por la que fue creada la Ley o hay necesidad de complementarla o modificarla.

Se concluye que los Activos fijos totalmente depreciados repercuten en el cálculo del impuesto a la renta porque se pagaría menos impuesto, si se seguiría aplicando la depreciación a las unidades que generan renta durante su vida útil. Si la unidad de transporte genera renta gravable debería existir deducibilidad del gasto (depreciación).

Se concluye que los Activos fijos totalmente depreciados repercuten positivamente en los resultados del ejercicio de la empresa, toda vez que se pagaría menos impuesto si se optara la aplicación de la depreciación basándose en la vida útil del bien. La NIC 16, dice que la depreciación debe aplicarse de acuerdo con la vida útil, que en mi opinión es lo más cercano a la realidad actual.

Se concluye que la depreciación se debería deducir mientras las unidades de transporte sigan generando renta en forma proporcional a lo generado y de acuerdo con su vida útil. Se debe revisar la Ley y el reglamento del Impuesto a la renta, para incluir el tema que estamos presentando. Todo bien (unidades de transporte para el caso) que genera renta debe pagar impuesto, pero también esa unidad de transporte que está generando renta debe deducir la depreciación en forma proporcional mientras dure su vida útil basándonos en sus ingresos.

Referencias

- Becerra, M. I. (2020). *Impuesto a la renta*. Pluma Legal.
- Castañeda, Z. E., y Reyes, I. G. (2018). *Gestión financiera y su influencia en la rentabilidad de la empresa Industrias del Perno SAC, periodo 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <http://hdl.handle.net/11537/15119>
- Castillo, P. (2013). *Aspectos contables y tributarios en la depreciación de activos fijos*. GACETA JURIDICA. <http://dataonline.gacetajuridica.com.pe>.
- de la Rosa, J. (2007). *Manejo del activo fijo en historico y B – 10* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/245909>
- Decreto Supremo N.º 179-2004-EF de 2004 [Ministerio de Economía y Finanzas]. Texto Unico Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta. 8 de diciembre de 2004.
- Decreto Supremo N° 122-94-EF de 2020 [Ministerio de Economía y Finanzas]. Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta.

- García C., Wladimir. (2021) Recaudación del impuesto sobre la renta y su impacto en el presupuesto de la Nación. *Actualidad Contable FACES*. 43, (93-115) <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/48871>
- Giler, L. V., Araujo, G. I., Quevedo, J. O., y Ormaza, J. E. (2020). Gastos de alimentación y su incidencia en el impuesto a la renta en Ecuador. *Revista venezolana de gerencia*, 25(92), 1437-1452. <https://biblat.unam.mx/hevila/Revistavenezolanadegerencia/2020/Vol.%2025/No.%2092/13.pdf>
- Grandy, R. (2014). *Aplicación contable Tributaria de la NIC* 16. <https://www.yumpu.com/es/document/view/13160561/aplicacion-contable-tributaria-de-la-nic-16>
- Gutierrez, J. (2020). Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial Municipalidad Distrital Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 16(2), 165-176. Recuperado a partir de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2911>
- Morela, H. (2010). *Guía de aplicación practica de la Norma Internacional de Contabilidad N° 16 Propiedad, Planta y Equipo*. Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- Moreno-Brieva, F. J., & Peñaherrera-Patiño, D. D. (2020). El secreto financiero como factor de la inversión directa extranjera. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 51-66. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1205>
- Ocon, C., y Vasquez, E. A. (2023). *Depreciación de los activos fijos y su efecto en el impuesto a la renta de la empresa Consorcio Chaquicocha S. R. L., Cajamarca, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/33919>
- Ojeda P., Fabián; Monarres A., María del C. (2019) Tratamiento fiscal salarial: México y Colombia. *Actualidad Contable FACE*. 22, 39, (112-148) <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/45884>
- Ramos, H. N. y Vera, M. E. (2022). *El tratamiento contable y tributario de la depreciación y su incidencia en la determinación del impuesto a la renta de la empresa Huamán & Jave*

- SAC, Trujillo, 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego].
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/9938>
- Tapia-Segarra, I. E., Viteri-Núñez, E. F., y Mayorga-Pérez, D. F. (2022). Análisis comparativo de depreciación de activos fijos con fines tributarios aplicados a la industria. *Domino de las Ciencias*, 8(1), 530-543. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2589>
- Tapia-Segarra, I. E., Viteri-Núñez, E. F., & Mayorga-Pérez, D. F. (2022). Análisis Comparativo De Depreciación De Activos Fijos Con Fines Tributarios Aplicados A La Industria. *Domino De Las Ciencias*, 8(1), 530-543. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2589>
- Torres, F. G. L., Quintanilla, D. C., & Andrade, J. E. O. (2020). Control y contabilización de activos fijos y su incidencia en la toma de decisiones administrativas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(4), 443-472. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608930>
- Vásquez, O. D. (2010). *Aspecto Contable y Tributario de las mejoras realizadas en los activos fijos*.

Capítulo XXV

LAS HERRAMIENTAS DIGITALES, SU IMPACTO EN LAS
COMPETENCIAS DE APRENDIZAJE EN DISCENTES DE
EDUCACIÓN BÁSICA

25. LAS HERRAMIENTAS DIGITALES, SU IMPACTO EN LAS COMPETENCIAS DE APRENDIZAJE EN DISCENTES DE EDUCACIÓN BÁSICA.

DIGITAL TOOLS, THEIR IMPACT ON LEARNING SKILLS IN BASIC EDUCATION STUDENTS

Omar Paul Cubillas Luyo

Universidad Nacional de Cañete, Cañete, Perú

ocubillas@undc.edu.pe

 <https://orcid.org/0009-0000-3133-6509>

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar, analizar y describir cómo incide el uso de herramientas digitales en el logro de habilidades de aprendizaje en el campo de la ciencia y la tecnología descriptivo correlacional, utilizando una muestra de 151 estudiantes de secundaria de la provincia de Cañete, Lima; los datos fueron recolectados a través de un cuestionario como instrumento.

La constatación indicó que los estudiantes de la referida comunidad educativa, ubicada en una región rural, presentan grandes dificultades en el uso y dominio de las herramientas digitales, lo que les impide avanzar en sus competencias en el campo de la ciencia y la tecnología. La realidad se vio agravada por la pandemia, ya que el curso académico 2020 estuvo enfocado exclusivamente al uso de entornos virtuales. Sin embargo, estos no se han convertido en un medio efectivo que brinde aprendizajes trascendentes, significativos y con calidad, lo que demuestra que las diferencias e inconsistencias en el sistema educativo del Perú afectan a las comunidades rurales.

Palabras clave: competencias de aprendizaje; herramientas digitales; brecha digital aprendizaje significativo.

Abstract

The Breastfeeding attitudes are largely dependent on mothers' opinions. To encourage breastfeeding and ensure that newborns benefit from this natural and healthy activity, it is essential to know mothers' perspectives and opinions about breastfeeding. In this context, we will study how the mother's society and environment may influence her feelings about breastfeeding and how the right kind of support may influence her decision to breastfeed a child. The aim of the study was to identify the attitude to breastfeeding in mothers of children under 1 year of age attending the Salinas Residential Center. The research was developed with a quantitative approach, comparative analytical type, descriptive level, and non-experimental design. A sample population of 120 mothers was selected for convenience, verifying that they met the inclusion criteria. A survey was used, and a questionnaire called attitude to breastfeeding was used. The results revealed that 96.0% (115) had a positive attitude towards breastfeeding their children under 1 year of age, and the remaining 4% (5) had a negative attitude. All this in the Villa Salinas residential center.

Keywords: Attitude, Centro Poblado, Breastfeeding.

25.1 Introducción

A finales de los años 50 y finales de los 70, surge la era de la tecnología digital, caracterizado por la adopción y proliferación de computadoras digitales con mayor énfasis en el mantenimiento de registros digitales, que todavía se utilizan actualmente. Es durante la segunda mitad del siglo XX, y aún después de ella son la computación y la tecnología de la comunicación que experimentaron transformaciones significativas, y el término también se refiere de forma implícita en estas transformaciones. Esta época marca el inicio de la Era de la información.

Durante ese tiempo, la revolución digital afectó a varios aspectos de la sociedad, al igual que las revoluciones líticas, imprenta e industrial. La revolución digital, que se desarrolla bajo la protección de internet y la incorporación de computadoras, ha tenido una gran influencia y es considerada por muchos como la más significativa de la historia. Su

impacto ha cambiado tanto la cadena de producción como las formas en que se comunican y difunden ideas. Es la revolución digital, el más importante efecto de ella, especialmente cuando no se sabe lo que puede ofrecernos.

En este contexto, las herramientas digitales tienen un impacto en los sistemas educativos. Estos son algunos de los métodos de aprendizaje utilizados en la educación peruana. Los estudiantes requieren recursos como laptops o computadoras con acceso en Internet, que acceden a millones de sitios web en busca de información que permita complementar los conocimientos que adquieren en el colegio. Siendo muy importante tener en cuenta que el uso y acceso a la tecnología en la sociedad es muy diverso. Por lo tanto, son tanto la tecnología, la comunicación y los medios de aprendizaje que se encuentran inmersos en un mundo con aplicaciones digitales, siendo necesario replantear la enseñanza y la forma en que se da el aprendizaje. Las tendencias educativas están cambiando y nos ofrecen una variedad de formatos y herramientas para aprender.

El propósito del estudio planteo estudiar como el uso de herramientas digitales se relaciona y afecta al logro de competencias que se vincula al campo de la ciencia y la tecnología entre los discentes de secundaria en educación básica regular. El proceso de la practica educativa en las ciencias naturales se centra en el logro de las competencias que comprende los conocimientos, las habilidades y actitudes. El objetivo general del estudio es explicar el cómo utilizar las herramientas digitales de forma efectiva y cómo estas crean condiciones más favorables para que los estudiantes alcancen un nivel satisfactorio en relación con los logros de las competencias propuestas.

25.2 Desarrollo

Las herramientas digitales

Permiten utilizar el conocimiento y las destrezas relacionadas con el desarrollo de elementos y procesos; haciendo uso de las destrezas, conocimientos, habilidades y aptitudes de los usuarios que permiten utilizar de manera eficaz y eficiente los instrumentos y recursos tecnológicos (Ceballos et al.,2017; Venegas, 2017). Estas herramientas se deben de aplicar en el contexto educativo por muchos motivos, ya que hablamos de herramientas digitales que pueden actuar como ayudas visuales, la inclusión

de la realidad virtual e incluso la posibilidad de añadir asistentes virtuales que, en las labores diarias de un docente, pueden ser de gran ayuda (Adell et al., 2004; Peterson, 2017).

El almacenamiento en la nube es otro beneficio de las herramientas digitales, ya que permite un trabajo más colaborativo e individual, lo que aumenta la productividad gracias a su versatilidad, evitando así ser sujeto en espacio y tiempo limitado. Por ende, el utilizar los recursos se hace necesario para el accionar del docente, dado que los profesores deben estar permanentemente actualizados y capacitados para brindar la transferencia de información correspondiente tratando de ser lo más didáctica y efectiva posible.

Las herramientas digitales abordan las siguientes dimensiones:

Las TIC se definen como el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes contextos (texto, imagen, sonido), las cuales se desarrollan a partir de los avances científicos en áreas específicas como la informática y las telecomunicaciones (Belloch, 2012). Así, hablar de Tics es hablar de potencialidades que, por un lado, permiten trascender las barreras espaciales y temporales de acceso a la información, la formación y la educación, pero que a la vez permite favorecer el procesamiento que el usuario hace de esa información, y que dependen esencialmente de sus características (Coll, 2008).

Estos atributos se refieren principalmente al almacenamiento, transmisión, transformación y acceso en una gran cantidad de información, que con una debida lógica y formalidad será importante con el tiempo. El concepto de Tics también aborda el impacto que causan en la praxis educativa. Se dice que los estudiantes pueden adquirir capacidades importantes en el uso de estas herramientas si se utilizan con regularidad y éxito en los procesos educativos. Sin embargo, se reconoce que el educador es el más importante en ayudar a los estudiantes en adquirir estas habilidades (Jara y Toledo, 2009).

Las competencias digitales, según Barrios (2009) precisa la necesidad de consumir adecuadamente las TIC. El autor indica que los jóvenes aún no se concientizan en relación con las TIC, siendo en muchos casos solo considerado como parte de las redes sociales o como entretenimiento y, muchas veces no se utiliza como recurso educativo que agrega valor a la praxis educativa con mayor entendimiento de la problemática de la comunidad,

con ejercicio de indagación, profundización analítica, y sincretismo de síntesis. Son las actividades educativas que se involucran con el uso de las TIC, para formar un nuevo tipo de ciudadano adaptado al progreso tecnológico, que es consciente de su impacto transformador con respecto a las habilidades digitales. Hace referencia a un conjunto de conocimientos, herramientas y perspectivas de logro en el campo científico tecnológico, en el que la comunicación conforma un sistema de alfabetización complejo y diverso. Por ende, es sumamente importante profundizar en los conocimientos, las herramientas y las perspectivas. La Comisión Europea ha elaborado una propuesta de regulación atendiendo la complejidad de las herramientas digitales que se enfocan en cinco áreas que son: la información, la comunicación, la creación de contenido, la seguridad y la resolución de problemas. Esta propuesta se centra en las 21 competencias necesarias para ser considerado competente en entornos digitales (Gisbert et al., 2016).

El Ministerio de Educación Cultura y Deporte de España, por intermedio del documento denominado Marco Común de Competencia Digital Docente del Gobierno de Canarias. (s.f.), al referirse a competencias digitales docentes, expresa que los docentes, como ciudadanos de la sociedad del conocimiento y como formadores de ciudadanos competentes de esta sociedad, tienen el deber de llevar adelante las competencias digitales, a fin de garantizar experiencias de aprendizaje diversas que faciliten la propia construcción del conocimiento, y la alfabetización del alumnado del siglo XXI, utilizando las TIC como un medio para lograrlo. (Marco Común de Competencia Digital Docente, 2012). La Comisión Europea (2004) precisa que la competencia digital es la utilización que se da de forma confiada y crítica de los sistemas tecnológicos para realizar un trabajo, esparcimiento y diálogo. Señala además que para el desarrollo de las competencias digitales se necesita contar con un adecuado entendimiento y un saber amplio sobre la naturaleza, la función y la oportunidad de la tecnología en la sociedad de la información sobre una situación cotidiana de la vida en los aspectos personal, social y profesional.

Tecnología Educativa

En referencia a la tecnología educativa, organizaciones como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), es el método

sistemático de concebir, aplicar y evaluar el conjunto de procesos de enseñanza y aprendizaje, considerando los recursos técnicos y humanos y sus interacciones para lograr una educación más efectiva (UNESCO, 1984).

Según el análisis de varios autores, la tecnología educativa presenta un correlato vinculado a la didáctica. Así, referimos a la tecnología educativa no es más que hablar de un espacio de trabajo y de investigación contenidos en el campo de la didáctica, considerando desde una perspectiva moderna, es decir, desde una perspectiva interdisciplinar (Pablos et al., 2009). Ello se enmarca en el marco de las competencias específicas que el autor desarrolla en sintonía con la metodología que plantea el nuevo modelo de Espacio Europeo de Educación Superior y que invita a valorar las aportaciones de las tecnologías digitales actuales para el mundo de la educación (UNESCO, 1998).

Según Cabero (2001), precisa que es la tecnología educativa es la disciplina significativa, polisémica, viva y al mismo tiempo contradictoria; que alude a las transformaciones que se ven involucradas y la diversidad de formas que la entendemos. Estas características explican el proceso de avance tecnológico a nivel educativo, que destacan la influencia de los medios audiovisuales y de comunicación de masas en la educación y la incorporación de la psicología conductista en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Según Belloch (2012), se basa en que el campo de las herramientas digitales no solo se refiere a la accesibilidad de la información, sino también a la producción de contenido digital en una variedad de formatos, lo que permite diversificar la naturaleza de estas herramientas. Dentro de una concepción del ciudadano digital, las TIC pueden ayudar en la mejora de los vínculos sociales, el desarrollo de nuevas habilidades, el aprendizaje cooperativo, la comunicación, la creatividad y el razonamiento.

Competencias de aprendizaje

El estudio de Posada (2004) se concibe como el concepto más generalizado de competencia es el que refiere al saber hacer en un contexto, definiendo el saber hacer no solo en el sentido de su instrumentalidad, sino como aquel desempeño integrado por

conocimientos (teórico, práctico o ambos), afectividad, compromiso, cooperación y cumplimiento.

En esa línea, se expresa que una competencia en el ámbito educativo es una actuación integral que permite identificar, interpretar, argumentar, y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber hacer, el saber conocer con el fin de hacer frente a un tipo de situaciones (Perrenoud, 2006).

La ejecución de toda acción competente depende de situaciones, con énfasis en el problema con el que interactúan las personas, según Zabala y Arnau (2007). Según ellos, las situaciones son distintas y complejas porque las circunstancias, los criterios y las variables cambian. Además, es importante destacar que el autor desarrolló el término competencia como una respuesta a las restricciones y prejuicios de enseñar conocida como escuela clásica o tradicional. Esto último muestra que se debe a una escuela que se ha enfocado en marcos teóricos en lugar de abordar los problemas que plantean la comprensión e investigación.

Las competencias de aprendizaje abarcan:

Conocimientos, según Coll (1992) los distingue como conocimientos conceptuales y los define como "... un conjunto de ideas, leyes, sistemas conceptuales, principios generales, conceptos, explicaciones, axiomas, etc. que no tienen que ser aprendidos en forma literal, sino abstrayendo su significado esencial o identificando las características definitorias y las reglas que los componen" (p. 25).

a. cognición

Este aprendizaje profundiza en contenidos teóricos de las asignaturas, que incluyen conceptos, teorías y brindan argumentos científicos, al marco teórico de las asignaturas programadas. Estos elementos son cruciales para facilitar el aprendizaje a los estudiantes. Sobre el aprendizaje conceptual, Gonzales (2009) plantea que este aprendizaje comprende los hechos y conceptos que el estudiante desea aprender, el cual debe ser comprendido y debe tener un valor significativo.

b. Destrezas

Según Coll (1992) quien lo denomina como “saber procedimental y plantea que este conocimiento se refiere a la ejecución de procedimientos, estrategias, técnicas, habilidades, destrezas, métodos y procedimientos ordenados y orientados a la consecución de un fin” (p. 86); Se menciona la estrategia utilizada y aprendida para asimilar contenidos específicos. En la enseñanza de un procedimiento, es necesario presentar al estudiante orientado al desarrollo del procedimiento o las rutas adecuadas que guían hacia la realización exitosa, del logro del aprendizaje el mismo que se debe confrontar con errores de tipo prototipo, y rutas erróneas, alternativas u opciones de aplicación para inducir hacia la solución de problemas cuando surjan, es decir la metodología basada en la solución de problemas. Según Morales et al. (2013), El saber hacer está relacionado con el aprendizaje de procedimientos y procesos, por lo que sigue a la adquisición de datos y conceptos. La mayoría de las veces, el saber hacer requiere la realización de una serie de pasos o acciones, para lo que se requiere la adquisición de habilidades y las destrezas requeridas, así como los componentes involucrados y su aplicación.

c. Actitudes

Coll (1992) define una actitud como una disposición constante para actuar en relación con un tema o área de la realidad para esta dimensión. Las actitudes son definidas como tendencias o disposiciones adquiridas que son relativamente duraderas en la evaluación de una persona, suceso o situación de un modo determinado u objeto, que en atención con la evaluación es prevalecedora en el actuar. Es destacable que el logro de las competencias en el campo de la ciencia y la tecnología contenga la indagación y las competencias científicas que orientan la investigación científica. Estas propician el desarrollo de habilidades como la argumentación, imaginación, si como poder crear, y reconstruir teorías, así como formulación de hipótesis, diseñando experimentos en búsqueda de soluciones a problemas que surgen en el contexto real y natural. Por ende, es vital revisar las técnicas de actualidad que fomenten en estudiantes la curiosidad, la indagación, planteamiento de preguntas, observación crítica, reflexión y solución de

problemas. Dichas actividades contribuyen hacia una aproximación cultural en la ciencia y la tecnología a partir de la escuela, respondiendo demandas propias de los tiempos actuales en concordancia con la propuesta propia del carácter humanizador de la educación.

25.3 Metodología

Balestrini (2006) define el marco metodológico se refiere al conjunto de reglas, registros, técnicas y protocolos utilizados por una teoría y su método para calcular las magnitudes de lo real. Se utilizó un diseño no experimental que se aplicó transversalmente. Teniendo en cuenta que el tema de investigación cuenta con sustento teórico suficiente, se procedió a realizar una investigación de tipo aplicada y descriptiva para conocer a detalle la forma en que el uso de las herramientas digitales afecta el logro de competencias de aprendizaje (Villa y Poblete, 2004).

De acuerdo con Hernández et al., (2010), las investigaciones no experimentales son estudios que se efectúan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

En cuanto a la metodología, el estudio fue creado utilizando el enfoque cuantitativo porque es el más adecuado para las características y demandas de la investigación. Debido a que se pidió a los estudiantes que participaran en el estudio, el método de muestreo fue no probabilístico. La población de investigación consistió en 246 estudiantes de secundaria que estaban debidamente inscritos en las diez secciones de la Capilla de Asia IEP durante el año lectivo 2022.

La encuesta utilizaba el enfoque cuantitativo, que es una técnica de investigación que recopila y analiza una serie de datos de una muestra representativa de una población o universo más amplio. El propósito es investigar, describir, anticipar y/o explicar una variedad de características de la población o universo.

De manera similar, el cuestionario se utilizó como herramienta operativa que permitió recopilar datos de manera organizada para medir la relación entre las variables de estudio. El instrumento aplica una serie de preguntas o temas en un problema de

investigación que deseamos comprender en un universo específico de personas. "Para ello se organiza la herramienta con formulación de preguntas específicas, precisas, relevantes y en un orden lógico, de manera que puedan generar respuestas confiables, válidas y cuantificadas" (Sierra, 1994, p.64).

En torno a su validez y confiabilidad, Salkind (1999) indico que viene a ser nuestra primera línea de defensa contra conclusiones espurias o incorrectas. Debido a esto, en la investigación aplico el "juicio de expertos", en la que tres expertos en el tema evaluaron la relevancia de las preguntas. Debido a que esto es el proceso de información en una investigación cuantitativa busca no solo un proceso de planificación, sino también un plan de manejo de datos apropiado que permita obtener resultados útiles para los objetivos del estudio. Los datos se recopilaron, organizaron y tabularon utilizando métodos de estadística descriptiva; se presentaron gráficamente y se organizaron sistemáticamente en función de su complejidad.

La investigación consideró el uso del programa de análisis de información general y procesamiento estadístico SPSS versión 25. Para las ciencias sociales, también conocido como SPSS, fue inicialmente diseñado como un programa para este tipo de análisis, con una gran cantidad de métodos no paramétricos y paramétricos.

No se produjeron discriminaciones en relación con los criterios de raza, género y credo porque la investigación cumplió con los principios éticos y fundamentales de equidad. Además, se protegió la privacidad de los estudiantes al no revelar sus identidades. Sin embargo, la investigación respetó los derechos de autor al citar a los autores a los que se recurrió para crear el marco teórico y listar sus publicaciones.

25.4 Resultados

Las herramientas digitales y las competencias de aprendizaje se correlacionaron positivamente ($\rho=0,392$) y significativamente ($p=0,000<0,05$) en la Tabla 1. Por ende, se rechazó la hipótesis nula, lo que significa que hay una conexión entre las herramientas digitales y las habilidades de aprendizaje en los estudiantes de secundaria en educación básica en Cañete, Lima.

Tabla 1. Las herramientas digitales y las competencias de aprendizaje

HERRAMIENTAS DIGITALES		COMPETENCIAS DE APRENDIZAJE			Total
		INICIO	PROCESO	LOGRO ESPERADO	
	DEFICIENTE	41	63	27	131
		31.3%	48.1%	20.6%	100.0%
	REGULAR	0	5	15	20
		0.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	BUENO	0	0	0	0
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total		41	68	42	151
		27.2%	45.0%	27.8%	100.0%

Nota: Tabla de prueba de hipótesis elaborado por el autor.

Además, debido a que el 0,0% es bueno, el dominio de herramientas digitales de los estudiantes muestra ser deficiente (86,8%), regular (13,2%). Sin embargo, el nivel de logro de las competencias de aprendizaje es de nivel inicial (27,2%) en proceso (45,0%), y solo el 27,8% presenta un nivel de logro esperado. Véase tabla 2.

Tabla 2. Correlación de Spearman entre herramientas digitales y las competencias de aprendizaje

Rho de Spearman	COMPETENCIAS DE APRENDIZAJE	HERRAMIENTAS DIGITALES	
		Coefficiente de correlación	,392**
		p-valor	0.000
		N	151

Nota: Tabla de prueba de hipótesis elaborado por el autor.

Ello demuestra que tanto el nivel de uso y el dominio de herramientas digitales en la educación estaban correlacionados con el nivel de logro de competencias en Ciencia y Tecnología. La mayoría de los estudiantes en este caso también alcanzaron niveles de inicio o proceso en el logro de competencias de aprendizaje. Estos hallazgos corroboran los resultados de Chapilliquén et al., (2015), en el cual se encontró que la tecnología influye en aspectos esenciales y cruciales del aprendizaje, como los estilos de aprendizaje, que se crean o mejoran en entornos con una variedad de herramientas digitales dinámicas.

El logro de competencias de aprendizaje y los recursos TIC de las herramientas digitales se relacionaron positivamente ($\rho = 0,421$) y significativamente ($p = 0,000 < 0,05$). Estos hallazgos sugieren que tener dominio en el uso de los recursos TIC en las herramientas digitales se correlacionó con el logro de competencias de aprendizaje en el campo de la ciencia y la tecnología. Las TIC tienen dos ventajas, según Coll (2008), permiten superar las barreras temporales y espaciales de acceso a la información, brindan capacitación y educación, y fomentan el procesamiento de la información por parte de los usuarios.

De manera similar, se encontró una relación positiva ($\rho = 0,035$) y significativa ($p = 0,000 < 0,05$) entre el desarrollo de las habilidades digitales para usar herramientas digitales y el logro de las habilidades de aprendizaje. Por lo tanto, una inclinación positiva hacia las TIC está relacionada con el desarrollo de competencias de aprendizaje en Ciencia y Tecnología. Así, Espino (2018), llega a la conclusión de que existe una relación significativa entre las habilidades digitales didácticas y metodológicas con el uso de recursos educativos virtuales en el trabajo docente en el aula.

Además, se encontró una relación significativa ($\rho = 0,315$) y significativa ($p = 0,000 < 0,05$) en el logro de competencias de aprendizaje en ciencias y tecnología y los recursos de la tecnología educativa de las herramientas digitales. Por ende, se puede concluir que el uso y dominio de las herramientas digitales está relacionado al desarrollo de competencias de aprendizaje en ciencia y tecnología, lo que permite alcanzar los niveles esperados. Según Mena (2018), las tecnologías ayudan a los estudiantes a aprender de manera significativa porque los alientan a usar los recursos tecnológicos que están presentes en su entorno. Esto se debe a que son digitales de nacimiento.

25.5 Conclusiones

A Los hallazgos indicaron que los estudiantes del nivel secundaria de educación básica, se encontró una relación significativa y positiva ($\rho = 0,392$) en las herramientas digitales con las competencias de aprendizaje. Ello se debe que, a mayor dominio y uso de

herramientas digitales, hay más relación de un mejor nivel de aprendizaje en ciencia y tecnología, por considerarse un factor decisivo como herramienta favorable hacia la práctica educativa.

Asimismo, se tuvo una relación significativa y positiva ($\rho = 0,421$) en los recursos TIC de las herramientas digitales y el logro de competencias de aprendizaje. Cabe precisar que es el nivel de logro de las competencias de aprendizaje en el área de Ciencia y Tecnología si mejora con el dominio y el uso de los recursos de TIC por parte de los docentes y los discentes.

De manera similar, se encontró en los estudiantes del nivel secundario de educación básica, se encontró una relación significativa y positiva ($\rho = 0,035$) en el desarrollo de las habilidades digitales para usar herramientas digitales por parte de los docentes y el logro de las competencias de aprendizaje. Es decir, los discentes de educación secundaria tienen un mejor nivel de aprendizaje en ciencia y tecnología cuando los docentes tienen más habilidades para crear materiales creativos.

Además, se encontró en los estudiantes del nivel secundaria de educación básica, se encontró una relación significativa ($\rho = 0,315$) en los recursos de la tecnología educativa de las herramientas digitales y el logro de las competencias de aprendizaje. Por lo tanto, una mayor utilización y comprensión de la tecnología educativa, esto también está relacionado porque el acceso a la tecnología es esencial para un uso adecuado, por lo que mejor se logró el logro de las competencias de aprendizaje.

Referencias

- Adell, J., Castellet J. & Pascual, J. (2004). *Selección de un entorno virtual de enseñanza/aprendizaje de código fuente abierto para la Universitat Jaume*. Centre d'Educació i Noves Tecnologies (CENT) de la Universitat Jaume http://cent.uji.es/doc/eveauji_es.pdf
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de Investigación*. BL Consultores Asociados.
- Barrios, A. (2009). Los jóvenes y la red: usos y consumos de los nuevos medios en la sociedad de la información y la comunicación. *Signo y Pensamiento*, 54(28), 266-275. <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/4537/3499>

- Belloch, C. (2012). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje* [Archivo PDF]. <http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>
- Cabero, J. (2001). *Tecnología educativa. Diseño y producción de medios en la enseñanza*. Paidós Ibérica
- Ceballos, H., Ospina L. y Restrepo, J. (2017). *Integración de las tic en el proceso de enseñanza y aprendizaje* [Tesis de Maestría, Universidad Pontificia Bolivariana]. <http://hdl.handle.net/20.500.11912/3370>.
- Chapilliquén, M. G. (2015). *Competencias digitales en estudiantes con diferentes estilos de aprendizaje, del séptimo ciclo de educación secundaria, desarrolladas a través de la red social educativa Edmodo en una institución educativa pública de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, el año 2015* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/6744>
- Coll, C. (2004). Psicología de la educación y prácticas educativas mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación. Una mirada constructivista. *Revista Electrónica Sinéctica*, (25), 1-24.
- Coll, C. (2008). "Aprender y Enseñar con las TIC: expectativas, realidad y potencialidades". *Boletín de la Institución Libre de Enseñanza*, 17-40.
- Coll, C., Pozo J. I., Sarabia B. y Valls E. (1992). *Los contenidos en la Reforma. Enseñanza*. Ediciones Santillana.
- Comisión Europea (2004). *Competencias clave para un aprendizaje a lo largo de la vida*. EDUCASTUR. <https://www.educastur.es/>
- Espino, J. E. (2018). *Competencias digitales de los docentes y desempeño pedagógico en el aula* [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4525>
- García, M., I. J. & Francisco, A. (1993). *La encuesta: El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación*. Editorial Alianza Universidad.
- Gisbert, M., González, J., & Esteve, F. M. (2016). Competencia digital y competencia digital docente: una panorámica sobre el estado de la cuestión. *RiiTE Revista Interuniversitaria de investigación en Tecnología Educativa*. <https://doi.org/10.6018/riite2016/257631>
- Gobierno de Canarias. (s.f.). "Marco Común de Competencia Digital Docente". <http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoescuela/cdd/>
- Gonzales, E. (30 de junio de 2009). *Contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales: Ideas compilativas*. <http://ideascompilativas.blogspot.com/2009/06/contenidos-conceptuales-procedimentales.html>
- Hernández, R, Fernández, C & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Jara, I. & Toledo, C. (2009). *Portales educativos: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el aula*. Plan Ceibal. <http://educacion.mec.gub.uy/boletin1309/2.%20Portales%20Educativos.pdf>

- Mena, A. (2018). *Mediación de los tics para el aprendizaje autónomo en estudiantes de secundaria* [Tesis licenciatura, Universidad de la Costa]. <http://hdl.handle.net/11323/2914>
- Ministerio de Educación del Perú (2017). *Currículo Nacional de la Educación Básica*. <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-de-la-educacion-basica.pdf>
- Morales, E. M., García, F., Campos, R. A., & Astroza, C. (2013). Desarrollo de competencias a través de objetos de aprendizaje. *Revista de Educación a Distancia*, (36), 1-19. <https://revistas.um.es/red/article/view/233721>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. UNESCO (1984). *Glossary of Educational Technology Terms*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000071833>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. UNESCO (1998). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción* [documento en línea]. UNESCO. http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm
- Pablos, J. D., Sancho, J. M., Litwin, E., Ávila, P., Coll, C., Mauri, M. T., Onrubia, J., Mata, M., Cala, M. J., Cubero, M., Cubero, R., Santamaría, A., Rubia, B., Anguita, R., Jorrín, I. M., Valverde, J. Bernal, C., Rodríguez, A., García-Varcárcel, A., Tejedor, F. J., Moral, M. E., Villalustre, L. Gewerc, A., Agra, M. J., Bartolomé, A. R., Grané, M. Area, M., Adell, J. & Ballesta Pagán, F. J. (2009). *Tecnología educativa: la formación del profesorado en la era de Internet*. Ediciones Aljibe. <http://hdl.handle.net/11162/64340>
- Perrenoud, P. (2006). *Construir competencias desde la escuela*. Editorial Noreste.
- Peterson, D. (23 de mayo del 2017). *¿Cuál es la diferencia entre el aprendizaje asincrónico y sincrónico?* <https://www.thoughtco.com/asynchronous-vs-synchronous-learning-31319>
- Posada, R. (2004). Formación superior basada en competencias, interdisciplinariedad y trabajo autónomo del estudiante. *Revista Iberoamericana de Educación*, 35(1). <https://rieoei.org/RIE/article/view/2870/3814>
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación*. Prentice Hall.
- Sierra, R. (1994). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios*. Editorial Paraninfo.
- Venegas, J. (2017). *Valoración del uso de recursos digitales como apoyo a la enseñanza-aprendizaje de las matemáticas en Educación Primaria* [Tesis doctoral, Universidad de Salamanca]. <http://hdl.handle.net/10366/137426>
- Villa, A. & Poblete, M. (2004). Practicum y evaluación de competencias. *Profesorado: Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 8 (2). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56780203>
- Zabala, A. & Arnau, L. (2007). La enseñanza de las competencias. *Aula de Innovación Educativa*, (161), 40-46.

Capítulo XXVI

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN UN CENTRO POBLADO
PERUANO

26. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN UN CENTRO POBLADO PERUANO CITIZEN PARTICIPATION IN A PERUVIAN PEOPLE CENTER

Walter Jesús Acharte Champi

Universidad Autónoma de Ica.

walter.acharte@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-6598-7801>

Yady Espinoza Alarcon

Universidad Autónoma de Ica.

yady.espinoza@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-4491-1829>

Elisban Martin Magallanes Yataco

Universidad Nacional de Cañete

emagallanes@undc.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-9940-2285>

Cesar Augusto Almeyda Avalos

Universidad Autónoma de Ica.

cesar.almeyda@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-8334-0198>

Raul Antonio Navarrete Velarde

Universidad Autónoma de Ica.

raul.navarrete@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-8479-3866>

Resumen

La producción social de políticas públicas lleva implícita la participación en la ciudadanía y la administración. Es un añadido a sistemas establecidos de representación política, así como un derecho y un deber Cepal (2009).

El estudio buscó evaluar el nivel de participación ciudadana en un centro poblado,

comunidad en Perú. Estudio con enfoque cuantitativo, tipo analítica - comparativa, nivel descriptivo y diseño no experimental, la población fue 1500 y 298 como muestra, se usó encuesta y cuestionario. Los resultados indicaron que la participación ciudadana alcanzó una puntuación media del 23,9%. Se estudió las modalidades de la participación y se encontró un nivel significativo muy bueno entre el Modalidad de Participación Reivindicativa, Instrumental y Formal, donde la modalidad posee mayor proporción, y es la modalidad de participación Instrumental, la cual sobresale sobre las otras dos.

Palabras clave: : Centro Poblado, participación ciudadana

Abstract

The The social production of public policies implies participation in citizenship and administration. It is an addition to established systems of political representation, as well as a right and a duty, Cepal (2009).

The study sought to evaluate the level of citizen participation in a population center, community in Andahuaylas-Apurimac, Peru. The study had a quantitative approach, analytical-comparative type, descriptive level and non-experimental design, the population was 1500 and 298 as sample, survey and questionnaire were used. The results indicated that citizen participation reached an average score of 23.9%. The modalities of participation were studied and a very good significant level was found between the Modality of Vindicative, Instrumental and Formal Participation, where the modality has the highest proportion, and it is the Instrumental participation modality, which stands out over the other two.

Keywords: Village Center, citizen participation.

26.1 Introducción

La participación ciudadana en el dominio de administración pública y toma de determinaciones políticas, es una variable de investigación muy significativa. La implicación activa de los individuos en cuestiones de interés público ha adquirido recientemente una importancia creciente a escala mundial. Este fenómeno se enmarca en

una situación en la que las sociedades reclaman una mayor participación en las decisiones que repercuten en su vida cotidiana, sus comunidades y su entorno político. El término "participación ciudadana" se refiere a una serie de procedimientos y sistemas que permiten a las personas, organizaciones y comunidades influir en las políticas públicas (León, 2013).

La participación ciudadana puede manifestarse en elecciones, consultas populares, protestas, contribución a debates públicos, y la colaboración con autoridades gubernamentales en la gestión de recursos y servicios públicos, entre otros medios. La justificación para abordar la participación ciudadana como variable de estudio es multifacética y se basa en la importancia intrínseca que posee para la gobernabilidad.

La participación de la ciudadana es un enlace coloquial entre el gobierno, la población y los encabezados de un plan. Faculta, provee y respaldar a la ciudadanía de modo directo en las resoluciones que le competen, y lo que se logra es la accesibilidad de simplificar y puedan acceder a información ventajosa y cómoda de comprensión, sean transparentes para vigilar que la información se ha clara y de cómodo acceso por la inclusión, e estimular la participación de las mujeres y de grupos vulnerables, y alcanzar al dialogo continuado, promoviendo un cambio perseverante de información entre las autoridades y las poblaciones locales. Senace, (2016).

El artículo 31 Constitución peruana menciona que los personas pueden ser partícipes de actividades gubernamentales a través de herramientas como referéndums, revocatorias de autoridades, iniciativas legislativas, y su derecho a elegir y ser elegidos representantes, así como su participación activa en el gobierno local de sus comunidades (Remy, 2015).

Frente a ello surgió la necesidad de realizar el estudio, planteándose la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de participación ciudadana en un centro poblado peruano?, principal objetivo: Evaluar el nivel de participación ciudadana en un centro poblado peruano.

26.2 Desarrollo

Existen una serie de estudios que se han realizado tanto en el ámbito a nivel internacional como en el ámbito nacional, en Chile Carrasco (2021), según su investigación,

a medida que ha crecido la participación ciudadana, se han tenido en cuenta muchas tensiones en el desarrollo político que el país espera alcanzar. En un proceso político complejo pueden observarse múltiples interrelaciones al mismo tiempo, cuando intervienen diferentes actores con distintos objetivos en mente. Por lo tanto, no hay ninguna garantía de que la retórica generalmente coherente sobre la necesidad de aumentar la participación ciudadana esté correlacionada con prácticas e instituciones democráticas que se han construido. Del mismo modo en Venezuela, Guzmán (2020), encontró que en su estudio dirigido referente a participación de la ciudadanía en la escuela básica de una comunidad, y encontró que la ciudadanía participa en la interacción escuela-comunidad se limita a los actos administrativos de la escuela, como la asistencia a reuniones y la retirada de papeletas informativas, por lo que es escasa. Abogamos por incluir a la familia para promover la armonía y un entorno socioafectivo positivo para el libre desarrollo holístico de los alumnos.

Dentro de los estudios nacionales se tiene el desarrollado por Vizcarra et al., (2020), donde encontró En la ciudad de Olivos, los encuestados opinan que el aspecto comunitario de la participación en la ciudadanía el 15,23% lo calificó de "inadecuado", el 22,84% de "poco adecuado" y el 61,93% de "adecuado". Lo mismo cabe decir Nuñez y Pedroza (2019), se realizó una investigación a 131 habitantes de un barrio limeño. Según los resultados de la encuesta ciudadana, el 59% y el 92,4% de los encuestados manifestaron tomar en serio sus responsabilidades cívicas. Para el estudio la muestra fue elegida al azar.

En cuanto a la conceptualización, para Villarán (2016), El derecho básico a intervenir en los propósitos públicos de su país de nacimiento se menciona en documentos legales y se reconoce en tratados y acuerdos internacionales firmados. Toda persona posee derecho a contribuir en la gobernanza de su localidad, ya sea personalmente o a través de autoridades elegidas por sufragio directo. (p. 7).

Andrade y Asís (2017), afirman que existen tres modalidades al respecto: a) La participación reivindicativa: instruye mover personas y grupos con propósito de demandar ante sus autoridades existencia de servicios, el progreso de su calidad, la alteración de precios u otra labor que respalde su excelente asistencia de acciones, actuando juntos para

expresar sus reivindicaciones y defender sus derechos, los participantes en la demanda pretenden provocar un cambio social, político o económico. b) La participación instrumental: fomenta reunión de grupos o comunidades para competir por intereses utilitarios y de práctica. Participar indica, interesarse para lograr la conformidad de una carencia, este término participación instrumental se utiliza para describir cuando las personas se implican en un proceso sólo para obtener lo que quieren de él. c) Participación Formal: es el retrato que tienen las personas en conductos regulados por la Ley. No es forzosamente un título operante en toma de decisiones de la población, se utiliza para describir la gobernanza a través de canales y estructuras formales, como elecciones, consultas públicas y comités.

26.3 Metodología

Para el presente estudio se adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo analítico – comparativo, se adoptó un diseño no experimental, población del centro poblado residencial villa salinas. Que son 1500 pobladores, información obtenida de los registros poblacionales de la alcaldía. Se consideró una muestra calculada por conveniencia no probabilística, dicha muestra se constituyó por 297 pobladores entre las edades de 18 a 70 que viven en la residencial Villa Salinas. El instrumento fue el cuestionario el cual se elaboró definiendo los objetivos, diseñando las preguntas claras y específicas, seleccionando preguntas cerradas de acuerdo a la escala de Likert, instrumento, organizando las preguntas de manera lógica, se incluyó una introducción y explicación, fue sometido a la validación de expertos con conocimiento correspondiente a la materia, teniendo como tales a dos magísteres y un doctor, obteniendo una apreciación muy adecuada. Para la obtención de la confiabilidad se usó el método de Alpha de Cronbach en el centro poblado de Pochccota, el cual posee una población con mucha similitud a nuestro estudio realizado; obteniendo en la variable participación ciudadana 0, 891 de confiabilidad. Para la aplicación del instrumento se pidió permiso a la municipalidad del lugar, y a cada participante con el consentimiento informado, se les brindo 20 minutos a cada participante. Se usó la versión SPSS 22 y Excel 2020 para procesar el análisis de datos y preparar una base de datos para cada variable. Los métodos de análisis descriptivo

empleados incluyen tablas. El cuestionario que se usó estuvo conformado por la escala de Likert y constó de 15 preguntas, se realizó de manera adecuada. Las preguntas estuvieron divididas de la siguiente manera: De la pregunta 1 a la pregunta 15, se realizaron consultas sobre la participación ciudadana, se consideraron las respuestas en valores de forma numérica de la siguiente manera: De las preguntas de la 1 – 5, sobre la dimensión: Modalidad de participación, 6 – 11, niveles de participación, 12 – 15, mecanismos de participación. Se clasificaron de la siguiente manera: De las preguntas 1– 5, en la dimensión Modalidad de participación, se usaron las alternativas en la escala de Likert y se le dio los siguientes valores: a) Siempre = 4, b) Casi Siempre=3, c) Casi Nunca=2, d) Nunca=1. En donde se clasificó como bueno, aquellos que obtuvieron un puntaje (46 - 60), regular, aquellos que obtuvieron un puntaje (31-45) y malo, aquellos que obtuvieron un puntaje (15 –30).

26.4 Resultados

A continuación, en este acápite se plasmó las tablas, teniendo las siguientes:

Tabla 1.

Participación Ciudadana en un centro poblado, Andahuaylas – Apurímac. Perú

		Frecuencia	Porcentaje
Participación Ciudadana	Mala	247	83,2 %
	Regular	3	1,0 %
	Buena	47	15,8 %
	Total	297	100,0

Fuente: Cuestionario y Spss 22

En la tabla 1 se observa una mala participación ciudadana con un 83,2 % (247), el 1,0% (3) una participación ciudadana regular y con un 15, 8% (47) una participación ciudadana buena. Todo ello en el centro poblado residencial villa salinas.

Tabla 2.

*Modalidad de participación ciudadana en mayor proporción en un centro poblado,
Andahuaylas – Apurímac. Perú*

Modalidad de Participación Ciudadana

Participación Reivindicativa			
Media	D.S	Mín.	Máx.
2,97	2,1	04	20
Participación Instrumental			
Media	D.S	Mín.	Máx.
3,02	2,1	06	24
Participación Formal			
Media	D.S	Mín.	Máx.
2,95	1,9	04	16

Fuente: Cuestionario y Spss 22

Se encontró en la tabla 2, que, en la categoría de participación ciudadana, la categoría participación formal obtuvo entre 4 y 16 puntos de media, la participación reivindicativa obtuvo entre 4 y 20 puntos de media, y la participación instrumental obtuvo entre 6 y 24 puntos de media.

Teniendo en cuenta las tablas dadas en los resultados, se evidencia que los pobladores de este centro poblado en Perú, posee una mala participación ciudadana con un 83,2 %, este resultado coincide con el estudio de Galindo, (2021), las conclusiones demostraron que la participación ciudadana fue mayor de lo previsto. De la misma forma coinciden con los resultados de Calzado, (2020) Alrededor del 50% (191) cree que la dimensión "Modalidades de participación" está en un nivel intermedio, mientras que el 25,7% (98) se encuentra en un nivel bajo.

26.5 Conclusiones

Las De acuerdo a lo resultados obtenidos, se han podido plasmar las siguientes conclusiones:

Los resultados demuestran una tendencia preocupante hacia el escaso compromiso ciudadano, como se desprende de la considerable proporción de participantes que afirmaron no participar en los asuntos locales: el 38,2% (247) de ellos.

Los resultados demuestran que se han observado diferentes puntuaciones en el rango de puntos considerado para cada una de las tres modalidades de implicación ciudadana evaluadas, a saber, Implicación de la demanda, Participación instrumental y Participación formal. La modalidad de participación Instrumental, que supera a las otras dos con una media de 3,02, es la que más influye en el núcleo de población.

Referencias

- Becerra, Andrade, L., & Asís, N. (2017). José Faustino Sánchez Carrión [Tesis de pregrado, Universidad Nacional, 2017]: Gestión Municipal del Distrito de La Minka de Supe y Participación Ciudadana. Repositorio de la Universidad Nacional.
- Calzado, A. (2020). Distrito de Caraz, Provincia de Huaylas, 2019: Participación ciudadana y gestión pública. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].
- Carrasco Soto, S. (2021). Los límites de la participación: Una revisión de la política de participación ciudadana en Chile. (2011-2018). *Polis (Santiago)*, 20(58), 120-140. <https://doi.org/10.32735/s0718-6568/2021-n58-1581>
- Cepal. (2009). participación ciudadana en la gestión gubernamental. Comunidades Cepal. <https://comunidades.cepal.org/ilpes/es/grupos/discusion/participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica>
- Galindo Pisco, M. (2021). Administración por el gobierno local y participación ciudadana en el Término Municipal de Balsapuerto, 2020. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59089>
- León, J. (2013). participación de los ciudadanos en las estrategias de desarrollo regional. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona].

- Neri Guzmán, J., & Bizarrón, M. (2020). Las herramientas para el desarrollo de las capacidades de gestión en el contexto de la competitividad regional incluyen la gestión empresarial y el aprendizaje organizativo.
- Núñez, L., & Pedroza, R. (2019). Responsabilidad social y participación ciudadana en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana. *Revista de Gobierno y Gestión Pública*.
- Villaran, Ita, C. (2016). Control y participación ciudadana en Perú. <https://es.slideshare.net/JessVillaranIta/participacion-cuidadana-y-control-cudadano>
- Vizcarra, F., Hernández, C., Aguirre, F., Velásquez, E., Menacho, I., & Camarena, J. (2020). Participación ciudadana en línea y gobernabilidad en la Municipalidad de Los Olivos en 2018. 160-180, *Revista Inclusiones*.

Capítulo XXVII

PROCESO DE CONTRATACIÓN Y EFECTIVIDAD EN EL
ABASTECIMIENTO A LOS ÓRGANOS DE LÍNEA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS – APURÍMAC

27. PROCESO DE CONTRATACIÓN Y EFECTIVIDAD EN EL ABASTECIMIENTO A LOS ÓRGANOS DE LÍNEA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS – APURÍMAC

CONTRACTING PROCESS AND EFFECTIVENESS IN THE SUPPLY TO THE LINE BODIES OF THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF COTABAMBAS – APURIMAC

José Carlos Vilca Narváez

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – Perú

jvilca@unamba.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-1446-3327>

Sabino Arcos Mansilla

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – Perú

morhe.1587@gmail.com

 <https://orcid.org/0009-0003-0185-6564>

José Huamani Arone

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – Perú

johuamani@unamba.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-1734-1798>

Anaiz Tume Serrano

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – Perú

anaiz1521@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-3315-3743>

Celinda Álvarez Arias

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – Perú

calvarez@unamba.edu.pe

 <https://forms.gle/izA8uPPzf99csw2r9>

Resumen

Para presente investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre el proceso de contratación y la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas – Apurímac, 2020. Para lo cual se empleó una

metodología del enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, tipo investigación básica, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo constituida por un total de 81 servidores de órganos de línea, del cual se pudo recabar la información. El instrumento aplicado es el cuestionario y la técnica utilizada es la encuesta. Los resultados muestran que se logró alcanzar significativamente los resultados, la estadística bilateral es de 0.000 que es menor al 0.05, ya que el nivel de confianza es 95%, de modo que permitió validar la hipótesis de la investigación, por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman de 0.627, es donde la correlación es positiva y moderada entre ambas variables, lo cual significa que el proceso de contratación mejorará la efectividad en el abastecimiento de bienes y servicios en los diversos órganos de línea que compone la municipalidad provincial de Cotabambas. En respuesta al objetivo principal se pudo concluir que el proceso de contratación se relaciona de manera positiva y moderada con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas.

Palabras clave: Proceso de contratación, efectividad, abastecimiento y contratación.

Abstract

For this research, the objective was to determine the relationship between the contracting process and the effectiveness in the supply to the line bodies of the provincial municipality of Cotabambas – Apurímac, 2020. For which a methodology of the quantitative approach was used, of correlational level, basic research type, non-experimental design of cross-section. The population and sample consisted of a total of 81 line organ servers, from which information could be collected. The instrument applied is the questionnaire and the technique used is the survey. The results show that the results were significantly achieved, the bilateral statistic is 0.000 which is less than 0.05, since the confidence level is 95%, so that it allowed to validate the hypothesis of the research, on the other hand, the Spearman correlation coefficient of 0.627, is where the correlation is positive and moderate between both variables, which means that the contracting process will improve the effectiveness in the supply of goods and services in the various line bodies that make up the provincial municipality of Cotabambas. In response to the main objective,

it was concluded that the contracting process is positively and moderately related to the effectiveness in supplying the line bodies of the provincial municipality of Cotabambas.

Keywords: Contracting process, effectiveness, sourcing and contracting.

27.1 Introducción

En el contexto internacional el Proceso de contratación como expresa Ilda (2020), comprende y expone de que se ha desarrollado la política de contrataciones públicas con la finalidad de eliminar mecanismos que dificultan para acceder en la participación de contrataciones de bienes y de los servicios, a pesar de la implementación de políticas de contrataciones en Latinoamérica sigue presentando problemas y mala gestión de bienes y de los servicios que los organismos de los estados demandan para cubrir las necesidades.

En ese entender, el proceso de contratación según las manifestaciones por Ruiz (2020), indica que las obras y las adquisiciones de suministros con utilización de fondos o recursos públicos se ejecutan obligatoriamente por contrata y licitación pública, de la misma manera la adquisición o la enajenación de bienes, por otro lado, la efectividad se entiende la eficiencia y la disponibilidad de bienes abastecidas a la organización o en las entidades públicas.

Teniendo en cuenta a Meléndez (2021), donde manifiesta una de las problemáticas en las contrataciones que es la corrupción en las contrataciones públicas así como los problemas y soluciones, es así que en Colombia se busca a que la justicia funcione y de esa manera se multe al personal que se apropia de la palta del pueblo, los datos recogidos de los estudios y el reporte del año 2014, donde hace 6 años en Colombia se adjudicaron un promedio 11,141 contratos con el estado colombiano valorizado en 10,4 millones de pesos colombianos, del total de 100% contrata con el estado de Colombia el 65% de contratos es gestionado por los gobiernos sub nacionales.

Así mismo en Bogotá el proceso de contratación tiene alto nivel de competencia debido a que tiene mayor nivel de ofertantes que brindan servicios o venden bienes al estado, por ello los presupuestos bordea de manera significativa para realizar las

contrataciones, mientras en los gobiernos en el ámbito departamental el 37.3% de contrataciones, por otro lado, las contrataciones representan el 8.2% en los gobiernos municipales. A pesar de las intenciones de contrataciones directas en Colombia dificultan en implementar debido de que las justificaciones y los argumentos de licitaciones no permiten ejecutar.

En el contexto nacional los procesos de contrataciones como lo hace notar Arismendiz (2020), en el cual el estado peruano a través del gobierno central se decretó la liberación del tesoro del estado a los diferentes niveles de gobierno; tanto a gobiernos municipales provinciales y a los Gobiernos municipales distritales, bajo esas atribuciones los servidores y los funcionarios fueron encomendados y responsabilizados en el proceso de adquisición y reparto de bienes, es decir se abrió liberado los fondos hasta S/. 200 millones de soles para adquirir los bienes de las primeras necesidades.

Como indica Calixto (2020), en la practica el sistema de abastecimiento es muy frágil debido que hay vacíos legales que tiene los procesos de contrataciones del estado, por eso hoy en día se observa que el proceso de selección se ha convertido en una arma de corrupción, donde se consuma actos ilícitos, a pesar de los esfuerzos realizados por el gobierno son aprovechados por personas inescrupulosas, los funcionarios y los servidores de distintas municipalidades estarían involucrados en presuntas sobrevaloraciones en la adquisición de las canastas, según la normativa del código penal, que comprende como delito de connivencia.

De acuerdo a las manifestaciones realizadas por Cabral (2020), el gobierno central ha destinado los presupuestos para mitigar este flagelo que se ha vivido, donde los procesos se ha simplificado para poder contratar las compras, es así que se ha implementado con un norma la contratación directa de manera más específicas, mientras presentan riesgo de corrupción ya que el control de adquisiciones es menos burocrático, en el país se llevó un promedio de 1178 procesos de contratación directa por un monto de presupuesto de S/. 243 millones de soles.

Por otro lado, en el ámbito regional se puede evidenciar que en los procesos de contrataciones y adquisiciones se ha reflejado de manera notoria la corrupción, donde el

Diario Gestión de fecha 39 de diciembre del 2019 publica que en la región de Apurímac según las manifestaciones de las autoridades y de los funcionarios indicaron que los gastos presupuestales son por metas presupuestales. De acuerdo al presupuesto inicial de apertura, de los 237 millones soles que teníamos que invertir en la región de Apurímac, pero, sin embargo, el gobernador omitió, decir que el presupuesto institucional modificado (PIM) el cual contempla transferencias adicionales por parte de MEF asciende a S/. 322, 840 millones de soles, por lo que hacer el cálculo sobre el devengado S/ 248, 492 millones soles, se registra un avance de 77%, mientras falta el 23% de avece de ejecución presupuestal, por otro lado, los avances en ejecución física de las inversiones no se ven, muestra retrasos de inversiones.

En el ámbito provincial local en el gobierno local provincial de Cotabambas el problema de contrataciones es uno de los factores que afecta en el desarrollo de la provincia, donde se viene arrastrando desde las gestiones anteriores hasta la fecha, de la misma forma se ha detectado que el proceso de contratación lo realizó y realizan incumplimiento la normativa del proceso de selección, donde hay omisión de parte legal para realizar los procesos. Las contrataciones directas son manejadas por parte de los funcionarios y por los servidores, con poca información para realizar las contrataciones ya que solamente se hacen referencias en las necesidades y directo que se pasan a ejecución contractual.

Las dificultades es debido a que el personal o el encargado del área de logística y del presupuesto ocupan personas sin experiencia no ostentan las garantías que requiere para realizar el proceso de contrataciones, en tal sentido la municipalidad mediante sus funcionarios deben respetar el proceso de contrataciones de las estado, como es el caso los actos preparatorios, procesos de selección, y ejecución contractual y los demás normativas que el gobierno viene implementado para mitigar la corrupción en los procesos de compra de bienes, en la contrata de servicios y en las licitaciones públicas de obras.

Como problema general; PG: ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de contratación y la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas – Apurímac, 2020?, como problemas específicos:

PE1: ¿Qué relación existe entre los actos preparatorios y la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas?, PE2: ¿De qué manera el procedimiento de selección se relaciona con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas? Y PE3: ¿Qué relación existe entre la ejecución contractual y la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas?

Justificación de la investigación; La investigación responde a las necesidades y finalidades de los objetivos propuestos, en ese entender, para el presente estudio se ha formulado adecuadamente la justificación en base a los fundamentos de Hernández y Mendoza (2018) donde expresa que comprende que es “realizar, basándose en los objetivos y preguntas de investigación, más sólidas serán las bases de la investigación para que se justifique el valor teórico o de conocimiento, la conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas y de desarrollo y utilidad metodológica” (p. 45). En seguida se describe cada una de las justificaciones que la investigación necesita con la finalidad de explicar las razones y los motivos de estudio de tesis que se realizó en la municipalidad de Cotabambas:

Justificación teórica: La presente investigación tiene como finalidad de contribuir con conocimientos e información que se ha encontrado, los conocimientos logrados contribuirán a complementar los vacíos de contrataciones y de abastecimientos que en las entidades públicas ejecutan según las normativas, en este caso es fortalecer los argumentos y posiciones legales las contrataciones que se implementa en el sector público y de la misma manera en el fundamento teórico de la efectividad de abastecimientos en la municipalidad local provincial de Cotabambas.

Justificación de práctica: El estudio desarrollado tiene el propósito de contribuir en el desarrollo y su aplicación del proceso de contrataciones de bienes y servicios que realiza la municipalidad a través de los órganos de línea y de la misma manera la efectividad en el abastecimiento a la municipalidad provincial de Cotabambas, las informaciones obtenidas ayudaran a fortalecer al desarrollo y procedimiento de los actos administrativos que realizan los servidores y funcionarios según su competencia laboral asumidas.

Justificación social: El estudio tuvo como fin objetivo en contribuir con información de primera mano extraída la información de los servidores de los funcionarios de línea, ya que son ellos los que han proporcionado datos primarios. Por ello, la información actualizada tiene la utilidad en la gestión de contrataciones y de abastecimientos de bienes y de servicios, como efecto positivo es que los usuarios de la municipalidad se benefician de manera indirecta directa con la información proporcionada en el estudio.

Justificación metodológica: Se ha utilizado la metodología adecuada y pertinente en el presente estudio realizado, es así que la metodología de estudio utilizado se ha regido con un enfoque cuantitativo, con esto se ha logrado alcanzar a los datos primarios que se necesitaba para la prueba de hipótesis, por otro lado con la validación de los instrumentos de estudio fueron fiables, de las cuales las futuras investigaciones podría utilizar o guiarse como modelo de instrumento de estudio, de esa manera los estudios futuros lograrían abarcar y profundizar otros aspectos de proceso de contrataciones y la efectividad de abastecimientos de los bienes y de los servicios que demandan los gobiernos locales, en este caso la municipalidad.

El Objetivo general; OG: Determinar la relación entre el proceso de contratación y la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas – Apurímac, 2020. Los Objetivos específicos; OE1: Conocer la relaciona entre los actos preparatorios y la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas, OE2: Identificar la relación entre los procedimientos de selección y la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas, OE3: Establecer la relación entre la ejecución contractual y la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas.

Las Hipótesis de la investigación planteados son como Hipótesis general; HG: El Proceso de contratación se relación de manera positiva con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas – Apurímac, 2020. Las Hipótesis específicas; HE1: Los actos preparatorios se relacionan de manera positiva con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la

municipalidad provincial de Cotabambas, HE2: Los procedimientos de selección se relacionan de manera positiva con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas, HE3: La ejecución contractual se relaciona de manera positiva con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas.

27.2 Marco teorico

En esta parte de la investigación se ha gestionado los antecedentes en tres niveles como es investigaciones de nivel internacional, nacional y local lo cual sirvió de guía y su fin es que ha participado en la discusión de los resultados, en seguida se detalla los antecedentes:

Los Antecedentes internacional; En el ámbito internacional las investigaciones localizadas permitieron desarrollar y plantear los objetivos y los propósitos de la investigación, en seguida se presenta cada una: Como señala Montaña (2015), con título de investigación "implicancia de la ejecución presupuestaria del Gadmea en el desarrollo local. Estudio de caso GAD municipal del cantón Eloy Alfaro, periodo 2005-2013" estudio para optar el Título de Magister en Gestión Pública. Donde la metodología utilizada es de alcance exploratoria, descriptiva y explicativa aplicadas a través del enfoque cuantitativo de tipo deductivo, donde utilizo la técnica de encuesta y los instrumentos de cuestionario, se aplicó a una muestra de cedula presupuestal de 29 subvariables observables: conclusión alcanzada es "la ejecución presupuestaria del GADMEA, registra incidencia de las Transferencias y Donaciones de Capital e Inversión sobre la inversión pública, tendencia representada a través de un coeficiente de determinación de 0.797 y $R^2 0.635$ " (p. 164). Como se puede comprender que la ejecución de presupuesto se evidencia a través de los coeficientes de presupuesto.

Como expresan Beltran y Delgado (2015), con título de investigación donde "la contratación de personal en la secretaria de educación del municipio de san José de Cúcuta en los años 2009 y 2010": para el estudio se utilizó metodología de investigación de tipo de investigación analítico – descriptiva, método de investigación mixta ya que se ha

identificado los datos; así como acopio y análisis, y se aplicó a 45 Personas como muestra; llega a las siguientes conclusiones: “los procesos de contratación que realiza la Secretaría de Educación, una de las modalidades más utilizadas es el contrato de prestación de servicios, mediante la cual se contrataron durante la vigencia 2009 y 2010 recursos por valor de \$36.585’657.961” (p.98). Como se puede ver se trata de contrato de prestación de servicio que requiere una entidad pública.

Como afirma Díaz (2017), en su tesis titulado “Propuesta de mejora a la gestión abastecimiento para la empresa Ancora Chile S.A”; donde presentó como problemática en que muchos de sus procesos relacionados a la gestión de abastecimiento se realizan de manera informal; tuvo planteado objetivo general “Proponer un plan de mejora de gestión de abastecimiento para la empresa Ancora Chile, a través de un modelo de gestión de proveedores e inventario, con el fin de disminuir sus costos y mejorar la selección de proveedores”; de la misma manera la metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, donde se aplicó a una muestra de 3 proveedores por cada familia; donde concluyó que “se comprueba que existen dos variables a considerar en la aplicación de la categorización ABC: volumen de ventas y criticidad del insumo en el proceso productivo. Generalmente sólo la variable volumen de ventas se utiliza para categorizar los productos relevantes” (p. 76). Como se puede observar se realizó estudio de materiales y bienes que provee 3 proveedores, en ello categoriza los productos más relevantes y necesarios.

Los Antecedentes de nivel nacional; Los estudios localizados en el ámbito nacional corresponden a trabajos de investigación de pre y pos grado, donde los cuales cumplió una función importante de guiar en el desarrollo de investigación, en seguida se muestra cada una: De acuerdo con la Tesis de Torres (2018), con título de investigación “Problemática en las Contrataciones del Estado de la Municipalidad Distrital de San Isidro, Lima 2017”; Su objetivo general es describir los problemas de contratación nacional de la ciudad de San Isidro en 2017. El tipo de estudio fue básico, de enfoque cuantitativo con un diseño transversal no experimental. La población incluye con 130 trabajadores de la municipalidad distrital de San Isidro que están directamente involucrados en la gestión del proceso de selección, la población fue censal. La técnica utilizada para recolectar la información es una

encuesta y la herramienta de recolección de datos es un cuestionario debidamente validado por juicio de expertos y cuya confiabilidad está determinada por juicio de expertos y por las estadísticas nacionales de empleo. Se concluye que existe evidencia suficiente de que la variable contratación del estado tiene una relación considerable con las dimensiones de estudio.

Teniendo en cuenta su tesis de Hernández (2018), donde la investigación titulado “El reglamento de la ley N° 30225 y su incidencia en las contrataciones irregulares de bienes y servicios”; de la misma manera se utilizó la metodología, con diseño no experimental, tipo de investigación básica, con muestreo no probabilístico; los resultados manifiestan e indican que los términos de referencia del procedimiento de selección omiten incluir en sus dispositivos los requisitos de calificación; lo que concluyó que el “Reglamento de la Ley 30225 incide negativamente en las contrataciones irregulares de bienes y servicios, ello debido a que los funcionarios y servidores, pese a tener conocimiento que para realizar procedimientos de selección deben tomar como referencia la ley de contrataciones del estado” (p. 86). Lo que muestra es que los funcionarios conociendo las normativas de las contrataciones lo realizan de manera irregular los actos de contrataciones lo cual implica la irresponsabilidad.

Como expresa Rodríguez (2018), la investigación titulada “Los procesos de contrataciones de bienes, servicios y la ejecución de obras en el Proyecto Especial Sierra centro Sur – zonal Cusco”; la metodología es de hipotético-deductivo, es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y de tipo correlacional, diseño no experimental y transversal. La población censal estuvo conformada por 26 trabajadores, los resultados presentó que buen sistema de contracciones exige procedimiento y documentos estandarizados; los resultados del análisis estadístico realizado mediante el coeficiente de correlación de Spearman indican que: $r = +0,853$ y $p = 0,000$; teniendo en cuenta que el valor permitido de p es dentro de $0,01$ y para que r tenga una excelente relación debe ser mayor a $+0,75$. Concluyó “tiene una relación directa y significativa, lo que se demuestra con el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.853 , por lo que se

concluye que hay una relación positiva con un nivel de correlación alta.” (p. 71), lo que implica si los procesos se cumplen como debe ser la ejecución de obras es satisfactorio.

Como señala Enríquez (2019), en su tesis titulada “Gestión Logística y Nivel de Efectividad de Abastecimiento de Víveres Durante la Conducción de las Operaciones Logísticas de la Empresa Almacenes Laurita, 2019”: presentó como problemas que la compañía no cuenta con un área de logística, mientras tiene 7 personas en área; tuvo como objetivo general es demostrar la contribución de la gestión logística para lograr los altos índices de efectividad de abastecimiento; la metodología utilizada es de base del enfoque cuantitativo, con una muestra 22 personas de la conducción de actividades, con técnicas de encuestas; los resultados revelaron “el 57.14% del personal administrativa solo 1 o 2 personas influyen en el proceso de compra de la empresa”; concluyo “Los proveedores de la empresa, de acuerdo a lo analizado, en su mayoría de veces envía los pedidos fuera de tiempo, no tiene una respuesta rápida a solicitudes de presupuesto y realiza una presentación de producto muy diferente de la que llega”(p. 35).

Como presentaron Chamorro et al. (2017), En la investigación de tesis titulada “Gestión de la cadena de suministro y la efectividad de las compras en la oficina de abastecimiento del ministerio de Cultura”: donde se presentó la problemática que en la gestión de cadena de suministro de ministerio de cultura no se ajusta a las necesidades y/o prioridades; como objetivo tuvo “determinar si la gestión de la cadena de suministro se relaciona con la Efectividad de las Compras en la Oficina de Abastecimiento del Ministerio de Cultura”; la metodología utilizada se desarrolló en base al enfoque cuantitativo de nivel correlacional, no experimental, a una población de 20 trabajadores, con instrumento de cuestionario; los resultados muestran que un 70% indica que están de acuerdo que los funcionarios de abastecimiento, los medios disponibles para la distribución de bienes; concluyó que “En la investigación realizada se ha observado que existe un alto nivel de relación entre la Gestión de la Cadena de Suministro y la Efectividad de las Compras” (p.79), como se puede entender a que la cadena de suministro es efectiva cuando la gestión de los suministros sea de manera más apropiada y de manera regular. Teoría burocrática

Como marco teórico. Los aportes teóricos de Weber citado en Fernández (1997), se puede tratar a la teoría de papeleo, se ve más por el recurso a reglamentos y las rutinas que dificulta solucionar problemas, la función del modelo burocrático en las organizaciones es por su eficiente excelencia, para poder conseguir la eficiencia se requiere la burocracia, de esa manera anticipar y detallar al máximo como se debe hacer las cosas. Se caracteriza: Por la existencia de un sistema de reglamentos y de los procedimientos que regulan el trabajo este estandarizado en las operaciones, de esa manera se permite la igualdad de trata. La división sistemática del trabajo y la especificación de responsabilidades: se rige por la división de trabajos para alcanzar, de la misma manera busca la eficiencia de la organización, ya que las responsabilidades están diferenciadas y especializadas con la finalidad de alcanzar la eficiencia. Se entiende del carácter formal e impersonal de las conductas: se trata de las remarcaciones entre los miembros de la organización es impersonal, porque se deriva del cargo y las funciones que se desempeñan.

Teoría de sistemas: Como indica Hurtado (2011) Se entiende conjunto de partes que se interactúan entre sí, de esa manera logra los objetivos, se relacionan de manera interdependiente para operatividad de las actividades de manera conjunta. Por ello un sistema tiene elementos donde son las características importantes que ayuda realizar de mejor manera los análisis del trabajo, en seguida se muestra los elementos: Objetivos, Sinergia, La comunicación de retroalimentación, Entorno.

Contrataciones del estado como lo que es contratación pública; Conforme que indica la ley contrataciones, manifiesta Ruiz (2020), "Las obras y las adquisiciones de suministros con utilización de fondos o recursos públicos se ejecutan obligatoriamente por contrata y licitación pública, así como también la adquisición o la enajenación de bienes" (p. 35). Con la modalidad contratación pública las instituciones públicas realizan compras de bienes, servicios y obras, de esa manera implementado las condiciones de calidad y estándares de precios en el mercado, ya que esas gestiones solo favorecen el bienestar a los vecinos de cada jurisdicción que realiza o que administra.

Los Principios que rigen las contrataciones; Como indica Ruiz (2020) "Los principios sirven de criterios de interpretación para la aplicación de la presente ley y su reglamento,

de integración para solucionar sus vacíos y como parámetros para la actuación de quienes intervengan en dichas contrataciones” (p. 62). Los siguientes principios de contratación se menciona de la siguiente manera: Libertad de concurrencia, Igualdad de trato, Transparencia, Publicidad, Competencia, Eficacia y eficiencia, Vigencia tecnológica, Sostenibilidad ambiental y social, Equidad, Integridad.

La finalidad de los principios es que garantice el marco normativo bajo el contexto de libre mercado de igualdad oportunidades que pueden participar las empresas según su capacidad, se realiza con el propósito de optimizar los fondos públicos, para ellos están facultados a participar aquellas personas jurídicas y las personas naturales siempre y cuando cumplan las normativas y los reglamentos previstas en cada proceso.

Finalidad de contratación de estado: Con la propuesta de Ruiz (2020) “Bajo el enfoque de gestión por resultados en las contrataciones de bienes, servicios y obras, de tal manera que estas se efectúan en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad” (p. 59). Esta comprendida de que tiene la finalidad de contratación sea de servicios o de bienes es porque se relaciona con las normativas y los reglamentos, y así mismo con los objetivos propuestas por cada una las instituciones del sector público. Por ello las contrataciones se enfocan en alcanzar los resultados que se han propuesto en los perfiles de adquisiciones.

Gestión de contratación: Los agentes que participan en el proceso de contratación, son los que hacen la realidad de contratación de bienes o de servicios, en seguida se detalla cada uno de los agentes, son los siguientes. Los proveedores; Se menciona a la calificación exigible de los proveedores, como indica Ruiz (2020), “la entidad califica a los proveedores utilizando los criterios técnicos, económicos, entre otros, para dicho efecto los documentos del procedimiento de selección deben prever con claridad los requisitos que pueden cumplir los proveedores a fin de acreditar su calificación” (p. 197). El perfil de proveedores debe cumplir según los requerimientos y la formalidad, sea por compras superior que es a la una unidad de impositiva tributaria UIT y cumplir con los que indica las bases de proceso. Algunas de los criterios se mencionan en seguida: Registro nacional de proveedores (RNP), Dedicación al rubro de los productos que estoy requiriendo para

cumplir la garantía del producto según las experiencias, contar con relación los productos o servicio que pretende proveer. Efectuar las obligaciones como son técnicos inseparables a la naturaleza del servicio o bien. Registro sanitario. Que solicita los registros de Covid19.

Estado (gobierno municipal); Se trata de estado y gobierno ya la autoridad responsable del proceso de contratación como indica Ruiz (2020), de acuerdo el artículo 6 (p. 138) que el estado regula las participaciones de los proveedores en cada proceso de contrataciones: Titular de entidad, Área usuaria: características específicas, Indagación del mercado: lineamientos permanentes, refutar los requerimientos y Comité de selección.

Evolución de proveedores y participación de los proveedores: Comprende que los proveedores tienen presencia significativa, porque los que participación son responsables en cumplir los requerimientos mínimos que la entidad solicita adquirir, en seguida se muestra: Proveedores, Participantes, Postores, Adjudica y Contratista.

Proceso de contratación: De acuerdo a la normativa analizado e interpretado por Ruiz (2020), presenta que “el proceso de contratación se desarrolla en un conjunto de actuaciones, como los actos preparatorios, selección o ejecución contractual” (p. 202), está compuesta el proceso de contrataciones por las siguientes fases que se debe cumplir por etapas, cada una de ellas en seguida describe:

Actos preparatorios: La etapa de actos preparatorios es la fase de elaboración de plan anual de requerimiento, la actuación preparatoria se entiende los siguientes componentes; Recibir requerimiento: como indica Ruiz (2020), donde “el área usuaria requiere los bienes, servicios, u obras, siendo responsables de formular las especificaciones técnicas y así los requisitos de calificación, las especificaciones técnicas, término de referencias o expediente técnico deben formularse de forma objetiva y precisa” (p. 204) Formula del requerimiento. Quien realiza el estudio de mercado antes definir valor referencial para realizar la contratación de servicios y de los bienes, en ello se debe buscar diversas marcas, y la pluralidad de proveedores, de esa manera para más adelante celebrar buena pro o contrato de los bienes y de los servicios. Evaluar la necesidad, Indagaciones del mercado, Evaluar el presupuesto, Ajustes en merito lo que el mercado indique, Ver la cuantía superior, Valor presupuestario, Certificación presupuestarios. Se

trata de un documento expedido por el responsable de área de oficina de presupuesto o quien haga sus veces en la unidad ejecutora de la entidad pública.

Procedimiento de selección: Esta parte del proceso de selección, según el acuerdo marco del procedimiento de selección son los siguientes requisitos y métodos que se aplica: La convocatoria, Elaboración de Actas, Las bases, Solicitud de expresión de interés, Solicitudes de cotización. Método contratación del estado, Ruiz (2020) “una entidad puede contratar por medio de licitación pública, concurso público, adjudicación simplificada, selección de consultores individuales, comparaciones precios, subasta inversa, contratación directa, los demás procedimientos de selección de alcance general que contemple el reglamento” (p.221), son los siguientes técnicas que todo los organismos estatales ejecutan y cumplen de acuerdo a la norma de la ley de contrataciones del estado:

La licitación pública: La citación para compra de bienes, servicios y obras, está compuesta por ciertos pasos, la convocatoria, registro de participantes, formulación de consultas y observaciones, absolución de consultas, las observaciones e integración, presentación de ofertas, evaluación de ofertas, calificación de ofertas y el otorgamiento de la buena pro. Concurso público: La fase de concurso público inicia con la convocatoria, registro de participantes, formulación de consultorías y observaciones, absolución de consultas observaciones e integración, presentación de ofertas, calificación de ofertas, evaluación de ofertas y otorgamiento de la buena pro.

Adjudicación simplificada: La adjudicación simplificada es la fase operativa que se sustenta de manera técnica para su mayor transparencia del proceso donde los pasos son; la invitación por modalidad de convocatoria, así como también comprende el registro de participantes, la cual se formula la consultoría y de las observaciones, aclaración de consultas de las observaciones e la integración, presentación y exposición de ofertas, calificación de ofertas, estimación de ofertas y otorgamiento la adjudicación o apertura de ejecución de parte del proveedor.

Selección de consultores individuales: Comparación de precios; Se procede comparar los precios para aprovechar los precios de mercado de servicios y de bienes, para comprar de manera inmediata, la comparación de precios es máximo de 5 días hábiles.

Subasta inversa; Cual se verifica las fichas de subasta a través de línea, así como indica Leenders (2012), "Sus servicios incluyen subastas en línea, ministros y otras soluciones de tecnología basados en la web" (p. 102).

Contratación directa. Se realiza según las emergencias y la posibilidad, donde la situación de emergencia, situación de desabastecimiento se ve, así también cuando hay un solo proveedores debidamente comprobados, en la adquisición de bienes se arrendan inmueble o también pueden comprar, de la misma manera las entidades públicas contratan servicios en temas de capacitación para el fortalecimiento de la institución.

Formas especiales: Se trata las formas especiales por los encargos y por la compra corporativa de bienes y de servicios. Para luego proceder con la aprobación de buena pro de acuerdo al expediente técnico formulado.

Ejecución contractual: La ejecución contractual por Ruiz (2020) donde "el contrato debe celebrarse por escrito y se ajusta a la proforma incluida en los documentos del procedimiento de selección con las modificaciones aprobadas por la entidad durante el mismo" (p. 255). Los proveedores están obligados en cumplir y el estado está obligado a contratar. La ejecución contra actual queda suspendida por emergencias que se puede situar.

Plan anual de contrataciones; Como indica sobre anual de contrataciones por Ruiz (2020) "uniformizar criterios para la planificación de las contrataciones de bienes, servicios y obras en el plan nacional de contrataciones bajo el enfoque de gestión por resultados que permita el cumplimiento de los fines públicos" (p. 1239) Anual de contrataciones de gestión, instrumento indispensable que la institución pueda contratar bienes, servicios y obras, durante el año fiscal (2021), que debe estar orientadas en las metas y los objetivos estipulado en el plan operativo.

Papel de OSCE: Análisis realizado por Álvarez (2021), sobre el papel de OSCE, donde indica que "Regular y supervisar los procesos de contratación que realizan las entidades públicas, cautelando la aplicación eficiente de la normatividad y promoviendo las mejores prácticas para el uso óptimo de los recursos públicos y la satisfacción de las necesidades" (p. 12). Los procedimientos de contrataciones por el organismo es

netamente técnico especializado, en el cual es encargado de supervisar el cumplimiento de la normativa de contrataciones del estado, de esa manera promoviendo las mejores prácticas en los procesos de contrataciones de bienes, de la misma manera de los servicios y las obras.

Sistema nacional de abastecimiento: El sistema nacional de abastecimiento es el ente rector que está encargado de la supervisión del estado, así como analizó Álvarez (2021) en el cual "Es el conjunto de principios, procesos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos para la provisión de bienes, servicios y obras, a través de las actividades de la Cadena de Abastecimiento Público (CAP)" (p. 04). Donde comprende sus roles de; La cadena de abastecimiento se entiende que es el suministro y monitorio de los servicios, de los bienes y de las obras ejecutadas. Lo cual admite el buen uso de los fondos estatales, de esa manera, se logra la satisfacción y la oportunidad en la atención a los usuarios o beneficiarios.

Dirección general de abastecimiento: De acuerdo del decreto legislativo del sistema nacional de abastecimiento (2018), el órgano que contrala el sistema nacional de abastecimiento es la dirección general de abastecimiento, por ello, ejercen sus atribuciones y su vinculación con los conformantes del sistema y la administración financiera del sector público. Por ende, es de suma importancia revisar la normativa donde mención en el artículo 6, que expresa sus funciones en ejercer la máxima autoridad técnica normativa, programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar, emitir directivas, establecer disposiciones, conducir y promover la operatividad, de esa manera emitir opinión, difundir normatividad, mantener actualizada sistematizada, entre otras funciones etc.

Reglamento de decreto legislativo N° 1439 decreto legislativo del sistema nacional de abastecimiento: En el Reglamento de decreto legislativo N° 1439 (2019), se presenta alguna directrices del sistema nacional de abastecimiento, los más importantes se presente y se describe los puntos de mayor transcendencia como los siguientes; La finalidad: en esta parte la norma indica que tiene como finalidad la regulación de aprovisionamientos y el abastecimiento de obras, los servicios y los bienes que cada institución requiere de acuerdo a sus objetivos y los planes operativos, bajo el concepto del

buen uso de tesoro público de manera eficaz. Criterio de la programación multianual de bienes, servicios y obras: se trata los siguientes puntos: Flexibilidad: los proyectos de obras, los servicios y los bienes están facultados en la actualización según las metas establecidas y acuerdo a los objetivos estratégicos como también según los objetivos operativos. Equilibrio: está comprendida de que la adquisición de bienes, servicios y las obras va contemplar de acuerdo a las metas y a los objetivos operativos y estratégicos de cada institución. Cuadro multianual de necesidades: este instrumento institucional contempla que el planteamiento estratégico y así mismo la programación a decuerdo a la programación de multianual de obras, bienes y servicios de cada institución: a partir del cuadro anual se procede a la Ejecución; de esa manera “Asegurar la atención oportuna y permanente de bienes, servicios y obras, considerando el cumplimiento de las condiciones de oportunidad, conservación, necesidad y destino, asociadas con la disponibilidad presupuestal” y Evaluación; “Identificar el impacto de la ejecución respecto del cumplimiento de las metas u objetivos estratégicos y operativos de las Entidades” (p. 16).

Decreto supremo N1 168 – 2020 EF: Se dio cambios con la finalidad de dinamizar la contratación del estado. Decreto Supremo N° 168 - 2020- EF (2020) “El presente Decreto Supremo tiene por objeto establecer disposiciones en materia de contrataciones públicas que realicen las entidades públicas a nivel nacional en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF, a fin de contribuir favorablemente a la reactivación económica del país afectada por la emergencia producida por el COVID-19”. (p.2).

Ley orgánica de los gobiernos locales: Con los argumentos que Mallap (2013), expresa que la ley se regula de acuerdo a las atriciones de los gobiernos locales, en ese sentido se aborda en los puntos más importantes. Así mismo del Presupuesto de los gobiernos locales. Donde Las municipalidades se rigen por presupuestos participativo, anuales como instrumentos de administración y gestión, lo cual se formula, se aprueban y se ejecutan conforme a la ley. Con la concordancia con los planes de desarrollo concertado de sus jurisdicciones. El presupuesto municipal debe sustentarse en el equilibrio real de sus ingresos con sus egresos de están aprobado por el concejo municipal.

Efectividad en el abastecimiento. Definición de efectividad: Como indica Sols (2000) la efectividad “es la relación entre las prestaciones reales de un sistema y las que se habrían requerido de él. En cuanto mayor medida satisface un sistema que se ha requerido, más efectivo es para sus usuarios” (p. 40), se puede entender que la efectividad es un aspecto independiente del tiempo de uso de un bien o de un servicio.

Métricas de efectividad: Fundamentos propuestos por Sols (2000), indica que las métricas de efectividad “es necesario establecer un conjunto de métricas para cuantificarlo, esto permite dividir en dos grandes grupos las métricas con las que evaluar la efectividad de un sistema; como las métricas generales y métricas particulares” (p. 41). Los siguientes se detallan: Métricas generales; Tienen la finalidad de integrar todas las características del sistema y de esa manera dar medida para que los objetivos se cumplan de manera satisfactorias. La métrica más extensa para evaluar la efectividad de un sistema es la disponibilidad. Intuitivamente, la disponibilidad es la cualidad de las cosas pueden ser utilizadas de inmediato o libremente. Las disponibilidades es una métrica excelente para cuantificar su efectividad, para evaluar por este aspecto se suelen emplear las métricas de efectividades denominadas fiabilidad de misión y seguridad de misión (p. 43).

Fiabilidad de misión: es la probabilidad media de que la misión encomendada se complete satisfactoriamente. Seguridad de misión: es la probabilidad media de que la misión encomendada se complete con éxito. La fiabilidad de misión y la seguridad de misión complementan el concepto de disponibilidad para evaluar la efectividad de un sistema. Si un sistema se encuentra disponible cuando el usuario lo requiere para iniciar una misión.

Métricas particulares: Las métricas particulares en “Cada una de las características individuales de un sistema están comprendidas como peso, consumo específico, autonomía, precisión, velocidad, potencia, vida esperada que es una presentación técnica”. (Sols, 2000, pág. 43) Por tanto, para un sistema los requisitos deben ser específicamente las medidas que cumplan satisfactoriamente. Cuando alguna medida de prestación técnica sea de particular e de importante para el usuario es recomendable analizar la efectividad de cada alternativa considerada respecto a ella. Las métricas generales agrupan todas las

características, y una valoración individual de aquellos aspectos o características del sistema que tenga especial importancia para el usuario es necesario para asegurar que el sistema ofrece la efectividad que de él se requiere.

Las características de la efectividad: La característica de la efectividad como indica Sols (2000) "La efectividad comprende en función de la fiabilidad, la mantenibilidad y la soportabilidad en tres ingredientes básicos (además del perfil de uso deseado) tanto la efectividad como el coste del ciclo de vida del sistema" (p. 51), en seguida se desarrollan las características de la efectividad; Disponibilidad: la disponibilidad está directamente relacionado con la fiabilidad, porque está asociado a la mantenibilidad, por ende, la disponibilidad aumenta la fiabilidad y así también la facilidad de mantenimiento y de esa manera aumentar la disponibilidad, en ese entender la disponibilidad incrementa las eficiencias de sistema, así la fiabilidad influye en el rendimiento. Fiabilidad de misión: la fiabilidad en las actividades tradiciones de las organizaciones se entiende sobre el diseño, el desarrollo y la producción de los bienes y servicios.

Seguridad de misión: la seguridad es uno de los indicadores de gestión de la calidad, que mide la utilidad, la fiabilidad y la validez de un bien o servicios que se requiere; la utilidad se entiende si realmente sirve el bien o los servicios prestados; la fiabilidad se entiende la confianza del mismo productos o servicios; y la validez se enfoca que debe realmente demuestre la influencia sobre problemas de seguridad, Leenders (2012), "La seguridad está conformado por el conocimiento, y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza" (p. 161).

Abastecimiento externo: Abastecimiento externo como indica Leenders (2012), son actividades que "Las organizaciones proceden al abastecimiento externo cuando compran algo que antes producían en forma interna, las cuentas por pagar, recursos humanos, marketing / ventas, fianza, administración, logísticas, ingeniera e incluso suministros". La organización estaba implicada en la elaboración del producto o servicio de acuerdo a las provisiones externas (p.112).

Abastecimiento externo y de logística: El abastecimiento externo y de logística como indica Leenders (2012), Muchas tareas que se asocian con la función de logística, así

como con la totalidad de función, en si muestran un alto nivel de subcontrataciones. Las tareas que por lo general se subcontratan incluyen auditorias de flete, arrendamientos, mantenimiento y reparaciones, corretaje de fletes y consultoría y capacitación. En una compañía de servicios públicos, los conocimientos mecánicos que se necesitan para el mantenimiento de los vehículos especializados se puede ver como parte de las habilidades básicas de la compañía. (p. 113).

Tipos de abastecimientos: Abastecimiento según Heredia (2007), los tipos de abastecimientos están comprendidas por "Los proveedores, son clasificaciones de manera general, tomando en cuenta su objetivo social. Esta clasificación es muy práctica, pero descuida algunos aspectos fundamentales del proceso. Para el área de gestión de comprar podría, en primera instancia" (p. 101), ser de utilidad como referencias Inicial. En seguida se muestra los tipos de proveedores; Proveedores de insumos, Proveedor de servicios de ingeniería y /o consultoría, Proveedores de otros servicios generales

Presupuestos: Los presupuestos están definido como un plan de acción, cuyo objetivo es cumplir una meta prevista en todo lo relacionado con factores financieros, debe realizarse dentro de un periodo de tiempo establecido previamente y con unas condiciones identificadas Burbano citado en Heredia (2007), donde indica la formulación de planes para un futuro periodo dado en términos numéricos. El presupuesto, forma parte de la planeación y representa la cristalización financiera anticipada en los recursos necesarios de una empresa, como parte integral y básica de la planeación, debe contener un completo plan financieros, que oriente a gerentes y empresarios sobre la mejor manera de alcanzar sus metas (p. 134).

Las Funciones del presupuesto: Los presupuestos cumplen múltiples funciones en las organizaciones, en seguida se resumen en las dos más importantes funciones del presupuesto. Estar a cargo del control financieros en las organizaciones. Basado en el control y seguimiento presupuestal establece si se están cumpliendo las metas económicas de la organización.

Objetivos de los presupuestos: Los objetivos fundamentales de los presupuestos son los siguientes; La planeación de manera estructurada, todas las actividades financieras

que la organización deberá cumplir en un periodo de tiempo determinado previamente. Supervisar y coordinar los diferentes centros de costos de la organización, con el fin de llevar un estricto control sobre el manejo contable. Realizar seguimiento, acompañamiento y control de los resultados financieros de las diferentes acciones de la organización.

Calendario presupuestario: Es el cronograma mediante el cual se plasman los planes de acción financiera, que llevara la organización, durante un periodo de tiempo determinado, es decir que se puede definir con una agenda de actividades financieras a desarrollar en un periodo de tiempo.

27.3 Metodología

Tipo de investigación

Fundamentados propuesta de Sánchez y Velarde, citado en Zamora (2021) que el tipo de investigación básica es que “la ciencia básica es la ciencia o investigación que se lleva a cabo sin fines prácticos inmediatos, sino con el fin de incrementar el conocimiento de los principios fundamentales de la realizada por sí misma” (p.63). De la misma manera Sánchez y Reyes (2002) ha indicado a que la “investigación básica nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicas. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándonos al descubrimiento de principios y leyes” (p, 13).

Por ende, la investigación es realizada es de tipo básica ya que permitió ahondar el conocimiento en cuanto al proceso de contrataciones del estado y efectividad en el abastecimiento tiende hacer un aspecto basado en normas legales implementados por el estado, en ese entender solamente se puede alimentar en el proceso de conocimiento y el entendimiento de las normas públicas.

Nivel de investigación

Los fundamentos teoricos que propone Hernandez y Mendoza (2018), sobre los niveles de “la investigación que pretende asociar conceptos, fenómenos, hechos o

variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos” (p. 109), a los fundamentos anteriores manifiesta Zamora (2021), e indica que la investigación de nivel correlacional donde es “determinar si existe algún grado de relación entre dos o más variables, aquí las variables son conocidas como V_1 , V_2 , V_3 de acuerdo a la cantidad de variables que se pretenda estudiar” (p. 76).

En tal caso en esta investigación se asoció las variables entre el proceso de contrataciones y efectividad en el abastecimiento en la municipalidad provincial de Cotabambas, ya que se cuenta dos variables que se ha medido, y cada variable con sus respectivos dimensiones y los respectivos indicadores.

Diseño de la investigación

El diseño de investigación fundamentado por Hernández y Mendoza (2018), en el cual expresa que “El diseño constituiría el plan o la estrategia si es o no cierto que le resulte atractivo (a) a X (el plan incluiría procedimientos y actividades tendientes a encontrar la respuesta a la pregunta de investigación)” (p. 151), investigación comprende en un diseño no experimental, de corte trasversal correlacional. En tal sentido la investigación es de diseño no experimental que se entiende que no se va manipular las variables, el recojo de datos se realizara en un solo tiempo y se correlacionara entre los variables.

Descripción ética de la investigación

En la investigación desarrollada fundamenta con la propuesta alcanzada por (Dombrowski, Rotenberg, & Bick, 2016, pág. 263) en donde que “La ética explota todo lo que hacen los seres humanos y formula continuamente preguntas de conocimientos con las preguntas ¿Qué significa ser bueno?, ¿Qué debería o deberíamos hacer o no hacer?, ¿Cómo justificamos a nuestras decisiones morales?” Y luego explota formas posibles de pensar en las preguntas y forma posibles de responderlas. Asumiendo los términos teóricos la investigación se acoge a la ética, de esa manera garantizar la investigación, mostrando los datos de manera fiable, porque el estudio de basa en algunas limitaciones en el momento de copio de datos e informaciones.

Población y muestra

Los argumentos propuesta por Blanco (2011), indica que la “Población es, entonces, el conjunto de individuos en los cuales está interesado el investigador” (p. 43), en caso la población para el estudio realizado son los servidores de la municipalidad, un total 81 servidores de órganos de línea tanto servidores como los funcionarios. Se realiza después de identificar la población de estudio se ha determinado un muestreo no probabilístico como indica Blanco (2011), “identificación de marco muestral, determinación del tamaño de la muestra, elección del método de selección de muestras y selección de la misma” (p. 45), para ello se muestra un listado de los funcionarios y servidores que corresponden a las unidades de observación de estudio para la presente investigación.

La investigación termina es muestreo no probabilista por conveniencia así como indica Blanco (2011), que “el investigador elige intencionalmente a las personas a las cuales va estudiar, el investigador selecciona a los sujetos objetos de estudio según su propia su conveniencia” (p. 63). En esta investigación la muestra son los servidores de los 5 órganos de línea de la municipalidad que están relacionados con el proceso de contratación y efectividad en el abastecimiento el cual constituye un total de 81 servidores y funcionarios.

Procedimiento

Los procedimientos son acciones que permite alcanzar como indica Hernández y Coello (2011), “Son las distintas operaciones que en su integración componen el método, es la parte que se adecua a las condiciones específicas en que se va a desarrollar el método, el modo de ejecutar las operaciones” (p. 18). El procedimiento de investigación aspecto que permite desarrollar la investigación, con la finalidad de extraer datos primarios. Los procedimientos son los siguientes: Elaboración del proyecto de investigación, Elaboración de instrumento de investigación, Recojo de trabajo de campo, Procesamiento de datos y Elaboración de informe de tesis.

Técnicas e instrumentos

Las técnicas de investigación propuesta por Hernández y Coello (2011) “Son las operaciones especiales para recolectar, procesar y analizar los datos que se realizan bajo una orientación definida. La técnica está más ligada a la etapa empírica de la

investigación” (p.18), en seguida se presenta la técnica de estudio que se realizó en la presente investigación de tesis.

Encuesta: cómo define Sánchez et al (2018), en el “Procedimiento que se realiza en el método de encuesta por muestreo en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada” (p.59). en tal sentido se procedió a realizar la encuesta a los servidores y a los funcionarios de línea con la finalidad de obtener datos primarios.

Instrumentos

Los instrumentos que se ha utilizado que es el Cuestionario como indica Sánchez et al (2018), “Es un formato escrito a manera de interrogatorio, en donde se obtiene información acerca de las variables a investigar. Es un instrumento de investigación que se emplea para recoger los datos; puede aplicarse de forma presencial, o indirecta” (p.41), se puede comprender que el cuestionario está estructurado con el formato de escala Likert, que a continuación se presenta la forma como se ha diseñado el cuestionario.

Escala Likert: Según propuesta de Hernández y Mendoza (2018), “el instrumento de investigación es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir el grado de acuerdo o desacuerdo del respondiente en tres, cinco o siete categorías jerarquizadas de mayor a menor o viceversa” (p. 274). En la presente investigación se redactó el cuestionario en formato de escala Likert para recoger los datos primarios, es esa manera será de facilidad recoger los datos.

Validación de cuestionario: Validación de expertos fundamentado por los autores como Hernández y Mendoza (2018) “grado en que un instrumentos realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos del tema, validación total es validez de contenido más validez de criterio más validez de constructo y validez de expertos más validez de comprensión” (p. 235), esta parte comprende que el cuestionario debe ser validado por tres expertos en el tema de proceso de contratación y la efectividad en el abastecimiento. Ver en el anexo 5 el formato de validez de expertos.

Confiabilidad: El estadístico de Alfa de Cronbach (Flames (2012)) es de “correlación a través de la varianza de cada ítem asociado por variables y la varianza de las puntuaciones totales, es la consistencia interna y la de confiabilidad entre investigadores y confiabilidad del investigador es acuerdos y desacuerdos” (p.30), se presenta en la siguiente la fórmula. Por ende, en ambas variables el alfa Cronbach es de 0.968, lo cual da una validez de consistencia de los ítems del cuestionario.

Estadístico de prueba de hipótesis: Los posibles estadísticos no paramétricos que ha probado la hipótesis antes se procedió a realizar la prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov con la finalidad de obtener datos normales y datos no normales, los resultados expresaron que los datos presentaban datos no normales, de los cuales ha precedido a procesar la prueba de hipótesis con el estadístico del coeficiente de Rho de Spearman.

Coeficiente de correlación de Spearman: Gamarra y Rivera (2019), se rige “las reglas de correlación simple de Pearson, y las mediciones de este índice corresponde de -1 a +1, pasando por el cero, donde este último significa no correlacional entre variables estudiadas, mientras que los primeros denotan la correlación máxima” (p. 231).

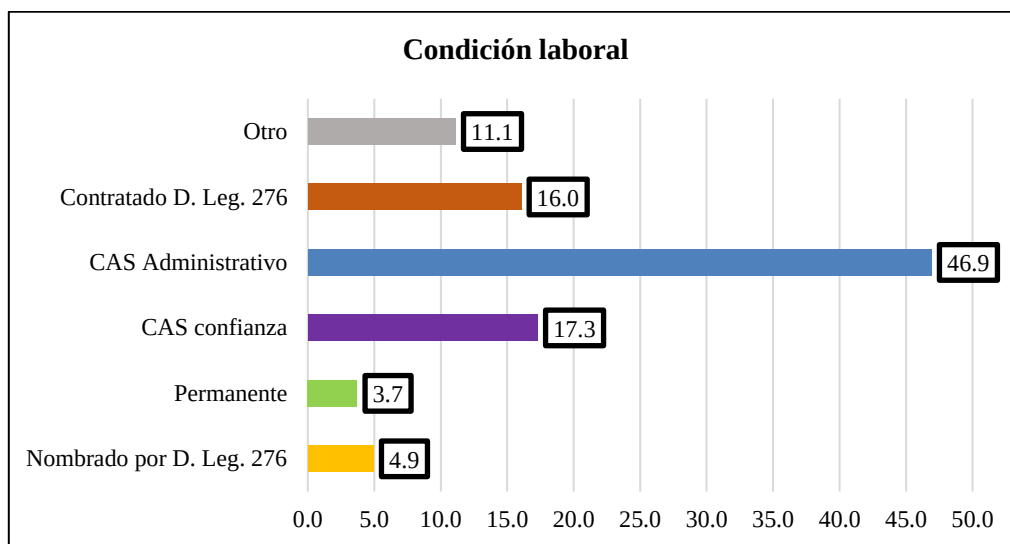
27.4 Resultados

Tabla 20

Condición laboral de los servidores de la municipalidad provincial de Cotabambas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nombrado por D. Leg. 276	4	4.9	4.9	4.9
Permanente	3	3.7	3.7	8.6
CAS confianza	14	17.3	17.3	25.9
CAS Administrativo	38	46.9	46.9	72.8
Contratado D. Leg. 276	13	16.0	16.0	88.9
Otro	9	11.1	11.1	100.0
Total	81	100.0	100.0	

Nota. Datos que se consiguieron desde la aplicación de la técnica “encuesta”

Figura 12*Condición laboral de los servidores de la municipalidad provincial de Cotabambas*

Nota. Datos que se consiguieron desde la aplicación de la técnica "encuesta"

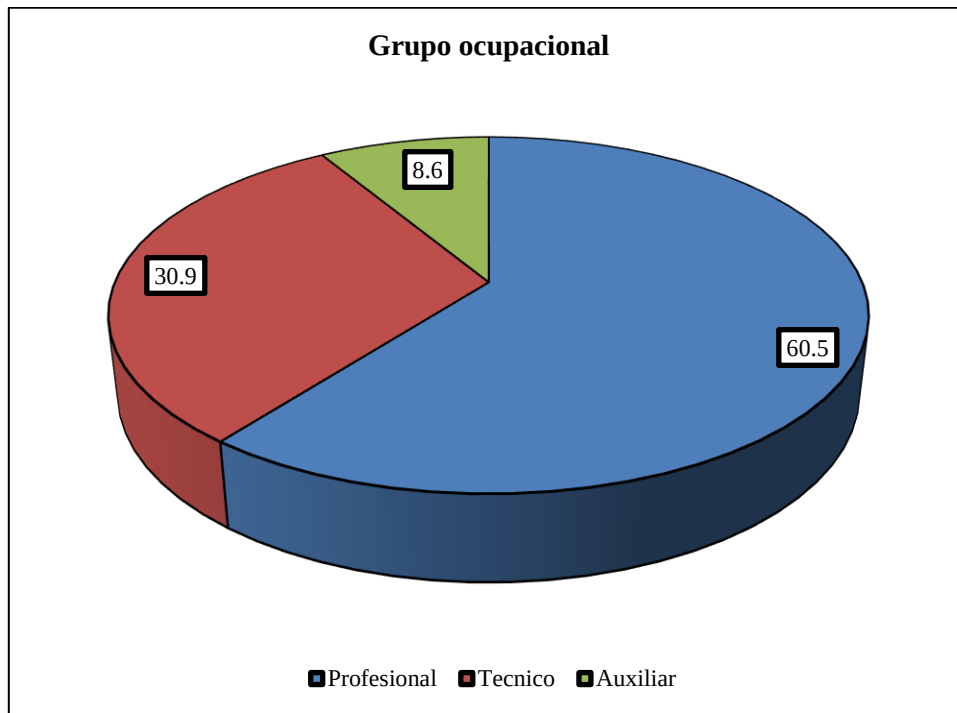
Interpretación

De acuerdo a la tabla 6 y la figura 3, del total de los 81 servidores de la municipalidad provincial de Cotabambas el 46.9% tienen una condición laboral de CAS administrativo, seguido del 17.3% CAS confianza, además, el 16% tienen una contrata según el D. Leg. 276. Mientras que el 11.1% de los servidores tiene una condición laboral diferente a los mencionados. Sin embargo, existe servidores nombrados bajo el D. Leg. 276 en un 4.9% y un 3.7% que son permanente. En ese sentido se puede decir que en su gran mayoría de los servidores son contratados bajo el régimen CAS administrativo.

Tabla 21*Grupo ocupacional de los servidores de la municipalidad provincial de Cotabambas*

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Profesional	49	60.5	60.5	60.5
	Técnico	25	30.9	30.9	91.4
	Auxiliar	7	8.6	8.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Nota. Datos que se consiguieron desde la aplicación de la técnica "encuesta"

Figura 13*Grupo ocupacional de los servidores de la municipalidad provincial de Cotabambas*

Nota. Datos que se consiguieron desde la aplicación de la técnica “encuesta”

Interpretación

De acuerdo a la tabla 7 y la figura 4, del total de los 81 servidores de la municipalidad provincial de Cotabambas el 60% son profesionales, consecuente mente que el 30.9% está comprendida por técnicos y solo un 8.6% son auxiliares. Teniendo en cuenta estos resultados se puede decir que en su gran mayoría de los servidores están constituido por profesionales

Contrastación de hipótesis

Contrastación entre las variables proceso de contratación y efectividad en el abastecimiento:

I. Hipótesis estadística

H₀: El Proceso de contratación no se relación de manera directa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas – Apurímac. 2020.

H₁: El Proceso de contratación se relación de manera directa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de **Cotabambas** – Apurímac. 2020.

II. Tabla estadística

Tabla 22

Correlación entre las variables proceso de contratación y efectividad en el abastecimiento

			Proceso de contratación	Efectividad en el abastecimiento
Rho de Spearman	Proceso de contratación	Coeficiente de correlación	1.000	0,627**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	81	81
	Efectividad en el abastecimiento	Coeficiente de correlación	0,627**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	81	81

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

III. Nivel de significancia

En cuanto al nivel de significancia, en la Tabla 21, se puede visualizar que p valor =0.000 que es menor a 0.05 (5%), por ello, de modo que permite afirmar El Proceso de contratación se relación de manera significativa con la efectividad en el abastecimiento de la municipalidad provincial de Cotabambas – Apurímac. 2020.

IV. Región crítica o decisión

De acuerdo al nivel de significancia en la tabla 21, se toma la decisión de rechazar la H₀ y aceptar la H₁, esto, considerando que el nivel de confianza es de 95%, el cual nos permitió afirmar que el Proceso de contratación se relación de manera directa con la

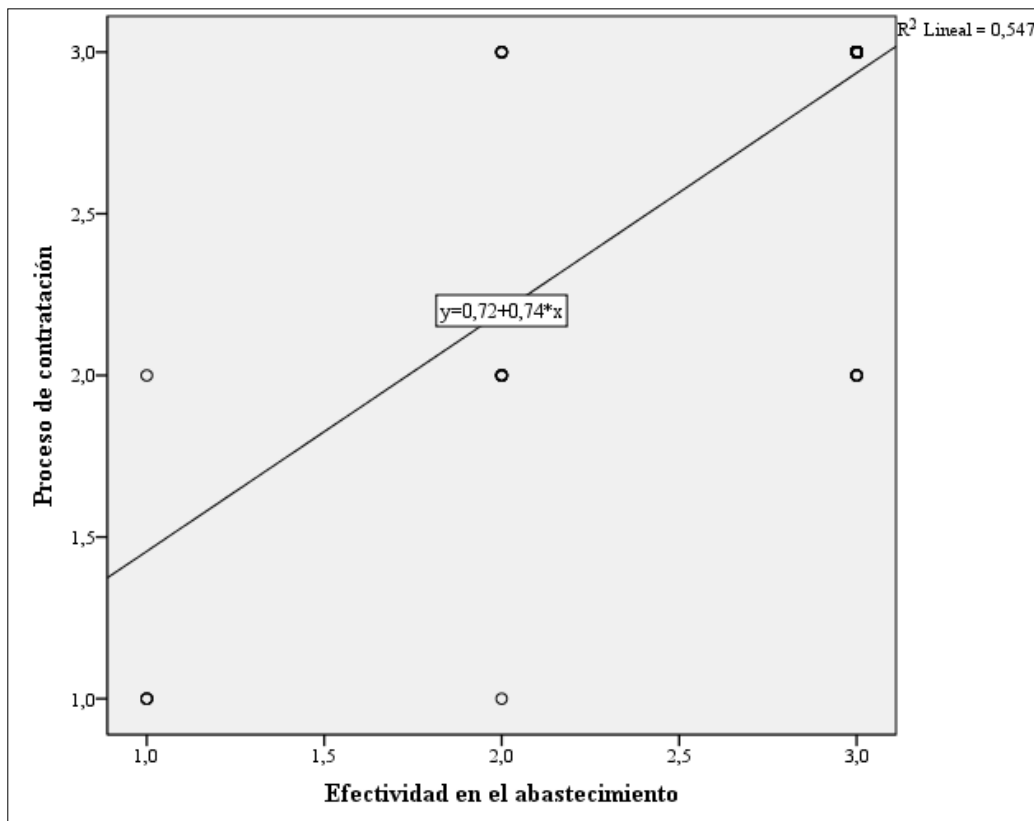
efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas – Apurímac. 2020. Adicionalmente, cabe resaltar que las variables tienen un grado de asociación de un nivel correlación moderado positivo, donde el coeficiente de correlación Spearman de 0,627.

V. Gráfico dispersión

Teniendo a la figura 3, se puede observar de acuerdo al gráfico de dispersión que la correlación es baja positiva entre las variables del proceso de contratación y la efectividad en el abastecimiento en la municipalidad provincial de Cotabambas. Donde el valor de relación lineal = 0,547 en ello muestra datos dispersos ya el valor de efectividad en el abastecimiento aumenta ligeramente a medida que aumenta el valor de proceso de contratación de bienes y de los servicios donde los servidores de órgano de línea requieren o gestionan los requerimientos.

Figura 14

Correlación entre las variables proceso de contratación y efectividad en el abastecimiento



Nota. Datos que se consiguieron desde la aplicación de la técnica “encuesta”

Contrastación entre los actos preparatorios y efectividad en el abastecimiento

I. Hipótesis estadística

H₀: Los actos preparatorios no se relacionan de manera directa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas.

H₁: Los actos preparatorios se relacionan de manera directa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas.

II. Tabla estadística

Tabla 23

Correlación entre los actos preparatorios y efectividad en el abastecimiento

			Actos preparatorios	Efectividad en el abastecimiento
Rho de Spearman	Actos preparatorios	Coefficiente de correlación	1.000	0,500**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	81	81
	Efectividad en el abastecimiento	Coefficiente de correlación	0,500**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	81	81

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

III. Nivel de significancia

En cuanto al nivel de significancia, en la Tabla 22, se puede visualizar que p valor=0.000 que es menor a 0.05 (5%), por ello, de modo que permite afirmar Los actos

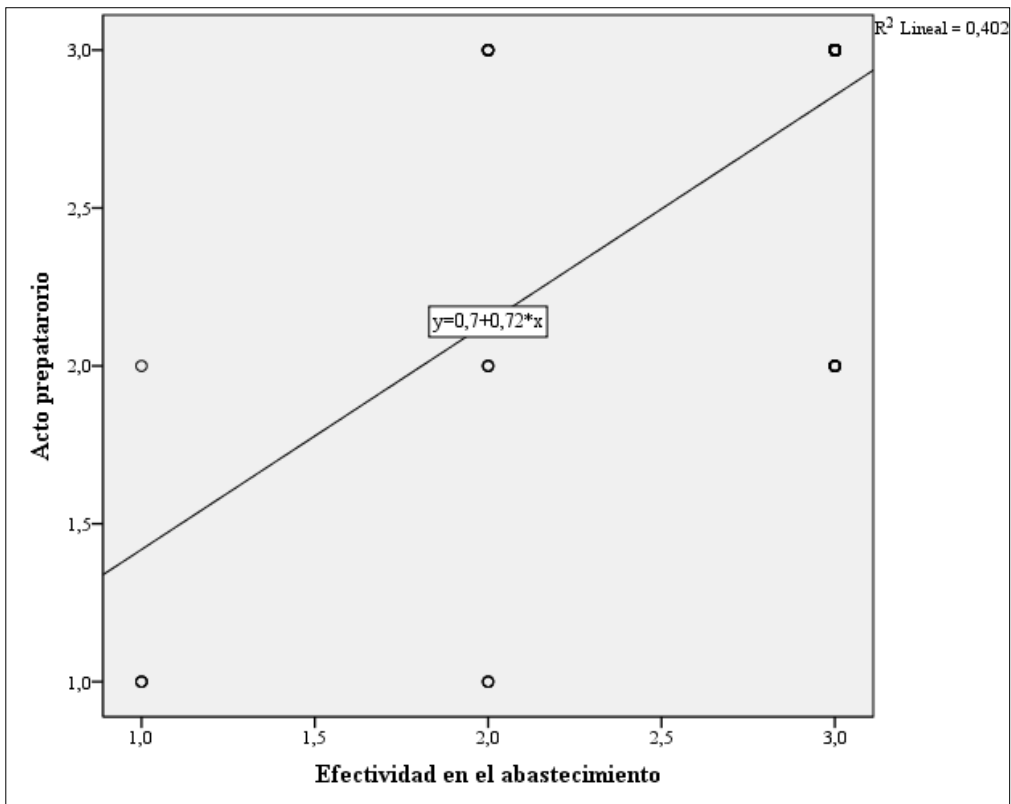
preparatorios se relacionan de manera directa y significativa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas.

IV. Región crítica o decisión

Según el nivel de significancia en la tabla 22, se toma la decisión de rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , esto, considerando que el nivel de confianza es de 95%, el cual nos permitió afirmar que Los actos preparatorios se relacionan de manera directa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas. También, cabe señalar que los actos preparatorios se asocian en un grado en grado moderado positivo con la efectividad en el abastecimiento, esto grado al valor obtenido del coeficiente de correlación Rho Spearman 0,500.

V. Gráfico dispersión

Teniendo a la figura 19, se puede observar de acuerdo a la grafico de dispersión que la relación es positiva entre los actos preparatorios y la efectividad en el abastecimiento en la municipalidad provincial de Cotabambas. Se observa el valor de relación lineal es 0,402 en ello expresa que los datos son poco concentrados. Lo que indica que la efectividad en el abastecimiento aumenta el valor ligeramente a medida que aumenta el valor de actos preparatorio de contratación de bienes y de los servicios donde los servidores de órgano de línea requieren o solicitan.

Figura 15*Correlación entre los actos preparatorios y efectividad en el abastecimiento*

Nota. Datos que se consiguieron desde la aplicación de la técnica “encuesta”
 Contrastación entre el proceso de selección y efectividad en el abastecimiento.

I. Hipótesis estadística

HO: El procedimiento de selección no se relaciona de manera directa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas.

H₁: El procedimiento de selección se relaciona de manera directa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas.

II. Tabla estadístico

Tabla 24*Correlación entre el proceso de selección y efectividad en el abastecimiento*

			Proceso de selección	Efectividad en el abastecimiento
Rho de Spearman	Proceso de selección	Coefficiente de correlación	1.000	0,528**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	81	81
	Efectividad en el abastecimiento	Coefficiente de correlación	0,528**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	81	81

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

III. Nivel de significancia

Respecto al nivel de significancia, en la Tabla 23, se puede visualizar que $p\_valor=0.000$ que es menor a 0.05 (5%), por ello, de modo que permite afirmar El procedimiento de selección se relaciona de manera directa y significativa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas.

IV. Región crítica o decisión

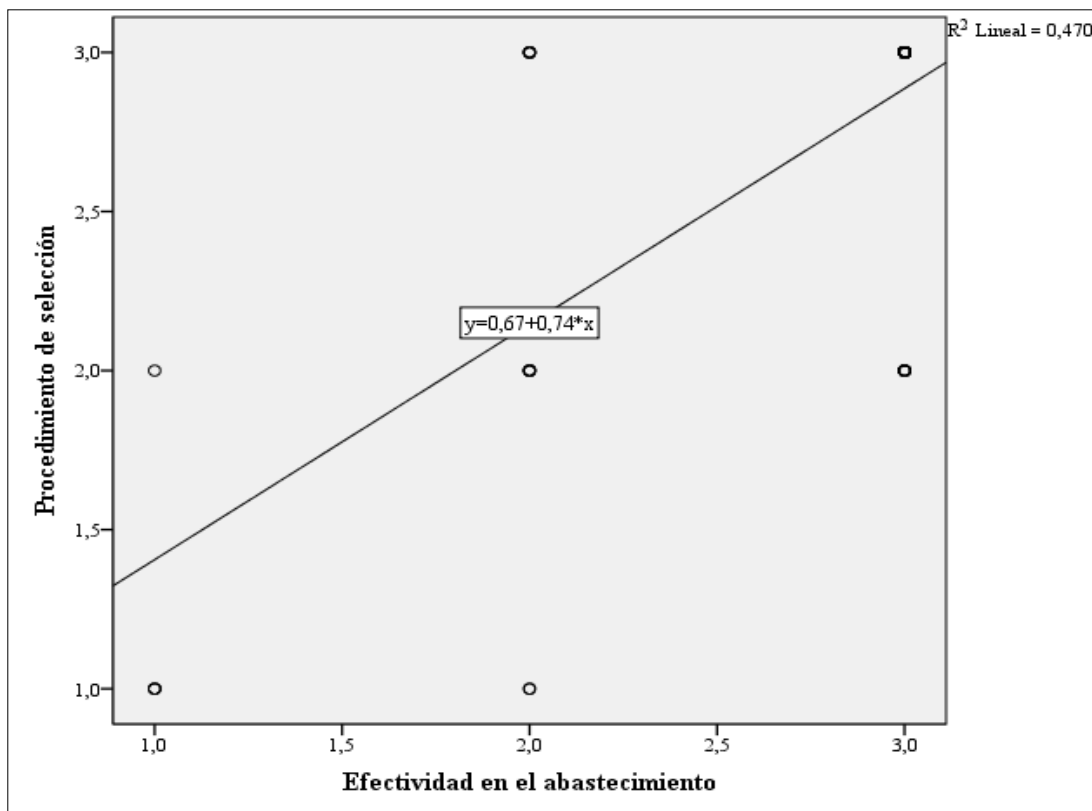
Logrando señalar el nivel de significancia en la tabla 23, se toma la decisión de rechazar la H_0 y aceptar la H_1 , esto, considerando que el nivel de confianza es de 95%, el cual nos permitió afirmar que el procedimiento de selección se relaciona de manera directa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas. Por otro lado, se indica que los procedimientos de selección de proceso de contratación se asocian en un grado en grado moderado positivo con la efectividad en el abastecimiento, esto gracias al coeficiente de correlación Rho Spearman 0,528.

V. Gráfico dispersión

Teniendo a la figura 20, se puede observar de acuerdo a la grafico de dispersión que la relación es positiva entre los procedimientos de selección del proceso de contratación y la efectividad en el abastecimiento en la municipalidad provincial de Cotabambas. En donde se observa la relación lineal lo cual = 0,470, en ello muestra de que los datos no son concentrados por ello que la efectividad del abastecimiento aumenta ligeramente a medida que aumenta el valor de proceso de selección para las contrataciones de bienes y de los servicios que los servidores de órgano de línea requieren y gestionan en sus requerimientos.

Figura 16

Correlación entre el proceso de selección y efectividad en el abastecimiento



Nota. Datos que se consiguieron desde la aplicación de la técnica "encuesta"

Contrastación entre la dimensión ejecución contractual y la variable efectividad en el abastecimiento

I. Hipótesis estadística

HO: La ejecución contractual no se relaciona de manera directa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas.

H1: La ejecución contractual se relaciona de manera directa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas.

II. Tabla estadística

Tabla 25

Correlación entre la ejecución contractual y efectividad en el abastecimiento

			Ejecución contractual	Efectividad en el abastecimiento
Rho de Spearman	Ejecución contractual	Coeficiente de correlación	1.000	0,699**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	81	81
	Efectividad en el abastecimiento	Coeficiente de correlación	0,699**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	81	81

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

III. Nivel de significancia

En cuanto al nivel de significancia, en la Tabla 24, se puede visualizar que p valor=0.000 que es menor a 0.05 (5%), por ello, de modo que permite afirmar La ejecución contractual se relaciona de manera directa y significativa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas.

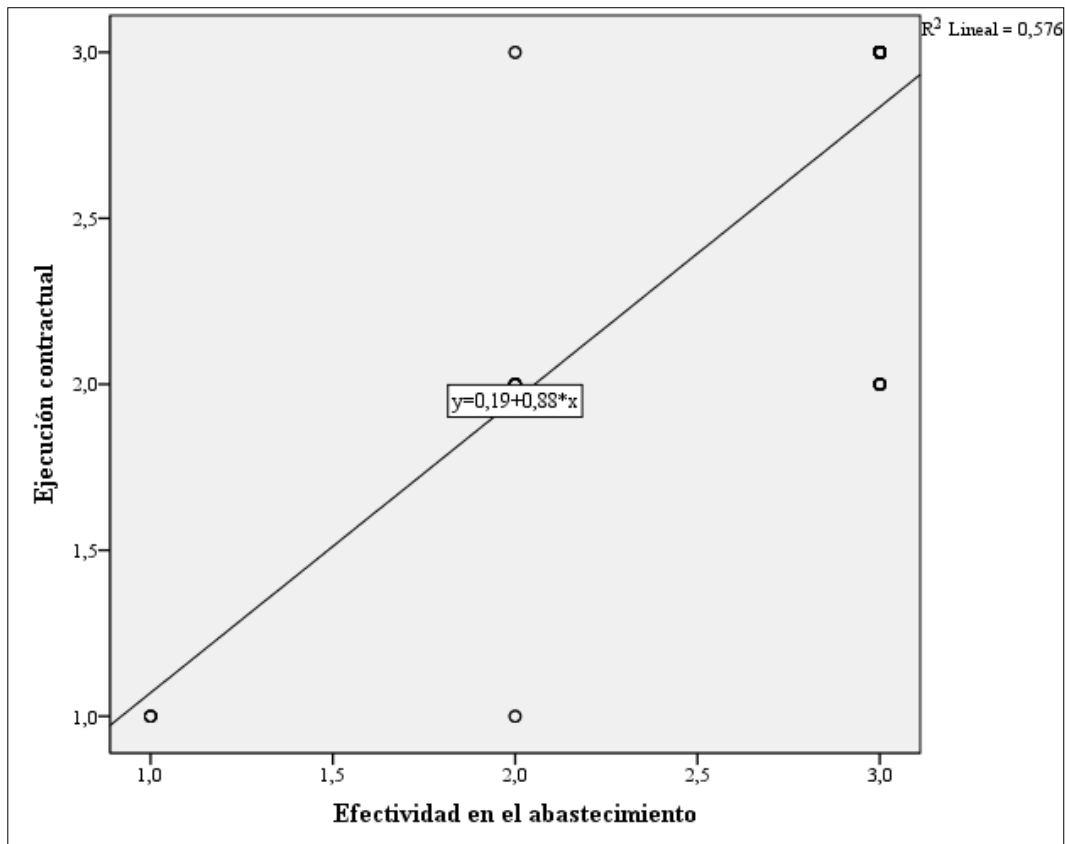
IV. Región crítica o decisión

Teniendo en cuenta el nivel de significancia en la tabla 24, se toma la decisión de rechazar la HO y aceptar la H1, esto, considerando que el nivel de confianza es de 95%, el

cual nos permitió afirmar que La ejecución contractual se relaciona de manera directa y significativa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas. Pero, además dicha relación es de un grado moderado positivo entre la ejecución contractual y la efectividad, esto gracias al coeficiente de correlación Rho Spearman 0,699.

V. Gráfico dispersión

Teniendo a la figura 21, se puede observar de acuerdo a la grafico de dispersión que la relación es positiva entre la ejecución contractual y la efectividad en el abastecimiento en la municipalidad provincial de Cotabambas. Donde se muestra la relación lineal es de = 0,576. Donde expresa que los datos no se encuentran concentrado en ello que la efectividad del abastecimiento aumenta ligeramente a medida que aumenta el valor la ejecución contractual para las contrataciones de bienes y de los servicios que los servidores de órgano de línea requieren y gestionan en sus requerimientos.

Figura 17*Correlación entre la ejecución contractual y efectividad en el abastecimiento*

Nota. Datos que se consiguieron desde la aplicación de la técnica “encuesta”

27.5. Discusión

Se inicia con el siguiente apartado de objetivos, los resultados y marco teórico, con el fin de poder discutir entre los resultados obtenidos en la investigación realizada con otras investigaciones que se llevaron antes que la presente investigación que es el proceso de contratación y la efectividad, de tal forma que se logra alcanzar con el motivo primordial, de modo que para eso se tuvo que enfocar a estudios previos y la base teórica que es el soporte de la investigación que constituyó el marco teórico referencial.

Teniendo en cuenta la hipótesis general ya probada donde se determinó que el proceso de contratación se relaciona de manera directa y significativa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas – Apurímac, 2020. Esto teniendo en cuenta la significatividad estadística bilateral de 0.000

que es menor al 0.05, ya que el nivel de confianza es 95% de modo que permitió validar la hipótesis de la investigación. Por otro lado, acorde al coeficiente de correlación Spearman de 0,627, la relación que existe entre ambas variables en un nivel moderado y positivo. Lo cual significa que cuando excelente se lleve el proceso de contratación, que comprende los actos preparatorios, el procedimiento de selección y la ejecución contractual entonces podemos indicar que también mejorara la efectividad en el abastecimiento de bienes y de los servicios en los diversos órganos de línea que integra la municipalidad provincial de Cotabambas. Teniendo estos resultados se aproximan con los resultados obtenidos en la investigación de Chamorro et al. (2017) quienes han podido observar “que existe un alto nivel de relación entre la Gestión de la Cadena de Suministro y la efectividad de las Compras” (p.79). Aunque esta investigación tuvo un enfoque diferente a la investigación planteada, esto por el mismo echo que su título solo tiene una cierta coincidencia con algunos indicadores como el plan anual y presupuesto. Además, Torres (2018) en su tesis ha demostrado un “Rho 0.715 que determinó la existencia de una correlación directa entre la variable contrataciones del estado, la dimensión estudio y procedimiento de las contrataciones en los colaboradores de la municipalidad de San Isidro, siendo el índice de 71.5%.” (p. 87). Que también se puede apreciar una cierta coincidencia entre sus resultados. Pero, sin embargo, la investigación planteada tiene componentes esenciales que mejor enfoca el proceso de contratación. Por qué como sostiene Ruiz (2020) que “Los principios sirven de criterios de interpretación para la aplicación de la presente ley y su reglamento, de integración para solucionar sus vacíos y como parámetros para la actuación de quienes intervengan en dichas contrataciones” (p. 62). De tal manera que estas se respeten y el control de los recursos que son del estado esté justificado de manera oportuna y eficiente. Pero para que eso suceda el responsable de la unidad de abastecimiento debe tener conocimientos al respecto.

Por otro lado, respecto la hipótesis específica 01, donde se pudo conocer que los actos preparatorios se relacionan de manera directa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas. Esto teniendo en cuenta la significatividad estadística bilateral de 0.000 que es menor al 0.05,

ya que el nivel de confianza es 95%. En la misma línea, acorde al coeficiente de correlación Spearman de 0,500**, la relación que existe entre actos preparatorios y la efectividad en el abastecimiento es de nivel correlacional moderado positivo. Lo cual significa que los actos preparatorios que constituyen desde la revisión de los requerimientos, el objeto de contratación, plan anual, la disponibilidad de presupuesto, estudio de mercado, el valor presupuestal y certificación permiten la efectividad en el abastecimiento a los diversos órganos de línea que integra la municipalidad provincial de Cotabambas. No se pudo encontrar investigaciones donde se hallan planeado del mismo modo, pero sin embargo se pudo corroborar que Hernández (2018), en su investigación logro sostener que el “Reglamento de la Ley 30225 incide negativamente en las contrataciones irregulares de bienes y servicios, ello debido a que los funcionarios y servidores, pese a tener conocimiento que para realizar procedimientos de selección deben tomar como referencia la ley de contrataciones del estado” (p. 86). Además, Ruiz (2020), indica que, si trabajamos “Bajo el enfoque de gestión por resultados en las contrataciones de bienes, servicios y obras, permiten efectuar oportunamente y con las mejores condiciones de precio y calidad” (p. 59), por ende, dicho postulado ayuda a las entidades publicar manejar e incentivar la transparencia, de los gastos e inversiones.

Asimismo, en cuanto a la hipótesis específica 02, donde se pudo identificar que el procedimiento de selección se relaciona de manera directa y significativa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas. Esto según la significatividad estadística bilateral de 0.000 que es menor al 0.05, ya que el nivel de confianza es 95%. Asimismo, de acuerdo al coeficiente de correlación Spearman de 0,528**, la relación que existe entre los procedimientos de selección y la efectividad en el abastecimiento es de nivel moderado positivo. Lo cual significa que una mejor convocatoria, elaboración de actas, bases, perfeccionamiento y garantías conlleva a una efectividad en el abastecimiento a los diversos órganos de línea que integra la municipalidad provincial de Cotabambas. En tal sentido, Hernández (2018) en su investigación logro sostener que el “Reglamento de la Ley 30225 incide negativamente en las contrataciones irregulares de bienes y servicios, ello debido a que los funcionarios y

servidores, pese a tener conocimiento que para realizar procedimientos de selección deben tomar como referencia la ley de contrataciones del estado” (p. 86).

Por último, considerando la hipótesis específica 03, donde su logro establecer que la ejecución contractual se relaciona de manera directa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas. Esto según la significatividad estadística bilateral de 0.000 que es menor al 0.05, ya que el nivel de confianza es 95%. Asimismo, considerando el coeficiente de correlación Spearman de 0,699**, la relación que existe entre la ejecución contractual y la efectividad en el abastecimiento es de nivel moderado positivo. Lo cual significa que si la unidad de abastecimiento pone en la práctica una buena recepción, conformidad, penalidad y resolución conlleva a una efectividad en el abastecimiento a los diversos órganos de línea que integra la municipalidad provincial de Cotabambas. Para poder hacer referencia a Rodríguez (2018) “tiene una relación directa y significativa, lo que se demuestra con el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.853.” (p. 71). Solo que en esta investigación este autor pudo enfocar su investigación solo a nivel de una obra y no como en la investigación de pudo lograr a nivel de todos los órganos de línea que integran la municipalidad provincial de Cotabambas. Por ende, como señala la ley contrataciones, donde manifiesta Ruiz (2020) que “Las obras y las adquisiciones de suministros con utilización de fondos o recursos públicos se ejecutan obligatoriamente por contrata y licitación pública, así como también la adquisición o la enajenación de bienes” (p. 35). Es por ello que su control en estos gastos o inversión deben ser de la mejor manera y bajo los principios que son esenciales para lograr una efectividad en optimizar los recursos que cada vez son más escasos. Además, Ruiz (2020) nos indica la ejecución contractual es “el contrato que debe celebrarse por escrito y se ajusta a la proforma incluida en los documentos del procedimiento de selección con las modificaciones aprobadas por la entidad durante el mismo” (p. 255).

27.6 Conclusiones

- Se determinó que el proceso de contratación se relaciona de manera directa y significativa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas – Apurímac, 2020. Esto teniendo en cuenta la significancia de estadística bilateral de $p = 0.000$ que es menor al 0.05 , ya que el nivel de confianza es 95% de modo que permitió validar la hipótesis de la investigación. Por otro lado, acorde al coeficiente de correlación Spearman de $0,627$, la relación que existe entre ambas variables en un nivel de correlación moderado positivo. Lo cual se concluye que cuando mejor se lleve los procesos de contratación, que comprende los actos preparatorios, el procedimiento de selección y la ejecución contractual entonces podemos, indicar que también mejorara la efectividad en el abastecimiento a los diversos órganos de línea que integra la municipalidad provincial de Cotabambas.
- Se conoció que los actos preparatorios se relacionan de manera directa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas. Esto teniendo en cuenta la significancia de estadística bilateral es de 0.000 que es menor al 0.05 , ya que el nivel de confianza es 95% . En la misma línea, acorde al coeficiente de correlación Spearman de $0,500^{**}$, la relación que existe entre actos preparatorios y la efectividad en el abastecimiento es de nivel moderado positivo. Lo cual se concluye que los actos preparatorios que constituyen desde la revisión de los requerimientos, el objeto de contratación, plan anual, la disponibilidad de presupuesto, estudio de mercado, el valor presupuestal y certificación permiten la efectividad en el abastecimiento a los diversos órganos de línea que integra la municipalidad provincial de Cotabambas.
- Identifico que el procedimiento de selección se relaciona de manera directa y significativa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas. Esto según la significatividad estadística bilateral de 0.000 que es menor al 0.05 , ya que el nivel de confianza es 95% . Asimismo, de acuerdo al coeficiente de correlación Spearman de $0,528^{**}$, la relación

que existe entre los procedimientos de selección y la efectividad en el abastecimiento es de nivel moderado positivo. Lo cual se concluye que una mejor convocatoria, elaboración de actas, bases, perfeccionamiento y garantías conlleva a una efectividad en el abastecimiento a los diversos órganos de línea que integra la municipalidad provincial de Cotabambas.

- Se estableció que la ejecución contractual se relaciona de manera directa con la efectividad en el abastecimiento a los órganos de línea de la municipalidad provincial de Cotabambas. Esto según la significatividad estadística bilateral de 0.000 que es menor al 0.05, ya que el nivel de confianza es 95%. Asimismo, considerando el coeficiente de correlación Spearman de 0,699**, la relación que existe entre la ejecución contractual y la efectividad en el abastecimiento es de nivel moderado positivo. Lo cual se concluye que si la unidad de abastecimiento pone en la práctica una buena recepción, conformidad, penalidad y resolución conlleva a una efectividad en el abastecimiento a los diversos órganos de línea que integra la municipalidad provincial de Cotabambas.

Referencias

- Decreto legislativo del sistema nacional de abastecimiento . (2018). *Dirección general de abastecimiento*. Lima: El peruano.
- Álvarez, C. R. (08 de Enero de 2021). EL ROL DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE. *El rol del OSCE*. Lima.
- Arismendiz, A. E. (3 de Julio de 2020). *el escenario de corrupcion en los procesos de contratacion public durante el tiempo de pandemia en peru*. Obtenido de <http://www.usat.edu.pe/articulos/el-escenario-de-corrupcion-en-los-procesos-de-contratacion-publica-durante-el-tiempo-de-pandemia-en-peru/>
- Blanco, C. (2011). *Encuesta y estadística; metodos de investigacion cuantitativa en ciencias sociales y comunicacion*. Cordoba: Brujas.
- Cabral, E. (04 de Mayo de 2020). *Peru destina mas de 442 millones en compras sin competencia para covid 19*. Obtenido de <https://ojo-publico.com/1805/covid-19-peru-destina-millones-para-compras-sin-competencia>
- Calixto, G. D. (2020). THE CONTRACTING OF THE STATE IN THE TIMES OF COVID-19. *LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO EN LOS TIEMPOS DEL COVID-19*, 1.

- Chamorro Meza, G., Montes Aroni, M. M., & Moron Since, D. (2017). *Gestion de la cada de suministro y la efectividad de las compras en la oficina de abastecimiento del ministerio del Cultura*. Lima: UIVG.
- Decreto Supremo N° 168 - 2020- ef. (2020). *El peruano*. Obtenido de EL peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/establecen-disposiciones-en-materia-de-contrataciones-public-decreto-supremo-n-168-2020-ef-1869172-5/>
- Delgado, B. &. (2015). *LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA EN LOS AÑOS 2009 y 2010*. SAN JOSÉ DE CÚCUTA: UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA.
- Diaz, C. C. (2017). *Propuesta de mejora a la gestion abastecimiento para la empresa ancorra Chile S.A*. Puerto -Montt: UAC.
- Dombrowski, E., Rotenberg, L., & Bick, M. (2016). *Teoria del conocimiento*. Exoford.
- Enríquez. (2019). *Gestión Logística y Nivel de Efectividad de Abastecimiento de Víveres Durante la Conducción de las Operaciones Logísticas de la Empresa Almacenes Laurita, 2019*. Lima: UTP.
- Fernández, R. M. (1997). *Eficacia organizacional conceptos, desarrollo y evaluacion*. Madrid: Diaz Santos.
- Flames, G. A. (2012). *orientacion para la presentacion de los trabajos de grado*. Caracas: UBV.
- Gamarra&Rivera, E. T. (2019). *Estadistica e investigacion con aplicaiones de SPSS*. Lima: San Marcos.
- Herderia, V. N. (2007). *Gerencia de compras la nueva estrategia competitiva*. Bgotá: Colombia NHG.
- Hernadez, Leon, R. A., & Coello Gonzales, S. (2011). *El proceso de investigacion cientifica*. Habana: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=o3n1DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=METODOLOGIA+DE+INVESTIGACION+CIENTIFICA+2020&ots=oKwO--loc4&sig=bnoeMQqz6icbncxqoSDF5KL8ufA#v=onepage&q&f=true>.
- Hernandez&Mendoza, T. C. (2018). *Metodologia de la Investigacion las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW - Hill Interamaricana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, G. J. (2018). *EL REGLAMENTO DE LA LEY N° 30225 Y SU INCIDENCIA EN LAS CONTRATACIONES IRREGULARES DE BIENES Y SERVICIOS*. Lima: UCV.
- Hurtado, C. D. (2011). *Teoria general de sistemas*. Mexico: Duglas.
- Ilda. (2020). Contrataciones públicas e inclusión: ¿Cómo estamos en América Latina? *Ilda*, 1.
- Leenders. (2012). *Administracion de comprtas y abastecimientos*. Mexico: McGrawHill.
- Mallap, R. J. (2013). *Comentarios al regimen normativo municipal*. Lima: Gaceta.
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de Ingenieria Biomédica*, 181-191. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>

- Melendez, M. (Febrero de 2021). *Razonpublica*. Obtenido de Corrpccion y contratacion publica; problemas y soluciones: <https://razonpublica.com/corrupcion-y-contratacion-publica-problemas-y-soluciones/>
- Montaño, M. H. (2015). : *IMPLICANCIA DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL GADMEA EN EL DESARROLLO LOCAL. ESTUDIO DE CASO GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN ELOY ALFARO, PERIODO 2005-2013*. Quito: INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES.
- Municipalidad provincial de Cotabambas. (2019). *Manual de organizacion de funciones* . Tambobamba: MPC.
- Reglamento de decreto legislativo N° 1439 . (2019). *Decreto supremo N° 217-2019-EF*. Lima: Peruano.
- Rodríguez, A. P. (2018). *Los procesos de contrataciones de bienes, servicios y la ejecución de obras en el Proyecto Especial Sierra centro Sur – zonal Cusco*. Lima - Perú: UNE.
- Romero, R. E. (2016). *Estadística para todos; analisis de datos: estaditicas descriptiva, teoria de la probabiliadd e inferencia*. Madrid: Piremide.
- Ruiz, M. C. (2020). *Summa de contrataciones del estado*. Lima: Nomos & thesis.
- Sanchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejia Saenz, K. (2018). *Manual de temrinos en investigacion cientifica, tecnologiac y humanistica*. Lima: URP.
- Sanchez&Reyes, M. C. (2002). *Metodologia y diseño en la investigacion cientifica*. Lima: Uniersidad Ricardo Palma.
- Sols, A. (2000). *Fiabilidad, mantenibilidad efectividad un enfoque sistémico*. Comillas.

- Torres, S. S. (2018). *Problemática en las Contrataciones del Estado de la Municipalidad Distrital de San Isidro, Lima 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Vara - Horna, A. A. (2015). *Siete pasos para elaborar una tesis*. Lima: Macro.
- Zamora, S. (2021). *Como eleborar la tesis autores, plantillas y videos*. Lima: Smith R.I.R.L.
- Zamora, S. (2021). *Estadistica aplicada con SPSS: Estadistica descriptiva e inferencial: preuba ejemplor e interpretaciones*. Lima: SMITH

Capítulo XXVIII

EL RECONOCIMIENTO DE LA ADOPCIÓN MONOPARENTAL EN
CONCORDANCIA CON EL PRINCIPIO DE INTERÉS SUPERIOR
DEL NIÑO

28. EL RECONOCIMIENTO DE LA ADOPCIÓN MONOPARENTAL EN CONCORDANCIA CON EL PRINCIPIO DE INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO

THE RECOGNITION OF SINGLE-PARENT ADOPTION IN ACCORDANCE WITH THE PRINCIPLE OF THE BEST INTERESTS OF THE CHILD

Palacios-Serna Lina Iris

Universidad Privada Antenor Orrego

lpalacios1@upao.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-5492-3298>

Cortez-Chavez Claudia Virginia

Universidad Privada del Norte

claudia.cortez@upn.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-8017-8543>

Cueva-Urra Marlies Alicia

Universidad Privada del Norte.

marlies.cueva@upn.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-3408-740X>

Ramírez-Ramírez Wildoro

Universidad Nacional de San Martín

wramirez@unsm.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-1849-2782>

Mostacero-León Mario Alberto

Universidad Nacional de Trujillo

mamostacero@unitru.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-6848-5652>

Resumen

El presente artículo expondrá breves consideraciones sobre la realidad socio-jurídica de la adopción monoparental en el Perú, resaltando esfuerzos por aplicar este tipo de adopción en la legislación comparada, especialmente que el dispositivo legal que regula la materia no está resultando eficaz en la actualidad, donde se visualizan sesgos discriminatorios con las personas que recurren a la adopción monoparental.

Asimismo, se expondrán algunas definiciones de relevancia sobre la adopción monoparental y con ello, describir la naturaleza jurídica e importancia del principio de interés superior del niño en nuestro ordenamiento jurídico frente a este tipo de procesos de adopción y la burocracia administrativa.

Palabras claves: Adopción monoparental, interés superior del niño, derecho de familia, burocracia administrativa, parentesco..

Abstract

This article will present brief considerations on the socio-legal reality of single-parent adoption in Peru, highlighting efforts to apply this type of adoption in comparative legislation, especially that the legal provisions that regulate the matter are not currently proving to be effective, where discriminatory biases are seen with people who resort to single-parent adoption.

Likewise, some relevant definitions of single-parent adoption will be presented, describing the legal nature and importance of the principle of the best interest of the child in our legal system in relation to this type of adoption process and the administrative bureaucracy.

Keywords: Single-parent adoption, best interests of the child, family law, administrative bureaucracy, kinship.

28.1. Breves consideraciones

Los Se tiene que la Dirección Nacional del Registro Único de Aspirantes a Guarda con Fines Adoptivos de Argentina (2017), indicó que entre los 2010 al 2015, según testimonios de madres que adoptaron bajo esta modalidad, afirmaron que este tipo de familia se otorga la patria potestad de menores que se encuentran “grandes” o con lazos ya presentes o que desean seguir manteniendo con sus familias anteriores.

Como afirma Pinheiro (2018), en el caso de China, para el año 2005 las autoridades competentes exigían requisitos muy rígidos, siendo que solo se permitía la adopción monoparental femenina, donde la diferencia de edad con el menor no excederá los 45 años, lo cual evidentemente afectaba el derecho a tener una familia por personas solteras que no necesariamente deben ser mujeres.

El Ministerio de Educación de Rusia para el año 2013 modificó el Código de Familia prohibiendo la adopción internacional de menores por parejas del mismo sexo o personas solteras de nacionalidades donde se reconoció el matrimonio igualitario, quienes solicitan la adopción monoparental en estos supuestos.

Frente a ello, la actual Constitución Política del Perú, en su artículo 4° ha establecido que el Estado otorga protección a todos los modelos de familia, como una institución fundamental de la sociedad, en concordancia con el artículo 233° del Código Civil que prescribe que el objetivo de la familia es la contribución a su consolidación y fortalecimiento; empero, sigue habiendo largos procesos de adopción.

A su vez, el Decreto Legislativo N.º 1297 en su artículo 124° que regula la protección de los niños y adolescentes que no reciben algún tipo de cuidado parental o se encuentran en peligro de perderlo; se podrá solicitar la adopción del menor por parte de un matrimonio, integrantes de unión de hechos reconocidos notarialmente vigente y todas las personas que tienen la intención de integrar una familia monoparental.

Siguiendo esta línea de ideas, Mayda Ramos Ballón, directora general de la Dirección Nacional de Adopción (ADN), explica que la adopción es la última medida de protección, es decir, se da cuando se han agotado todas las opciones para que el niño crezca en el ambiente familiar, solo hay oficinas en algunas regiones del país, y donde no

hay oficinas, el trabajo lo hace el Poder Judicial, lo que implica mucho tiempo. (Vargas, 2020, p.17)

Entonces, se verifica que si bien existen dispositivos legales que permiten la adopción monoparental, estos no están resultando eficaces por parte de las autoridades competentes quienes invocan el modelo tradicional de familia reconocido constitucionalmente, como también, son discriminados por dársele mayor preferencia a las parejas biparentales o únicamente se les concede la adopción de un menor que ya se encuentra “grande”.

De igual manera, Vargas (2020), sostiene que el marco legal vigente si bien permite la adopción monoparental, puntualiza que en la realidad no se efectiviza este tipo de procedimiento, dificultando a estas personas a conformar un grupo familiar, alegando que no se está protegiendo el interés superior del niño de contar con una mamá y un papá.

Según los datos estadísticos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables que cuentan de solicitudes de adopción por composición familiar, de familias monoparentales y biparentales, refleja los requerimientos de ambas familias que han solicitado cada año a partir del 2016 hasta el mes de agosto del presente año, donde se evidencia que existe un número de solicitudes de familias monoparentales con ansias de querer adoptar. (Cansinos, 2022, p.8)

Si bien es cierto el principio de interés superior del niño es un principio rector de todos los derechos del niño y adolescente, conforme lo prescribe el artículo IX de Título Preliminar del Código del Niño y Adolescente y normas internacionales, este deberá interpretarse favorablemente para el menor de edad, de acuerdo a su entorno social.

28.2 Dimensión constitucional del Derecho de Familia en el Perú

En Sobre el particular, el actual modelo constitucional ha implementado diversas figuras jurídicas para regular las relaciones sociales y controlar el poder político, otorgando una especial protección a bienes jurídicos de especial relevancia, ubicando a la familia como el núcleo básico de la sociedad.

Entonces, el Tribunal Constitucional como el máximo intérprete de la Constitución Política, se ha pronunciado en reiterada jurisprudencia sobre el concepto de familia, el cual

es un término cambiante según la realidad social, no es algo fijo, que tienen una naturaleza jurídica, pero está influenciado de los fenómenos sociales.

Con la Constitución Política de 1823 reguló por primera vez la institución de la familia en el Perú, en su artículo 24º, inciso 6, el cual prescribió: "El ejercicio de la ciudadanía se suspendía únicamente en los casados que sin causa abandonen a sus mujeres, o que notoriamente falten a las obligaciones de familia." (s/p); empero, dicho texto constitucional nunca estuvo vigente por los conflictos políticos de la época debido a la creación de la República.

Luego, con la Carta Magna de 1933 prescribió en su artículo 51º sobre la institución de la familia y la protección legal: "El matrimonio, la familia y la maternidad están bajo la protección de la Ley." (s/p)

Sin embargo, en el Preámbulo de la Constitución Política de 1979, con el pensamiento del apurista Víctor Raúl Haya de La Torre y los fenómenos sociales de la época, estableció que: "La familia era la célula básica de la sociedad y raíz de su grandeza, así como ámbito natural de la educación y la cultura". (s/p)

En el referido texto constitucional, en sus artículos 5º al 11º se han regulado derechos relacionados a la protección constitucional de la familia, sobre el matrimonio, paternidad responsable, asistencia entre los integrantes del grupo familiar especialmente aquellos que se encuentran en especial situación de abandono.

Todos estos antecedentes constitucionales permitieron sustentar el Código Civil de 1984, regulando en su Libro III Derecho de Familia, aspectos de especial relevancia:

La Unión de hecho es aquella que tiene lugar de forma voluntaria, realizada y mantenida por un periodo mínimo de dos (02) años continuos, entre un varón y una mujer libres de impedimento matrimonial, con el objetivo de alcanzar finalidades y cumplir deberes semejantes a los del matrimonio. (López, 2022, p.33)

En cambio, en la Constitución Política de 1993 promueve un grupo familiar mediante la institución de matrimonio, donde si bien también se reconoce a nivel constitucional la unión de hecho, solo son considerados un modelo secundario al matrimonio, teniendo una situación inferior al mismo.

Algunos han sostenido que tal diferencia de trato constituiría una práctica discriminatoria, considerando la posición mayoritaria que ello no sería así dado que el matrimonio y concubinato son supuestos facticos distintos a 35 los que les corresponde válidamente consecuencias totalmente distintas (Fernández, 2017, p.120)

No obstante, el panorama al que nos enfrentamos con el nuevo modelo constitucional tiene muchísimos cambios, que son sometidos reiteradamente a procesos constitucionales ante el Tribunal Constitucional, órgano encargado de velar por el cumplimiento y respeto de la Constitución Política y expulsar aquellas normas que contravienen el ordenamiento jurídico.

28.3 Teorías sobre la adopción

El La Convención de los Derechos del Niño ha descrito detalladamente los derechos y responsabilidades de los niños con el grupo familiar y el Estado, quien este último tiene obligaciones trascendentes, desde garantizar el libre desarrollo como del interés superior del niño, acarreando responsabilidad solidaria ante incumplimientos, por lo que, debe establecer límites a la familia sobre el cuidado y formación de los niños y adolescentes.

Frente a ello, Brugi (citado por Quillatupa, 2020), quien ha realizado una importante definición jurídica sobre lo qué es el proceso de adopción:

Un acto jurídico familiar solemne de voluntades bilaterales que admite a otro sujeto como hijo, reconoce esta institución como generadora de relaciones ficticias donde reconoce el derecho de parentesco y el derecho de filiación, puesto que, es un acto suntuoso reciproco en la que prima la manifestación de la voluntad de las partes declarada en el proceso judicial de suplir la falta de familia legítima. (p. 478)

En el mismo sentido, en palabras del jurista Varsi (2013) sostuvo que:

La adopción se puede analizar desde tres ópticas jurídicas, siendo la primera como Acto Jurídico en el ámbito familiar que genera un vínculo de parentesco civil, similar a la paternidad y filiación biológica, la segunda como la filiación adoptiva que deriva del acto, *Adoptio est legitimus actus, per quem, qui filius non est, pro filio habetur* y la tercera como proceso (p.497)

Frente a ello, una de las primeras teorías de la adopción es la **teoría contractual**, la cual ha sido debatida por Gutiérrez (citado por Quillatupa, 2020) al afirmar que la adopción es un acto jurídico constituido en un contrato puramente formal entre las partes, que ha surgido del derecho civil romano sobre la importancia de la manifestación de la voluntad dentro de los grupos familiares y los poderes públicos para proteger el interés del niño.

Por otro lado, se tiene la **teoría del apego**, donde el autor Bowlby (citado en Persano, 2020) ha sostenido que las personas crean lazos afectivos entre ellas mismas, especialmente con quienes comparten un hogar o buscan hacerlo, para así afrontar distintas vivencias como el dolor emocional frente a una separación indeseada o pérdidas, por lo que la adopción busca crear nuevos lazos afectivos y fomentar la libre unión de las personas como de las familias.

Luego, en el caso de la **teoría de institución** desde el ámbito del derecho privado, como ha señalado Chunga (citado por Quillatupa, 2020) se busca que en la regulación de las relaciones entre los particulares se considere los alcances del derecho de familia, especialmente en caso de menores, para así prevalecer el interés superior del niño adoptante, donde la familia se encuentra protegida por el derecho público, que guarda relación con la filiación y la relación paterno – filial.

En consecuencia, tenemos la teoría del parentesco, la cual en palabras de Borda (citado por Quillatupa, 2020) donde el parentesco crea un vínculo jurídico por la relación paterno – filial, la cual surgirá también con la adopción, donde un sujeto se adhiere a un grupo familiar, creando nuevos lazos filiales, donde no tiene ninguna relación el lazo consanguíneo, adquiriendo así los mismos derechos y deberes con los padres adoptantes.

Así mismo, Lucero (2012), menciona que existe diversos conceptos relativos a la adopción y alude que todos ellos tienen cierta similitud donde predomina el vínculo familiar parecido al vínculo de parentesco, lo cual conlleva que la adopción tenga un propósito primordial en entregar al niño una familia y no en contrario sensu en entregar un hijo a quien no pueda tenerlo. (Cansinos, 2022, p.28)

Por lo tanto, con la adopción se crea un vínculo afectivo – afinidad de igual naturaleza al de parentesco, generando la relación filial más no una filiación biológica, la

cual resultará irrevocable, generando derechos y obligaciones entre el padre con el menor hijo, donde deberá garantizarse en todo momento el interés superior del niño frente a su derecho de identidad porque no se va modificar la verdad biológica, sino únicamente integrar el menor dentro de un grupo familiar.

28.4 La familia monoparental

Al respecto, entre los diversos tratados internacionales se tiene el Pacto Interamericano de Derechos Civiles y Políticas, en el cual define a la familia como la institución fundamental y natural de la sociedad, que debe ser salvaguardada de injerencias y afectaciones del Estado y de los particulares, que menoscaban su conformación y subsistencia en la sociedad, especialmente existan haya niños y adolescentes de por medio sus intereses.

También, se tiene la Convención Americana de Derechos Humanos que regula el derecho a conformar una familia mediante una serie de obligaciones que debe adoptar cada Estado – parte en su derecho interno y si lo estuvieran protegiendo, deben modificar sus legislaciones, para que la Administración Pública adopte las medidas necesarias en la prestación de servicios públicos donde siempre primará la protección institucional de la familia.

Se puede afirmar que familia es el conjunto de personas emparentadas y que viven bajo el mismo techo, que comparten vínculos jurídicos originados en el matrimonio, en la filiación, en el parentesco y que se encuentra a merced nuevos contextos sociales; es decir, familias con estructuras distintas a la tradicional cómo son las familias monoparentales. (Quillatupa, 2020, p.12)

En palabras del autor Torres (2018) sostuvo que “La sentencia del tribunal constitucional en el Exp. N°06572-2006-PA7TC, reconoce la protección a todos los tipos de familia, sin importar el tipo de familia, esta debe ser protegida como tal, frente a las injerencias del estado y de la sociedad”. (p.37)

De igual manera es de la misma opinión Varsi (2013) quien afirmó que este tipo de modelo familiar existe desde años atrás, surgiendo en Inglaterra con la ruptura de los

matrimonios por la crisis económica, creando así las “one parent family y las “lone-parent Family”, en la década de los sesenta, donde las personas solteras ocupaban las labores de mamá y papá con sus menores hijos, sustituyendo dicha labor que se encontraba ausente.

Hay que agregar que la familia monoparental en la actualidad también surge por otros motivos como son la muerte de la pareja, o este ha caído en una enfermedad terminal o incapacidad permanente, divorcio o separación de hecho, cuando la persona acude a las técnicas de reproducción asistida, privación de la libertad de la pareja, viaje al exterior, adopción unilateral y reconocimiento unipersonal de un hijo, entre otros.

No obstante, continúa habiendo gran debate en la doctrina jurisprudencial nacional e internacional sobre la conceptualización de la familia monoparental y sus alcances dentro del ordenamiento jurídico, que no comprenden la gran afectación al interés superior del niño al no otorgar una protección adecuada a este tipo de modelo familiar, tanto para la persona soltera como del menor de edad que bien le produce una situación de riesgo o desprotección familiar.

Resulta importante regular los modelos de grupo familiar en la actualidad para otorgarle a cada uno la protección y reconocimiento más idóneo que requiere, ponderando derechos fundamentales como del interés superior del niño de crecer dentro de una familia, evitando los trámites burocráticos para quienes acuden al proceso administrativo de adopción, buscando conformar una familia y reforzar la labor de protección integral del Estado.

28.5 proceso de adopción en el Perú frente al interés superior del niño

Se tiene que el Decreto legislativo N° 1297 “Decreto Legislativo para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes sin Cuidados Parentales o en Riesgo de Perderlo”, el cual hace mención sobre el reconocimiento de la familia monoparental de personas solteras, quienes están siendo marginados por los trabajadores sociales que aplican sus propios criterios de selección entre los candidatos, es decir, a quienes consideran más idóneos.

Entre los principales objetivos que se alcanza del texto legal, que busca garantizar una vida digna, crecimiento y desarrollo dentro de un grupo familiar de los niños y

adolescentes, ofreciendo protección integral y cumplimiento del principio de interés superior del niño, como se reconoce en diversas normas legales, tratados internacionales de protección de los niños y del proceso de adopción de todo tipo de familias.

En los artículos 1, 2 y 3 del Decreto se presentan diferentes términos y conceptos, lo que crea una noción de familia de "origen" que no tiene precedentes en el derecho comparado nacional y especializado. Así lo establece el inciso a) del artículo 3 de este reglamento, integrado por la madre, el padre o uno de ellos, hermanos, hermanas, incluido el tutor. (Vargas, 2020, pp.31-32)

De igual manera, se ha añadido dentro del decreto legislativo entre sus primeros artículos hace una especial referencia aquellos niños y adolescentes que se encuentren en riesgo y desprotección familiar, situaciones que surgen por incumplimientos de cuidados parentales de quienes son los responsables, afectando la integridad y vida de los menores; haciendo una distinción en ambas situaciones.

Por riesgo de protección familiar, entendemos que se producen el referido decreto legislativo:

"Riesgo de protección familiar" es la situación en la que una niña, niño o adolescente se encuentra en el ejercicio de sus derechos amenazado o afectado, ya sea por circunstancias personales, familiares o sociales, lo que perjudica su desarrollo integral sin revestir gravedad, y no son o no puede ser atendido por su familia; en este caso, la intervención o actuación estatal implicaría tomar las medidas necesarias para prevenir la vulnerabilidad en la familia sin justificar en ningún caso la separación de estas personas de su familia de origen. (Vargas, 2020, p.32)

Esto es, cuando se produce una situación de riesgo es porque los derechos fundamentales del niño y adolescente se están viendo afectados o amenazados por situaciones personales o del mismo entorno familiar, también cuando el grupo familiar no sabe afrontar la situación para proteger adecuadamente al menor; bajo ninguna circunstancia va acarrear que el menor sea separado de su familia de origen para ser puesto en adopción.

En el caso de desprotección familiar, estamos frente al indebido cuidado o incumplimiento de los deberes parentales con el menor, afectando gravemente el desarrollo integral del niño y adolescente; lo cual en este caso si se va producir la separación del menor con la familia de origen mediante la intervención del Estado, fomentando de una labor de prevención para minimizar y combatir estos riesgos que se han suscitado gravemente. La intervención del Estado se realiza a través del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, institución que debe brindar las medidas de protección adecuadas para así proteger el grupo familiar, especialmente cuando se encuentre en desprotección un menor de edad, buscando así la reintegración y no separación del núcleo familiar; todo a través de políticas públicas y acciones concretas en la sociedad.

Dicho todo lo anterior, se evidencia en la realidad peruana que si bien legislativamente se permite la adopción monoparental está no ha resultado efectiva, en la práctica no se ha cumplido con el mandato legal, existen tratos discriminatorios y barreras burocráticas en el proceso de adopción, afectando el interés superior de los niños y adolescentes que se encuentran en una larga lista de espera, negándoles el derecho constitucional de convivir en un grupo familiar por una persona soltera que bien puede hacerse cargo de su manutención y soporte emocional.

Como bien afirma Cansinos (2022) el principio de interés superior del niño tiene protección constitucional frente a todos los derechos de los niños y adolescentes, conforme lo ha previsto el IX de Título Preliminar del Código del Niño y Adolescente, donde toda la Administración Pública debe involucrarse en la protección de este derecho junto a los poderes del Estado y dichas entidades específicas que intervienen en los procesos de adopción.

28.6 Conclusiones

Para finalizar, del análisis de las bases teóricas expuestas se ha evidenciado grandes sesgos discriminatorios y burocracia administrativa en los procesos de adopción hacia las personas solteras, quienes tienen mucha más dificultad para adoptar a un menor frente a una pareja heterosexual, al ser dejados de lado o solo brindarles únicamente la posibilidad

de adoptar a un adolescente ya mayor porque no se va perjudicar tanto su formación emocional.

De igual modo, el principio constitucional de interés superior del niño es el principio rector de todos los derechos de los niños y adolescentes, donde todas las instituciones públicas, poderes estatales y organismos públicos deben garantizar su protección en toda medida; empero, no debe ser interpretado restrictivamente, sino permitir facilitar los procesos de adopción y garantizar la inclusión del menor dentro de una familia.

Asimismo, existe aún un concepto restrictivo de la institución de la familia en nuestro ordenamiento jurídico, que ha conllevado diversos pronunciamientos por parte de los tribunales internacionales y del Tribunal Constitucional Peruano, quienes han reconocido los distintos tipos de familia, entre ellos la familia monoparental, que merece el mismo respeto y tratamiento por parte del Estado Peruano.

Finalmente, resulta oportuno un pronunciamiento por parte de las autoridades administrativas para combatir los tratos discriminatorios, burocracia, impedimentos hacia las personas solteras en los procesos de adopción, quienes también garantizar la manutención y desarrollo psíquico – emocional del menor.

Referencias

- (Cansinos, S. (2022). *"La aplicación del principio del interés superior del niño en el proceso de adopción de menores de edad por familia monoparental"* [UNIVERSIDAD TECNOLOGIA DEL PERÚ]. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6691/S.Can sinos_Programa_Especial_Titulacion_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6691/S.Can%20sinos_Programa_Especial_Titulacion_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Decreto legislativo N° 1297 "Decreto Legislativo para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes sin Cuidados Parentales o en Riesgo de Perderlo", en: <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/pnaia/pdf/-----PNMNNA-2030.pdf>
- Fernández, A. & Bustamante, E. (2017). *La Unión de hecho en el Código Civil peruano de 1984: Análisis de su conceptualización jurídica desde la perspectiva exegética y jurisprudencial*. Lima, Perú.

- López (2022). "LA INCONSTITUCIONALIDAD DEL ARTÍCULO 53 DEL DL N.º 19990 Y SU IMPACTO EN LA DISCRIMINACIÓN DE GÉNERO". Tesis para obtener el Título Profesional de Abogada, Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú, en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11053/lopez_eja.pdf;jsessionid=58Fo13CA1D9AFF6144DA3463C79B481A?sequence=3
- Pinheiro S, P. (2018). " El informe mundial sobre la violencia en niños y niñas adolescentes" Recuperado de: [https://www.unicef.org/republicadominicana/Informe_Mundial_Sobre_Violencia_1\(2\).pdf](https://www.unicef.org/republicadominicana/Informe_Mundial_Sobre_Violencia_1(2).pdf)
- Quillatupa Porras, GS y Sialer Gallo, AEC (2020). *La adopción monoparental como derecho constitucional a la familia*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51083>
- Torres, M. (2018). Compendium de familia & de los niños y adolescentes. Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- Vargas, Z. (2020). *ADOPCIÓN PARA FORMAR FAMILIAS MONOPARENTALES Y SU EFICACIA CON EL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO Y ADOLESCENTE EN DESPROTECCIÓN PERÚ 2018-2019* [UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA]. [file:///C:/Usuarios/usuario/Descargas/Zuly_Tesis_Titulo_2020%20\(2\).pdf](file:///C:/Usuarios/usuario/Descargas/Zuly_Tesis_Titulo_2020%20(2).pdf)
- Varsi, E. (2013). Tratado de Derecho de Familia. Obtenido de Gaceta Jurídica: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/5230/Varsi_nueva_teor%C3%ADa_institucional_juridica_familia.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Varsi, E. (2020). Código Civil Comentado. Revista de Gaceta Jurídica: <https://andrescusi.files.wordpress.com/2020/06/codigo-civil-comentado-tomo-ii.pdf>

Capítulo XXIX

LA VIOLENCIA FAMILIAR CONTRA LA MUJER EN EL PERÚ.

29. LA VIOLENCIA FAMILIAR CONTRA LA MUJER EN EL PERÚ

THE DOMESTIC VIOLENCE AGAINST WOMEN IN PERU.

Palacios-Serna Lina Iris

Universidad Privada Antenor Orrego

lpalacios1@upao.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-5492-3298>

Cortez-Chavez Claudia Virginia

Universidad Privada del Norte

claudia.cortez@upn.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-8017-8543>

Cueva-Urra Marlies Alicia

Universidad Privada del Norte.

marlies.cueva@upn.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-3408-740X>

Ramírez-Ramírez Wildoro

Universidad Nacional de San Martín

wramirez@unsm.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-1849-2782>

Mostacero-León Mario Alberto

Universidad Nacional de Trujillo

mamostacero@unitru.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-6848-5652>

Resumen

El presente artículo analizará el impacto socio-jurídico de la violencia familiar contra la mujer en el Perú, al constituir una de las mayores problemáticas de salud pública altamente subestimado, el cual se ha presentado en todos los aspectos de la vida cotidiano, como formas de violencia física, psicológica, sexual y económica o, inclusive hasta en la vida pública de las mujeres, requiriendo la intervención estatal urgente para prevenir y combatir esta problemática.

En tal sentido, se expondrá algunas consideraciones sociales sobre esta problemática, principales cuestionamientos en las investigaciones fiscales sobre estos

procesos de violencia familiar y las herramientas procesales de las víctimas para hacer valer sus derechos frente a sus agresores.

Palabras clave: Violencia familiar, mujer, violencia sexual, violencia económica, violencia física, violencia psicológica, Ley N° 30364.

Abstract

This article will analyze the socio-legal impact of family violence against women in Peru, as it constitutes one of the major and highly underestimated public health problems, which has been present in all aspects of daily life, as forms of physical, psychological, sexual and economic violence or even in the public life of women, requiring urgent state intervention to prevent and combat this problem.

In this sense, some social considerations about this problem, main questions in the prosecutorial investigations on these processes of family violence and the procedural tools of the victims to assert their rights against their aggressors will be exposed.

Keywords: Family violence, women, sexual violence, economic violence, physical violence, psychological violence, Law No. 30364.

29.1 Breves consideraciones

Actualmente, estamos en un estado constitucional social de derecho, donde se ha otorgando una protección especial a los derechos fundamentales, por el propio texto constitucional como de los tratados internacionales en materia de derechos humanos ratificados por el Estado Peruano, estableciéndose un bloque de convencionalidad.

Frente a ello, en todos los documentos legislativos que regulan la protección de los derechos humanos, se ha buscado erradicar y sancionar todas aquellas conductas que denigren la dignidad de la persona humana; por lo que, los países deben adoptar políticas públicas para asegurar y salvaguardar estos derechos fundamentales, especialmente de aquellos grupos poblacionales que han considerados vulnerables

como las mujeres víctimas de violencia familiar, que son víctimas de todo tipo de actos de violencia por su condición de mujer dentro de un contexto familiar, menoscabando todos los aspectos de su vida, requiriéndose la intervención estatal para combatir esta problemática.

La violencia contra la mujer es un problema muy presente en el Perú, que se produce tanto dentro como fuera del hogar. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el 2013, el 71,5% de mujeres de todo el país reportaron haber sufrido algún tipo de violencia por parte de su pareja. Además, como señala el INEI en la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (Endes), el problema se manifiesta de manera similar en mujeres de distintos niveles de ingreso y que habitan en el área urbana o rural. (Alcázar y Ocampo, 2016, p.9)

De igual manera, como ha afirmado la autora Benavente (2018) para la Revista del Poder Judicial sobre la condición histórica de la violencia contra la mujer:

Constituye una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer, que han conducido a la dominación de la mujer y a la discriminación en su contra por parte del hombre e impedido el adelanto pleno de la mujer y que la violencia contra la mujer es uno de los mecanismos sociales fundamentales por los que se fuerza a la mujer a una situación de subordinación; es decir, la violencia contra la mujer proviene de una manifestación de costumbres sociales que relegan a la mujer a una posición de subordinación y desigualdad. (p.83)

No obstante, en la realidad se suele evidenciar todo tipo de manifestaciones de violencia contra la mujer en todos los aspectos de su vida privada como pública, que en la mayoría de los casos se produce por sus parejas sentimentales u otro integrante del grupo familia, generando conductas de despersonalización hacia la víctima, abuso, inferioridad y temor hacia la misma, siendo necesario la intervención del Estado para prevenir y erradicar esta problemática, no solo a través de políticas públicas sino también en los procesos penales que se están llevando en curso, y no se formulan debidamente los requerimientos fiscales y dejan de lado innumerable medios probatorios que acreditan estos hechos.

29.2 Definiciones jurídicas de violencia contra la mujer

Abordar Sobre el particular, los hechos de violencia contra las mujeres no son exclusiva en ningún modelo socio-político o sistema económico, se viene produciendo en todos los países sin ningún tipo de distinciones de posiciones sociales, raza o creencias religiosas. Estos grupos de poder en la sociedad se continúan perpetuando con gran arraigo, lo cual impide que las mujeres gocen y ejerzan adecuadamente sus derechos fundamentales en todos los aspectos de su vida.

Estas conductas de violencia son habituales en la vida de la mujer, no constituyen hechos aislados, sino más bien que surgen de conductas estereotipadas debido a una distribución de roles de género, donde los agresores emplean la violencia como un mecanismo de control y de poder hacia las mujeres, mediante violencia física, sexual, psicológica y económica.

La Ley N.º 30364 “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar” en su artículo 8º y sus diversas modificatorias, prescribe actualmente lo siguiente:

“Artículo 8.- Tipos de violencia

Los tipos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar son:

- a) **Violencia física.** Es la acción o conducta, que causa daño a la integridad corporal o a la salud. Se incluye el maltrato por negligencia, descuido o por privación de las necesidades básicas, que hayan ocasionado daño físico o que puedan llegar a ocasionarlo, sin importar el tiempo que se requiera para su recuperación. (s/p)
- b) **Violencia psicológica.** Es la acción u omisión, tendiente a controlar o aislar a la persona contra su voluntad, a humillarla, avergonzarla, insultarla, estigmatizarla o estereotiparla, sin importar el tiempo que se requiera para su recuperación. (s/p)
- c) **Violencia sexual.** Son acciones de naturaleza sexual que se cometen contra una persona sin su consentimiento o bajo coacción. Incluyen actos que no

involucran penetración o contacto físico alguno. Asimismo, se consideran tales la exposición a material pornográfico y que vulneran el derecho de las personas a decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva, a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación. (s/p)

d) Violencia económica o patrimonial. Es la acción u omisión que ocasiona un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de las mujeres por su condición de tales o contra cualquier integrante del grupo familiar, en el marco de relaciones de poder, responsabilidad o confianza, por ejemplo, a través de: (s/p)

1. La perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes.

2. La pérdida, sustracción, destrucción, retención o apropiación indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales. (s/p)

3. La limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna; así como la evasión del cumplimiento de sus obligaciones alimentarias. (s/p)

4. La limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo. En los casos en que las mujeres víctimas de violencia tengan hijos/as y estos/as vivan con ellas, la limitación de los recursos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna, así como la evasión de sus obligaciones alimentarias por parte de la pareja, se considerará como una forma de violencia económica o patrimonial contra la mujer y los/las hijos/as". (s/p)

En tal sentido, se aprecia que la violencia contra las mujeres se suele presentar de diversas formas, desde agresiones corporales, como humillaciones, mellando el honor de la víctima, actos de connotación sexual, maltratos psicológicos y; estos hechos vienen constituyendo cifras altas que conllevan el menoscabo en todos los aspectos de la vida de las mujeres, no solo de la sociedad en la que se desenvuelven sino especialmente dentro del seno familiar, lo cual lo vuelve una situación mucho más

vulnerable y que requiere que el Estado implemente nuevos mecanismos y políticas públicas para la prevención y sanción de estas conductas ilícitas, a través de diversos textos legislativos y acciones de las autoridades competentes.

29.3 Violencia familiar

Por otro lado, la institución de la familia es la primera estructura socializadora donde sus integrantes crean vínculos de parentesco y/o afinidad, y con ello comparten una vida en común, mediante actividades sociales en conjunto, interacciones con los demás, lazos afectivos según las emociones, creencias y respeto a sus valores y derechos individuales entre sus integrantes.

En el ámbito internacional, la definición más aceptada sobre violencia familiar ha sido por el Consejo de Europa para el año 1985, ha sostenido:

“Es toda acción u omisión cometida en el seno familiar por uno de sus miembros, que menoscaba la vida o la integridad física o psicológica, o incluso la libertad de otro de los miembros de la misma familia, causando un serio daño al desarrollo de su personalidad.” (s/p)

Por parte de nuestro ordenamiento jurídico, la Ley N.º 30364 en su artículo 6º ha conceptualizando la violencia contra cualquier integrante del grupo familiar son todas aquellas acciones o conductas que produzcan la muerte, daños o sufrimientos físicos, sexuales o psicológicos que se suscitan en el contexto de relaciones de responsabilidad, poder, inferioridad y confianza entre los integrantes.

Para Martínez, Ochoa y Viveros (2016), la VIF es el resultado de “estilos de vida” que tuvieron su origen en la familia donde fueron criados los padres, es la forma de relacionarse que algunos hogares adoptan y es la aceptación del sometimiento como algo inevitable, la normalización de la violencia como una manera de asentar la jerarquía del hombre. (Tofenio, 2019, p.157)

Este dispositivo legal ha incorporado el concepto del grupo familiar, donde se ha reconocido una especial protección a quienes integran un hogar en común y no solo personas específicas como antiguamente lo recogía la Ley N.º N° 26260 actualmente derogada, pudiendo ser estos integrantes convivientes, cónyuges, quienes hayan

terminado su relación sentimental, madrastra, padrastro, ascendientes, parientes colaterales de las parejas hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, o quienes sin tener esta condición habitan en el hogar sin tener algún tipo de relación contractual o laboral.

29.4 Algunos cuestionamientos en las investigaciones fiscales de violencia familiar

Se ha verificado que existen innumerables investigaciones a nivel fiscal por el delito de agresiones contra la mujer e integrantes del grupo familiar, el cual también surge paralelamente con el proceso de familia para el otorgamiento de medidas de protección y, con ello, poder salvaguardar la integridad y demás derechos conexos de las mujeres.

No obstante, verificamos que usualmente estos contextos de violencia familiar se producen en las relaciones conyugales y/o convivenciales; producto de lo cual se han procreado hijos, quienes usualmente a la fecha de los hechos de violencia son menores de edad, y todos vivían bajo el mismo domicilio.

Es, así pues, estos hechos incriminatorios se producen en el contexto familiar, donde el agresor llega al domicilio en el que residen donde los hijos se encuentran presentes, y el agresor ingresa a buscar a la víctima que usualmente está dando de lactar o realizando las actividades del hogar, y este empieza a gritarle con palabras soeces y a reclamarle diversas cosas por cualquier motivo, y este se le acerca propinándole puñetes en la cara, mientras la amenaza e insulta, y la agraviada lo única que piensa es en proteger a sus menores hijos, recibiendo los golpes en la cara y demás partes del cuerpo, hasta empleando objetos para lastimarla, lo cual produce diversas lesiones, donde la agraviada no suele pedir ayuda o no se encuentra alguien cercano para auxiliarla y, cuando las autoridades competentes toman conocimiento, las víctimas suelen guardar silencio y no evidencian que estos hechos son están sucediendo por primera vez, ya existen reiteradas oportunidades de agresiones físicas y psicológicas, pero no suelen continuar con la denuncia.

Luego de ocurridos los hechos, el agresor es intervenido por personal policial y trasladado a la dependencia policial competente, mientras a la agraviada la trasladan al

centro de salud a fin de controlar el sangrado y las heridas producidas, disponiéndose luego su reconocimiento médico, recabándose el Certificado Médico Legal correspondiente, donde se establece que la agraviada presenta en la mayoría de los casos tumefacción en región biparietal, heridas contusas en región frontal central, equimosis roja y dolor intenso a la palpación de la región nasal y, entre otros tipos de lesiones, donde se concluye lesiones traumáticas externas o internas recientes de origen contuso, requiriéndose ampliación de reconocimiento médico legal con otros informes solicitados.

Frente a ello, en las investigaciones fiscales cuando tienen que efectuar los juicios de subsunción en el tipo penal específico se suelen encuadrar en la conducta típica del artículo 122-B, concordante con el artículo 121 inciso 1 del Código Penal, toda vez que conforme a los reconocimientos médicos legales practicados, las lesiones corporales y/o psicológicas sufridas por la agraviada le ocasionaron diversas heridas que pueden ser permanentes; siendo que la violencia que se ha ejercido en contra de la agraviada se ha producido en un contexto de violencia familiar, toda vez que al tratarse de su conviviente e hijos en común, al momento de ocurridos los hechos, vienen a ser integrantes de un mismo grupo familiar, conforme al artículo 7 literal b) de la Ley N.º 30364, dándose dicho contexto dentro de una relación de poder por parte del acusado, al haber tratado en todo momento de someter a la víctima a una situación de control o predominio, mediante constantes agresiones y actos de amenaza contra su integridad física, generando así que la agraviada quede sometida a la acción lesiva de su agresor, afectando con ello sus derechos fundamentales a la integridad física y moral, así como a una vida libre de violencia familiar.

Sin embargo, de acuerdo con los hechos y las circunstancias precedentes, concomitantes y posteriores, se advierte que el Ministerio Público suele omitir – involuntariamente al parecer- valorar los elementos de convicción destinados acreditar que los hechos han sido ocasionados por la condición de mujer de la agraviada en su calidad de conviviente, toda vez que el acusado en un claro abuso de poder ha agredido física y psicológicamente a la agraviada cuando eran convivientes.

La mayoría de elementos de convicción que suelen ser declaraciones de testigos referenciales, conversaciones por redes sociales, fotografías, entre otros, permiten

evidenciar fehacientemente la actitud de superioridad y subestimación del agresor para con la agraviada, afectación psicológica de la agraviada, indicadores de sumisión, sentimientos de inferioridad, inseguridad, temerosa, entre otros.

Bajo ese corolario, estos elementos de convicción dan cuenta que la agraviada vivía en una relación convivencial de dependencia y sumisión, toda vez que el agresor, suele denotar una actitud de subestimación, superioridad y despersonalización hacia la agraviada, siendo que la agresiones físicas y psicológicas denunciadas son el resultado de constantes y pequeñas agresiones en el seno familiar por el incumplimiento de roles estereotipados, ***"la agraviada sólo podía visitar a las personas que el imputado permita, por ejemplo"*** cuando eran convivientes.

En ese sentido, queda acreditado la existencia de las agravantes previstas por el artículo 121°-B inciso 1, concordante con el inciso 1 del artículo 108°- B del Código Penal (Condición de Mujer y Violencia Familiar). Asimismo, queda acreditado que al momento de la suscitación de los hechos la agraviada era conviviente del acusado, inciso 5 del artículo 121°-B del Código Penal, por lo que la subsunción típica de los hechos debe ser reformuladas en los requerimientos correspondientes.

Tal y como se advierte de los hechos glosados líneas arriba y de acuerdo con lo prescrito en el penúltimo párrafo del artículo 121°-B del Código Penal, la pena que corresponde aplicar al caso en concreto es no menor de 12 ni mayor de 15 años, toda vez que en el caso en concreto concurren 2 circunstancias agravantes: i) La agraviada es mujer y ha sido lesionada por su condición en un contexto de violencia familiar. (artículo 121°-B inciso 1, concordante con el inciso 1 del artículo 108°-B) y ii) La agraviada había sido conviviente del acusado al momento de la suscitación de los hechos. (Artículo 121° inciso 3). Por ende, se ha generado la agravante prevista en el inciso 2° párrafo f) que prevé la ejecución de la conducta punible aprovechando circunstancias de tiempo, modo o lugar que dificulten la defensa del ofendido.

En consecuencia, al momento de determinar la reparación civil, al evaluar la conducta antijurídica se deberá tomar en cuenta la conducta generadora de violencia, la cual no solo deviene de un momento de peleas, sino que resulta como consecuencia de conductas de violencia familiar constantes como ha quedado acreditado con denuncias y procesos de violencia familiar previos, informes psicológicos donde se

concluye que la agraviada presenta: *"Diagnóstico: reacción ansiosa situacional asociado a eventos violentos (agresiones en forma reiterativa) dentro de un contexto de violencia familiar. No presenta a la data afectación psicológica (afectiva, cognitiva y conductual) no obstante si se dio un contexto de violencia familiar"*; *"Evento violento: eventos violentos (agresiones de forma reiterativa)"*; *"Personalidad: rasgos de personalidad más significativos la inseguridad y búsqueda de afecto y aprobación"*; *"Vulnerabilidad y riesgo: antecedentes de niveles de comunicación inadecuado con características de autoritarismo, verticalidad y agresión durante la convivencia, separación de cuerpo, personalidad con búsqueda de aprobación y afecto, creencias culturales arraigadas, esperanza de cambio, denuncia anterior"*.

Los daños producidos están verificados con las lesiones ocasionadas en el contexto o presencia de sus menores hijos, así como la afectación psicológica producido por dicho daño, en su personalidad, en el libre desarrollo, en la permanencia de la lesión en su cuerpo hasta la fecha, en los gastos producidos y otros. Por lo que, el factor de atribución es de carácter doloso, ya que el agresor actuó conociendo la gravedad de su conducta y al utilizar un elemento contuso la finalidad fue de generar una lesión de carácter grave.

Por otro lado, también se aprecia la agraviada y el agresor tenían problemas de índole económico, que la agraviada suele decidir poner fin a su relación sentimental, que el acusado persistentemente le exigía retomarla poniendo como condición para que le entregue la manutención de sus hijos verse personalmente, que en esa reunión volvió a insistir retomaran la relación y le dijera donde vivía actualmente, a lo que ella se niega, decidiendo este seguirla y, que si bien estos se encontraban separados, ello no va implicar un estado de emoción violenta que atenúe su actuación o mucho menos permita colegir que debido a la ruptura conyugal atravesaba una situación de frustración que le impidiera reflexionar y controlar sus acciones; tampoco advertimos que momentos antes de la agresión se hubiere producido un acto desencadenante que genere una perturbación psicológica que le impidiera discernir válidamente.

En efecto, los jueces dan como probado la su condición de esposo del agresor quien desplegó la acción dolosa de matar a la agraviada debido los celos que sentía, que entre el acusado y la agraviada existían constantes discusiones por lo que la agraviada

decide separarse, el acusado insistía en retomar la relación y aquel día de los hechos insistía en acompañarla a su domicilio, ante la negativa de la agraviada.

La defensa técnica del agresor en la mayoría de los casos suele sostener que aparte de la comisión de los elementos objetivos y subjetivos del tipo penal de feminicidio, también debe existir el móvil de matar a una mujer por animadversión a la misma, lo cual no ha quedado probado; más bien, con los medios probatorios existe duda sobre el móvil que llevó al acusado a cometer el hecho delictivo; esto es, la conducta violencia estuvo basada en una actitud de subestimación, superioridad y despersonalización hacia la agraviada.

Por tales consideraciones, resulta imprescindible reforzar las actividades desplegadas de todas las autoridades competentes en los procesos de investigación por el delito de violencia familiar o feminicidio, no solo basta con promulgar políticas públicas, sino que estas se efectivicen en la realidad, que se practiquen adecuadamente los protocolos institucionales, reparaciones integrales, otorgamiento de medidas de protección eficaces, obtención de suficientes elementos de convicción, protección a los niños y adultos mayores en situación de vulnerabilidad, reintegrar a las víctimas en la sociedad y permites una idónea recuperación y, solo así se podrá combatir esta problemática.

29.5 Conclusiones

- Para finalizar, es importante señalar que la violencia familiar continúa siendo un problema actual en nuestra sociedad, especialmente hacia las mujeres, donde el agresor aprovechando una situación de total despersonalización hacia la víctima la somete mediante actos de control, poder, abuso de confianza e inferioridad, menoscabando todos los aspectos de su vida, y ejerciendo actos que atenten contra su integridad física, psicológica como sustento económico de la misma y del hogar.
- De igual modo, la violencia contra la mujer es un hecho que no responde a factores temporales específicos, se produce en cualquier sociedad y condición temporal, especialmente cuando se encuentra en edad reproductiva, atentando

contra su condición de tal, que suele generarse principalmente en las relaciones sentimentales, por motivos de discriminación, superioridad, entre otros.

- Asimismo, existe actualmente conductas de violencia en nuestra sociedad, las políticas públicas implementadas por el Estado Peruano no continúan siendo efectivas, las medidas de protección otorgadas no están cumpliendo su fin cautelar, el agresor las incumple y se acerca a la víctima y así perpetuar su conducta violenta, lo cual ha conllevado a la pérdida irreparable de la vida de la víctima.
- Finalmente, se requiere mayor proactividad en las investigaciones fiscales, realizar correctos requerimientos fiscales y evaluaciones sobre los elementos de convicción que acreditan no solo el elemento objetivo del tipo penal imputado, la condición de mujer y dentro del grupo familiar, sino obtener todos los elementos de convicción que evidencie la verdadera magnitud del año y determinar la responsabilidad correspondiente.

Referencias

- Alcázar, L. y Ocampo, D. (2016). Consecuencias de la violencia doméstica contra la mujer en el progreso escolar de los niños y niñas del Perú. Documento de Investigación 80. Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE), Perú, en: <https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/di80.pdf>
- Benavente, K. (2018). La Violencia contra la mujer en el Perú. Revista Iuris Omnes, Volumen XX, N° 2, 2018, pp. 81 - 89 ISSN 1994-702X, Poder Judicial del Perú-Corte Superior de Justicia de Arequipa, en: <https://csjarequipa.pj.gob.pe/main/wp-content/uploads/2021/05/07.-La-violencia-contra-la-mujer-en-el-peru.pdf>
- Ley N.º 30364 "Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar", en: <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/3212371-30364>
- Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual. Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables. Informe estadístico. (2019). En: <https://www.mimp.gob.pe/contigo/contenidos/pncontigoarticulos.php?codigo=80>

Tofenio, N. (2019). Violencia Intrafamiliar (VIF): una breve revisión. Revista CONSENSUS 24 (2), en: <file:///C:/Users/user/Downloads/adminunife,+4.+TofenioOK.pdf>

Capítulo XXX

INNOVACIÓN EN EL TURISMO REGIONAL: LIMITACIONES Y
PERSPECTIVAS

30. INNOVACIÓN EN EL TURISMO REGIONAL: LIMITACIONES Y PERSPECTIVAS

INNOVATION IN REGIONAL TOURISM: LIMITATIONS AND PERSPECTIVES

Julieth Andrea Cerra Lobo

Universidad de Sucre

yac_26@hotmail.com

Wilmer De Jesús Martínez Mercado

Universidad de Sucre

León Arango Buelvas

Universidad de Sucre

leon.arango@unisucra.edu.co

 <https://orcid.org/0000-0001-8198-1872>

Resumen

El análisis temático se desarrolla con el fin de reconocer algunos determinantes del turismo, sus limitaciones desde las regiones y perspectivas que se tiene para materializar los estándares que la sostenibilidad demanda en la implementación de sistemas turísticos con enfoque de futuro. El análisis se da bajo un enfoque investigativo cualitativo con la inclusión de referentes nacionales e internacionales en la identificación de los elementos que el turismo debe alcanzar desde las regiones hacia la tendencia optimista y aporte al desarrollo económico, como el crecimiento de los flujos del turismo, la adaptación al cambio climático, nuevos patrones de consumo, la seguridad para el aprovechamiento y uso de los ambientes naturales y construidos (entornos seguros), y por último la digitalización de la economía.

Palabras clave: *Turismo, competitividad turística, sostenibilidad, innovación turística, región Caribe.*

Abstract

The thematic analysis is developed in order to recognize some determinants of tourism, its limitations from the regions and perspectives that exist to materialize the standards that sustainability demands in the implementation of tourism systems with a focus on the future. The analysis is given under a qualitative investigative approach with the inclusion of national and international references in the identification of the elements that tourism must achieve from the regions towards the optimistic trend and contribution to economic development, such as the growth of tourism flows, adaptation to climate change, new consumption patterns, security for the use and use of natural and built environments (safe environments), and finally the digitization of the economy.

Keywords: Tourism, tourism competitiveness, sustainability, tourism innovation, Caribbean region.

30.1 Introducción

El artículo analiza aspectos claves del turismo, al considerarse una acción humana a la que se adicionan intereses por satisfacer distintas motivaciones, sobre todo diversas y personales, que el sistema debe suplir en respuestas personalizadas, partiendo del reconocimiento de percepciones y crecimiento globalizado, siendo posible detallar desde su industria (infraestructura y estructuras), el gobierno y sus políticas públicas de fomento al crecimiento y regulación respectiva, recursos turísticos (ambiente natural y construido) del que podrían derivarse los capitales físicos, humanos, bienes y servicios, y estrategias para su emprendimiento (Guerrero y Ramos, 2015), al igual que los sistemas que adoptan y su organización, partiendo desde el constructo de la entropía que permite, según Juárez *et al.* (2016), expresar el nivel de orden o desorden dentro del sistema turístico.

Atendiendo a lo anterior, es oportuno hacer un recorrido general sobre las condiciones actuales del turismo a nivel mundial, que de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2020) este se ha convertido en

una de las fuerzas motoras primordiales para el repunte de la economía del planeta, resaltando cifras importantes como la contribución directa del 4,4% del PIB, el 6,9% del empleo y el 21,5% de las exportaciones en servicios de los países miembros. Lo que indica que se auguran comportamientos y tendencias positivas para alcanzar un desarrollo acorde a las necesidades de las singulares economías de todos estos países. Por lo que se hace imperante hacer revisiones sistemáticas y orgánicas a los instrumentos de gestión pública que mantendrán estos patrones y estándares en apoyo al crecimiento económico de los territorios (Zizumbo, 2013) y sobre todo las dificultades que el sector atraviese (Miguel, 2013).

En Colombia los destinos turísticos han ido creciendo exponencialmente, volviéndose tendencia a nivel global, teniendo en cuenta que hemos pasado de un país en el que el conflicto armado impedía movilizaciones debido a la inseguridad (Leiteritz *et al.*, 2018), a uno con la firma de los Acuerdos de Paz, lo que ha impactado directamente en el desarrollo turístico de los departamentos posicionándose el turismo como un sector importante y de mayor crecimiento, especialmente en la región Caribe.

Sobre la regionalización turística López (2006), indica que cada departamento debe coordinar la gestión de desarrollo con una planificación turística, dependiendo del nivel en que se opere: si es en el plano regional, el direccionamiento se ubica en obtener la coordinación de las entidades locales para proveer infraestructuras básicas de transporte y comunicación, al igual que el impulso para realizar actividades de fomento hacia determinadas clases de inversiones públicas. En el plano local la planificación gira alrededor de la regulación del uso del suelo, proveer los servicios propios de la administración local y promocionar la zona a nivel local, entre otros.

De acuerdo a la política de sostenibilidad del turismo “Unidos por la Naturaleza” del Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2018), se busca articular dos aspectos: los objetivos de desarrollo económico y sociocultural del turismo y la necesidad de protección del capital natural, buscando con ellos fortalecer el turismo como fuente de riqueza y de generación de equidad.

El turismo en la región Caribe, actualmente se encuentra en un gran auge, el sector está experimentando nuevas propuestas y modelos, con la finalidad de atraer cada vez más personas interesadas en conocer cada parte de la región, que no solo está

representada por el turismo de las playas, sino que se están explorando diferentes alternativas, como el ecoturismo, senderismo, visitas a pueblos coloniales y emblemáticos de los departamentos. La renovación del turismo tiene nueva visión: la conservación del medio ambiente. En retrospectiva, podemos ver que las economías de los países cada vez son más globales.

30.2 Competitividad turística

De acuerdo con Aguilera *et al.*, (2006) un aspecto repetido, en los disímiles destinos turísticos del Caribe colombiano, es la ausencia de coordinación intersectorial y la debilidad o mínima expresión de las capacidades institucionales, que florecen como restrictivos para el desarrollo sectorial. En un contexto macro es indispensable fomentar la cooperación interinstitucional en los tres niveles territoriales, con el fin de potencializar políticas de cooperación interinstitucional entre las administraciones turísticas en sus diferentes niveles.

Según Romero y Terán (2017) esencialmente las ideas que giran cerca de una buena gestión turística en el Caribe colombiano incluyen la proyección de la iniciativa de innovación fundamentada en la diversidad terrestre de los flujos turísticos, cooperación o alianzas público-privada, redes o puntos de cooperación, planeamiento estratégico, profesionalización, entre otros.

De acuerdo a Lillo (2009) es inevitable destacar la presencia de capital humano, su importancia para el crecimiento económico y se establecen las bases de su función como factor estratégico para la competitividad de la actividad turística en las teorías de la competitividad y el valor de los intangibles. Asimismo, se exploran las ventajas competitivas en dicho sector y se presentan los diferentes argumentos que asientan al capital humano en turismo como una efectiva estrategia competitiva. Por tanto, es evidente que, según Lillo (2009), en un entorno altamente competitivo, la necesidad de innovar hace imprescindible incorporar al sector recursos humanos de elevada cualificación. Lo anterior implica mejoramiento de la calidad del factor capital humano en la industria sin humo que conlleve al aprovechamiento de los procesos, al igual que las nuevas tecnologías, adaptación y ajustes de las necesidades de las empresas y conectividad del capital humano con los objetivos de competitividad del sector.

Considerando lo anterior, cabe citar a Sancho (2008) quien expresa la necesidad de alcanzar la competitividad en la industria del sector turístico, a través de los cambios estructurales del mercado en el entorno económico mundial. En lo que respecta al sector turístico, cabe destacar como primordiales cambios estructurales, entre otros: a) Avances tecnológicos; b) Globalización económica; c) Variación en las condiciones del mercado (oferta y demanda) y d) Dificultades ambientales o ecológicas. El éxito empresarial a largo plazo se debe fundamentar en el mejoramiento continuo de los entornos de competitividad, entendido como: "la capacidad de obtener beneficios y de mantenerlos en circunstancias cambiantes" (SGT, 1992)

30.3 Una aproximación a la evolución del flujo del turismo

El punto de partida está en identificar la línea de tiempo del turismo mundial y cómo se fue consolidando hasta los procesos que hoy atraviesa, por lo que es pertinente mencionar el turismo como fenómeno (Khatchikian, 2000) en donde se dieron etapas diferenciadas como la era preindustrial y moderna. Finalizando la Segunda Guerra Mundial hasta la actualidad, la evolución de este fenómeno ha sido significativo, encontrando que para 1950 se dan los primeros hitos sobre su auge con la salida aproximada de 25 millones de personas que se movilizaron de sus países (Organización Mundial del Turismo (UNWTO), 2022). Retomando los datos de la OMT (2022), a fecha de hoy es posible mencionar que alrededor de unos ochocientos millones de viajeros, generaron actuaciones humanas con intereses turísticos.

De allí que se pueden mencionar situaciones como en la de 1982 (Korstanje, 2000) en el que coinciden circunstancias de diferentes crisis políticas, dentro de las que cabe citar la Guerra de las Malvinas, los momentos de la segunda crisis del petróleo, la ley marcial en Polonia y conflictos territoriales entre el Líbano e Israel (De la Fe, *et al.*, 2004), situaciones que ralentizaron el patrón de crecimiento que traía el sector; el comportamiento y desarrollo significativo del sector cede a nuevos elementos integradores para los flujos que se iban dando entre 1990 y 1999 como la aparición de la tecnología sofisticada sobre la infraestructura.

Adicionado a ello, se destacan hechos relativamente más recientes, como el atentado del 11 septiembre de 2001, que según (Korstanje, 2010) y (Kamp, 2002),

significó procesos de riesgos e incertidumbre para gran parte de la economía, lo que denotó un enfriamiento en el crecimiento; el aporte significativo del turismo a todo el aparato productivo, a la cosmovisión de la economía, trasciendo fronteras e intereses políticos (Auriolles, 2012).

Continuando con lo expuesto por la OMT (2020), para 1950 los destinos internacionales que ocupaban los cinco primeros lugares en los listados de preferencias de destinos abarcaban el 71% del turismo receptor (Guerrero *et al.*, 2015), pasando luego a una reducción en 1990, no alcanzando estos umbrales. La tendencia se mantuvo en la baja entre 1980 y 2005 para Europa y Norteamérica representando el 66%. Lo anterior llevaría a repensar sobre las formas sostenibles en que se dan los variables requerimientos de los entornos, la congregación de los negocios, dilatación de operaciones de las compañías áreas articuladas con alianzas estratégicas para los portafolios de servicios (Acerenza, 1997).

Ahora bien, la regionalización de Colombia no es ajena a este panorama, por lo que es necesario comprender la ordenación del territorio y el sistema turístico en Latinoamérica, que fomenta el desarrollo planes turísticos que potencializan la identidad de territorio (De Ory y Pazos, 2012), entendiendo la dinámica diferencial de los territorios y los escenarios que apoya la estabilización y alcance de un desarrollo local (Zizumbo, 2013).

En particular para el territorio colombiano el turismo también tiene marcada la propensión optimista de sus cifras, caída súbita que no se había registrado hasta la aparición de la pandemia SARS COV-2 Covid19 (MARO, 2022); situación que tiene sus efectos de forma acertada en los ingresos por divisas, ingreso oficial y particular de la economía, generación de empleo, estímulo a la creación sofisticada de tecnología, gestión del conocimiento que potencializa la competitividad del sector (Lorente, 2005)

Ahora bien, es oportuno identificar que a nivel regional (Brida *et al.*, 2011), el sistema turístico se convierte en parte integral y dinamizadora de las economías y el desarrollo local, enmarcado en la reglamentación que regula el ordenamiento territorial, lo que impulsa la creación de valor sobre la oferta turística. Situación que conlleva a ocuparse del conocimiento de las limitaciones y perspectivas sobre el futuro

y la sostenibilidad de cada componente que conforma la oferta de las regiones (Serrano y Cazares, 2019).

Aunque las condiciones pueden ser alentadoras, aún faltan estándares que muevan constantemente el desarrollo y crecimiento económico, limitaciones que pueden verse contenidas en la estructura de un marco normativo que impulse políticas públicas de alcance hacia los elementos que jalonan el sistema turístico en el país, (Benavides, 2015).

30.4 Adaptación al cambio climático

Es otro de los determinantes que se debe fortalecer dentro del sistema turístico para materializar una regionalidad eficiente, en el que defina de acuerdo con la (OCDE, 2020) la sostenibilidad bajo la premisa de repensar el éxito del turismo para un crecimiento sostenible en que la industria del turismo (infraestructura y estructura) se robustezca bajos principios de integralidad hacia el desarrollo local, haciendo alusión a las dimensiones de ambiente construido y natural, al igual que la condición social del país donde todas las necesidades originarias de cada territorio puedan solucionarse con el uso consciente de los recursos y sistemas naturales (Reyes, 2007, citado por NU. CEPAL, 2012), generalización que se agrega al funcionamiento de procesos coherentes con el aprovechamiento de los recursos naturales que se encuentran en las zonas para impulsar la aplicación de estrategias que den apertura a nuevas cuotas de mercado al sistema turístico.

Por otra parte, para Rist (2002), el desarrollo lo conforma un cumulo de actividades humanas en ocasiones supuestamente contradictorias, que para garantizar la reproducción social conlleva a transformar y eliminar, abarcando el medio natural y las relaciones sociales en la generación de bienes y servicios que tiene como fin el intercambio; es aquí donde la activación de políticas y voluntades de gobernanza públicas, sean consecuentes con la regulación de la transformación para perpetuar los recursos no renovables y renovables.

Limitaciones que se pueden consolidar desde el avance regional del turismo en Colombia, al no ser inclusivos y aprovechar adecuadamente los recursos ambientales y

socioculturales en la producción del bien común para los territorios locales, además de garantizar que el turismo colombiano trascienda fronteras hacia crecimiento y desarrollo económico tanto en las ciudades, las regiones y la nación, muy ligados al avance de la industria y la sociedad civil (OCDE, 2020). Situación que para Colombia está dada por la majestuosa biodiversidad y ambiente natural existente y la representación motora de la economía que, según el MINCIT (2021), los hoteles y restaurantes tuvieron una participación del 2,6% del PIB para la vigencia 2021. Panorama que indica el potencial del país, faltando así, la integración de los actores claves, gobernanza y políticas claras para construir sostenibilidad desde el orden del sistema turístico colombiano.

Ahora bien, Montenegro y Arango (2019), en su análisis centrado en la sostenibilidad del turismo, expresa que esto implica cooperación entre las empresas del sector, determinación de destinos turísticos y presencia de las autoridades en sus diferentes niveles para cubrir los desafíos y, simultáneamente, continuar siendo competitivos. En consideración, para alcanzar el equilibrio en el desarrollo sostenible sectorial es indispensable un cambio continuo en la búsqueda de relaciones entre actores articuladores de la cadena de valor, fortalecimiento de la gestión del tejido empresarial con perspectiva de calidad, conjugación de los atractivos naturales y el patrimonio cultural en propuestas o proyectos turísticos que implique eficiencia en el uso de los recursos y el desarrollo técnico para apoyar la misión organizacional y mostrar a las subregiones o departamentos como destino a través del mercadeo digital.

Para Zamorano (2008) el desarrollo del turismo sustentable manifiesta la aspiración de compatibilidad del desarrollo turístico con el medio natural. Esto indica llevar a cabo el desarrollo de actividades y procesos armonizados con el medio para que tenga perdurabilidad en el tiempo. De la misma forma, se muestra de acuerdo con las dependencias sectoriales, especialmente en los ámbitos económicos y ambientales, subrayando que en la planeación es un proceso que lleva un enfoque integrador, dada la relación entre el medio natural y el turismo.

Para Azcarate *et al.*, (2019) el desarrollo sostenible de los diversos destinos turísticos necesariamente implica la integración tanto de las empresas como de las entidades que conforman el sector, constituyéndose en un factor de articulación con

los organismos de gestión turística y de los turistas, quienes demandan servicios, experiencias y productos auténticos y sostenibles, fundadas en la protección del patrimonio natural, cultural y social de las regiones.

30.5 Tendencias de consumo

El turismo mundial permanece en expansión desde hace aproximadamente 6 décadas, en el que han aparecido fuerzas con tendencias al alza en el crecimiento económico mundial y grandes cantidades de mercados que ofrecen servicios de turismo emisores, caso que se resalta según la OCDE es la región de Asia Pacífico en el que se reflejan cifras alentadoras alrededor del mundo con el arribo de más 1400 millones en 2018, un poco más de 5,6% con respecto al 2017. Cifra que se mantuvo en una proyección favorable a los hechos económicos y dentro del mismo comportamiento se espera que la cifra se incremente en mucho más del 22% antes de que llegue el 2030.

El mismo organismo manifiesta que en todos los destinos a nivel mundial se reportaron para 2019 cantidades estimadas en más de 1.500 millones de llegadas de viajeros turistas internacionales. Solo hasta esta fecha el crecimiento tendencial se mantuvo, entre otras cosas por la pérdida del crecimiento económico, a raíz de la desestabilización de la economía internacional y los bajos índices de confianza de los clientes y usuarios del sistema. Es posible acotar que los países con mayor representatividad en estas fructuosas cifras para el 2018, fueron Italia, China, Francia, España y Estados Unidos, recibiendo el 27% del total de arribos antes referenciados para los turistas internacionales.

Entre tanto los viajes internacionales generaron ingresos por 1.462.000 millones de dólares en el 2018 y para el 2017 de 1.352.000 millones de dólares (UNWTO, 2022), lo que indica que el crecimiento estuvo por los 4.8% y su proyección se mantiene para que lleguen números más altos de turistas a todos los destinos mundiales que se preparan para fortalecer la oferta turística en todos sus destinos y alcanzar la satisfacción de toda la demanda incluyendo los cambios en preferencias y nuevos intereses de los turistas por incursionar en nuevas formas que se adaptan al sistema.

Hechos que se relaciona a los planteamientos procedentes de la antropología centrada en una doble mirada (Santana, 2005), por un lado, lo imperante de la expansión económica, social, política y psicológica de los conglomerados occidentalizados, y por otro, la oportuna ocupación de los ocios, pero que requieren de poder adquisitivo para los desplazamientos libres.

Ahora bien, las cosas para Colombia se mantienen sobre el mismo camino con expectativas de crecimiento, a pesar de las reducciones y receso prematuras a comienzos del 2020, es posible además mencionar entre otros, de acuerdo a MINCIT (2022) los municipios que tienen inventarios turísticos con potencialidades para alcanzar la sustentabilidad del sistema, adaptándose a los flujos turísticos y las nuevas tendencias, entre ellos: San Marta, (Minca, Taganga), San Andrés Islas, Cartagena, Medellín, Guatapé, Bogotá D.C., Jardín, Jericó, Manizales, Chinchiná, Salento, Cali y Leticia. Sin dejar de lado toda la región Caribe dotada de entorno natural que propicia el desarrollo de esta clase de actividades que promueven el desarrollo local.

Para este último se pueden referenciar factores que deben ser evidentemente una fortaleza según Arrones (1987) modernización y facilidad a los sistemas integrados de transporte viajero, limitaciones que no permite consolidar procesos inclusivos para el sistema turístico, la concentración urbana, entendiendo el urbanismo como la disciplina que ayuda a embellecer y ordenar la ciudad, y por último relativa estabilidad político-social en los países emisores y en la mayoría de los casos en los receptores.

También menciona que se debe contar con una tecnología sofisticada, al ser tan cambiantes las tendencias de uso del sistema turístico, que permita:

- Contar con elementos técnicos para rápidas respuestas en la obtención de infraestructura urbana y turística
- Suficiente mano de obra calificada y no calificada a bajo costo. La tasa de ocupación medido por la GEIH⁵, para el primer semestre del 2022 se situó en 55,6%, (DANE, 2022). Leguizamón, (2016) indica que solo población urbana, al no contar con este tipo de información para

⁵ GEIH (Gran Encuesta Integrada de Hogares) DANE

impulsar el turismo rural, puede generarse serias situaciones que obstaculizan este desarrollo del sistema.

- Disponer de prototipos diferencial, propuestas innovadoras en la oferta turística sin exagerar en lo extravagante.
- Urbanismo pleno y apropiado para la inclusión de todos los consumidores.

Es oportuno relacionar un tipo de turismo que apoya y potencializa desde la región el impulso de la economía, el **turismo cultural**. Sobre el particular Carreras et al. (2010) sostiene que es un factor esencial para la recuperación y conservación del patrimonio cultural, cuyas partes pueden ser tangibles e intangibles. Adicionalmente se tiene que la Declaración de Mallorca (1995) por el turismo cultural reclamaba otras dimensiones de la cultura, como es el caso de la cultura popular, que en sentido antropológico es entendida como la vida cultural cotidiana. Por tanto, el turismo cultural también implica consumo del estilo de vida de los territorios visitados. Richards (2001a, 201b) lo define como “aquel que permite aprender sobre la cultura de destino y adquirir nuevas experiencias relacionadas con ella en diferentes sentidos, según las formas de cultura que consuman”. Agrega que el turismo cultural puede ser calificado como turismo del patrimonio, conexo con las construcciones y manifestaciones del pasado, al igual que turismo artístico, concerniente con la producción cultural contemporánea.

30.6 Digitalización de la economía

Toma relevancia dado al auge tecnológico de la época, teniendo en cuenta que el consumo está presente en toda actividad humana, y las tecnologías de la información y las comunicaciones abundan en inventos e innovación en los sectores de la economía. Estas dos al integrarse simplifican los procesos de la cotidianidad y sobre anclan las transacciones para adquirir bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores (Zapata, 2016). Uno de los retos, después de haber superado limitaciones, es preparar las organizaciones inmersas en los sistemas turísticos (Miguel, 2013) para el futuro de la revolución digital (OCDE, 2020), lo que conlleva a reconocer las desventajas en las que se encuentran las micro y pequeñas empresas turísticas,

comparadas con las empresas robustecidas creadas y soportadas por las TIC, lo que crearía para estas últimas un juego ventajoso al estar en la vanguardia e incursionar en nuevas cuotas de mercado que generen la mayor rentabilidad posible al sistema productivo de la organización.

Por otro lado, también se hallan elementos o herramientas innovadoras que convergen con el turismo para avanzar la sostenibilidad de los negocios como la realidad aumentada y el geoetiquetado entre otras tecnologías innovadoras. Por lo que es imperante entender (Miguel, 2013) los ecosistemas digitales, la importancia de los flujos de datos, los modelos comerciales emergentes y en evolución, y los destinos turísticos inteligentes (Blanco, 2015).

En el caso de Colombia, como se ha venido revisado en cada uno de los apartes de este artículo y en cada determinante, existen fortalezas (López y López, 2018) representadas en las riquezas naturales que según cifras oficiales del MINCIT, DANE y Ministerio de Cultura y gran potencial en su biodiversidad las formas y estructuras culturales, que se convertirían en los elementos diferenciador y comparativo para desarrollar procesos acordes a las necesidades del sector. El uso de la realidad virtual para acercar territorios apartados y que representativos para la economía colombiana, pero que siguen sin ser aprovechados por distintos factores de la realidad del territorio, por otro lado, el diseño sitios turísticos inteligentes (Blanco, 2015); que promuevan las geografías y los escenarios paisajísticos de todas las regiones, con especial atención la Caribe.

De acuerdo con Mochón (2004) el crecimiento del turismo como actividad económica en diversos países ha estado limitado por factores tales como la riqueza del patrimonio cultural, entornos naturales, condiciones climáticas, disponibilidad de playas o la política turística llevada a cabo.

30.7 Innovación turística

Como menciona Aktouf (1998), la calidad y el dominio de los costos son elementos que ya no representan ventajas suficientes para contraponer la competencia, especialmente en las colectividades marcadas por la hiper-competición y en los ambientes tecno-económicos turbulentos y dinámicos donde los mercados

evolucionan a un ritmo acelerado. En la sociedad moderna tanto la innovación como la generación de conocimientos y la capacidad de cambio forman parte de los factores claves del crecimiento de las empresas y de la competitividad (Loilier y Tellier, 1999). La innovación, en particular, es la única competencia distintiva, en el sentido de Prahalad y Hamel (1990), que permite superar las barreras impuestas por los competidores y mantener o crear ventajas competitivas sobre mercados permanentemente renovados (Porter y Stern, 2001).

De acuerdo con la Fundación Orange (2016) el turismo representa una gran y diversa oferta con una demanda potencial cuantificable en miles de millones de personas, destaca la presencia de considerables sistemas de intermediación, y han sufrido una transformación radical, la cual ha conllevado a la desaparición de cuantiosos agentes y la creación de otros, procedentes del mundo tecnológico en muchas ocasiones. Cabe destacar que las innovaciones empotradas en los servicios y los nuevos modelos de negocios creados, han inducido al cambio de la cadena de valor en su conjunto.

Por lo tanto, como menciona Mochón (2004) el aumento de la productividad es la consecuencia asociada a la implantación de las nuevas tecnologías y la innovación. Con las TICs y la industria turística pueden considerarse sectores importantes, así como la revolución tecnológica que generan las TICs y el desarrollo de la industria del turismo son coincidentes en el tiempo.

Es así que Brionesm *et al.* (2016) indagan que mientras que en el siglo xx el desarrollo del conocimiento se basó en los mecanismos de empuje de la oferta del conocimiento del turismo en el mundo académico y su impacto en el ambiente exterior; la riqueza en redes de conocimiento y tecnologías de la comunicación del siglo xxi permitió que la Web ampliara profundamente el acceso a la información.

30.8 Conclusiones

Para el turismo regional desde sus limitaciones y perspectivas es posible comentar que atendiendo los determinantes o elementos expuestos para estabilizar los procesos del sistema turístico y hacerlo competitivo, las regiones colombianas pueden

aportar a la continuidad de la tendencia optimista de crecimiento de las cifras mundiales, aprovechamiento al máximo el potencial que existe en el ambiente natural y construido para el territorio colombiano, que articulado con el diseño, implementación y fortalecimiento de políticas públicas acordes con los estándares del turismo del futuro, es posible generar incremento de los ingresos en el sector, mejorar el empleo y configuración del territorio con instrumentos de gestión que proveen mejoras constantes al sistema.

Promoviendo así la integración de esfuerzos y decisiones de actores estratégicos públicos y privados, siempre redireccionada hacia la región caribe que es una zona de Colombia con gran potencial para explotar de diferentes maneras el turismo, por la riqueza de sus geografías y patrimonio cultural e históricos en sus departamentos cada uno con un atractivo específico y diferente que llama a conocerlos cada vez más, todo esto acompañado de diferentes políticas públicas que incentiven sus visitas, así como las garantías anteriormente mencionadas como seguridad, infraestructura vial, etc.

La búsqueda de la competitividad constituye una acción esencial que va de la mano con el componente humano que interviene en el proceso productivo, siendo el garante para el cumplimiento de las expectativas del consumidor. Por otro lado, esta la institucionalidad pública con su papel en el fomento de la competitividad sectorial, reglamentando el marco de actuación y facilitando la cooperación y coordinación empresarial.

El cúmulo de experiencias a nivel de la demanda turística conlleva a mayores niveles de exigencia respecto a lo ofertado. En este sentido, el grado de exigencia de la demanda turística implica llevar a cabo un ordenamiento territorial de las zonas con potencial turístico, al igual que la necesidad de establecer unos modelos de planificación turística fundamentados en estrategias generales integradas que potencien el desarrollo de la región. Entramos por tanto en una dialéctica territorial que abarca el campo económico, social, ambiental y cultural, y al haber afectación por el desarrollo turístico las zonas deben apostar por el modelo que más se adecúe al progreso equilibrado y sostenible de su territorio.

Referencias

- Acerenza, M. (1997). *Reflexiones sobre la planificación del turismo en Latinoamérica. Aportes y Transferencias.*, 47-64.
- Aguilera D., M., Bernal M., C., y Quintero P., P. (2006). *Turismo y desarrollo en el caribe colombiano.* Banco de la Republica.
- Arrones, F. (1987). *Turismo residencial en el Mediterraneo y Canarias.* Las Palmas de Gran Canaria.
- Aurioles, J. (2012). *Crisis económica y cambios en el turismo.* Universidad de Malaga, 99-114.
- Aktouf, O. (1998). *La administración entre la tradición y la renovación, cuarta edición.* Editorial Artes Gráficas Univalle
- Azcárate T., Benayas J., Nerilli G. y Justel A., (2019). "GUÍA PARA UN TURISMO SOSTENIBLE. Retos del sector turístico ante la Agenda 2030", REDS (Red Española para el Desarrollo Sostenible), Madrid.
- Benavides, G. (2015). *Las políticas públicas del turismo receptivo colombiano.* Suma Negocios, 66-73.
- Blanco, J. (2015). *Blanco de los destinos turísticos inteligentes: estrategias y soluciones para fomentar la innovación en el turismo digital.* Barcelona: Almuzara.
- Brida, J., Monterubbianesi, P., y Zapata A., S. (2011). *Impactos del turismo sobre el crecimiento económico y el desarrollo. El caso de los principales destinos turísticos de Colombia.* Revista de turismo y patrimonio cultural, 291-303.
- Briones J., A., Tejeida P., A., y Cruz C., E. (2016). *Sistémica y turismo.* Perú: Miguel Angel Porrúa.
- Carreras, C., González, F., Mancini, F., Morro, A., Pardo, J., Pérez, E. y Sureda, J (2010). *Turismo Cultural segunda edición.* Editorial: Eureka Media, SL.
- DANE (2002), GEIH (Gran Encuesta Integrada de Hogares) enero-junio 2022 https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_regiones/bol_regiones_ls_22.pdf
- Declaración de Mayorca (1995). *Conferencia Internacional sobre Turismo y Desarrollo Sostenible en el Mediterráneo.*

- De la Fe, M., Anato, M., y Rivas, B. (2004). *Impacto de los acontecimientos mundiales en el turismo*. Casos de estudio. Economía, 135-165.
- De Ory, V. B., y Pazos, R. B. (2012). *Ordenación territorial y turismo en Latinoamérica: el caso peruano*. Revista Geográfica, 63-81.
- Fundación Orange (2016). *La transformación digital en el sector turístico*. Ediciones Evoca.
- Guerrero G., P., y Ramos M., J. (2015). *Introducción al Turismo*. México D.F.: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibronet.bibliotecavirtual.unisinu.edu.co/es/ereader/unisinu/39409?page=47>
- Kamp, C. (Abril de 2002). *Estadísticas 2001 de la OMT: el turismo del 11 de septiembre*.
- Khatchikian, M. (2000). *Historia del Turismo*. Lima: Universidad San Martín de Porras.
- Korstanje, M. (2000). *Reseña de publicaciones. . Reseña sobre Historia del turismo*. Miguel Khatchikian. Lima, Perú: Pasos.
- Korstanje, M. (2010). *El 11 de septiembre y la teoría de la percepción del riesgo*. Lima, Perú: Pasos.
- Leguizamón, M. (2016). *Empleo formal e informal en el sector turístico en Colombia*. Revista turismo y sociedad.
- Leiteritz, R., Rettberg, A., Nasi, C., y Prieto, J. (2018). *¿Diferentes recursos, Conflictos distintos?: La economía política regional del conflicto armado y la criminalidad en Colombia*. Bogotá. D.C.: Universidad de los Andes. Obtenido de <https://elibronet.bibliotecavirtual.unisinu.edu.co/es/ereader/unisinu/70681?page=19>
- Lillo, A. (2009). *El capital humano como estrategia competitiva en el sector turístico español*. Madrid: Lles Balears.
- López P., F. (2006). *Planificación territorial del turismo y sostenibilidad: fundamentos, realidades y retos*, Coloquio Internacional Desarrollo Territorial y Turismo Sostenible. Bogotá D.C.: Universidad Libre de Bruselas, Universidad del Atlántico, Universidad Externado de Colombia.
- López R., A., y López R., S. (2018). *Impacto de las TIC en el turismo: caso colombiano*. Cuaderno de turismo. Universidad de Murcia.
- Lorente De Las Casas, A. (2005). *Economía y turismo*. España: McGraw-Hill.

- Miguel G., J. (2013). *Turismo justo, globalización y TIC*. Barcelona: UOC. Obtenido de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unisinu.edu.co/es/ereader/unisinu/56466?page=36>
- MINCIT. (19 de septiembre de 2022). *Ministerios de Comercio, Industria y Turismo. MINCIT*. Obtenido de <https://www.citur.gov.co/publicaciones?s=P#gsc.tab=o>
- MINCIT (2018) *Política De Turismo Sostenible: Unidos por la Naturaleza*. obtenido de <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/politica-de-turismo-sostenible-9.aspx>
- Mochón, F. (2004). *Economía y Turismo*. Editorial McGraw-Hill.
- Montenegro V., W. Arango B., J. (2019). *Competitividad turística como motor de desarrollo regional: un estudio del clúster de turismo en el suroeste antioqueño*. Fondo Editorial UCC.
- NU. CEPAL. (2012). *Población, territorio y desarrollo sostenible*. Madrid: CEPAL.
- OCDE. (2020). *Tendencias y políticas turísticas de la OCDE 2020*. Paris: OECD Publishing. Obtenido de <https://doi.org/10.1787/6b47b985-en>.
- Organización Mundial del Turismo (UNWTO). (2022). *Todos los países: turismo receptor. Estadísticas de Turismo*. Madrid: E-library.
- Richards, G. (2001a). "The Development of Cultural Tourism in Europe". En: G. Richards (ed.). *Cultural Attractions and European Tourism*. Oxon: CAB International
- Richards, G. (2001b). "Creating a New Tourism?". En: *Turisme i Cultura* (pág. 59-66). Debats del Congrés de Turisme Cultural, 2001. Saló Internacional del Turisme en Catalunya. Barcelona: Fundació INTERARTS.
- Rist, G. (2002). *El desarrollo: historia de una creencia occidental* (Vol. 137). Madrid: Los libros de la Catarata.
- Romero, A., y Terán, M. (2017). *Gestión e invocación del turismo en el caribe colombiano*. Turismo y Sociedad, 87-106.
- Sancho, A. (2008) *Introducción al turismo. OMT, Madrid*, DOI: <http://www.e-unwto.org>
- Santana, A. (2005). *Antropología y turismo*. España: Ariel S.A.
- Serrano A., A., y Cazares, L. (2019). *La sostenibilidad factor determinante para el turismo en Colombia*. Revista Espacios 40 (13).

- SGT (1992). *Futures. Plan Marco de Competitividad del Turismo Español*, Secretaria General de Turismo, Madrid.
- Zamorano, F. (2008) *Turismo Alternativo - Servicios turisticos diferenciados*. Editorial Trillas
- Zapata P., L. (2016). *Industria de la comunicación y la economía digital: guía básica del Dircom*. UOC.
- Zizumbo V., L. (2013). *Las paradojas del desarrollo local y del turismo*. México D.F.: Miguel Ángel Porrúa.

Capítulo XXXI

CONCIENCIA AMBIENTAL EN LOS POBLADORES DE UN
CENTRO POBLADO, DE APURIMAC – PERÚ

31. CONCIENCIA AMBIENTAL EN LOS POBLADORES DE UN CENTRO POBLADO, DE APURIMAC – PERÚ

ENVIRONMENTAL AWARENESS IN THE INHABITANTS OF A TOWN CENTER IN APURIMAC- PERÚ

Walter Jesús Acharte Champi

Universidad Autónoma de Ica. Perú

walter.acharte@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-6598-7801>

Yady Espinoza Alarcon

Universidad Autónoma de Ica. Perú

yady.espinoza@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-4491-1829>

Eduardo Oreste Pino Anchante

Universidad Autonoma de Ica

eduardo.pino@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-6951-200X>

Susana Marleni Atúncar Deza

Universidad Autonoma de Ica

susana.atuncar@autonomadeica.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-9532-2349>

Herbert Christian Córdova Solís

Universidad Nacional de Cañete

hcordova@undc.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-5764-8164>

Resumen

El estudio buscó evaluar la conciencia ambiental que poseen los pobladores de un centro poblado de Apurimac, Perú. Estudio descriptivo, cuantitativo, tomando como técnicas la encuesta e instrumento el cuestionario, población 1350 y una muestra de 300

participantes. Los resultados indicaron que la conciencia ambiental alcanzo un porcentaje alto con un 82,33 %. Referente a la dimensión afectiva de la misma forma se encontró una conciencia alta con un 66.67%, en la dimensión cognitiva una conciencia alta con un 77%, en la dimensión conativa una conciencia alta con 66.33% y por último en la dimensión activa una conciencia alta con un 67%.

Palabras clave: Centro poblado, Conciencia ambiental, Apurimac.

Abstract

The study sought to evaluate the environmental awareness of the inhabitants of a town in Apurimac, Peru. It was a descriptive, quantitative study, using a survey technique and a questionnaire as an instrument, with a census population of 300 participants. The results indicated that environmental awareness reached a high percentage of 82.33%. Regarding the affective dimension, a high awareness was found with 66.67%, in the cognitive dimension a high awareness with 77%, in the conative dimension a high awareness with 66.33% and finally in the active dimension a high awareness with 67%.

Key words: Population center, Environmental awareness, Apurimac.

31.1 Introducción

El término conciencia ambiental puede definirse como la firme creencia que tienen individuos, organizaciones, grupos o sociedades enteras de que los recursos naturales deben salvaguardarse y utilizarse de forma lógica y responsable para la mejora de las generaciones actuales y futuras de la humanidad. Esta visión se fundamenta en principios ecológicos que prescriben acciones o comportamientos ecológicos deseables. La conciencia medioambiental se refiere a un marco conceptual y a un esfuerzo colectivo dirigido a salvaguardar y mejorar el entorno natural. Su objetivo es influir en las personas a través de la acción y la educación para salvaguardar los recursos naturales y los ecosistemas. La conciencia medioambiental es la base fundamental de todos los aspectos de la vida. Es una educación esencial que trasciende

la edad y el conocimiento, sirviendo como principio rector que valora y salvaguarda el medio ambiente para preservar su estado actual y mantener su equilibrio para el futuro. Hace hincapié en la necesidad de reconocer que el ser humano tiene un papel significativo en el deterioro del entorno natural. La conciencia medioambiental implica la protección del entorno natural y el uso responsable de los recursos. Esto se logra mediante la aplicación de cambios en las políticas gubernamentales y las acciones individuales. (Gobierno de México, 2020)

Existe una falta de apoyo popular a las preocupaciones medioambientales en el país. Las movilizaciones que se producen en medio de la expansión de las industrias extractivas no están impulsadas por objetivos ecologistas. Por el contrario, representan principalmente reacciones ante las agresiones y los peligros percibidos que se ciernen sobre los recursos naturales. La adopción de obligaciones específicas y la afirmación del concepto de medio ambiente como un valor positivo y deseable, incluso en términos políticamente correctos, en estos conflictos no implica automáticamente que estos movimientos tengan una naturaleza ecologista que refrende la noción de una creciente conciencia medioambiental. En la última década se ha incrementado notablemente la difusión de ideas, eventos, normas, actividades comerciales y regulaciones gubernamentales relacionadas con el medio ambiente en el Perú. Los actores han incluido los factores ambientales en su discurso, y algunos incluso los han implementado en sus prácticas. A pesar de la mayor comprensión y aparente deseo de mejorar la gestión de nuestros paisajes, recursos naturales y ecosistemas, falta una acción decidida y comprometida. La bien establecida diferencia entre las expresiones verbales y las acciones, que es bien reconocida entre nosotros debido a la presencia de expertos políticos. (Bravo, 2013)

Frente a ello surgió la necesidad de realizar el presente estudio, planteándose la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de conciencia ambiental en los pobladores de un centro poblado, de Apurímac, Perú?, el principal objetivo del estudio fue: Determinar el nivel de conciencia ambiental, en los pobladores de un centro poblado, de Apurímac, Perú.

31.2 Desarrollo

Existen una serie de estudios que se han realizado tanto en el ámbito a nivel internacional como en el ámbito nacional, en Bolivia (Arosquipa et al., 2023). Según su investigación subraya la importancia de la gestión de la concienciación medioambiental, ante la necesidad de mitigar y evitar los peligros venideros. Es necesario tener en cuenta la susceptibilidad y flexibilidad de la población frente a elementos sociales tanto externos como internos. Esto permitirá desarrollar estrategias de adaptación eficaces. Es crucial destacar la importancia de promover la concienciación medioambiental en las instituciones educativas. La conciencia medioambiental también tiene un impacto crucial en la disminución de la susceptibilidad de la población al aumentar la inclinación de las personas a participar en los esfuerzos de conservación, al tiempo que promueve comportamientos ecológicamente sostenibles. Del mismo modo en Colombia (Rubina et al., 2021) realizó un estudio en el que revisaron 30 publicaciones de varias bases de datos indexadas. El objetivo del estudio era examinar los componentes, técnicas, programas y grados de concienciación medioambiental. Se tuvieron en cuenta el tema, la metodología, la muestra, los instrumentos y los resultados. Los datos se analizaron descriptivamente y herramientas cualitativas. Los resultados del estudio sobre la conciencia medioambiental de los participantes revelaron muchas categorías, a saber: (1) Preservación del clima, (2) Preservación, (3) Biodiversidad, (4) Salvaguardia de la tierra, (5) Preservación del agua y (6) medioambiental profunda.

Dentro de los estudios nacionales se tiene el desarrollado por (Farfán, 2018), donde trabajó con 379 pobladores distrito de Subtanjalla, y evaluó la conciencia ambiental de los mismos en la cual se pudo evidenciar que un 10,0% (38) perciben un bajo nivel, el 70,2% (266) regular y el 19,8% (75) alto. Lo mismo cabe decir (Huere, 2019), Se realizó una encuesta a 92 residentes de Ninacaca, en Pasco. El análisis de los resultados se reveló un nivel significativo de conciencia ambiental entre los participantes. Además, al examinar la relación se observó una correlación positiva moderada.

En cuanto a la conceptualización, para (García y Espino, 2023), es crucial cultivar una fuerte conciencia medioambiental entre el público para establecer normas de

comportamiento claras que puedan ayudar a aliviar este problema y promover una relación más armoniosa con el ambiente. Múltiples estudios destacan cultivar un grado suficiente de conciencia medioambiental entre el público en general. Estas investigaciones sugieren que una mayor conciencia medioambiental está asociada a una mayor alfabetización científica. Además de una mayor competencia en la gestión de las emociones relacionadas con la ciencia. Esto es significativo ya que la educación científica de los individuos jóvenes y fomenta sus aspiraciones, que son esenciales para abordar las cuestiones socioambientales. La importancia de aprender conciencia medioambiental reside en la capacidad de orientar las actividades de los individuos de forma práctica. Es crucial comprender cómo la transmisión y propagación del conocimiento sobre la cuestión influyen en su creación. Esto implica reconocer los factores que restringen la implementación y aceptación de acciones y políticas de respuesta por parte de la población. Tanto en términos de su estructura como de sus procesos, proporcionan una contribución significativa para mejorar las tácticas y las iniciativas educativas destinadas a mejorar la interacción de la población. Para aumentar efectivamente la conciencia entre la comunidad, es crucial llevar a cabo investigaciones que proporcionen información sobre la perspectiva de la población, en particular de los residentes.

31.3 Metodología

Fomenta la búsqueda de conocimientos novedosos y la dedicación a recopilar información que mejore la comprensión científica, demostrando una propensión a explorar nuevas ideas y áreas de estudio. Implica la generación de conceptos o ideas novedosas que van más allá de la información existente, sin abordar necesariamente un problema fáctico concreto.

Para el presente estudio se usó un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo. Eligiendo este enfoque porque no hubo alteraciones ni manipulaciones intencionadas de las variables para lograr los resultados deseados. En su lugar, se documentaron todos los fenómenos observados durante el proceso de investigación.

El instrumento se elaboró a partir de una escala dicotómica y se validó mediante el juicio de expertos. Los expertos tienen conocimientos y experiencia relevantes en la materia, con tres másteres que poseen conocimientos previos en el campo de la sensibilización medioambiental. El instrumento recibió evaluaciones muy favorables. Para la obtención de la confiabilidad se usó el método de KR-20 en otro centro poblado con las mismas características del estudio, el cual posee una población con mucha similitud a nuestro estudio realizado; obteniendo en la variable 0,855. La población estuvo constituida por los pobladores de un centro poblado de la región Apurímac. Que son 1350 pobladores, información obtenida de los registros poblacionales de la alcaldía.

Se consideró una muestra por conveniencia no probabilística, dicha muestra se constituyó por 300 pobladores entre las edades de 18 a 60 que viven en el centro poblado. Se midió la apreciación de los pobladores referente a la conciencia ambiental. El cuestionario que se usó estuvo conformado por la escala dicotómica y constó de 22 preguntas, se realizó de manera adecuada.

Las preguntas estuvieron divididas de la siguiente manera:

De la pregunta 1 a la pregunta 22, se realizaron consultas sobre la conciencia ambiental, se consideraron las respuestas en valores de forma numérica de la siguiente manera:

De las preguntas de la 1 – 7, sobre la dimensión: Afectiva, 8 – 15, dimensión cognitiva; 16 – 19, Dimensión conativa y de la pregunta 20 – 22, la dimensión activa. Se clasificaron de la siguiente manera:

De las preguntas 1– 22, en la todas las dimensiones, se usaron las alternativas en la escala dicotómica y se le dio los siguientes valores: a) No = 0, b) Si=1. En donde se clasificó como baja, aquellos que obtuvieron un puntaje (0- 7), regular, aquellos que obtuvieron un puntaje (8-15) y alta aquellos que obtuvieron un puntaje (16–22).

Se usó la versión SPSS 25 y Excel 2021 para procesar el análisis de datos y preparar una base de datos para cada variable. Los métodos de análisis descriptivo empleados incluyen tablas.

31.4 Resultados y Discusión

Tabla 1.

Conciencia ambiental

		Frecuencia	Porcentaje
Conciencia Ambiental	Alta	250	83.33%
	Regular	8	2.67%
	Baja	42	14%
	Total	300	100,0 %

Fuente: Cuestionario y Spss 25

En la tabla 1 se observa una alta conciencia ambiental con un 82,33 % (250), el 2,67% (8) una conciencia ambiental regular y un 14, 0% (42) una conciencia ambiental baja. Todo ello en el un Centro Poblado, de Apurimac- Perú.

Tabla 2.

Dimensión afectiva de la Conciencia ambiental

		Frecuencia	Porcentaje
Dimensión Afectiva	Alta	200	66.67%
	Regular	30	10%
	Baja	70	23.33%
	Total	300	100,0 %

Fuente: Cuestionario y Spss 25

En la tabla 2 se observa una alta conciencia ambiental en la dimensión afectiva con un 66,67 % (200), el 23,33% (70) una conciencia ambiental baja y un 10,0% (30) una conciencia ambiental regular. Todo ello en el un Centro Poblado, de Apurimac- Perú.

Tabla 3.

Dimensión cognitiva de la Conciencia ambiental

		Frecuencia	Porcentaje
Dimensión Cognitiva	Alta	231	77%
	Regular	53	17.67%

Baja	16	5.33%
Total	300	100,0 %

Fuente: Cuestionario y Spss 25

En la tabla 3 se observa una alta conciencia ambiental en la dimensión cognitiva con un 77,00 % (231), el 17,67% (53) una conciencia ambiental regular y un 5,33% (16) una conciencia ambiental baja. Todo ello en el un Centro Poblado, de Apurimac- Perú.

Tabla 4.

Dimensión conativa de la Conciencia ambiental

		Frecuencia	Porcentaje
Dimensión Conativa	Alta	199	66.33%
	Regular	85	28.33%
	Baja	16	5.33%
	Total	300	100,0 %

Fuente: Cuestionario y Spss 25

En la tabla 4 se observa una alta conciencia ambiental en la dimensión conativa con un 66,33 % (199), el 28,33% (85) una conciencia ambiental regular y un 5,33% (16) una conciencia ambiental baja. Todo ello en el un Centro Poblado, de Apurimac- Perú.

Tabla 5.

Dimensión activa de la Conciencia ambiental

		Frecuencia	Porcentaje
Dimensión Activa	Alta	201	67%
	Regular	78	26%
	Baja	21	7%
	Total	300	100,0 %

Fuente: Cuestionario y Spss 25

En la tabla 5 se observa una alta conciencia ambiental en la dimensión activa con un 67,00 % (201), el 26,00% (78) una conciencia ambiental regular y un 7,00% (21) una conciencia ambiental baja. Todo ello en el un Centro Poblado, de Apurímac- Perú.

Teniendo en cuenta las tablas dadas en los resultados, se evidencia que los pobladores de este centro poblado de Apurímac en Perú, posee una alta conciencia ambiental con un 83,33 %, este resultado discrepan con el estudio de (Navarro, 2022) El estudio descubrió que la mayoría de los participantes exhibió un grado moderado de percepción en todas las dimensiones evaluadas durante la prueba. Específicamente, la mayoría de los participantes indicaron que existe un nivel moderado de conciencia ambiental en el distrito de Montero, con base en sus dimensiones cognitiva, afectiva, conativa y activa. La distribución es la siguiente: 58,9% se ubica en el rango medio, 24,8% en el rango alto y 16,3% en el rango bajo. De la misma forma discrepan con los resultados de (Liñán, 2020) donde el 39,5% de la población encuestada declaró tener un bajo grado de conciencia medioambiental, mientras que el 39,2% de la población encuestada también declaró tener un bajo grado de conciencia medioambiental. Se observó que el grado de conciencia medioambiental era bajo según la mayoría de los encuestados. Sin embargo, el 39,2% de los encuestados declaró tener un nivel medio de conciencia medioambiental, y sólo el 21,3% evaluó su nivel de conciencia medioambiental como alto.

31.5 Conclusiones

De acuerdo a lo resultados obtenidos, se han podido plasmar las siguientes:

La mayoría de los pobladores en el Centro Poblado de Apurímac, Perú, muestran una alta conciencia ambiental, representando el 83.33% de la muestra. Sin embargo, se identifica un pequeño porcentaje con conciencia ambiental regular (2.67%) y baja (14%). Esto sugiere que, en general, la comunidad tiene una actitud positiva hacia la conciencia ambiental.

Se evidencia que la dimensión afectiva es mayoritariamente alta (66.67%). Aunque hay un porcentaje significativo con conciencia ambiental baja (23.33%), la

dimensión afectiva refleja una conexión emocional positiva hacia el medio ambiente en la población del Centro Poblado.

Se muestra que la dimensión cognitiva es predominantemente alta (77%). Este resultado sugiere que la comunidad tiene un conocimiento sustancial y una comprensión adecuada de las cuestiones ambientales. Aunque existe una proporción de conciencia regular (17.67%) y baja (5.33%), la mayoría demuestra un nivel cognitivo elevado.

Se observa que la dimensión conativa, que se refiere a la disposición para tomar medidas, muestra una proporción significativa de conciencia ambiental alta (66.33%). Aunque hay una cantidad considerable con conciencia regular (28.33%) y baja (5.33%), la mayoría de la población demuestra una predisposición activa hacia la adopción de comportamientos sostenibles.

Se revela que la dimensión activa es mayoritariamente alta (67%). A pesar de que hay una proporción significativa con conciencia regular (26%) y baja (7%), la mayoría de la población muestra una inclinación activa hacia la participación en prácticas ambientalmente sostenibles.

Referencias

- Arosquipa, W. et al (2023). Manejo de riesgos de desastres y su impacto. Artículo publicado en Horizontes 7 (30), 1752-1760.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i30.625>
- Bravo, F. (2013). ¿Se evidencia conciencia ambiental en el país peruano? PUCP.
- Farfan, C. (2018). *Gestión de residuos sólidos*. [Cesar Vallejo].
<https://core.ac.uk/download/pdf/326622346.pdf>
- García, J. A, & Espino, A. (2023). Un análisis desde las perspectivas cognitiva, afectiva, conativa y activa. Artículo publicado en la Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, Volumen 4(5).
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1344>

- Gobierno de Mexico. (2020). *Día Conciencia en el medio Ambiental*.
<http://www.gob.mx/semarnat/articulos/dia-de-la-conciencia-ambiental-253396>
- Huere, R. T. (2019). Impacto del programa de gestión de desechos sólidos en habitantes en la Ciudad de Ninacaca, Pasco, en el año 2019. UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39813>
- Liñan Solis, I. (2020). Manejo del entorno y conciencia ecológica en el bienestar de los residentes de P.J. Nuevo Perú, S.J.L. en el año 2020. UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47216>
- Navarro Martínez, M. (2022). Manejo de desechos sólidos y sensibilización ambiental en habitantes de un distrito en la Región Piura, año 2022. UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93170>
- Rubina, M., Padilla, J., & Gutierrez, M. (2021). *Situación actual sensibilización medioambiental a través de la educación 1*.

Capítulo XXXII

CONTROL INTERNO PARA LA DINAMIZACIÓN DE LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE

32. CONTROL INTERNO PARA LA DINAMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE

INTERNAL CONTROL FOR THE DYNAMICIZATION OF THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF MOCHE

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

franciscp.espinoza.polo@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-5207-8200>

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

cacm73@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-6477-350X>

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

lormidiaz2004@yahoo.es

 <https://orcid.org/0000-0002-4700-2316>

Dr. Martín Desiderio Vejarano Campos

Universidad Cesar Vallejo

mvejaranoc@ucvvirtual.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-7738-4928>

Dr. Davis Alberto Mejía Pinedo

Universidad Cesar Vallejo

damejiapi4@ucvvirtual.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-8790-1682>

Dr. Alain Fitzgerald Castro Alfaro

Corporación Universitaria Rafael Núñez

alain.castro@curnvirtual.edu.co

 <https://orcid.org/0000-003-1227-7770>

Resumen

El presente capítulo de libro se enfoca en explicar como incide la inspección interna en la diligencia administrativa en el ayuntamiento de la circunscripción de Moche en el año 2020. La metodología de la investigación fue asociativo explicativo, tomando como tipo el no experimental, transversal, descriptivo, tomándose una muestra no probabilística de 16 colaboradores del ayuntamiento objeto de estudio. El proyecto muestra que el control interno dinamiza la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Moche $r^2=74.9\%$. Que equivale que otros factores distintos al control interno 25.1% también inciden en la gestión administrativa.

Palabras clave: Control interno, dinamización administrativa, gestión administrativa, Municipalidad Distrital de Moche.

Abstract

This book chapter focuses on explaining how the internal inspection affects the administrative diligence in the municipality of the Moche district in 2020. The research methodology was explanatory associative, taking non-experimental, transversal, descriptive as the type. , taking a non-probabilistic sample of 16 employees of the city council under study. The project shows that internal control energizes the administrative management of the District Municipality of Moche $r^2=74.9\%$. Which means that other factors other than internal control 25.1% also affect administrative management.

Keywords: Internal control, administrative dynamization, administrative management, District Municipality of Moche.

32.1 Introducción

El control interno ha sido acreditado como un instrumento para que la dirección de cualquier institución consiga un resguardo razonable para el logro de sus propósitos organizacionales y tenga la aptitud de comunicar sobre su gestión a los individuos

preocupados por ella. La Gestión Administrativa del ámbito estatal, es la organización constituida por las instituciones que conforman el Sector Ejecutivo del Poder Público y por las múltiples entidades e instituciones de característica estatal, que de forma constante tienen la función de ejecución de las actividades y acciones administrativas del Estado.

Así ofrecemos en este estudio, la introducción, con prescripción de realidades problemáticas, desde la esfera global, nacional y local; los motivos de la realización, las investigaciones previas en los niveles, global, país y local; las bases teóricas con sus dominios, y los propósitos de la investigación. La metodología, con las características, alcance, esquema lógico, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos, la operacionalización de las variables, el método de análisis de datos. Los resultados presentados, sintetizados en los estadígrafos, la categorización de las variables generales y las subvariables; las asociaciones de las temáticas y los dominios respectivos de estas temáticas, asimismo las mediciones de los índices de influencia de la variable independiente: Control interno; en la variable consecuencia Gestión administrativa con sus dimensiones. El debate de los resultados encontrados vs. resultados de los estudios previos y con las bases teóricas, para culminar con las conclusiones y la parte interesante: las sugerencias producto del debate para continuar con investigaciones proyectivas.

32.2 El problema y su importancia

Las empresas en el mundo urgen tener un seguimiento interno real, que concrete el rol comprobador, pero fundamentalmente que sea empleado como un instrumento orientador para el perfeccionamiento de la administración, esto es, para la consecución de competencia, ahorro, efectividad y crecimiento constante (Mendoza-Zamora et al., 2018).

Catágora (2013), establece que, los problemas económicos, bancarrotas destacadas de prestigiosas entidades mercantiles, estafas irremediables, estados contables adulterados; a escala mundial y nacional han revelado en los anales que una

de sus fuentes fue la carencia y escasa operatividad de las inspecciones internas oportunas sobre las actuaciones e información contable que debieron garantizar el apropiado empleo de los medios donados por los propietarios en el ámbito privado y por los pobladores en el ámbito estatal.

La inspección interna es un procedimiento de información de contraste, cuyo propósito es acompañar el curso de los planes ya en fase de ejecución en una institución (Rio Riande, 2016).

En el contexto presente de los negocios de altas capacidades y destrezas, las pequeñas empresas confrontan constantemente grandes desafíos, que deben de ser apropiadamente administradas, protegiendo su desarrollo y su estabilidad, ya que sus tácticas son hábilmente plagiadas (Revilla Torrejón & Fernández, 2010; citados en Manosalvas Gómez et al., 2019).

El concejo del distrito de Moche, jurisdicción de Trujillo, es un organismo con independencia para tomar decisiones sobre el desarrollo de proyectos en beneficio de sus conciudadanos; por ello, gestiona los fondos estatales derivados del gobierno central y los ingresos generados por el concejo mismo, los que tienen que ser administrados de manera conveniente y apropiada. Sin embargo, se distinguen deficiencias en el procedimiento de inspección estatal, tales como: déficit de los decisores de promover un ambiente de fiscalización interna, restándole significancia, al desarrollo de tareas saltándose las normas de verificación interna como el tema del encargado de administración que da efectivo circulante a los supervisores, siendo él mismo que rubrica como responsable y controlador, originando defraudación económica; los estados financieros se asientan con cifras desfasadas; los ejecutivos son rotados, sin tener en cuenta merecimientos; escasa comunicación sobre normas y procedimientos, etc. Esta exposición de dificultades de la comuna mochera, requiere como respuesta alternativa, la realización de una investigación que cuantifique las categorías de las variables y dimensiones. También sus vínculos entre estas, como también la incidencia del control interno en la dinamización de la gestión administrativa, información trascendente para hacer recomendaciones y efectivizar la toma de determinaciones apropiadas del organismo.

Lo que conlleva a la pregunta general: ¿En qué medida incide la inspección interna en la diligencia administrativa en el ayuntamiento de la circunscripción de Moche, 2020?

32.3 El marco teórico

Mendoza Zamora (2018) en su estudio: El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. En la realización de este trabajo se empleó el razonamiento de transitar del pensamiento de situaciones específicas a un pensamiento más global; como también el razonamiento de transitar de un pensamiento global a otro pensamiento de situaciones específicas. Igualmente, se usó un procedimiento racional que facilita desorganizar cognitivamente una totalidad en sus elementos; como también la situación contraria, de organizar cognitivamente la conexión de los elementos y lograr vincularlos en sus cualidades generales. Se concluyó, que optimizando el desempeño de la aplicación de los medios estatales, los procedimientos de inspección interna que pongan en marcha en la diligencia administrativa potenciarán los modelos gerenciales asociados al periodo de gasto estatal, lo que repercutirá en apropiados periodos para planteamientos, consentimientos, aplicación y entrega de balances de los medios estatales otorgados o producidos, cuando se exprese de fases críticas de la organización solo asociarán a los sectores que participan en todo lo que concierne abiertamente al empleo de medios, sobre adquisiciones, mantenimiento, inventarios, etc.

Vega de la Cruz et al. (2017), en su estudio: Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno. Procedente de su labor social, de brindar un apoyo de salud de categoría a la colectividad, en los nosocomios y clínicas, se demanda reducir la comparecencia de acciones que puedan agredir contra la integridad personal y afectiva de los enfermos que cuidan. Una de las tácticas a atender para vencer esta dificultad, es la puesta en funcionamiento apropiado del procedimiento de inspección interna, que asegure la sustentabilidad de los garantes, mediante el incremento de la pertinente vigilancia de los individuos, posible solamente dentro de una configuración de vigilancia que mida la administración sobre la colectividad ya señalada y cuidada. El propósito de

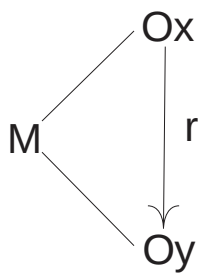
este estudio fue sugerir un registro de administración de inspección interna para una organización de salud. Este fue pensado bajo las guías de la estructuración multicriterio en total con la localización de fragilidades mediante los entramados de Petri. Para esto se estableció la disposición, significancia de importancia y completación de los elementos de la inspección interna y al mismo tiempo se señaló la no confiabilidad de los procedimientos críticos en la institución asunto de ejecución práctica.

32.4 Metodología

Tipo y Diseño de Investigación

El esquema lógico del estudio es no experimental, transversal, descriptivo, asociativo, causal. El primero porque no hay tratamiento en la variable independiente, el segundo porque la ejecución de los instrumentos se lleva a cabo en un solo instante, el tercero debido a la caracterización de las variables y subvariables en sus posiciones respectivas, el cuarto por la determinación de los grados de nexo entre estas, y la última ya que intenta confirmar las razones de la diligencia administrativa por efecto de la inspección interna (Hernández y Mendoza, 2018).

La configuración que concierne a este esquema es:



Ox =Inspección interna

Oy =Actuación administrativa

r =Coeficiente de correlación entre las variables estudiadas

M= Muestra de 16 colaboradores.

Variables y Operacionalización

Identificación de Variables

Variable I: Control Interno: La inspección interna es una sucesión de pasos completos concretados por el responsable, empleado y colaboradores de una organización, configurado para hacer frente a las amenazas y para otorgar garantía prudente de lograr la gestión de la organización y los propósitos planteados (Contraloría general de la república, 2014).

Variable II: Gestión Administrativa

Argandoña (2012) un estudioso muy importante, conceptualizó funcionalmente la administración expresando que ella equivale a prevenir, ordenar, decretar, armonizar y vigilar, asimismo estableció que era la aptitud de guiar a las personas.

Población, Muestra y Muestreo

Población. Es la agrupación de individuos o enseres con una o varias cualidades homogéneas, que están en una circunscripción y en un momento (Vara, 2012, p.221).

La población estuvo conformada por 32 colaboradores del ayuntamiento de la circunscripción de Moche, Trujillo.

Tabla 1

Población de estudio de la Municipalidad Distrital de Moche

Detalle	Masculino	Femenino	Total
Autoridades (01 alcalde y 07 Regidores)	05	03	08
Funcionarios	04	02	06
Profesionales Administrativos	05	03	08
Técnicos Administrativos	06	04	10
Total	20	12	32

Note. MDM-La Libertad 2020.

Muestra Es la agrupación de individuos o enseres tomados de la población mediante un procedimiento preestablecido (Vara, 2012, p. 221).

Se consideró el grupo parte de la población, con metodología no probabilística, por criterio, seleccionada por conveniencia e interés de los investigadores, constituida por 16 colaboradores del ayuntamiento de la circunscripción de Moche, Trujillo.

Unidad de Análisis

Comprendido por un profesional con cualidades homogéneas, del local central del Ayuntamiento Central del Distrito de Moche.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez

Técnicas: Son las tácticas aplicadas para acopiar la información solicitada para generar el

conocimiento de lo que se indaga (Martínez Godínez, 2013).

Instrumentos Son las herramientas que permiten operativizar a las técnicas, tales como formato de papel o digital (Martínez Godínez, 2013).

La técnica aplicada en este trabajo es la encuesta, con sus instrumentos: de inspección interna y de actuación administrativa.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Estos instrumentos fueron generados por los Magísteres García Moreto Jovino y Lázaro Lescano César Augusto, cuyas fichas técnicas y descripciones de los mismos se presentan (Ver Apéndice III, en Anexos). Los instrumentos se presentan (Ver Apéndice I y II, en Anexos).

Procedimiento

Una vez agrupados y ordenados las alternativas de respuestas de los ítems en sus datas de variables de inspección interna y actuación administrativa.

Método de análisis de datos

Se procederá con la aplicación de la prueba de Shapiro-Wilk (ya que $n > 50$) que permitirá saber si las variables tienen tendencia a la normal (se usará Pearson para obtener el índice de asociatividad), o si la tendencia es no a la normalidad (en cuyo caso se empleará Rho Spearman para obtener el índice de asociatividad). Terminando con la fórmula de anova de regresión lineal, que dará el estimado del porcentaje de incidencia de la inspección interna en la actuación administrativa.

Se interpretarán los estadígrafos generales de las variables inspección interna y actuación administrativa y de sus subvariables. Se elucidarán las posiciones en categorías alcanzadas por las variables y subvariables, como también sus índices de asociación y significancia que las caracterizan a estas. Se explicará objetivamente de manera porcentual la repercusión de la inspección interna y sus subvariables en la gestión administrativa y en sus subvariables.

32.5 Resultados

Tabla 2

Estadígrafos de control interno y gestión administrativa y dimensiones.

	ACO	EVR	ACG	APM	SIC	SRE	CI	PLA	ORG	DIR	CON	GA
N Válido	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	9,38	9,31	5,56	4,69	6,63	10,50	46,06	11,25	12,19	13,19	12,81	49,44
Mediana	10,50	9,50	6,00	6,00	7,00	10,50	48,00	12,50	13,00	15,00	14,00	50,50
Moda	12	15	9	6	9	3 ^a	39 ^a	15	15	15	15	60
Desv.	3,519	4,909	3,444	1,887	2,655	4,761	13,036	4,107	3,124	2,994	3,311	11,278
Desviación												
Mínimo	0	0	0	0	0	3	19	2	5	5	5	22
Máximo	12	15	9	6	9	18	67	15	15	15	15	60

Note. Data de control interno y gestión administrativa.

Interpretación:

Los estadígrafos del control interno, La Media, Mediana, Moda, Desv. Desviación, Mínimo, Máximo, son: 46,06; 48,00; 39^a; 13,036; 19; 67; de la misma manera se interpreta la gestión administrativa y las dimensiones de ambas variables.

Figura 1

Ambiente de Control

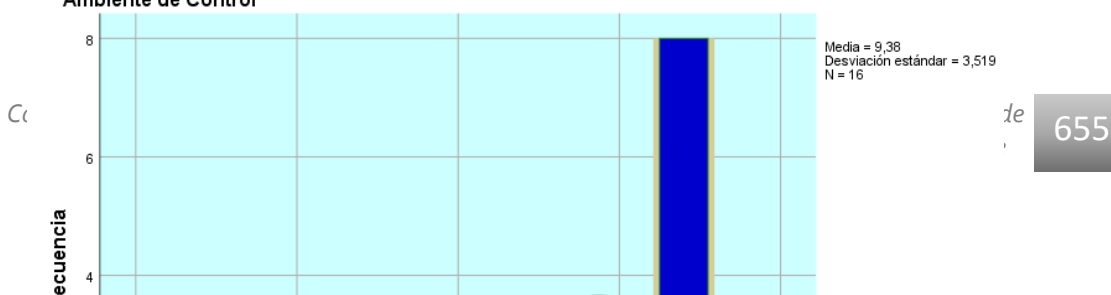


Figura 2

Evaluación de Riesgos

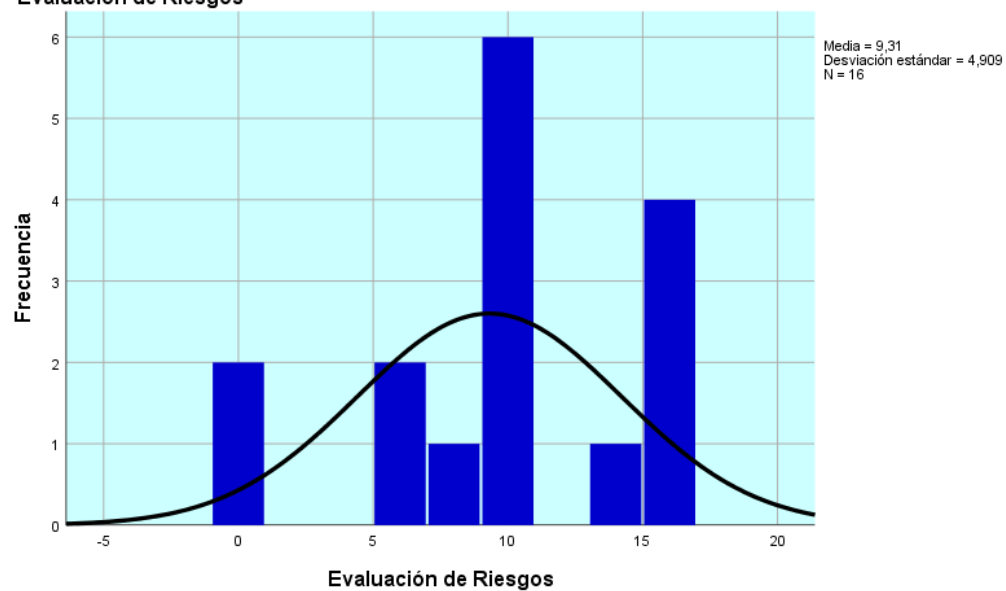


Figura 3

Actividad de Control Gerencial

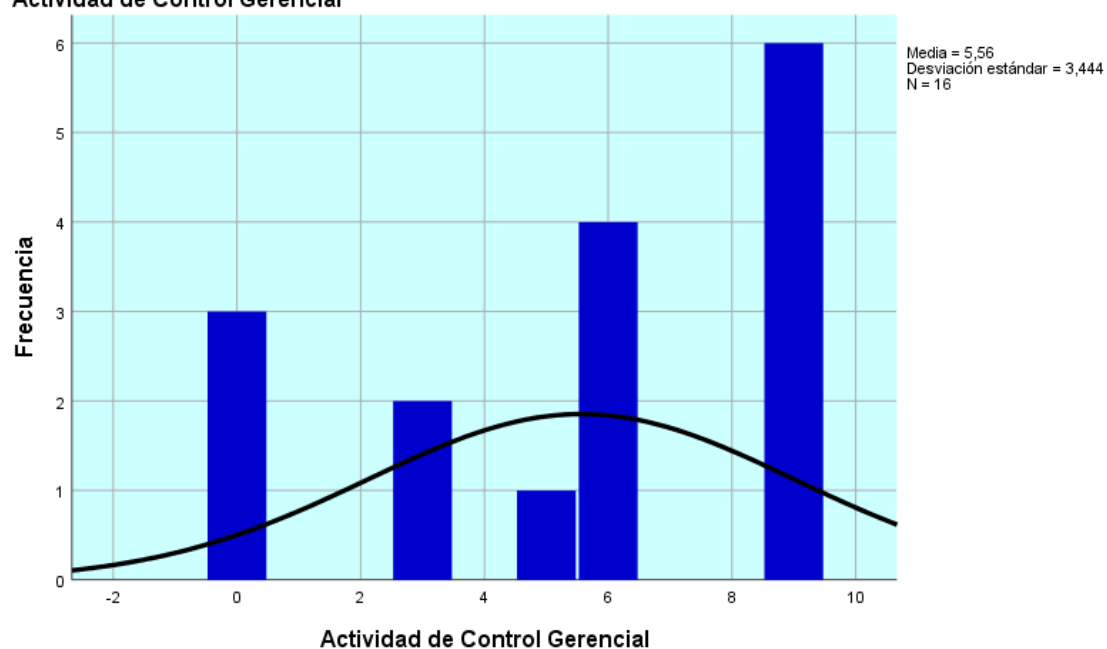


Figura 4

Actividad de Prevención y Monitoreo

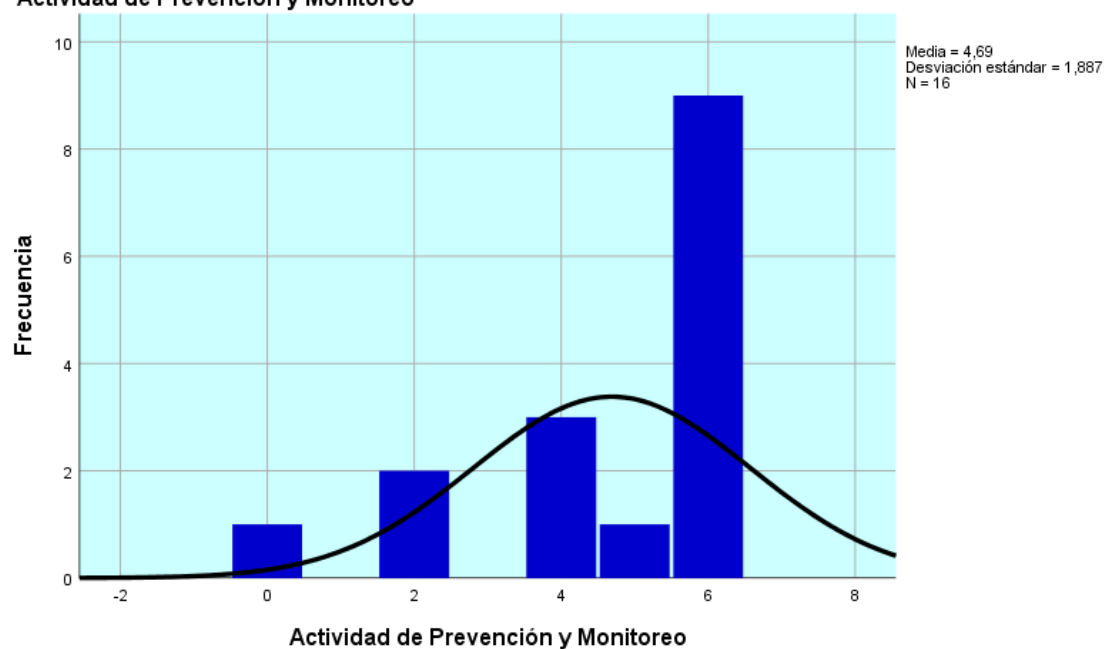


Figura 5

Sistemas de Información y Comunicación

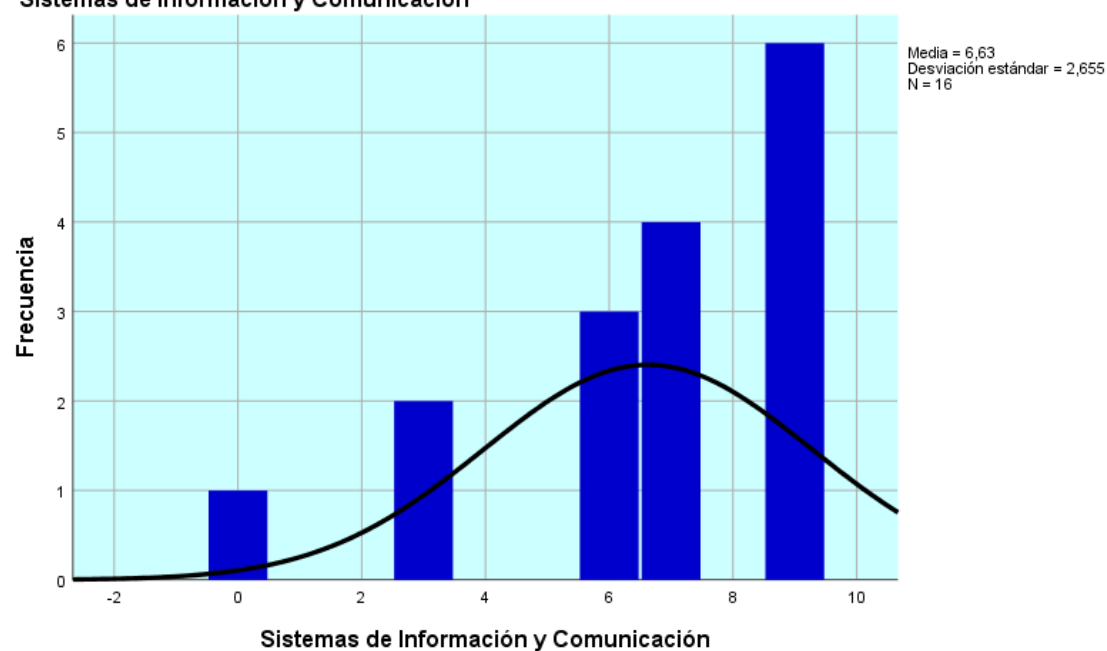


Figura 6

Seguimiento de Resultados

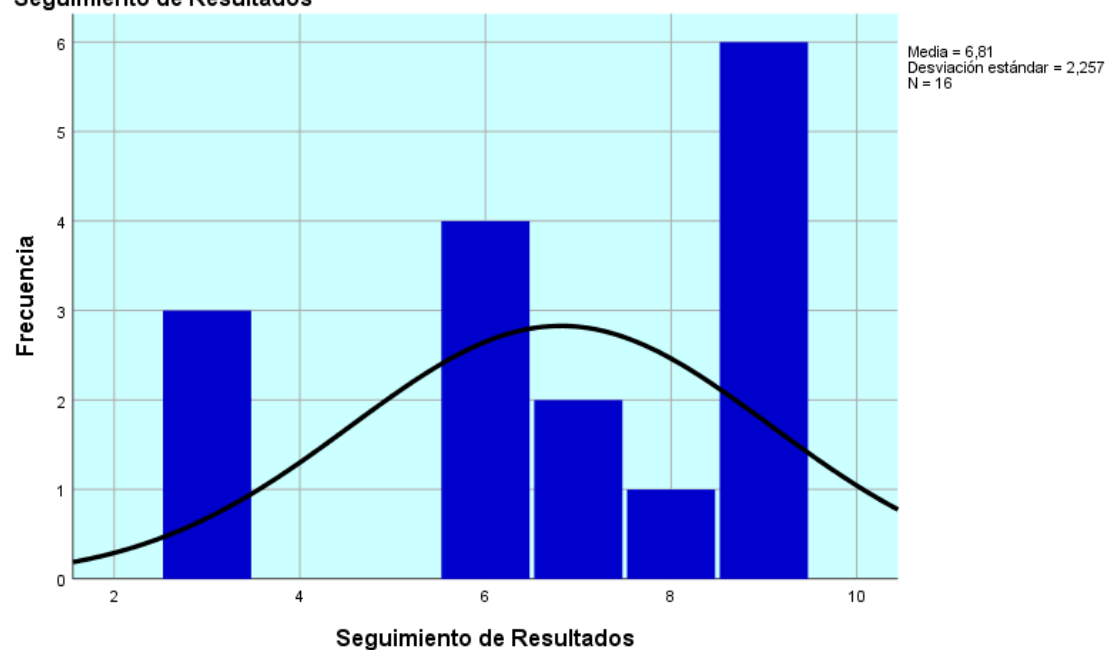


Figura 7

Control Interno

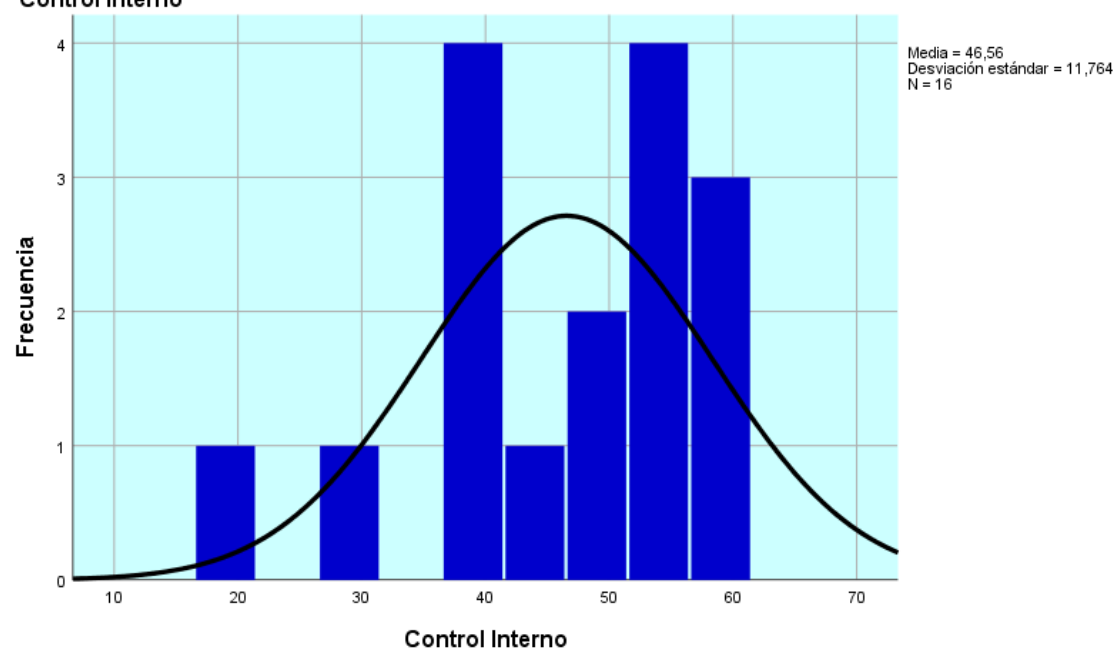


Figura 8

Planificación

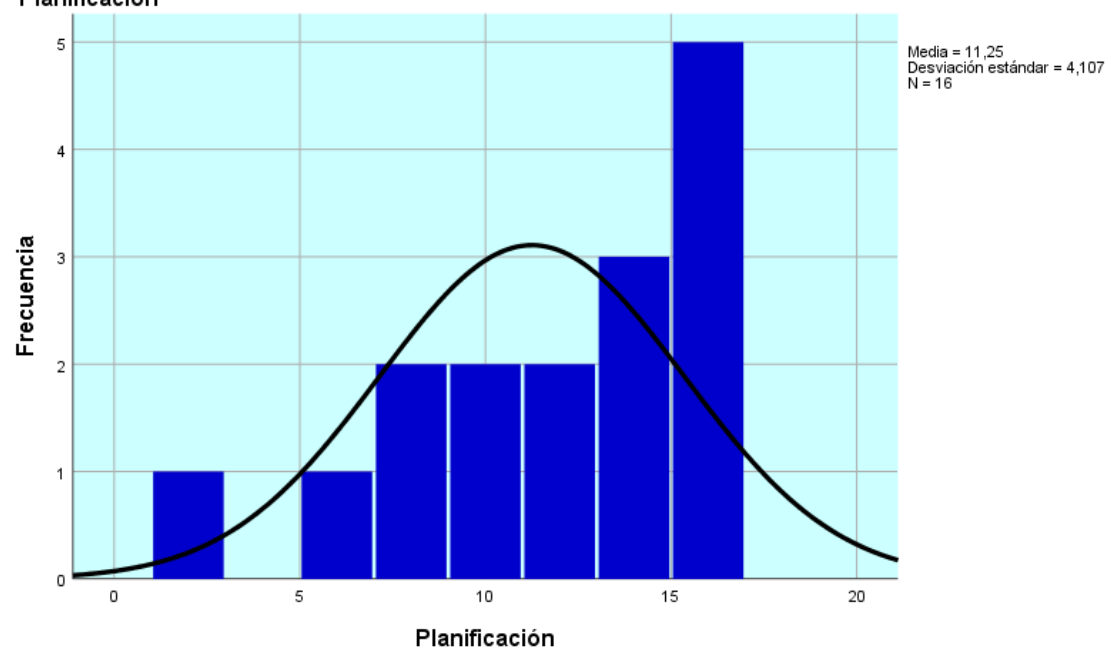


Figura 9

Organización

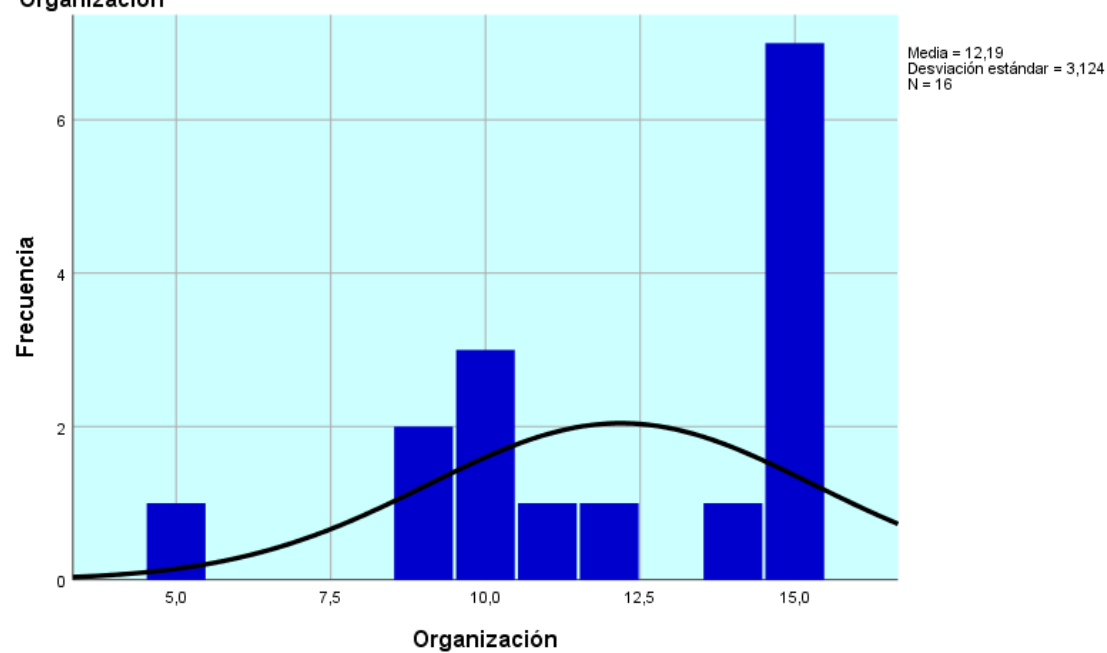


Figura 10

Dirección

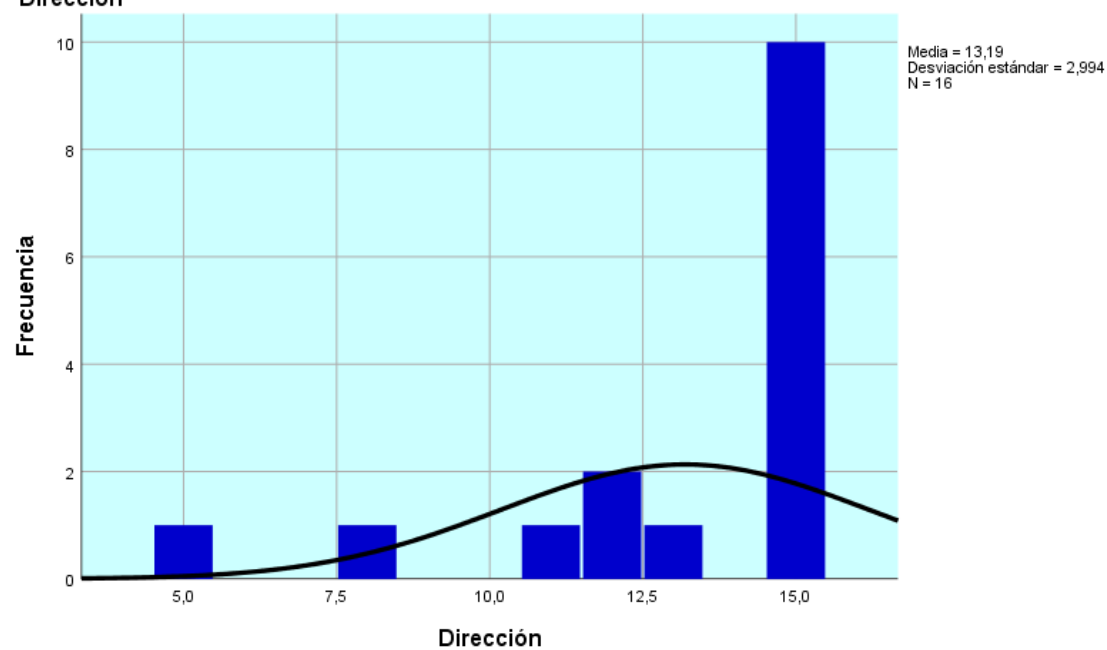


Figura 11

Control

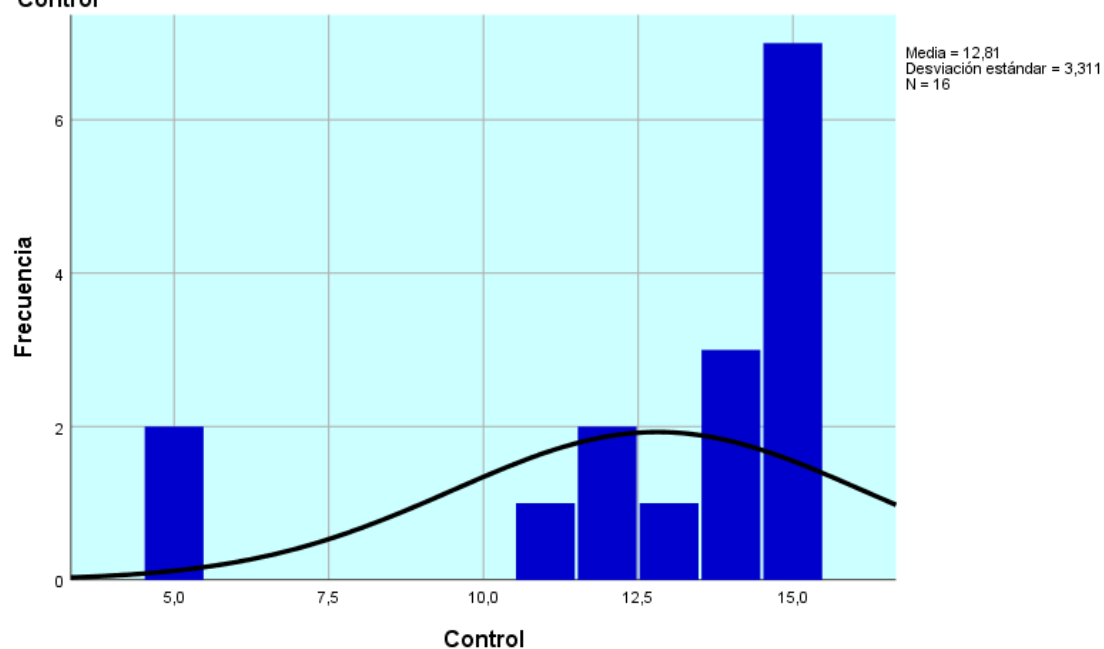


Figura 12

Gestión Administrativa

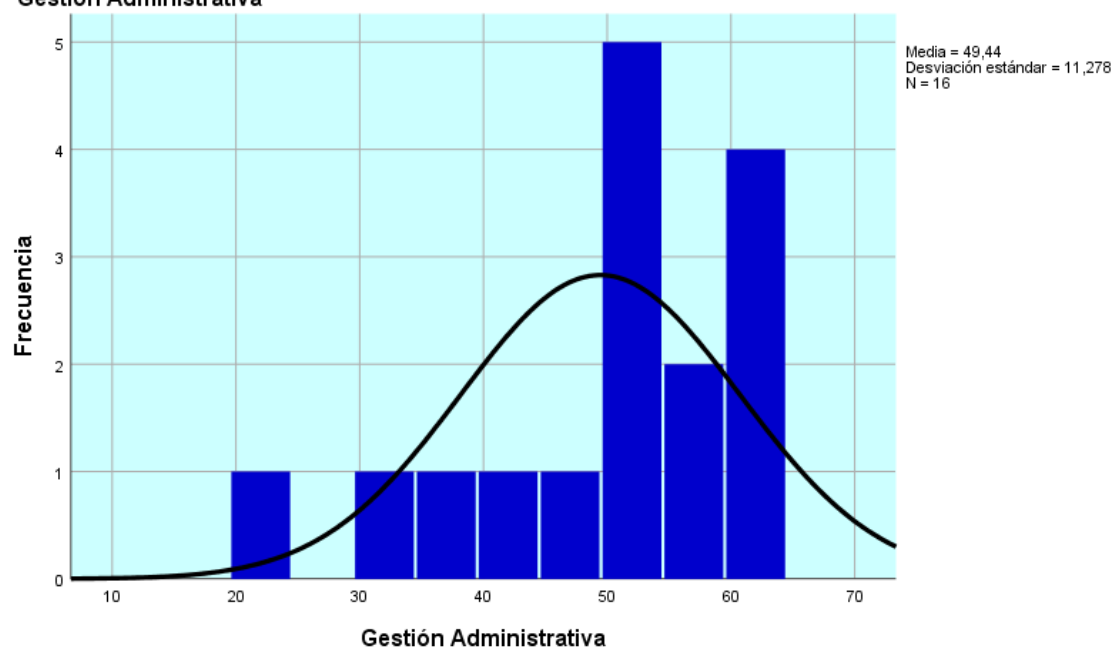


Tabla 3
Categorías de Control Interno y sus Dimensiones

CATEG	AMB. CONTR		EVAL. RIES		ACTI CONT GERE		ACT. PREV Y MON		SIST. INF. Y COM		SEGUI RESUL		CONT INTER	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	2	12,5	3	18,8	5	31,3	3	18,8	3	18,8	3	18,8	1	6,3
Medio	3	18,8	8	50,0	5	31,3	3	18,8	3	18,8	4	25,0	4	25,0
Alto	11	68,8	5	31,3	6	37,5	10	62,5	10	62,5	9	56,3	11	68,8
Total	16	100,0	16	100,0	16	100,0	16	100,0	16	100,0	16	100,0	16	100,0

Note. Data de Control Interno

Interpretación:

Existe mayor predominio del nivel alto de la variable control interno y de las subvariables ambiente de control, actividades de control gerencial, actividades de prevención y monitoreo, sistemas de información y comunicación, seguimiento de resultados; con la excepción de la subvariable evaluación de riesgos cuyo predominio se ubica en el nivel medio.

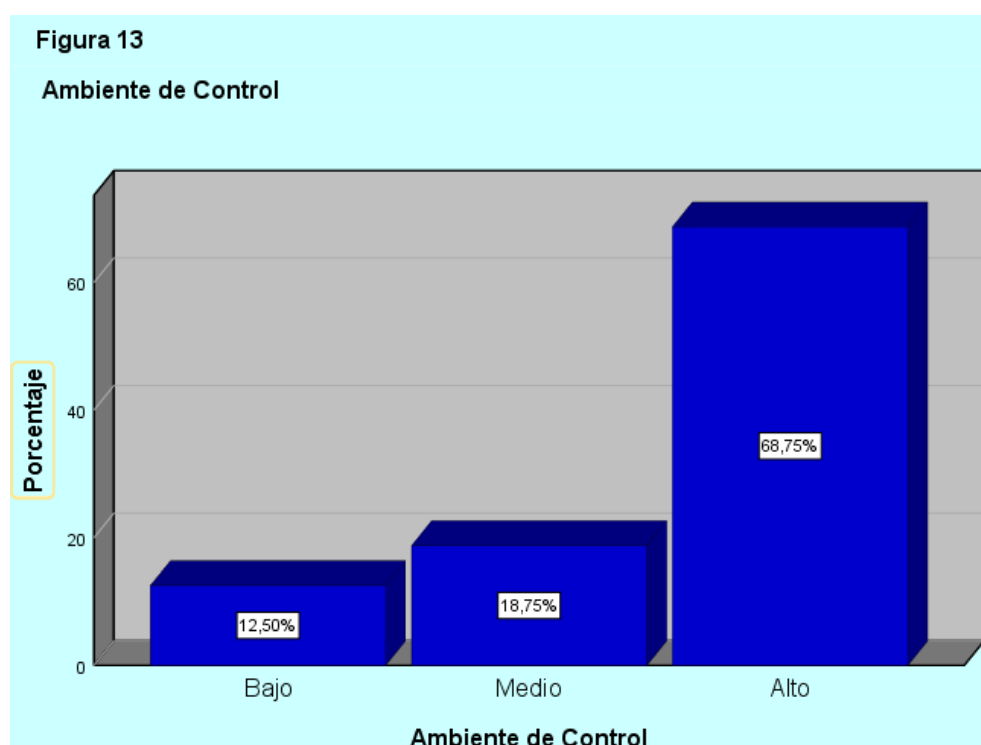


Figura 14

Evaluación de Riesgos

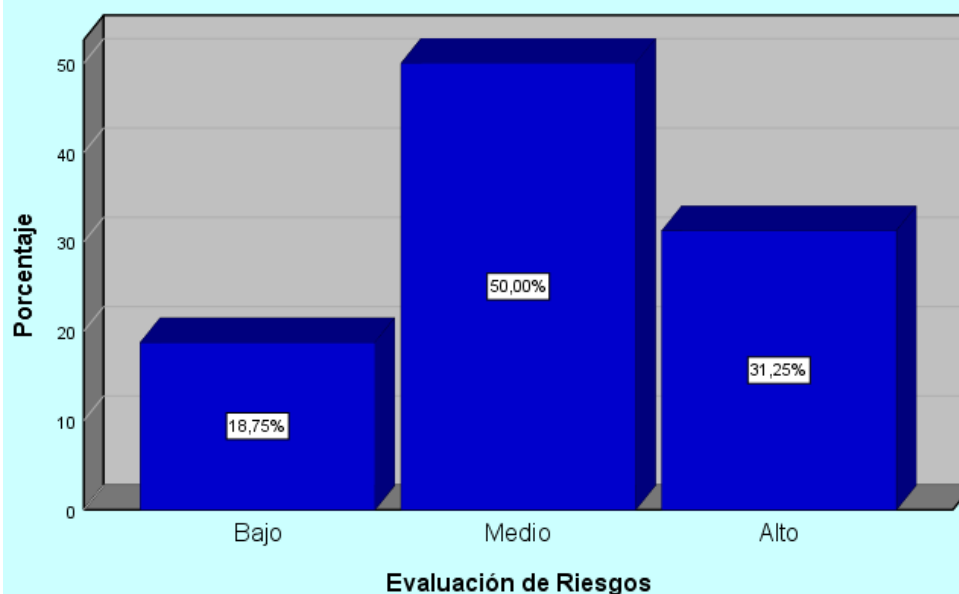


Figura 15

Actividad de Control Gerencial

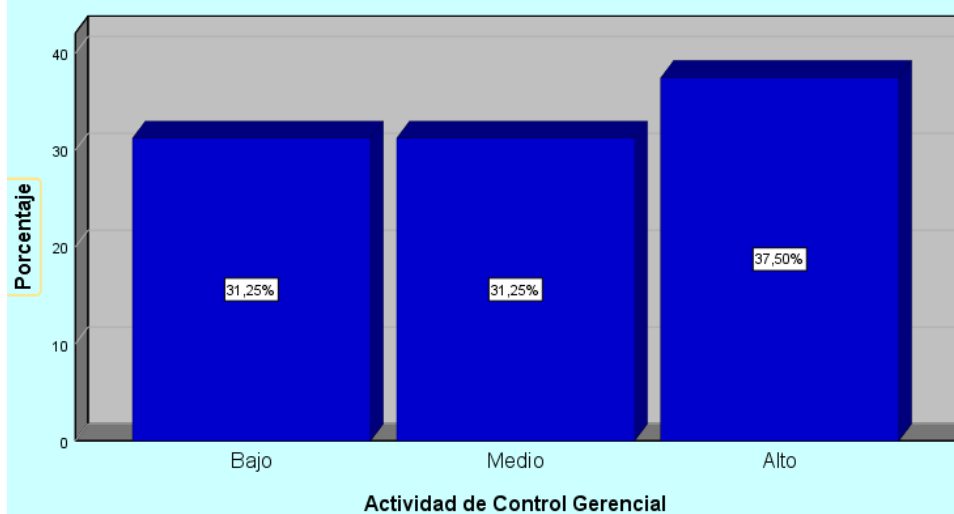


Figura 16

Actividad de Prevención y Monitoreo

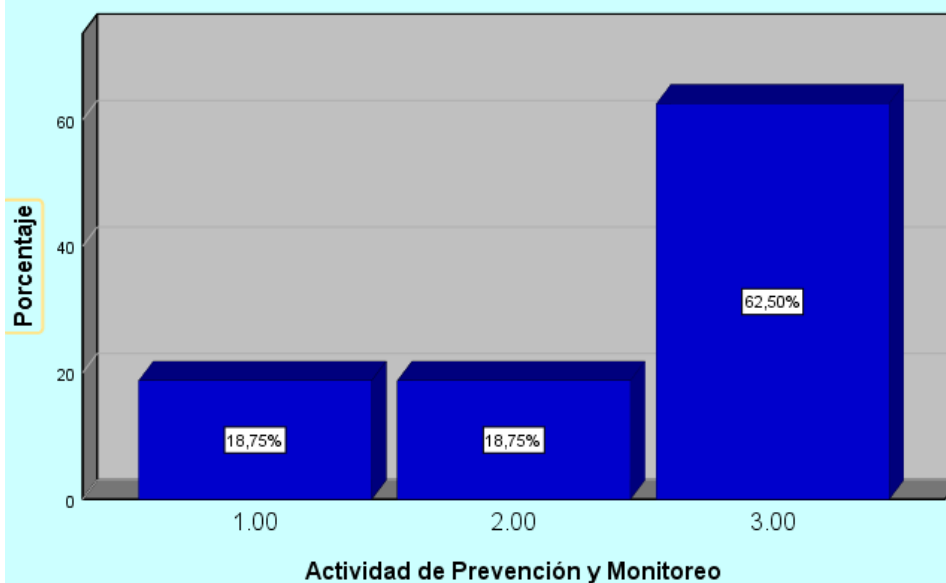


Figura 17

Sistemas de Información y Comunicación

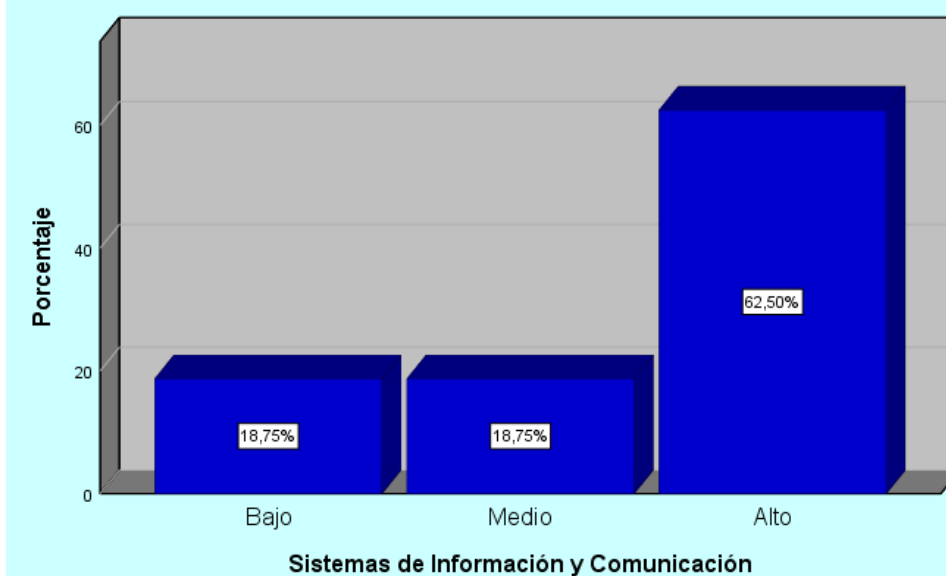


Figura 18

Seguimiento de Resultados

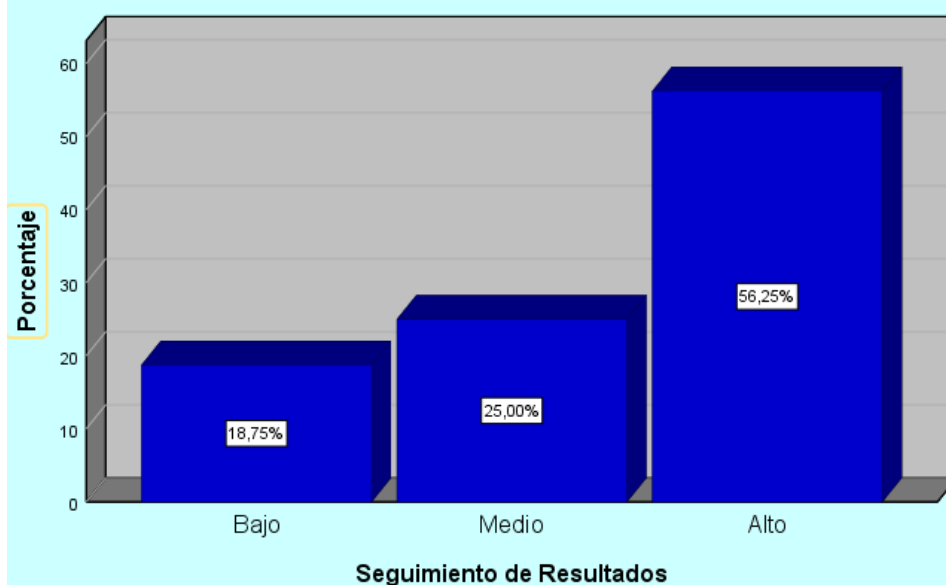


Figura 19

Control Interno

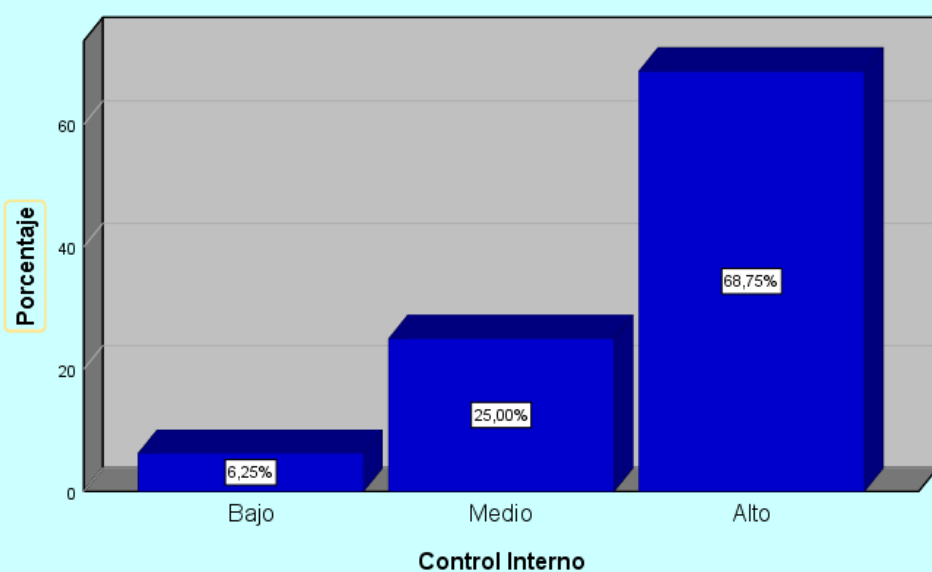


Tabla 4

Categorías de Gestión Administrativa y sus Dimensiones

CATEG	PLANIF		ORGANI		DIRECC		CONTR		GEST ADMIN	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	2	12,5	1	6,3	1	6,3	2	12,5	0	0,0
Medio	4	25,0	5	31,3	1	6,3	0	0,0	3	18,8
Alto	10	62,5	10	62,5	14	87,5	14	87,5	13	81,3
Total	16	100,0	16	100,0	16	100,0	16	100,0	16	100,0

Note. Data de gestión administrativa

Interpretación:

Existe mayor predominio del nivel alto de la variable gestión administrativa y de las subvariables planificación, organización, dirección y control.

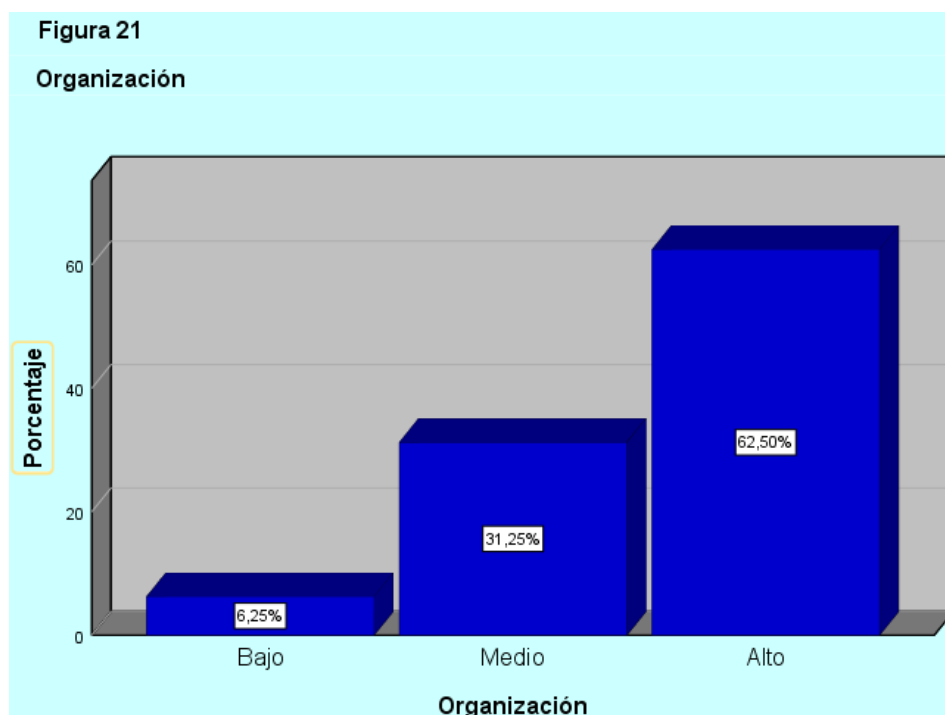
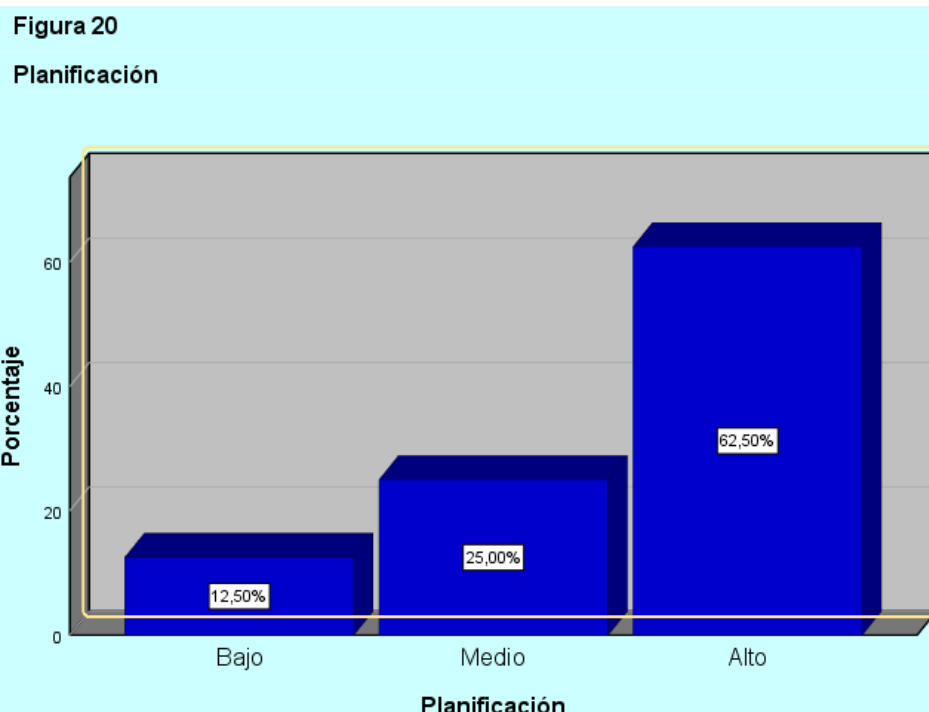


Figura 22

Dirección

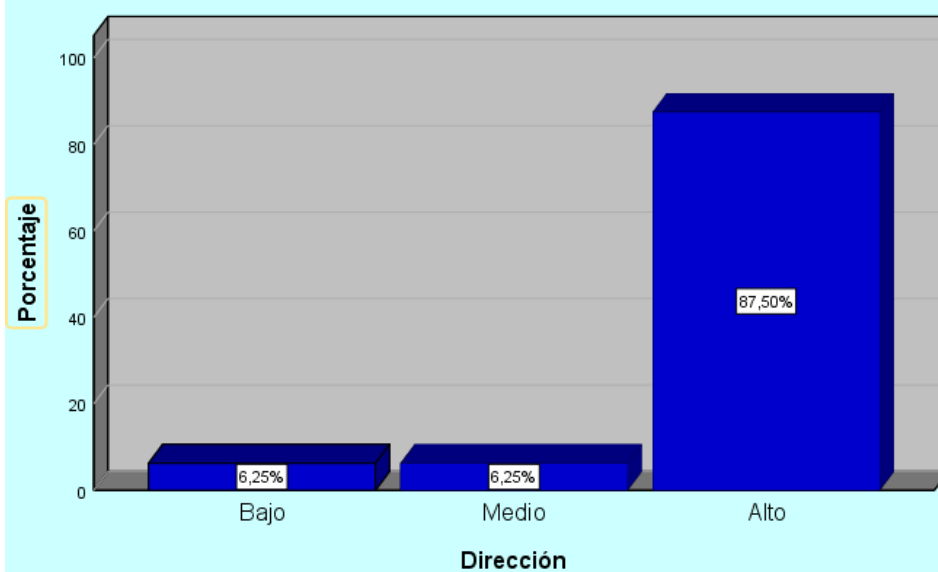
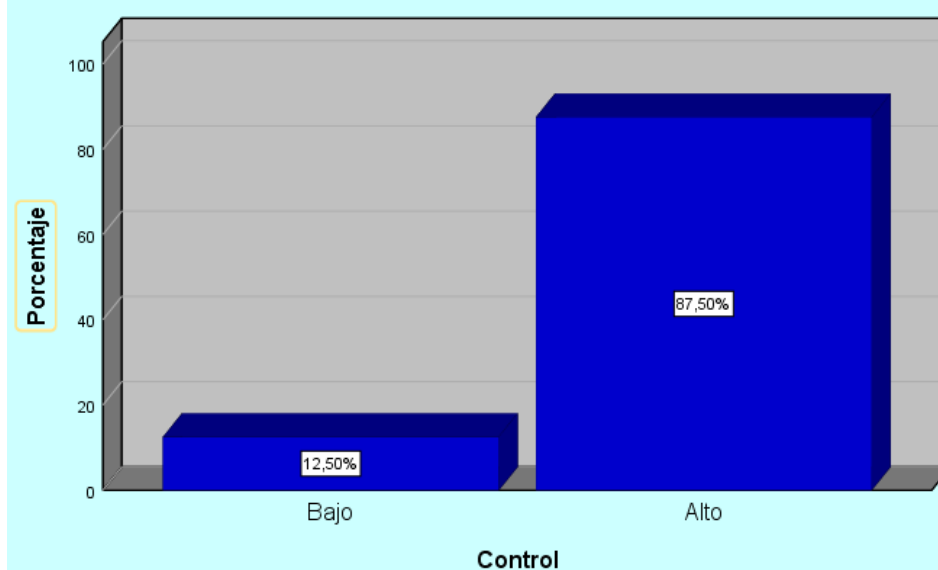


Figura 23

Control



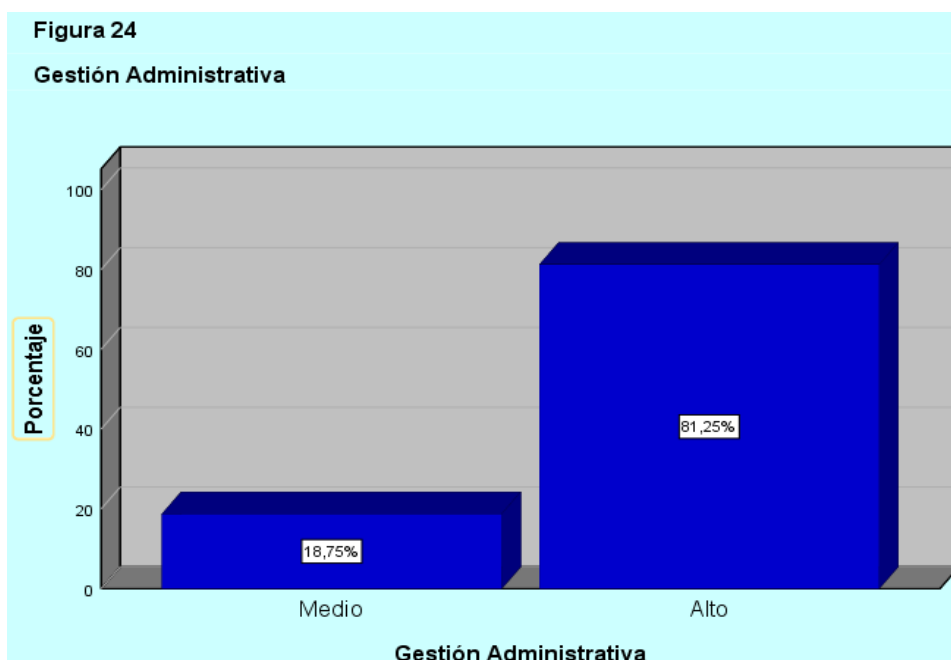


Tabla 5
Relación entre control interno y gestión administrativa

	Rho Spearman	PLA	ORG	DIR	CON	GA
CI Coeficiente de correlación	,514*	,540*	,201	,540*	,528*	
Sig. (bilateral)	,042	,031	,455	,031	,036	
N	16	16	16	16	16	

Note. Data de control interno y gestión administrativa

Interpretación:

Existe relación significativa entre control interno con planificación, organización, control y gestión administrativa $r=0.514^*$; $r=0.540^*$; $r=0.540^*$; $r=0.528^*$; para todo Sig. <0.05 . No existe relación significativa entre control interno y dirección $r=0.201$; Sig. >0.05 .

Tabla 6
Control interno en la gestión administrativa y sus dimensiones

	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
CI en Planific	,579 ^a	,335	,288	3,465
CI en organi	,822 ^a	,676	,653	1,841

CI en Contr	,751 ^a	,564	,533	2,264
CI en Ges Adm	,865 ^a	,749	,731	5,852

Note. Data de control interno y gestión administrativa

Interpretación:

Existe incidencia significativa del control interno con la planificación, organización, control y gestión administrativa $r=33.5\%$; $r=67.6\%$; $r=56.4\%$; $r=74.9\%$; para todo Sig. <0.05 .

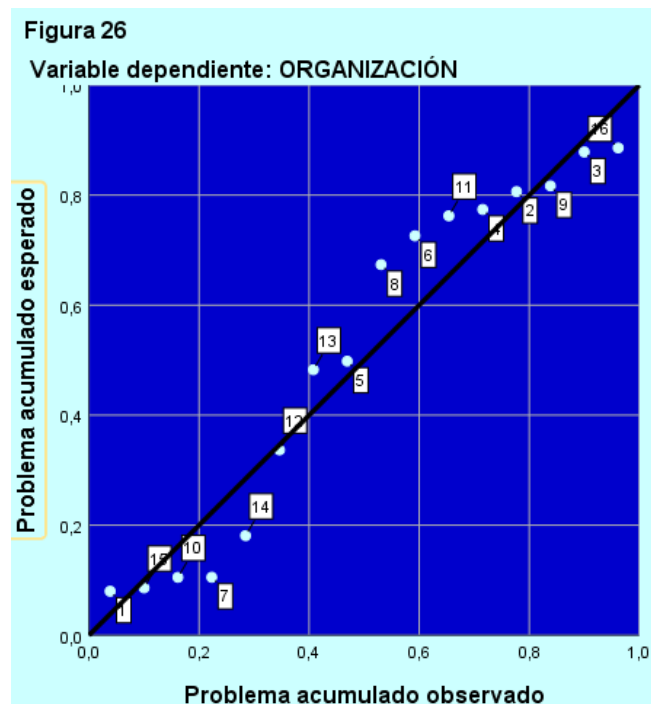
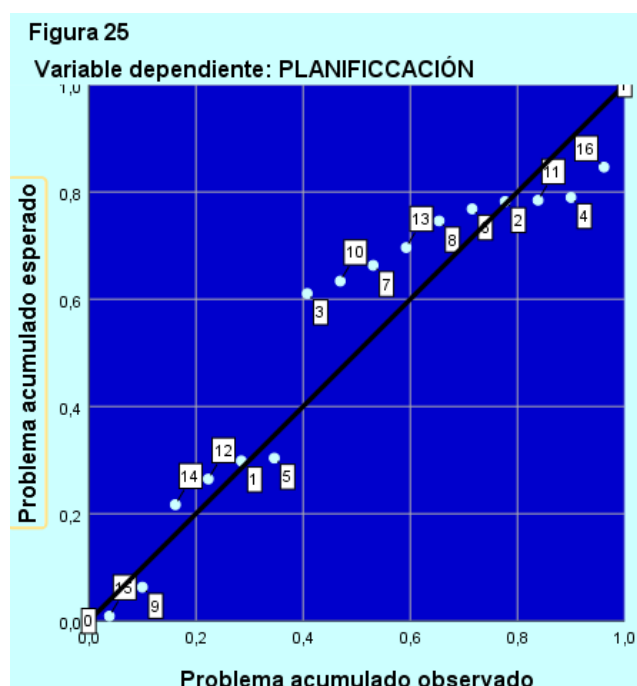


Figura 27

Variable dependiente: CONTROL

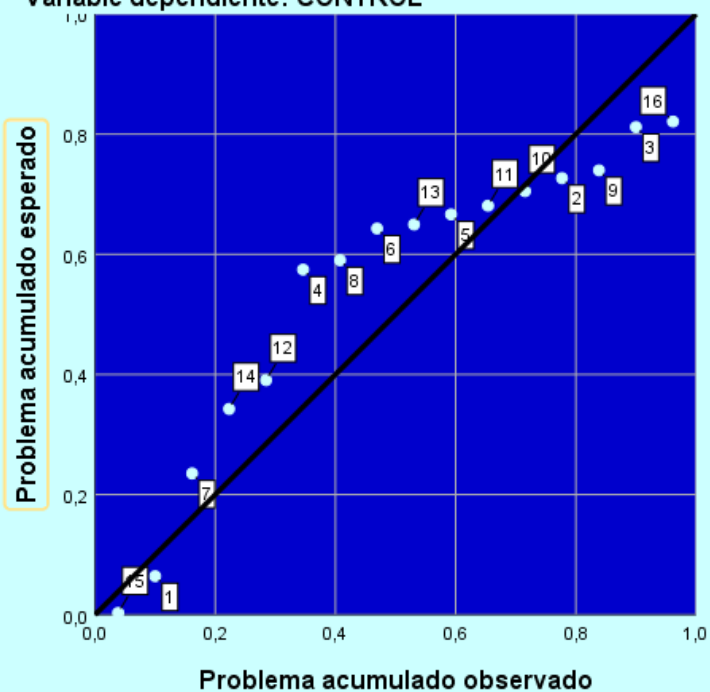
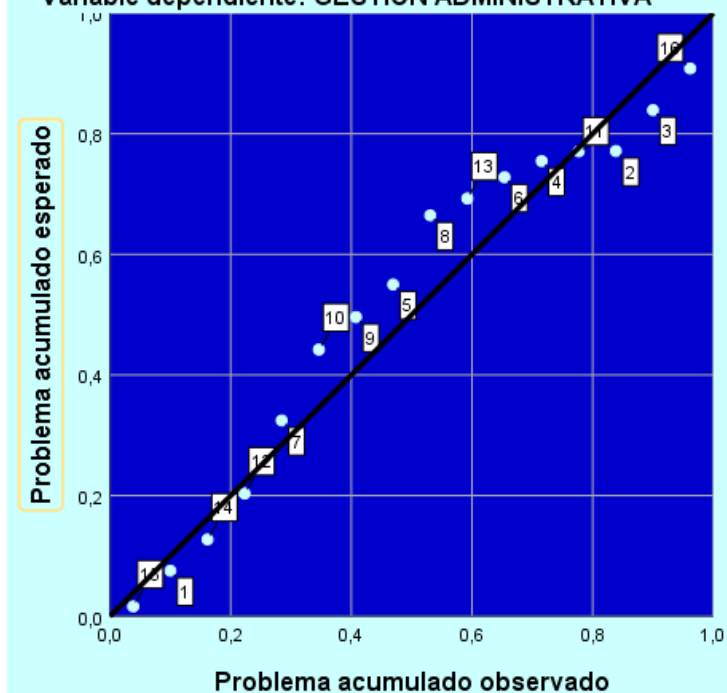


Figura 28

Variable dependiente: GESTIÓN ADMINISTRATIVA



32.6 Discusión

Existe influencia significativa del control interno en la planificación, en la organización, en el control y en la gestión administrativa $r^2=0.335$; $r^2=0.676$; $r^2=0.564$; $r^2=0.749$; para todo **Sig.<0.05**. Se coincide con Mendoza-Zamora (2018), que afirman que debe de haber un monitoreo interno en las entidades, para tener progreso en la administración. Se armoniza con Catágora (2013), sostiene que, las inspecciones internas inoportunas, previenen estafas irremediables y estados contables adulterados a nivel global y nacional.

Se concuerda con Río Riande (2016), que defiende que el monitoreo interno, cuyo propósito es acompañar la fase de ejecución de una entidad. Se coincide con Revilla Torrejón & Fernández (2010); citados en Manosalvas Gómez et al. (2019), que defienden que, las tácticas de control interno permiten administrar adecuadamente las entidades, dándoles estabilidad. Se concuerda con el Concejo de Moche, que, gestiona fondos estatales que previenen del gobierno central y los ingresos producidos por el concejo mismo, los que, siendo bien monitoreados, tienden a ser administrados apropiadamente.

Se coincide con Manosalvas Gómez et al. (2019), quienes aseguran que el seguimiento al control interno, permiten minimizar el riesgo de quiebra de la entidad Capasepri.

Se coincide con Cantos Ochoa (2019), que sostiene que la inspección integral, es importantísimo como instrumento administrativo, para precautelar con anticipación una entidad.

Se coincide con Montecé Mosquera (2019), que afirma que, comprende un desafío el examen de los riesgos, evitar la ocurrencia de trasgresiones virtuales y la ejecución de monitoreo como instrumentos precisos en las actuaciones de precaución o en la consecución de evidencias en entidades.

Se concuerda con Mendoza Zamora (2018), que sostiene que, mejorando el desempeño de la aplicación de los medios estatales, los procedimientos de monitoreo interno que pongan en marcha en la diligencia administrativa potenciarán los modelos gerenciales vinculados al periodo de gasto estatal.

Se concuerda con Vega de la Cruz et al. (2017), quienes afirman que, una de las tácticas a atender para solucionar esta dificultad, es la puesta en ejercicio apropiado del procedimiento de monitoreo interno, que asegure la sustentabilidad de los garantes, mediante el incremento de la pertinente inspección de los individuos, posible solamente dentro de una configuración de vigilancia que mida la administración sobre la colectividad ya señalada y cuidada.

Se comprueba la hipótesis planteada que la inspección interna dinamiza la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Moche, 2020, al concordar con la conceptualización teórica que el conjunto de procedimientos realizados por los responsables de una entidad, que constituyen la garantía apropiada, para tener una gestión administrativa con cumplimiento de propósitos concebidos (Contraloría general de la república, 2014). También se coincide con la conceptualización teórica de Argadoña (2012), que, para tener una administración funcional y eficiente, es por la organización, y la vigilancia con aptitud de armonizar esta última con la participación de prevención de tener servicios de calidad.

32.7 Conclusiones

El control interno dinamiza la planificación, como parte constitutiva de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Moche $r^2=33.5\%$. Que equivale que otros factores distintos al control interno 66.5% también inciden en la planificación.

El control interno dinamiza la organización, como parte constitutiva de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Moche $r^2=67.6\%$. Que equivale que otros factores distintos al control interno 32.4% también inciden en la organización.

El control interno dinamiza de manera no significativa la dirección, como parte constitutiva de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Moche.

El control interno dinamiza el control, como parte constitutiva de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Moche $r^2=56.4\%$. Que equivale que otros factores distintos al control interno 43.6% también inciden en la organización.

El control interno dinamiza la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Moche $r^2=74.9\%$. Que equivale que otros factores distintos al control interno 25.1% también inciden en la gestión administrativa.

Referencias

- Argandoña, M. (2012). *Control Interno y Administración de Riesgo en la Gestión Pública*. Lima: Marketing Consultores S.A.
- Cantos Ochoa M. E. (2019) La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Universidad Privada Dr. Rafael Bellosillo Chacín*. 21(2):422-448. ISSN (e) 2343-5763.
- Catágora, F. (2013). *Sistemas y procedimientos contables*. Caracas, Venezuela: Mc Graw Hill Interamericana de Venezuela.
- Chiavenato, I. (2019). *Naturaleza y desafío en la administración actual*. Mc Graw Hill. p.10
- Contraloría General de la República (2014). *Marco conceptual del Control Interno*. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, Ch. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. Impreso en México. ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 pp.
- Leonard, W. (2001). *Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa*. México: Editorial Diana.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República” y sus modificatorias, artículo 1º de la Ley N° 28716 – Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y numeral 1.12 de las Normas Generales de Control Gubernamental, aprobada por R.C. 273-2014-CG. Recuperado de <file:///E:/Tesis%20I%20UCT/Componentes%200%20dimensiones%20del%20control%20interno%20del%20estado%20peruano,%20pag.%2092019.pdf>
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, Art. 3º. Recuperado de <file:///E:/Tesis%20I%20UCT/Componentes%200%20dimensiones%20del%20control%20interno%20del%20estado%20peruano,%20pag.%2092019.pdf>

- Manosalvas Gómez L. R., Cartagena Herrera M. E., Baque Villanueva L. K. (2019). Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 6 (7) pp. 1-17.
- Martínez Godínez, V. L. (2013). Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. Recuperado de: https://www.academia.edu/9132118/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n
- Mendoza-Zamora W. M., García-Ponce T. Y., Delgado-Chávez M. I., Barreiro-Cedeño I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dom. Cienc. Vol. 4*, núm.4., oct, pp. 206-240. ISSN: 2477-8818.
- Montecé Mosquera F. W., Ochoa Escobar L. M., Jordán Cordones F. M., Verónica J. Valencia Vargas V. J. (2019). La informática forense, un camino para potenciar el control interno. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. (58) p. 1-17.
- Revilla Torrejón, A.; Fernández, Z. (2010). Hacer de la necesidad virtud: los recursos de las pymes. *Economía industrial*. No. 375. 53-64. Recuperado de: <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/375/53.pdf>
- Rio Riande M., Cantamutto L. y Striker G. (2016). *Las Humanidades Digitales desde Argentina. Tecnologías, culturas, saberes. Actas de las I Jornadas de Humanidades Digitales*. Obtenido de: <https://www.aacademica.org/gimena.delrio.riande/68.pdf>
- Vara, A. (2012) *Siete pasos para una tesis exitosa*. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de investigación de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: www.aristidesvara.net, pág. 221, 223.
- Vega de la Cruz L. O., Lao León Y. O. y Nieves Julbe A. F. (2017). Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno. *Contaduría y Administración* 62 (2017) 683–698.

CAPITULO XXXIII

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PROFESIONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL DE LA
LIBERTAD, 2022

33. CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PROFESIONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL DE LA LIBERTAD,
2022

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK PERFORMANCE OF THE
HEALTH PROFESSIONAL OF A LIBERTY HOSPITAL, 2022

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Universidad Católica de Trujillo, Perú

franciscp.espinoza.polo@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-5207-8200>

Dr. Alain Fitzgerald Castro Alfaro

Centro de Investigaciones y Capacitaciones Interdisciplinarias SAS -CICI

director@centrodeinvestigacionescic.com.co

 <https://orcid.org/0000-003-1227-7770>

Dr. Davis Alberto Mejía Pinedo

Universidad Cesar Vallejo

damejiapi4@ucvvirtual.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-8790-1682>

Gaby Esther Chunga Pingo

Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú

damejiapi4@ucvvirtual.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-8790-1682>

Cumpa Noa Zenayda

Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú

ccumpano6@ucvvirtual.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-8760-2079>

Mg. Juan Roberto Pérez León Camborda

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

jperezl@unmsm.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-8557-7498>

Resumen

La actual investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral del profesional de salud de un hospital de la libertad, 2022. El tipo de investigación se enmarca en una investigación aplicada con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, correlacional de corte transversal, considerándose una muestra censal de 100 profesionales de salud. La técnica empleada fue la encuesta, consistente en dos cuestionarios aplicados, posteriormente la información recolectada a través de los instrumentos descritos fue ingresada y procesadas en el programa estadístico SPSS 26. Los resultados se presentaron en tablas y pruebas estadísticas, así mismo se utilizó la prueba de normalidad de kolmogorov smirnov, la cual indicó que los datos no tienen distribución normal. Por lo tanto, se aplicó la correlación de Spearman Brown siendo 0.749 (alta correlación) y un nivel significancia de 0.013 ambos son inferiores a 0.05 ($p < 0.05$), por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_a comprobado la hipótesis de investigación y concluyendo que existe relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral. El profesional de salud en el presente estudio menciona percibir un buen clima organizacional porque las características del ambiente laboral son favorables para su desarrollo, crean conductas satisfactorias y se observó un adecuado desempeño laboral como adecuado.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, profesional de la salud, hospital, La Libertad-Perú.

Abstract

The objective of the current research was to determine the relationship that exists between the organizational climate and work performance of the health professional at a Liberty Hospital, 2022. The type of research is framed in applied research with a quantitative approach, a non-surgical design. experimental, cross-sectional correlational, considering a census sample of 100 health professionals. The technique used was the survey, consisting of two questionnaires applied, subsequently the information collected through the described instruments was entered and processed in

the SPSS 26 statistical program. The results were presented in tables and statistical tests, likewise the test was used Kolmogorov Smirnov normality test, which indicated that the data do not have a normal distribution. Therefore, the Spearman Brown correlation was applied, being 0.749 (high correlation) and a significance level of 0.013, both of which are less than 0.05 ($p < 0.05$), so H_0 is rejected and the research hypothesis is accepted. concluding that there is a direct relationship between organizational climate and work performance. The health professional in the present study mentions perceiving a good organizational climate because the characteristics of the work environment are favorable for his development, create satisfactory behaviors and adequate work performance was observed as adequate.

Keywords: Organizational climate, job performance, health professional, hospital, La Libertad-Peru.

33.1 Introducción

El estudio del clima organizacional ha sido motivo de frecuentes y continuas investigaciones, pero podemos mencionar que en nuestro país se hizo relevante observar también el estudio de la variable desempeño laboral en estudios evidenciándose que se desarrollaron a partir del año 2010, donde se inicia todos los estudios intentando explicar y resaltar la relación existente entre ambas. En este trabajo se ha tratado de poder establecer y determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la salud de un hospital de la Libertad y poder comprender e implementar acciones que impacten positivamente en los trabajadores e instituciones.

El clima organizacional es considerado la base del desarrollo de un hospital (institución), gracias a la dinamización de los procesos, la promoción, la incorporación entre los miembros que integran el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, las habilidades de comunicación y el fortalecimiento del liderazgo entre los empleados, lo que permite la introducción de cambios planificados relacionados con las actitudes y comportamiento de los empleados en las instituciones. Asimismo, se considera el clima organizacional como una visión compartida por todos los miembros de la organización sobre el medio o ambiente tangible en donde realizan sus actividades

laborales y se desarrollan interacciones entre los trabajadores en forma recíproca, así como las reglas formales e informales a las que se sujetan estas actividades, lo que nos permite comprender sus percepciones su ambiente de trabajo y condiciones de trabajo para implementar programas y/o proyectos que aborden los aspectos negativos que son reconocidos como impactantes y decisivos en la producción que realiza el recurso humano y su compromiso institucional en el desempeño laboral. (Ministerio de Salud, 2011).

Es importante realizar una evaluación anual del clima organizacional en una fecha específica y que permita medir los resultados y tener en cuenta dimensiones muy importantes como la identidad (sentido de pertenencia), la colaboración (cómo realizan sus tareas los colaboradores de la cooperativa), estructura (conocimiento de reglas, procedimientos, procedimientos para desarrollar su función) y recompensa (incentivos para un trabajador que ejecuta y desarrolla bien su labor) y si no se efectuase y/o realizara bien, incentivarlo a mejorar , pero no siendo sancionador. (Ministerio de Salud, 2011).

Por ello, el Ministerio de Salud (MINSA) aprobó el sistema de gestión de la calidad en diciembre del 2001 en el marco de los lineamientos de la política sectorial, que determina los principios, bases conceptuales y metas del mejoramiento de la calidad ,refiriéndose a que la jerarquización es imprescindible en la atención con calidad y hace mención a indicadores como clima organizacional y desempeño laboral que se tienen que estar constantemente evaluado, mencionando que los trabajadores de la salud están conectados con su entorno de trabajo, lo que a menudo conduce a buenos resultados laborales, siendo así que se puede determinar que el clima organizacional y el desempeño laboral son factores importantes dentro de las variables del Ministerio de Salud ,que posibilitan pueda brindar una excelente servicio al paciente y/o cliente, por lo que el clima organizacional es un problema constante, actualmente el personal de salud debe estar en las mejores y más favorables condiciones, ambiente agradable y no adverso, para que sus actividades se desarrollen eficientemente y se refleje la diferencia en el trabajo que realiza día a día cuidando a las personas en un entorno asistencial.(Ministerio de salud,2011). Así mismo también consideran a Clima organizacional como un conjunto de cualidades y características constantes que

se perciben, sienten y experimentan en un determinado ambiente de trabajo. (Garcia,2008).

Por otro lado, se identificó el clima organizacional como la variable que fue introducido por vez primera por Gellerman en el campo de la psicología organizacional en 1960. Posteriormente otras importantes escuelas de pensamiento: tales como Gestalt y el Funcionalismo conceptualizaron clima organizacional como el entorno en el cual se desarrollan los trabajadores y el modo de como lo perciben y deducen criterios y sentimientos, actuando de acuerdo con su apreciación, señalando que el proceder de los trabajadores se ve afectados e influido debido a la sensación que tiene del entorno, ambiente de trabajo, percepción del entorno que lo rodea. Los pensamientos y acciones del trabajador dependen completamente de su entorno, lo que confirma que las diferencias de las percepciones individuales juegan un papel importante en su familiarización a su ámbito laboral en el que se desarrollan. Brunet (1987).

Tal es así que definió a clima organizacional como la atmosfera interna de la organización, ambiente psicológico que existe en la organización, se consideraron como factores estructurales a varios aspectos como el tipo de organización, tecnología, políticas, metas operativas y ambiente interno, normas ajenas o sancionadas y como factores sociales se consideró a los sistemas de valores, actitudes y formas de comportamiento social. (Chiavenato ,1992).

Para estudiar esta variable de clima organizacional consideró 4 dimensiones: identidad, cooperación, estructura y recompensas.

Aamodt (2010), señala que el desempeño laboral es considerado una disciplina en curso, especialmente en la psicología organizacional, que busca comprender y explicar los factores que determinan el progreso y la eficiencia de las empresas, y de igual manera Guzmán (2018) define trabajo como desempeño, que es el comportamiento de los empleados cuando realizan sus funciones y contribuyen al logro de las metas trazadas por la institución.

Según Palmar, et al (2014), el desempeño laboral es la respuesta para realizar las tareas asignadas a cada empleado de acuerdo con las expectativas de la agencia en cuanto al logro de sus metas, las cuales deben realizarse de manera

efectiva, eficiente y con eficiencia, así mismo Palaci (2005), señala que el desempeño laboral en las instituciones es una expectativa muy importante y está íntimamente relacionada con el comportamiento de los empleados al efectuar su trabajo en la institución dichas acciones están totalmente vinculadas y relacionadas con incrementar la productividad y de esta manera desarrollar eficientemente las actividades, contribuyendo a la productividad relacionados con la misión y visión que se pretende alcanzar institucionalmente.

33.2 El problema y su importancia

El clima organizacional y el desempeño laboral siempre ha sido uno de los aspectos más sutiles y complejos de la gestión de recursos humanos, y su investigación y análisis están recibiendo una atención cada vez mayor para que un ambiente de trabajo adecuado promueva la competitividad de los empleados, y poder lograr un rendimiento eficaz y eficiente. Por tal motivo a continuación mostraremos una recopilación de los estudios realizados tomando en consideración a los más representativos y que son útiles en la presente investigación desarrollados a nivel internacional, nacional y local, permitiéndonos contrastar nuestros resultados obtenidos y sean respaldo a nuestro trabajo de investigación (Minsa, 2011).

El concepto de clima organizacional fue propuesto por primera vez por Lewin, Lippitt y White en 1939 como la relación entre un individuo y su entorno o entorno, que es promovido e influenciado de diversas formas por diferentes estilos de liderazgo, en términos de rendimiento pero muchos otros han utilizado este concepto para la investigación, tanto que Tolman y Levin Intentan explicar y pronosticar el comportamiento humano basado en la experiencia personal, percepción de su entorno, llamándolo mapa cognitivo, también de la psicología de la Gestalt, desde el punto de vista científico mencionó que el clima organizacional es considerado como un indicador de la percepción general en la institución (resumen de actitudes y comportamiento), luego de muchos estudios se puede concluir que el Clima Organizacional vendría a ser percepción personal individual del ambiente de la institución.

El ministerio de salud (2011), menciona que el clima organizacional es la percepción que comparten los miembros de una organización sobre su ambiente de trabajo, y también se tiene en consideración al ambiente físico en el cual desarrollan sus actividades dentro de la organización, desarrollan los vínculos interpersonales pudiendo ser estos formales e informales, sujetos a reglamentaciones que repercuten el trabajo diario efectuado por los integrantes de la institución.

En este sentido, Peralta (2020), también se refiere al clima organizacional como la expresión individual que manifiestan los empleados de la institución y las percepciones de los directivos sobre la organización a la que pertenecen y donde realizan sus funciones en forma rutinaria (puestos de trabajo), según Goncalves (2000), quien afirma que el clima organizacional es un elemento esencial en el cual el empleado se vincule con los protocolos y procesos que se forman del ambiente de trabajo en el que se desempeña diariamente y que influirán su desarrollo.

Litwin y Stringer (1968), concluyeron que se puede identificar las existencias de diferentes escalas o dimensiones en toda organización y que se hallan relacionadas con el clima organizacional dependiendo de cómo los empleados son influenciados o apoyados, sugiriendo las siguientes escalas:

Identidad: sentido de pertenencia y compromiso con una organización, sentido de formar parte muy fundamental dentro de una organización y/o institución, así mismo podemos mencionar también que se considera al sentido de compartir experiencias personales en el desarrollo de las actividades diarias en el centro de labor, así mismo se entiende como sentido de representación y organización.

Cooperación: Es el sentimiento y espíritu de apoyo, soporte y reciprocidad que se desarrolla en toda institución y/o organización por parte de los trabajadores, que puede desarrollarse en forma vertical u horizontal afectado en desarrollo.

Estructura: los miembros de la organización perciben la conformación de los reglamentos, procesos, normas y barreras que se enfrentan en el desempeño de su labor diaria, de acuerdo a las metas establecidas, este resultado será positivo o negativo dependiendo de la importancia que la organización le otorgue a su desarrollo.

Recompensa: es la percepción de premio que tienen los trabajadores en una institución pudiendo ser considerado como una mención, bonificación salarial respecto

a una labor adecuadamente realizada, también se considera a la forma de como la organización estimula al trabajador través del premio no siendo sancionador al detectar errores, más bien generando un clima propicio para el cambio y fomentar el desarrollo de las actividades del trabajador.

Responsabilidad: Es la percepción de los miembros de la institución sobre su autonomía para tomar decisiones relacionadas con el trabajo, también tiene en cuenta el grado de supervisión del trabajo, que es general y no estrecho, habla sobre ser su propio jefe, teniendo claro cuál es tu trabajo y cuál es tu rol en la organización.

Desafío: consideramos a las pruebas que se presenta en el desarrollo diario en las actividades realizadas y como el trabajador las enfrentan, las soluciona generando una competencia buena, que potenciara al máximo los talentos entre los miembros de la organización y/o institución al cumplir objetivos o metas trazados.

Relación: Comunicación con los integrantes de una institución, conocida como la percepción entre los trabajadores respecto a temas o al desarrollo de sus actividades en la organización, es la sensación de la existencia de un ambiente agradable y buenas relaciones sociales entre los empleados y sus superiores, estas relaciones se dan dentro y fuera de la organización, por lo que podemos identificar que existen dos tipos de grupos, el formal parte de la estructura jerárquica de la organización, el informal surge de la camaradería que puede desarrollarse entre los miembros de una organización.

Estándares: considera patrones, modelos o referencias precisas que han sido validadas a través de manuales de productividad establecidos por la organización los cuales deben formar parte de la labor que realizan los trabajadores.

Conflicto: opiniones diferentes respecto a ciertos temas que no se deben propiciar, diversos problemas que pueden ir surgiendo con el tiempo, no se esconde ni finge, juegan un papel muy determinante en los rumores en la organización, la comunicación fluida entre los diferentes niveles de la organización debe de ser clara para evitar mal entendidos o contratiempos entre los miembros de la organización.

Dentro de las dimensiones citadas consideraremos para el presente trabajo, identidad, cooperación, estructura y recompensa.

Según Bitel (2000), podemos mencionar el desempeño laboral como el rendimiento que el trabajador refleja al momento de desarrollar sus actividades, reconociendo que está muy influenciado por las expectativas que tiene el empleador, como realiza sus actividades, su actitud, su deseo de armonía está estrechamente relacionado con las habilidades, conocimientos y talentos involucrados en el trabajo que fortalece a la empresa como parte de los objetivos que esta persigue.

Por su parte Bohórquez (2004), considera que el desempeño laboral es el logro de las metas en un período de tiempo determinado, el cual consiste en acciones tangibles, observables y medibles, mientras que otros resultados están conformados por acciones que permiten a los empleados desarrollarse plenamente la institución, opinión compartida por Echeverría (2009), quien manifiesta que el desempeño laboral se considera como un valor que se espera que los empleados aporten a la organización cuando realizan, ejecutan y desarrollan sus funciones en un momento dado, esta actitud contribuye enormemente al desarrollo y crecimiento que conforman la eficiencia en las organizaciones.

Del mismo modo refieren Robbins y Timothy, (2013). Quienes consideran que el desempeño laboral como el proceso eficaz en el desarrollo de las funciones y/o actividades que realiza los empleados en forma diaria en la organización y que constituyen la base prioritaria para alcanzar los objetivos planteados por la organización, motivando competencia constante.

Por su parte Palací (2005), menciona que desempeño laboral está sujeto a ciertos elementos que influyen en su ejecución generando un acción , deficiente, regular o adecuado, entre estas tenemos, la retribución monetaria, satisfacción con las tareas asignadas, habilidades, destreza, potencialidades e inteligencia constituyéndose en factores motivacionales, conductuales, siendo importante el clima organizacional en el desarrollo del desempeño laboral, así mismo considera que existe 12 factores muy importantes que pueden intervenir en el desempeño laboral, cada uno de estos son indispensable al momento de poder determinar el rendimiento de los trabajadores, y de qué manera beneficia o perjudica a la institución.

El desempeño laboral siempre está afectado por aspectos actitudinales y operativos, es decir, la actitud que adoptan los empleados de la institución y sus compañeros en el desempeño de sus funciones, y cómo esto afecta el desempeño en el lugar de trabajo, puede variar de persona a persona, (Chiavenato,2011).

Factores actitudinales: Actitud cooperativa: se considera a la contribución que cada trabajador realiza para llegar a alcanzar un objetivo común producto de la cooperación entre los trabajadores, la cooperación implica responsabilidad compartida, respeto, poder, apoyo mutuo, considerando que existe un involucramiento emocional (Chiavenato ,2006).

Iniciativa: se considera a la cualidad que posee el trabajador de poder reconocer una situación de necesidad y poder trabajar en ella aun no existiendo indicaciones específicas, la institución necesita este tipo de trabajadores con ese comportamiento de proactividad (Rios,2001).

Responsabilidad: actitud de poder cumplir con todas las obligaciones de acuerdo a plazos y metas trazados, ser capaces de poder tomar decisiones y responder por ellas (Enrique y Frankli.2009).

Presentación personal: es la impresión que se produce sobre los demás, es destacar las mejores cualidades que se tienen y poder transmitirlos de manera efectiva y positiva (Chiavenato,2011).

Creatividad: es la capacidad de poder crear aportar ideas novedosas y establecer una conexión entre las ya existentes, produciendo un pensamiento original en beneficio de la institución (Diaz Riaño,2007).

Capacidad de realización: esta referida a la capacidad de vencer los desafíos y poder realizar en forma eficiente las tareas asignadas, llegando a alcanzar la meta trazada (Chiavenato ,2009).

Factores cooperativos, El conocimiento del trabajo: se considera a la capacidad de entendimiento respecto a un conjunto de actividades, análisis, planificación, estrategias, arte, y resolución de problemas presentes en el desarrollo del trabajo (Chiavenato ,2007).

Calidad: se considera al factor de satisfacción de los empleados y grupo con el que se labora al desarrollar sus labores, está siempre debe de ser ejecutada con esmero y preocupación (Alvarez,2016).

Cantidad: capacidad de rapidez en la realización de las labores encomendadas por la institución y son realizadas con eficacia y eficiencia (García ,2008).

Comprender la situación: considerar la capacidad de los empleados y equipos organizacionales para resolver problemas y/o dificultades que amenazan el logro de las metas deseadas (Chiavenato, 2009). Este trabajo de investigación analizó las dimensiones de ayudar a otros, la vinculación organizacional y el desempeño más allá del puesto (Gorriti, 2007). La primera dimensión que trataremos es ayuda a otros: Borman mencionado en su texto por (Gorriti, 2007) refiere que se considera a la disposición, apoyo o ayuda que se brinda en forma desinteresada al compañero de trabajo, mediante sugerencias, conocimientos y destrezas cuando sean requeridas, así mismo el apoyo emocional forma parte muy importante en la solución de problemas, todos estos aspectos muy decisivos en el desarrollo del desempeño laboral.

Segunda dimensión vinculación organizacional: se considera a la representación de la institución/ organización en forma eficaz, expresando satisfacción, orgullo, lealtad y comprometiéndose con la misión, visión y la identificación con los objetivos al momento de la realización de las actividades (Gorriti,2007).

Tercera dimensión desempeño más allá del puesto: se considera a la realización de las actividades más allá de lo solicitado, asumiéndolo como iniciativa propia sin esperar recompensa o compensación, es la armonización del trabajador con los objetivos de la organización y su satisfacción personal de haber alcanzado los fines trazados en la organización.

En los diferentes hospitales existentes en la libertad se tiene la necesidad de que exista una percepción buena de clima organizacional donde los empleados logren desarrollar y potenciar sus talentos fomentando de esta manera una integración entre los trabajadores y las instituciones , realidad que no se percibe en la actualidad, lo que nos lleva a poder plantear la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud de un hospital de la libertad, 2022?. La investigación posee una Justificación de conveniencia, ya que da a

conocer cómo se encuentra las variables de estudio en el hospital al cual se evalúa, se puede generar mejores condiciones de acuerdo a los resultados a través por ejemplo de las recomendaciones de estudio. La justificación de relevancia social, se puede observar el aporte que puede dar al aspecto científico investigativo quienes estudian por ejemplo este tipo de organizaciones a través de sus resultados. La justificación, por aspecto práctico, estudia el uso de instrumentos de recolección de datos haciendo referencia para otro tipo de estudios. La justificación, desde un enfoque metodológico, puede verse de acuerdo al resultado y comparar con estudios previos.

33.3 Marco teórico

A nivel internacional tenemos a Friedlander (1995), quien, en su trabajo sobre clima organizacional en una empresa manufacturera en Florida, EEUU, contó con la participación de 95 empleados en su investigación, concluyendo que el clima organizacional es un factor muy importante y representativo de la satisfacción personal, sin embargo, los valores de cada individuo pueden influir esta relación y determinar su comportamiento.

En el análisis de Chatman (1999), en su investigación, los efectos de la composición demográfica y el clima organizacional en el proceso de trabajo y los resultados, tuvo una muestra de 258 trabajadores de la Universidad de California, Berkeley, EE. UU. refiriendo los autores que sus resultados de estudio muestran que la diversidad demográfica en las organizaciones se acentúa a través de un clima de calidad que permite que los miembros de la organización se destaquen por su compromiso y desenvolvimiento de los grupos que no se identifican entre los miembros que componen la organización.

Por su parte, Chiñas (2015), realizó su trabajo sobre clima organizacional y satisfacción laboral en operadores federales del programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México, durante el estudio, trabajo con 97 empleados activos teniendo como resultado que el 76% de los empleados refirió que un buen clima organizacional, correlacionándose con la satisfacción laboral y el 42% refirió estar parcialmente satisfecho, pudiendo de esta manera concluir que el clima organizacional del personal

operativo reportaron una satisfacción laboral parcial y rutinaria, lo que puede crear disconformidad en el desarrollo de planes en el seguimiento de una visión.

A nivel nacional tenemos a Chanduvi (2020), quien realizó un trabajo sobre el clima organizacional y desempeño laboral del plantel de Bellavista de la Unión Sechura, 2019, quien realizó su intervención con 46 participantes, el estudio realizado fue cuantitativo, utilizando instrumentos como encuestas y cuestionarios, obteniendo respectivamente resultados que no mostraron una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($\rho=0.889$ y $p=0.021$), por lo que se concluyó que la variable clima organizacional y desempeño laboral no se hallan íntimamente relacionadas, demostrando los puntos débiles de la organización.

Por otro lado, Ferrenán et ál. (2019), en su trabajo sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud Chepén - 2019, realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo con 176 participantes y concluyó que el 60,23% consideran regular el clima organizacional y el 22,73% deficiente el clima organizacional, debido a que el 68,18% del nivel de motivación fue regular, mientras que la otra dimensión fue lo contrario, debido a que el 55,11% del total de empleados entrevistados, el nivel de relación de desempeño laboral, la proporción de empleados es de 53,98% y 37,50%, respectivamente alto y medio, lo que indica que las actividades de la mayoría absoluta de los socios son efectivas y suficientes. En cuanto a las dimensiones, se concluyó que el 85,80% de los colaboradores trabajaban en equipo y el 77,84% del total de colaboradores encuestados por la Red de Salud Chepén brindó retroalimentación 360° de alto nivel. Estos hallazgos sugieren que la mayoría de las áreas utilizaron la retroalimentación para considerar mejores estrategias para enfrentar los problemas cuando se presentan y para determinar si existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la red de salud.

De igual forma, Rojas (2018), en su estudio efectuado en Pasco, el cual fue correlativo, transversal y cuantitativo, determinó la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, contó con una población de estudio conformada por 234 participantes,

el 83,3% indicó que se debe mejorar el clima organizacional, y el 49,1% fue regular, por otro lado el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de salud motivos de estudio , $p \leq 0,000$ y el desempeño laboral se relacionó significativamente con el clima organizacional en las dimensiones de potencial humano ($p \leq 0,000$), planificación organizacional ($p \leq 0,002$), y cultura organizacional ($p \leq 0,004$) se concluyó que el clima organizacional tiene relación con el trabajo del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión de Pasco.

Para Ortega (2017), quien realizó un estudio descriptivo correlacional utilizando métodos cuantitativos en Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro ara de salud Ambo-Huánuco, 2017. Conto con la participación de 105 colaboradores utilizando encuestas y cuestionarios, el resultado que obtuvo con la variable clima organizacional en la tabulación cruzada alcanzo un nivel alto de 81.90%, por otro lado segunda variable desempeño laboral obtuvo un nivel alto de 88.56%, la conclusión fue que las variables de clima organizacional y desempeño laboral muestran una significancia alta, como resultado de la correlación Rho de Spearman de 0.813, como resultado significativamente alto $p = 0,000$ menor de 0,01 significación estadística, motivo por el cual se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Las conclusiones de este estudio son las siguientes: Clima organizacional y desempeño laboral poseen una relación muy positiva entre el trabajo del personal de salud en la Microred de salud de Ambo-Huánuco en el año 2017.

Según Huamán et al. (2016), en el trabajo realizado sobre clima organizacional y desempeño laboral del personal en el programa cuna más de Huancavelica en el año 2015, quien utiliza un tipo de estudio correlación transversal, descriptiva con un diseño experimental, trabajo con un instrumento tipo encuesta y tuvo como población a 32 colaboradores, logro obtener un resultado positivo y significativo entre clima organizacional y desempeño laboral de los empleado para los resultados del programa nacional en las provincia de Huancavelica. La fuerza de la relación encontrada fue $r = 71\%$ asociada a una probabilidad de $p = 0.0 < 0.05$, por lo que la correlación es moderadamente positiva. En el 53,1% de los casos el clima organizacional fue bueno y en el 56,3% de los casos el desempeño laboral fue adecuado, exitoso.

Desde nuestra experiencia, en base a las variables presentadas a nivel local, contamos con Ñique (2019), en un estudio sobre clima laboral organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Víctor Lazarte Echegaray 2019, contó con la participación de 33 colaboradores, contó con un instrumento denominado cuestionario con calificación tipo Likert seguido del coeficiente de correlación de Pearson, que prueba el nivel de relación entre la variable estudiada y sus dimensiones, y el coeficiente alfa, que prueba la confiabilidad. El puntaje de Cronbach para la variable clima organizacional fue de 0,894 y para la variable satisfacción laboral fue de 0,823. Por lo tanto, se puede concluir que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Por su parte Salinas (2001), en su trabajo de investigación se refirió a la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados administrativos en la universidad privada César Vallejo-Trujillo. Utilizando como herramienta la escala de inteligencia emocional de Barón y cuestionario de evaluación del desempeño laboral, de esta forma podemos deducir las siguientes conclusiones: los directivos y directoras (tanto hombres como mujeres) en el grupo de edad de 31 a 40 años y en el grupo de edad de 41 años y más mostraron suficiente inteligencia emocional y desempeño laboral en general, su inteligencia emocional estaba en un nivel moderado, y los empleados hombres puntuaron ligeramente más alto que las mujeres en ambos grupos en la escala entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en cuanto al nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral, mostraron una baja correlación.

33.4 Metodología

El enfoque metodológico de este estudio es cuantitativo, correlacional, y transversal, (Mukul, 2011), ya que los datos recolectados tuvieron como objetivo principal describir, analizar e identificar la relación entre las variables a lo largo del tiempo. (Hernández-Sampieri, 2018).

Nos remitimos a las sugerencias de Bernal (2006), en las que afirma que la metodología en este tipo de estudios sigue un carácter deductivo de las

hipótesis, lo que resulta ser un proceso de intentar descubrir o tratar de descubrir los problemas, debiendo estas conclusiones ser refutadas con los hechos.

Tipo y Diseño de Investigación

El diseño de investigación es correlacional de carácter transversal no experimental; porque es un estudio realizado sin manipulación deliberada de variables; es transversal porque pretende describir variables y analizar su tasa de ocurrencia y correlación en un momento dado, mediante el instrumento seleccionado (Hernández et al, 2018).

Variables y Operacionalización

Identificación de Variables

Variable I: Clima organizacional: Peralta (2020) también se refiere al clima organizacional como la expresión individual que manifiestan los empleados de la institución y las percepciones de los directivos sobre la organización a la que pertenecen y donde realizan sus funciones en forma rutinaria (puestos de trabajo),

Variable II: Desempeño laboral: Robbins (2013) quienes consideran que el desempeño laboral como el proceso eficaz en el desarrollo de las funciones y/o actividades que realiza los empleados en forma diaria en la organización y que constituyen la base prioritaria para alcanzar los objetivos planteados por la organización, motivando competencia constante.

Operacionalización de Variables

Clima organizacional: El clima organizacional se midió con un cuestionario de Carmen Rosa Espinoza Carbajal (2016), tipo Likert de 120 puntos en 4 dimensiones: Identidad, Cooperación, Estructura y Recompensa. (Ver anexo 2)

Desempeño laboral: El desempeño laboral se midió con el cuestionario de Carmen Rosa Espinoza Carbajal (2016), tipo Likert de 90 puntos, en el que encontramos 3

dimensiones: ayuda a otros, vinculación organizacional y desempeño más allá del puesto.

Población, Muestra y Muestreo

- **Población:** Estuvo conformada por 205 profesionales de la salud que laboran en el Hospital La Libertad en el año 2022.
- **Criterios de inclusión:** Trabajadores de salud que estuvieran laborando y aceptaron voluntariamente colaborar en el análisis, dieron su consentimiento.
- **Criterios de Exclusión:** Participante no dispuesto y trabajadores de la salud sin consentimiento.
- **Muestra:** Estuvo constituida por 100 trabajadores de la salud que desarrollan sus actividades en un hospital de la libertad en el servicio de Emergencia.
- **Muestreo:** Para la selección de las unidades muestrales se realizó un muestreo probabilístico, mediante el muestreo aleatorio simple con un nivel de significancia del 5% y error de muestreo del 7%.
- **Unidad de Análisis:** Trabajadores de salud que laboran en un hospital de la libertad, 2022.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Técnica

Cuestionario con aplicación directa persona a persona en forma presencial. En nuestro estudio, adoptamos a Bernal (2010) quien mencionó que el trabajo de investigación tiene varias herramientas o técnicas para recopilar información para la investigación. La elección del tipo de investigación y de los métodos utilizados quedó a criterio de los investigadores. Nuestro cuestionario es el método que utilizaremos para nuestra investigación que nos permitirá obtener la percepción de nuestros usuarios muestreados.

- Instrumentos

Se utilizó el cuestionario de Clima Organizacional creado por Br. Carmen Rosa Espinoza Carbajal (2016), que tiene como objetivo medir las percepciones del personal sobre el clima organizacional del hospital. La escala consta de 24 ítems de opciones de

respuesta tipo Likert, donde cada ítem consta de cinco opciones de respuesta, tales como siempre = 5, casi siempre = 4, a veces = 3, casi nunca = 2 y nunca = 1. Asimismo, la escala consta de cuatro dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dimensiones positivas y negativas. Los resultados parten de 5 a 1 en la validez positiva de la prueba, excluyendo reactivos con validez negativa o viceversa (de 1 a 5 puntos).

Como segundo instrumento tenemos el cuestionario Desempeño Laboral elaborado por Espinoza (2016), tiene como objetivo medir el esfuerzo laboral del personal de un hospital de la Libertad, la escala consta de 18 opciones de respuesta tipo Likert, cada ítem consta de 5 respuestas opciones, por ejemplo, siempre = 5, casi siempre = 4, a veces = 3, casi nunca = 2, nunca = 1. De manera similar, la escala consta de tres dimensiones y los ítems se presentan como proposiciones con dimensiones positivas y negativas. Si la validez de la prueba es positiva, la puntuación comienza de 5 a 1, y se excluyen los puntos con validez negativa o al contrario (de 1 a 5 puntos).

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos utilizados han sido aprobados y estudiados con anterioridad, sin embargo, para aplicar las herramientas a las muestras se probó empíricamente la confiabilidad del instrumento con 30 trabajadores de salud de un hospital en la Libertad, utilizando el alfa de Cronbach con puntajes de clima organizacional de 0.818 y 0.887 en desempeño laboral, valores que hacen confiable el instrumento (Anexo 4).

Método de análisis de datos

La información recolectada por los instrumentos descritos fue ingresada y procesada en el programa estadístico IBM SPSS STATISTICS Versión 26. Los resultados se presentan en tablas de una y dos entradas en forma de números y porcentajes. Para determinar si existía relación se utilizó la prueba de correlación de Spearman-Brown para determinar el grado de asociación entre variables; También se utilizó Kolmogorov Smirnov dado que existe suficiente evidencia de significancia estadística con una probabilidad de error menor o igual al 5% ($p \leq 0,05$) la pruebas se realizó para probar la normalidad de los datos.

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de los datos muestra que, en los casos presentados, el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo que se puede concluir que los datos no se ajustan a una distribución normal. Por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica de Rho Spearman para determinar la relación entre las variables. (ver anexo 7).

33.5 Resultados

En el presente capítulo se analiza e interpreta los resultados que se obtiene después de haber realizado la recolección de datos con el instrumento de investigación que fueron aplicados a los sujetos muestrales seleccionados para este estudio correlacional. A continuación, se presentan las tablas estadísticas de acuerdo a los objetivos de investigación:

Tabla 26

Nivel de clima organizacional del profesional de salud de un hospital de la Libertad, 2022.

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Deficiente	28	28.0
Regular	29	29.0
Bueno	43	43.0
Total	100	100.0

Nota: Data de resultados

Analizando la Tabla 1, el 43,0% de los profesionales de la salud refirió una buena percepción de clima organizacional, pues encuentran el ambiente de trabajo agradable y motivador para desempeñar mejor sus funciones, el 29% refiere menciona sentir el clima organizacional en forma regular no encontrando totalmente la satisfacción deseada y poder sentirse plenamente cómodos con su entorno mientras que el 28% de los profesionales de la salud percibe que el clima organizacional es deficiente porque su entorno les es adverso, no pueden encajar y no les da la

motivación necesaria para trabajar en la institución, mermando el resultado en sus funciones.

Tabla 27

Nivel de desempeño laboral del profesional de salud de un hospital de la libertad, 2022.

Nota: Data de resultados

Luego de la tabulación estadística y el análisis de la tabla 2, se verifica el 54.0% de profesionales de salud refieren un adecuado desempeño laboral debido a que el trabajo que se realiza es desarrollado con calidad, creatividad y mucha experiencia, mientras que el 31% presentan un deficiente desempeño laboral puesto que no se hallan cumplen con

Nivel	frecuencia	Porcentaje
Deficiente	31	31.0
Regular	15	15.0
Adecuado	54	54.0
Total	100	100.0

las expectativas deseadas por la institución, y el 15% de profesionales refieren un regular desempeño laboral afectando desenvolvimiento diario.

Tabla 28

Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del profesional de salud de un hospital de la libertad, 2022

		VY: Desempeño laboral			Total	Rho spearman
		Deficiente	Regular	Adecuado		
VX: Clima organizacional	Deficiente	Recuento 22 % del total 22,0%	2 2,0%	4 4,0%	28 28,0%	rs=0,749 p=0,013 N=100
	Regular	Recuento 7 % del total 7,0%	6 6,0%	13 13,0%	29 29,0%	
	Bueno	Recuento 2 % del total 2,0%	7 7,0%	37 37,0%	43 43,0%	
Total		Recuento 31 % del total 31,0%	15 15,0%	54 54,0%	100 100,0%	

Nota: Data de resultados.

Observamos en la tabla 3, el 37,0% de los profesionales de la salud menciona percibir un buen clima organizacional porque las características del ambiente laboral

son favorables para su desarrollo, crean conductas satisfactorias y se observa un adecuado desempeño laboral como adecuado ,el 22,0% de profesionales de salud manifestaron un deficiente clima organizacional porque el ambiente es percibido como desagradable y es imposible crear el equilibrio emocional asociado al deficiente desempeño laboral y el 7% percibe un regular clima organizacional y un deficiente desempeño laboral.

Por otro lado, la hipótesis que muestra un coeficiente de Rho Spearman (alta correlación) de $R_s=0,749$ alta correlación con una significancia bilateral $=0.013$ ambos son inferiores a 0.05 ($p<0.05$), por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_a , es decir, el clima organizacional está directamente relacionado con el desempeño laboral.

Tabla 29

Relación entre clima organizacional y dimensión de ayuda a otros del desempeño laboral del profesional de salud de un hospital de la libertad, 2022

		V1: clima organizacional				Rho spearman
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
D1:	Deficiente	Recuento	18	10	10	38
Ayuda a otros		% del total	18,0%	10,0%	10,0%	38,0%
	Regular	Recuento	4	6	5	15
		% del total	4,0%	6,0%	5,0%	15,0%
	Adecuado	Recuento	6	13	28	47
		% del total	6,0%	13,0%	28,0%	47,0%
Total		Recuento	28	29	43	100
		% del total	28,0%	29,0%	43,0%	100,0%

Nota: Data de resultados

Se aprecia en la tabla 4, que 28 % de profesional de salud manifiesta una buena relación entre la dimensión de ayuda a otros del desempeño laboral debido a que el entorno de labor es agradable sintiéndose motivados desarrollando adecuada relación con clima organizacional por que estarán prestos a brindar ayuda cuando se le solicite

,mientras que el 18% refiere una deficiente relación entre la dimensión de ayuda a otros del desempeño laboral y clima organizacional debido a que no se siente satisfecho con la labor que realiza ,ni con el entorno en el que se encuentran cuando son desplazados a otras áreas donde no pueden desarrollar sus actividades como especialistas y se los moviliza por requerimiento de personal por incremento de pacientes generando desaliento y falta de colaboración , mientras que el 13% refiere percibir un adecuada ayuda a otros y un regular clima organizacional.

Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis evidenciándose un coeficiente de Rho Spearman $R_s=0,709$ (correlación alta) y una significancia bilateral $=0,019$ inferior al 0,05 ($p<0,05$) para ambos casos, por ello se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la H_a , afirmándola relación directa entre clima organizacional y ayuda a otros del desempeño laboral. Se puede argumentar que los trabajadores de la salud se desarrollan plenamente para ayudar a los demás cuando tienen un clima organizacional favorable.

Tabla 30

Relación entre clima organizacional y dimensión de vinculación organizacional del desempeño laboral del profesional de salud de un hospital de la libertad, 2022

			V1: Clima organizacional				Rho
			Deficiente	Regular	Bueno	Total	Spearman
D2: Vinculación organizacional	Deficiente	Recuento	17	10	3	30	rs=0,786 p=0,039 N=100
		% del total	17,0%	10%	3,0%	30,0%	
	Regular	Recuento	6	7	9	22	
		% del total	6%	7,0%	9,0%	22,0%	
	Adecuado	Recuento	5	12	31	48	
		% del total	5,0%	12,0%	31,0%	48,0%	
Total		Recuento	28	29	43	100	
		% del total	28,0%	29,0%	43,0%	100,0%	

Nota: Data de resultados

Se observa en la tabla 5, se evidencia el 31% de personal de salud afirma un adecuada vinculación organizacional del desempeño laboral debido a que se halla en un entorno agradable se siente identificado con la institución, siente que puede desarrollarse profesionalmente y que sus sugerencias son bien recibidas, generando por referir percibir un buen clima organizacional, el 17% percibe una deficiente relación entre la dimensión vinculación organizacional del desempeño laboral y una percepción

deficiente de clima organizacional, debido a que su entorno no les brinda satisfacción generando disconformidad y falta de compromiso, mientras que el 12 % refiere una vinculación organizacional adecuada y una regular percepción de clima organizacional.

Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de Rho Spearman $R_s=0,786$ (correlación alta) y una significancia bilateral $p=0,039$ inferior al 0,05 ($p<0,05$) para ambos casos, por ello rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a , afirmando la existencia de una relación directa entre clima organizacional y la vinculación organizacional del desempeño laboral de un hospital de la Libertad. Por lo que se puede determinar que ante la presencia de un buen clima organizacional se desarrolla una adecuada vinculación organizacional entre los trabajadores.

Tabla 31

Relación entre clima organizacional y dimensión desempeño laboral más allá del puesto del profesional de salud de un hospital de la libertad, 2022

		V1: Clima organizacional				Rho	
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	Spearman	
D3: Desempeño más allá del puesto	Deficiente	Recuento	18	11	5	34	rs=0,707 p=0,002 N=100
		% del total	18,0%	11,0%	5,0%	34,0%	
	Regular	Recuento	6	6	10	22	
		% del total	6,0%	6,0%	10,0%	22,0%	
	Adecuado	Recuento	4	12	28	44	
		% del total	4,0%	12,0%	28,0%	44,0%	
Total		Recuento	28	29	43	100	
		% del total	31,0%	15,0%	54,0%	100,0%	

Nota: Data de resultados

Se observa en la tabla 6, el 28% de personal de salud manifiesta buena relación existente entre la dimensión desempeño más allá del puesto y clima organizacional, debido a que su entorno laboral es gratificante, armonioso y permite desarrollar sus actividades involucrándose con las metas de la institución a la cual pertenece y brinda su esfuerzo más allá de su tiempo ordinario sin necesidad de percibir una remuneración adicional u otro reconocimiento, el 18% percibe una deficiente relación entre clima organizacional y el desempeño más allá del puesto debido que el trabajador de salud no se halla motivado dentro de la institución, sus competencias profesionales no son

desarrolladas adecuadamente limitando sus relaciones interpersonales, mientras que el 12% presenta un adecuado desempeño laboral y un regular clima organizacional.

Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de Rho Spearman $R_s=0,707$ (correlación alta) y un Sig. bilateral $=0,002$ inferior al $0,05$ ($p<0,05$) para ambos casos, por ello rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a , esto significa que existe relación directa entre clima organizacional y desempeño más allá del puesto por lo que se puede decir que ante un buen clima organizacional el desempeño laboral es adecuado en el personal de salud.

33.6 Discusión

Los coeficientes de relación encontrados tomando como referencia en otras investigaciones, coincidieron con las conclusiones de otras investigaciones y estudios previos a nivel internacional, nacional y locales en los cuales se mencionan dos de nuestras variables que son los principales pilares de los servicios de salud, y fueron fuentes específicas sobre investigación en servicios de salud, con un enfoque particular en las necesidades y expectativas de los trabajadores de la salud

Para cumplir con el objetivo general en la tabla 3, se puede encontrar la existencia de una alta correlación entre clima organizacional y desempeño laboral, donde se tiene la certeza de un desempeño laboral adecuado cuando se percibe un clima organizacional bueno. En las pruebas estadísticas se pudo comprobar el índice de correlación de $0,749$ (correlación alta) y la significación bilateral $= 0,013$ llegando a la conclusión y poder decir que estos resultados están muy relacionados íntimamente con un estudio realizado por Chinas (2015), que realizó una investigación en clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del programa Caravanas de la salud en Tabasco México, cuyo resultado fue, 76% de los empleados indicaron que existe una adecuada percepción de clima organizacional, lo que se correlaciona con la satisfacción laboral, y el 42% indicó que están parcialmente y regular satisfechos, teniendo como conclusiones una favorable percepción de clima organizacional con una regular satisfacción laboral. En la misma línea de investigación Rojas (2018), determino una relación significativa existente desempeño laboral y clima

organizacional $p \leq 0.000$, planificación organizacional $p \leq 0.002$ y cultura organizacional $p \leq 0.004$. quien concluyo que el clima organizacional tiene relación directa con el trabajador.

Un estudio con similar resultado es el realizado en un hospital en Huaral, sobre clima organizacional y el desempeño laboral mostraron relación en los resultados correlación Spearman frente a la hipótesis general, mostraron una correlación alta y significativa entre el clima organizacional desempeño laboral en un hospital de Huaral, 2016 (sig. Bilateral = $0.000 < 0.05$; Rho = 0.741), esta evidencia es importante porque revela un valor significativo para 64 trabajadores de la salud del Hospital de Huaral, donde el Clima organizacional coincide con el desempeño laboral; la mayoría de ellos referían satisfacción con el clima organizacional, excepto que un pequeño porcentaje de personas que manifiestan estar poco satisfechas (Ministerio de salud, 2004). También estos resultados se relacionan con Melo (2018), en su trabajo realizado, Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral quien planteó un estudio desde la perspectiva del capital humano, con resultados positivos y altamente significativos que aportan evidencia empírica para otros contextos y unidades de análisis. Estos hallazgos se aplican a la gestión del capital humano para diseñar e implementar prácticas que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo factor sumamente indispensable que potencia la respuesta por parte de los trabajadores.

Este trabajo de investigación discierne con el hallazgo encontrado por Chanduvi (2020), quien en su trabajo en la institución de salud Bellavista de la Unión de Piura refiere que no se encuentra una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. ($\rho = 0.889$ y $P = 0.021$), concluyó que las variables de clima organizacional y desempeño laboral no tienen relación en el Establecimiento de Salud Bellavista de Unión, Piura 2020.

Para lograr el objetivo específico 1, la Tabla 4 nos indica que existe una alta correlación entre el Clima organizacional y la dimensión de ayuda a otros del desempeño laboral, por lo que se puede deducir que ante una percepción buena de clima organizacional, se desarrollara en forma adecuada por lo que se puede deducir que ante una percepción buena de clima organizacional, se desarrollara en forma adecuada la ayuda a otros entre el personal de salud, de acuerdo a la prueba estadística

utilizada podemos verificar un índice de relación alto de 0,130 y una significancia bilateral de 0,019 inferior al 0,05 . Por lo que se puede decir que estos resultados se relacionan con la investigación realizada por Ortega (2017) quien manifiesta en su trabajo sobre clima organizacional y desempeño laboral del trabajador de salud logro resultados de 81.90% como nivel alto en la variable clima organizacional mientras desempeño laboral tuvo 88.56% como nivel alto , mostrando una correlación significativa alta de 0.813 y una significancia bilateral de 0.000 que es inferior a 0.01 indicándonos la existencia de positiva alta para la variable clima organizacional y desempeño laboral en los empleados del sector salud.

Sander y Reuver (2008) al respecto mencionaron que un clima laboral positivo es fundamental para promover la consecución de los objetivos propuestos en la organización y por lo tanto se debe tener cuidado en promover y mantener un mejor y adecuado clima organizacional porque tiene un impacto sobre las percepciones de los empleados sobre la institución y como se comprometen con ella (Dimitriades 2007). Así mismo un clima organizacional adecuado puede promover un mayor acercamiento y estimular un mayor esfuerzo en los recursos humanos, permitiendo que los empleados se involucren más y se identifiquen con sus roles en la institución, desempeñando así sus actividades de manera positiva y estableciendo contactos con sus colegas en el trabajo en equipo siendo este siempre necesario (Anitha, 2014)

La cooperación en el centro de labor se relaciona con los lineamientos que se establecen en la institución para un beneficio mutuo entre los trabajadores y la dirección, implicando una interacción continua, compartiendo información (diálogo, debate, negociación y decisión), entendiendo por cooperación eficaz (ayuda a otros) a un conjunto de sistemas que deben de implementarse en las instituciones generado una interacción positiva en los trabajadores previniendo presencia de conflictos fomentando un ambiente armonioso todos estos componentes contribuirán a generar un entorno agradable potenciando el desarrollo y la productividad logrando alcanzar los resultados propuestos por la institución, promoviendo e incrementando la participación del trabajador (Organización Internacional de Trabajo ,2013).

Para cumplir el objetivo específico 2 en la tabla 5 muestra una relación de alta significancia entre clima organizacional y la vinculación organizacional, podemos

mentar que ante una percepción buena de clima organizacional se puede desarrollar una adecuada vinculación organizacional, de acuerdo a la prueba estadística utilizada se pudo verificar un índice de relación de 0,786 (correlación alta) con una significancia bilateral de 0,039 inferior al 0,05 por lo que podemos mencionar que estos resultados se relaciona con la investigación realizada por Ramírez (2013), en su trabajo clima laboral como elemento del compromiso organizacional manifiesta que es una actitud que indica un estado psicológico relacionado con los valores y metas de la organización, donde varios factores determinan si una persona o un grupo de las personas se mantienen comprometidas con la organización en forma directamente, los resultados obtenidos se pudo indicar que tres de los cuatro factores de la dimensión clima organizacional se relacionan significativamente con el propósito institucional, por lo que se puede establecer que una percepción favorable del clima organizacional incrementa el compromiso.

También se puede mencionar que Clima organizacional es un ámbito susceptible y muy lábil del conocimiento humano sujeto a diversas características en cada organización y su entorno (Chiavenato, 2009). Tal es así que, de acuerdo a diferentes incidentes y situaciones, la mentalidad que existe en cada organización respecto a la conformación organizacional, institucional y el modo de desarrollar métodos que ayuden en la toma de decisiones. Esta muy influenciado por el contexto ambiental, los procesos internos y el capital intelectual involucrado Rivera et al., (2018), los resultados corresponden al clima de organización del trabajo y condiciones de trabajo/ engagement las gestiones de la gestión pública. Así mismo Reyes(2022), quien concluyó afirmando clima organizacional presenta una reacción positiva moderada en las relaciones laborales, así como dimensiones del engagement (es el compromiso de los trabajadores con su labor dentro de la institución caracterizado por un estado activo, positivo en el cual realiza sus acciones con dedicación y absorción) mostro que la dimensión de compromiso intelectual tuvo una influencia menos positiva en el trabajo de los docentes estudiados en el campo de las relaciones laborales. Finalmente se encontró que los resultados eran estadísticamente significativos a un nivel de probabilidad de $p < 0,05$.

Para cumplir con el objetivo específico 3, la Tabla 6 muestra una correlación altamente significativa en clima organizacional y la dimensión desempeño más allá del puesto, confirmando que el desempeño laboral fuera del horario de trabajo se realizara en forma efectiva cuando exista una sensación de un adecuado clima organizacional en la institución, teniendo las pruebas estadísticas que nos muestran una un coeficiente de Rho Spearman $R_s=0,707$ (correlación alta) y un Sig. bilateral $=0,002$ inferior al $0,05$ ($p<0,05$) por lo que podemos afirmar que estos resultados están relacionados con el estudio de Rojas (2018). El autor explica como Clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral, sus hallazgos, evidenciaron que existe una relación considerable con la variables clima organizacional y desempeño laboral, resultados similares se encontraron en el trabajo de Gamonal (2016), en su trabajo sobre clima organizacional y desempeño de los Empleados en la sede Administrativa de la Red de Salud de Moyobamba mostró un $17,1\%$, $5,7\%$ por encima del compromiso, se indica que los factores que promueven la cooperación, la comunicación y la confianza inciden en el clima organizacional ($27,8\%$) revelan que el incumplimiento de metas por parte de los empleados afecta significativamente el nivel de desempeño laboral, ($24,1\%$) revelan que un ambiente inadecuado puede afectar, mostrando que la ambiente o espacio insuficiente determina o afecta el desempeño de los empleados, alcanzando $0,726$, lo que manifiesta un vínculo estadísticamente muy significativo entre las variables estudiadas, mostrando como conclusión que el centro de aprendizaje tenía un ambiente autoritario y el director de la escuela no era percibido como un líder, lo que sugiere que el ambiente de trabajo no motivaba plenamente, no se sentían identificados en forma absoluta con la organización, lo que afectaba constantemente su desempeño en su trabajo diario, esta situación lo coloca en el umbral del progreso técnico y pedagógico, y también muestra una debilidad en las habilidades de gestión, especialmente técnicas y conceptuales, y estrategias relacionadas con la participación en grupos de investigación. Ya estoy trabajando. Se concluyó que la relación entre el cambio de clima organizacional y el desempeño laboral es alta y estadísticamente significativa.

Este estudio discierne con el realizado por Alvares, et al (2001) en el trabajo planteado sobre clima organizacional y cultura como factores que intervienen en la

efectividad en el instituto de oftalmología de la universidad nacional mayor de San Marcos, se extrajeron las siguientes conclusiones, insatisfacción con la gestión actual percepción de falta de dirección innovadora y recursos para la asignación de los empleados. recursos humanos, cultura organizacional débil, falta de compromiso institucional, clima organizacional tenso que afecta la fuga de talentos y empleados que permanecen en la institución, falta de cooperación entre regiones; asimismo, se está desarrollando un grupo de empleados que no están satisfechos con su trabajo en la institución, porque creen que tienen un mayor nivel de formación profesional, perciben un deficiente nivel de ascenso interno, existe desmotivación permanente, consideran que sus ideas de cambio no son bien recibidas.

33.7 Conclusiones

Clima organizacional tiene una relación altamente significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de salud de un hospital de la libertad, 2022. Con un Rho Spearman 0,749 y una significancia bilateral de 0,013, que es inferior a 0.05.

Existe una correlación altamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión de ayuda otros del desempeño laboral, de los trabajadores de salud de un hospital de la libertad, 2022. Comprueba que el índice de Rho Spearman 0,130 y la significación bilateral es 0,019, menor que 0,05

Existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional la dimensión vinculación organizacional del desempeño laboral de los trabajadores de salud de un hospital de la libertad, 2022., con un Rho Spearman 0,707 y una significación bilateral de 0,002, que es inferior a 0,05.

Existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión más allá del puesto del desempeño laboral de los trabajadores de salud de un hospital de la libertad, 2022., con un Rho Spearman 0,707 y una significancia bilateral de 0,002, que es inferior a 0,05.

Referencias

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: Un Enfoque Aplicado*. México: Cengage Learning.
- Álvarez S. (2001). La cultura y el clima organizacional, como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. UNMSM, Perú.
- Álvarez, F. (2016). La calidad de tu trabajo se relaciona con la calidad de tu vida. Obtenido de <http://www.desdelatrinchera.com/productividad-yeficiencia/la-calidad-trabajo-se-relaciona-la-calidad-vida>
- Anitha, J. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance, doi: 10.1108/IJPPM-01-2013-0008, International journal of productivity and performance management, 63(3), 308
- Bernal. c. a. (2006). *metodología de la investigación; para administración y economía* (1a. ed.). Santafé de Bogotá: Pearson educación.
- Bittel. (2000). *Manual de entrenamiento t desarrollo de personal*//México: Diana.11era Ed.
- Bohórquez, H. (2004). *Manual de trazabilidad*. kaluze editores // Ciudad de Quito Ecuador.ISBN 978-9978-02-3.
- Chanduvi Monzón, S.M. (2020) *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión - Sechura 2019* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40072>
- Chatman, C. (1999) "La influencia de la composición demográfica y del clima organizacional en proceso y resultados de trabajo". Universidad de California, Berkeley, EE.UU.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. D.F: Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración De Recursos Humanos*. México: McGraw HILL/INTERAMERICAN EDITORIAL S.A DE CV.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw HILL/INTERAMERICAN EDITORIAL, S.A DE CV.
- Chiñas, Á. C. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la salud en Tabasco, México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 21(59), 43-52 <https://core.ac.uk/download/pdf/236398237.pdf>
- Choi et al. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 36(3), 377– 389
- Díaz, M., y Riaño, M. (2007). *Creatividad en educación*. Maravillaz Díaz, Maria Elena Riaño.
- Dimitriadis, Z. S. (2007). The influence of service climate and job involvement on customer-oriented organizational citizenship behavior in Greek service

- organizations: a survey, doi: 10.1108/01425450710776290, Employee Relations, 29(5), 469-491
- Echeverría, P. (2009). Psicología de la Organización
- Fernández C, Baptista M. (2018) Metodología de la investigación. 6 edición McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. Capítulo 7. Concepción o elección del diseño de investigación.
<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Ferreñán M, González D. (2019) El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén – 2019
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/40671>
- Friedlander, G. (1995) "Clima Organizacional". Florida en los EE. UU
- Gamonal Nicodemos, D. S. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba–2014.
- García, J. I. (2008). Remuneración del trabajo 1era edición. Universidad Católica Andres Bello ISBN:978-980-244-2//Editora Texto, C.A
- García, M. & Zapata D., A. (2008). Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias en la administración. Santiago de Cali – Colombia. Documento inédito.
- Goncalves, Alexis. 2000. Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Gorriti, M. (2007). La evaluación del desempeño en las administraciones públicas españolas: Psicología del trabajo y de las organizaciones, 23, 367- 387. Recuperada de <http://bit.ly/2kyhmHp>
- Guzmán Cabrera, B. A. (2018). Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote-2017
- Hernández A, et al. (2018). Metodología de la investigación científica. Editorial Científica 3 Ciencias. Capítulo 10. El diseño de la investigación científica.
https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/MIC_breve.pdf
- Hernández-Sampieri, R. (2018). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Huamán Ruiz, A. A. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica–2015.
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). Motivation and organizational climate. Boston: Harvard Business School Press. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- Melo, N. A. P. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Revista Lasallista de investigación, 15(1), 90-101.

- MINSA, (2011), Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico versión 2 R.M. NO 468-2011 Ministerio de Salud (MINSA). Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud Lima: Ministerio de Salud; 2012. 38 cultura organizacional / desarrollo organizacional / estudios de casos organizacionales/recursos humanos en salud/conducta
- Mukul, G. (2011). *Research methodology*. PHI Learning Pvt. Ltd. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AKzwXp7K7FcC&oi=fnd&pg=PA1&dq=RESEARCH+METHODOLOGY+&ots=bIP6nmIRYU&sig=hqoSfZJKMgmsEIHIXJ5jIVl15c#v=onepage&q=RESEARCH%20METHODOLOGY&f=false>
- Ñique, Miranda, M. (2019), clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la unidad de cuidados intensivos -Hospital Essalud Trujillo-2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47472>
- Organización Internacional de Trabajo (2013). Sistemas de resolución de conflictos laborales. Directrices para mejorar el desempeño. Recuperado de <http://bit.ly/1OTGNNg>
- Ortega. I., M (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10850>
- Palací, F. (2005). Psicología de la Organización. Madrid España: Pearson Prentice Hall <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3468>
- Palmar, G., et al. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 17(39), 159–188. Panaifo R. (2015). "Gestión del Potencial y Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral". Universidad Privada de Pucallpa. Pucallpa, Perú.
- Peralta Rodrigo. (2020). El Clima Organizacional. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Ramírez Campos, Á. F., et al. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración*, 4(1), 59-70.
- Reyes López, J. G. (2022). Clima organizacional y vinculación laboral/engagement en una Institución de Gestión Pública.
- Rivera Porras, D. A., et al. (2018). Percepción del clima organizacional: Un análisis desde los macroprocesos de una ESE.
- Rojas Livia S. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *revista de salud udh* [Internet]. 1 de noviembre de 2019; 1(4): e28. Disponible en: <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/28e>
- Salinas (2001). "Relación entre el nivel de Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada César Vallejo - Trujillo" Universidad César Vallejo- Trujillo.

- Sanders, K., L., et al. (2008). The impact of individual and shared employee perceptions of HRM on affective commitment: Considering climate strength, doi: 10.1108/00483480810877589, *Personnel Review*, 37(4), 412-425
- Timothy., R. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: 15ta edición. Editorial Mexicana, S.A de C.V.

CAPITULO XXXIV

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UN HOSPITAL DE
PACASMAYO, 2022

34. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UN HOSPITAL DE PACASMAYO, 2022

HUMAN TALENT MANAGEMENT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN WORKERS OF A PACASMAYO HOSPITAL, 2022

Davis Alberto Mejía Pinedo

Universidad Cesar Vallejo

damejiapi4@ucvvirtual.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-8790-1682>

Edwin Steve Niño Ladrón de Guevara

Universidad Cesar Vallejo

damejiapi4@ucvvirtual.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-8790-1682>

Gaby Esther Chunga Pingo

Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú

damejiapi4@ucvvirtual.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-8790-1682>

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Universidad Católica de Trujillo, Perú

franciscp.espinoza.polo@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-5207-8200>

Juan Roberto Pérez León Camborda

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

jperezl@unmsm.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-8557-7498>

Dr. Alain Fitzgerald Castro Alfaro

Corporación Universitaria Rafael Núñez

alain.castro@curnvirtual.edu.co

 <https://orcid.org/0000-003-1227-7770>

Resumen

La gestión del talento humano, juega un papel importante en la gestión, porque busca optimizar la cooperación de los empleados, participación en la producción y

empoderamiento en la etapa de planificación. La buena gestión del talento humano genera en los trabajadores un continuo desarrollo de capacidades competitivas, derivando en políticas y nuevas estructuras organizacionales convenientes, permitiendo prever y gestionar cambios continuamente asegurando la dirección y futuro de toda organización. El objetivo de este estudio es determinar la relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional en trabajadores de un Hospital de Pacasmayo, 2022. Cabe destacar que se consideró una investigación aplicada, con diseño no experimental, transversal – descriptivo, prospectivo y correlacional. Para analizar los datos se empleó la estadística descriptiva mediante el software SPSS versión 25, demostrándose la correlación con Rho de Spearman. Como consecuencia se comprobó mediante el coeficiente Rho de Spearman que existe entre ambas variables estudiadas una correlación moderada y positiva $R_s=0,585$ (correlación moderada) y un Sig. bilateral=0.000 ($p<0.05$) para ambos casos, por ello se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , es decir que existe relación directa y significativa entre gestión del talento humano y compromiso organizacional. Para dar como conclusión: El personal de salud abordado en el presente estudio, presentaron un moderado nivel de gestión del talento humano y compromiso organizacional.

Palabras clave: Gestión del talento humano, compromiso organizacional, trabajadores hospital, Pacasmayo, Perú.

Abstract

Human talent management plays an important role in management, because it seeks to optimize employee cooperation, participation in production and empowerment in the planning stage. Good management of human talent generates in workers a continuous development of competitive capabilities, resulting in policies and new convenient organizational structures, allowing changes to be foreseen and managed continuously, ensuring the direction and future of any organization. The objective of this study is to determine the relationship between human talent management and organizational commitment in workers at a Hospital in Pacasmayo, 2022. It should be noted that an applied research was considered, with a non-experimental, transversal - descriptive, prospective and correlational design. . To

analyze the data, descriptive statistics were used using SPSS version 25 software, demonstrating the correlation with Spearman's Rho. As a consequence, it was verified using Spearman's Rho coefficient that there is a moderate and positive correlation between both variables studied $R_s=0.585$ (moderate correlation) and a bilateral $\text{Sig.}=0.000$ ($p<0.05$) for both cases, therefore H_0 is rejected. and the H_a is accepted, meaning that there is a direct and significant relationship between human talent management and organizational commitment. To conclude: The health personnel approached in this study presented a moderate level of human talent management and organizational commitment.

Keywords: Human talent management, organizational commitment, hospital workers, Pacasmayo, Peru.

34.1 Introducción

En el último decenio la gestión del talento humano se ha convertido en un tema muy importante hasta "imperativo" en todos los países del mundo. Por lo que es trascendental y hasta elemental en el área de recursos humanos, un alcance de la importancia se puede ver en la expresión de "guerra por el talento" que a menudo se relaciona con la gestión. Es debido a su aparición reciente y su necesidad en la actualidad que existen varias interpretaciones de este concepto (Maxwell y MacLean, 2008).

Actualmente, donde se producen muchos cambios tanto científicos como tecnológicos de manera vertiginosa, la gestión del compromiso organizacional y talento humano se encuentran en un gran desafío permanente en todas las áreas laborales, siendo causal de muchos trabajos de investigación. (ManpowerGroup y Deloitte; 2018). Todas las empresas y/o instituciones en la actualidad, genera una definición de gestión de talento humano adecuada, porque es sumamente importante, ya que, internamente de todas las instituciones, cumple un gran rol para el cumplimiento de todas las metas y objetivos en base a sus misiones y visiones. Dichas empresas proponen que la inversión se realice en base a la gestión del talento para así demostrar un funcionamiento ideal en sus organizaciones (Pallella y Martins; 2003).

Internacionalmente las instituciones públicas o privadas en su mayoría creen que la gestión del talento humano, siempre deberá verse evidenciado en el trabajador de su institución con identificación y compromiso. Es por ello que las instituciones proponen formar y capacitar constantemente al empleado, de esta manera maximizar la capacidad productiva de cada colaborador en pro de la empresa. Romero (2017) explicó que cuando se trata de compromiso laboral, en el grupo de trabajo no es importante, la mayoría de los participantes no están satisfechos con su ambiente de trabajo por diversas razones, no se sienten parte del grupo de trabajo.

El definir el hospital como una organización significa que es un espacio estructurado de prácticas de división y coordinación del trabajo en el cual se establecen relaciones entre personas y prácticas profesionales asociadas a la salud de la población. Al hablar sobre la gestión del talento humano, nos referimos a un sistema de desarrollo organizacional, el cual se determina en un proceso de legitimidad, funcionalidad y sostenibilidad en una organización; se interactúan diferentes procesos o innovando prácticas con el fin de llegar a nuevos logros a la institución (Adesola, et al., 2015; Deloitte, 2016). El avance de la institución o departamento, se logra cuando los colaboradores se sienten identificados con la institución y hacen todo lo posible por concretar la visión y misión de dicha institución (APEIM, 2017).

Lamentablemente, los factores determinantes son difíciles de delimitar porque abarca múltiples dimensiones, clasificaciones y tipos (Cancinos, 2015). Al hablar de un ámbito nacional se observa algunas veces la disconformidad en el personal de hospitales, es por ello que hacen huelgas reclamando, por ejemplo, un mejor trato con implementos y capacitaciones, como también una mejor condición de organización en el personal. Por ello, se ha entendido desde un principio que uno de los mayores problemas de nuestro país es la imposibilidad de acreditar que las obligaciones de los patrones y trabajadores no han sido cumplidas en ninguna institución, más aún en el caso de las instituciones públicas (Ramírez ;2018).

El hospital que se ha elegido para el estudio, es de la provincia de Pacasmayo, es un establecimiento de salud que brinda atención primaria, que atiende a más de cincuenta mil personas, este cuenta con alrededor de 132 colaboradores, siendo personal de salud administrativo y asistencial. Entonces, si bien esto es cierto, la gestión

del talento contribuye a seleccionarlos, aprenderlos y desarrollarlos a todos. Obviamente, esto no se hace correctamente, ya que la organización no promueve el aprendizaje permanente y los empleados casi siempre asumen el costo por el aprendizaje, lo que no tiene un impacto significativo en la organización. Porque los temas de investigación pueden ser diversos y no siempre se alinean con los intereses de la institución. Esto conduce a retrasos en el desarrollo personal de cada empleado, así como poco progreso hacia las metas organizacionales. En relación con lo anterior, es necesario reconocer el nivel de involucramiento en la organización de todos los empleados con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos y la misión de la organización, si se identifican con ella, para optimizar las fuerzas de un entorno altamente competitivo y cambiante. En búsqueda de ampliar el conocimiento en este presente estudio se buscará reconocer: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal del Hospital Pacasmayo, 2022?

34.2 El problema y su importancia

Hoy en día, existen muchos ejemplos de Gestión de talento humano: según Davis y Werther (2004), el papel de la gestión es optimizar la cooperación de los empleados, participar en la producción y empoderar en la etapa de planificación, para que puedan participar en la producción. El fin es lograr la homeostasis entre el número óptimo de quienes trabajan y el desempeño económico, la gestión responsable de recursos humanos mejora la contribución de los contratados con objetivos claros y acciones específicas. Por otro lado, para Werther et al., 2004, la capacitación ayuda a desarrollar la función de procesos efectivos y liderazgo apropiado para el puesto del empleado y ayuda a todos los miembros de la organización a contribuir al aumento de la organización al avanzar cumpliendo con sus responsabilidades, el nivel de estilo de vida en una empresa es para la atmósfera percibida del ámbito.

Para Alles (2011), en beneficio de la institución para la Gestión de talento humano se encuentra dentro de las estrategias que mejores resultados trae y no complementa los intereses de cada uno, contribuyendo a la mejora del mercado envista económica. En la siguiente etapa, es necesario examinar la capacidad o los factores de personalidad de

las personas relacionados con el puesto, las habilidades y la construcción del perfil. Las revisiones permiten observar las debilidades de la capacitación, nos enseñan las fortalezas de la organización.

Pereda, et al., (2011) implementaron el modelo en gestión de capacidad. La selección de personas según su capacidad es el primer paso que llevan a cabo los procedimientos de contenido para recopilar datos para lograr el fin previsto. En el proceso de desarrollo humano se utilizan diversas técnicas, como el coaching ejecutivo, que consiste en desarrollar las habilidades humanas necesarias para reordenar relacionados con estilo de vida, equilibrar las relaciones interpersonales y organizacionales, y liderar, planificar, comunicar, socializar, manejar las emociones negativas, desarrollar la inteligencia emocional y, por lo tanto, ayudar a las organizaciones la cual asciende. Se da cierta responsabilidad de acuerdo al nivel de dificultad en la toma de decisiones y fijación del salario en el que se da prioridad a aportar a la organización, los aportes se harán por sus habilidades a medida que desarrollen sus capacidades y superación. su remuneración en su puesto; y por garantía o ratificación: Vincula las competencias, su desarrollo e idoneidad según el puesto, que además tiene beneficios como se visualiza en la institución más la significancia del cambio de comportamiento, reforzando otras iniciativas especializadas como referencia.

Según Chiavenato (2006), los métodos más utilizados son: Selección en Entrevista que consiste un procedimiento de intercambio entre 2 o más personas que interactúan entre sí, una de las cuales de atraktividad en conocerse mejor. Esta herramienta mide el nivel de comprensión general y conocimiento de interés del candidato. Examen psicológico: Son una medida estándar y objetiva de un patrón de comportamiento en relación con las habilidades de una persona. De hecho, dentro de la organización se organizan los planes de gestión del talento y la toma de decisiones basada en estos principios. Sin embargo, él es el principal responsable de cómo la organización ve o debería ver su trabajo, por lo que incluso está facultado para evaluar sus objetivos en conjunto de las necesidades de la empresa y a través de ella asignar recursos humanos, licitaciones y gestión financiera, logrando resultados clave (Chiavenato, 2011).

También es necesario responder a la pregunta de cómo planificar el desarrollo de la organización frente al potencial de los empleados, visualizar los procesos y el volumen

del ambiente de trabajo interno. Por lo tanto, además de seguir las normas siguiendo las instrucciones y los planes de trabajo propuestos por gerencia de dirección, debe tratar contenidos como manejo de la información controlada y la motivación laboral para actuar en conjunto con los empleados, filosofía, políticas, métodos, objetivos para actualización de plan de función en empresa en el sitio web. Lo anteriormente mencionado sin excluir a alguno se encuentran fraternizados para la sucesión de gestión del talento; sin embargo, las responsabilidades y acciones van más allá de la mera gestión. Por ejemplo, la motivación es un proceso profundo que tiene su propio conjunto de desafíos que muchas veces superan estándares en responsabilidad de gestión en talento que buscan sinergias con otras áreas del trabajo institucional (OIT, 2020).

Por otro lado, la relación personal se toma como un aspecto de Gth, que es el área encargada de identificar y gestionar el aumento interpersonal de los socios, para que compartan ciertos valores, conozcan los problemas y consideraciones que existen dentro de la organización. También es responsable de asesorar, capacitar y diseñar políticas que promuevan el orgullo o las perspectivas de carrera de las personas. Muchos de los procesos que aquí se manejan terminan en forma de metas y visiones compartidas que facilitan el desempeño de la empresa dentro de la organización. Por supuesto, no todos encajan en esta racionalidad, dentro de los fines es incrementar el comprometerse, así mismo se refuerza la amistad comunicación, eficiencia, productividad. En conjunto, se establecen metas y objetivos para todos teniendo una independencia de las actividades individuales de las grupales dentro del trabajo (OMS, 2016).

Un mayor nivel de independencia refuerza la capacidad y eficacia de un equipo, teniendo una colectividad en la eficacia contribuyendo al éxito de la interdependencia, así beneficiando a todos los integrantes del equipo con resultados positivos del trabajo que se comparte. Por ello, una de las características de Gth en las personas es la flexibilidad en la forma de abordar los problemas concretos, y las pautas para ello deben ser claras, aunque no todas, pero todas, se pueden detallar todos los aspectos organizativos. Por ello, interpersonales relaciones apuntan a lograr un sentido de independencia tan efectivo que se comparta algún objetivo común, lo que facilita que empresas y organizaciones se sientan igual, se sientan familiares y valoren el

comportamiento individuo. Lo que se obtendrá a cambio no es solo es efectivo, más bien es el consuelo de realizar el trabajo satisfactoriamente, logrando el fin de la empresa o institución (Walton y Sparkman, 2017).

34.3 Marco Teórico

Los enfoques de la relación humana es un enfoque de Elton Mayo que considera la organización bajo un enfoque de consideración con los trabajadores citado mejores condiciones laborales (Ahida y Sumaya, 2015; Akemi, et al., 2021; Álvarez, 2018; Andreotti, et al, 2020; Apolo, et al., 2021; Arias, et al., 2016; Ávila, 2018). El enfoque de competencias estudia la gestión desde el talento humano en perspectivas del mismo trabajador, pueden aportar condiciones para alcanzar metas establecidas por las organizaciones desde la teoría de Dewey y Lewin en las teorías de revolución.

Bajo y Gonzales (2014): "La Gth son nuevas concepciones que buscan métodos de mejorar la perspectiva del capital humano para generar valor agregado dentro de la empresa". Chiavenato (2014): "la gestión del talento humano es la forma de manejo de personal que tiene la organización para poder generar y encontrar las capacidades de los trabajadores". El autor Mora (2012) afirma que la transformación para poder tener una gestión del talento humano es necesario que se maneje al personal desde un enfoque de desarrollo.

Para Aibieyi, S., y Henry, I. (2015), cuyo objetivo fue correlacionar la Gestión de talento humano y el compromiso organizacional, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó un cuestionario para recolectar los datos, con una muestra de 48 colaboradores de organización de salud, donde presentó una relación entre las variables con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.455. Así mismo, Utami, et al., (2021) en su investigación descriptiva acerca de la descripción de la gestión del talento humano en un hospital, en una población de 183 trabajadores, halló como resultados que el nivel de la gestión del talento humano alcanza un nivel medio con 56% en los cuales se busca la gestión adecuada por parte de los directivos.

También Ahamad y Raja (2021) en su investigación científica entre la Gth y el compromiso organizacional, en una población de 79 trabajadores de un hospital, reportó correlación entre las variables de estudio con un coeficiente de 0.834. Fong y Hassan (2017), en su artículo científico, con una investigación descriptiva, correlacional, en una población de 64 trabajadores de una organización de salud, tuvo como objetivo correlacionar gestión del talento humano y dimensiones del compromiso organizacional; donde se encontró que hay una relación entre la variable y las dimensiones, así también se observó que la mayor correlación es con la dimensión membresía 0.453.

Chiavenato (2014) considera a la gestión del talento humano estudiado desde cuatro dimensiones: La dimensión planificación se conoce como la organización que tiene la empresa en único de generar un ambiente adecuado para poder contratar el personal de una manera donde las condiciones laborales sean las más adecuadas. La dimensión integración, se puede entender como la gestión que abastece a la empresa desde los talentos, buscando requisitos y requerimientos adecuados. La dimensión compensación, se refiere cuando la organización busca las formas de pago y recompensa para los empleados desde la política de compensación. La dimensión desarrollo del personal es la función enfocada en el apoyo que se le da a trabajadores desde el aporte de información, y desarrollo profesional que puede tener el trabajador.

En el proceso de desarrollo humano se utilizan diversas técnicas, como el coaching ejecutivo, que consiste en desarrollar las habilidades humanas necesarias para reordenar relaciones con estilo de vida, equilibrar las relaciones interpersonales y organizacionales, y liderar, planificar, comunicar, socializar, manejar las emociones negativas, desarrollar la inteligencia emocional y, por lo tanto, ayudar a las organizaciones la cual asciende.

Se da cierta responsabilidad de acuerdo al nivel de dificultad en la toma de decisiones y fijación del salario en el que se da prioridad a aportar a la organización, los aportes se harán por sus habilidades a medida que desarrollen sus capacidades y superación. su remuneración en su puesto; y por garantía o ratificación: Vincula las competencias, su desarrollo e idoneidad según el puesto, que además tiene beneficios como se visualiza en la institución más la significancia del cambio de comportamiento,

reforzando otras iniciativas especializadas como referencia. De hecho, dentro de la organización se organizan los planes de gestión del talento y la toma de decisiones basada en estos principios. Sin embargo, él es el principal cómo la organización ve o debería ver su trabajo, por lo que incluso está facultado para evaluar sus objetivos en conjunto de las necesidades de la empresa y a través de ella asignar recursos humanos, licitaciones y gestión financiera, logrando resultados clave (Chiavenato, 2011).

Un mayor nivel de independencia refuerza la capacidad y eficacia de un equipo, teniendo una colectividad en la eficacia contribuyendo al éxito de la interdependencia, así beneficiando a todos los integrantes del equipo con resultados positivos del trabajo que se comparte. Por ello, una de las características de Gestión de talento de las personas es la flexibilidad en la forma de abordar los problemas concretos, y las pautas para ello deben ser claras, así mismo, todas se pueden detallar todos los aspectos organizativos. Por ello, interpersonales relaciones apuntan a lograr un sentido de independencia tan efectivo que se comparta algún objetivo común, lo que facilita que empresas y organizaciones se sientan igual, se sientan familiares y valoren el comportamiento individuo. Lo que se obtendrá a cambio no es monetario, más bien es el consuelo de realizar el trabajo satisfactoriamente, logrando el fin de la empresa o institución (Walton y Sparkman, 2017).

Díaz (2017), reportó un estudio en el hospital Sergio Bernal, con una población de 75 personas, cuyo objetivo fue determinar la correlación entre la Gth y el compromiso organizacional, en donde de acuerdo a los resultados se pudo observar la correlación entre las variables de estudio con un coeficiente de 0.687, donde a mayor gestión de talento humano, mejor es el compromiso de los trabajadores desde su lealtad.

Napan (2021) en su tesis tuvo como objetivo hallar correlación entre las variables gestión del talento humano y el compromiso organizacional, una investigación correlacional con instrumentos de recolección de datos de cuestionarios, con una población de 89 trabajadores, En sus resultados se encontró una correlación de las variables con prueba estadística de $Rho = 0.347$.

Zafra-Tanaka (2015), en su artículo científico, de tipo de investigación descriptiva correlacional, en una población 99 personas, con el objetivo de hallar la

correlación entre la Gth y el compromiso organizacional de los trabajadores cuyo resultado reportó la correlación entre las variables de estudio con un coeficiente de 0.534 donde a mejores condiciones de gestión del talento humano mejor serán las condiciones del compromiso organizacional en función de su involucramiento

Así también, Gómez (2021) en su tesis tuvo como objetivo hallar el nivel de la gestión del talento humano en un hospital, con una investigación correlacional, con un instrumento de cuestionarios, con una muestra de 114 trabajadores, observó dentro de sus resultados que la gestión del talento humano alcanza un 44.7% en un nivel adecuado.

También en la presente investigación se puede considerar las teorías expuestas por Dawis y otros investigadores hablan sobre la discrepancia Intrapersonal que plantean que el mayor problema de insatisfacción y no complacencia de un trabajador a la hora de realizar sus labores es la falta de condiciones adecuadas que buscan estos a la hora de querer laborar dentro de una organización (Hereida., 2015; López y Fierro, 2015). Por otro lado, la remuneración y la seguridad en el trabajo son ante todo obligaciones que toda organización debe cumplir a la hora de reconocer el trabajo de funcionarios. Mientras, las situaciones en determinar las políticas de compensación y seguridad de laborar van alrededor de 4 supuestos relacionados en actitud de RRHH de organizaciones: 1. Actitud según la combinación de personalidad y entorno del trabajo; 2. Decisiones de los humanos dentro de su trabajo; 3. Todos con diferentes sueños, metas y necesidades; 4. todos eligen sus comportamientos, teniendo fines en el accionar para lograr sus resultados (OMS, 2010).

Desde otro punto de vista, la remuneración y estos supuestos están encriptados en la estructura del talento de las personas en forma de expectativas que tienen los principales factores, como la expectativa de éxito en el trabajo, el valor del rendimiento magnético, comportamiento y la efectividad permite a las personas elegir cómo hacer, hacer, usar las oportunidades de trabajo proporcionadas en lo que respecta. Tres factores para la compensación y la estabilización del trabajo relacionado con la gestión del talento humano se consideran igual en común o específico, que muestra validez o desarrolla métodos y las mejores soluciones personales y colectivas en las organizaciones. Esto identificará los resultados que

experimentan directamente como propios, o los resultados que la organización percibe como positivos y negativos (Tyler, 2011). Sin embargo, la satisfacción gremial se fundamenta en la comprensión de los componentes que objetan los individuos al evaluar sus expectativas y su percepción del funcionamiento institucional. A partir de este criterio, se ha determinado como una evaluación de la satisfacción gremial basada en creencias, sentimientos y valores desarrollados a lo largo del trabajo (Palma, 2005).

A su vez, los autores Claire y Bohrt (2014), habla de elementos que rigen al compromiso organización, el involucramiento es la condición en la cual el trabajador siente que debe de hacer esfuerzo en el cumplimiento de sus funciones para alcanzar las metas establecidas de acuerdo a la organización a la cual labora. La membresía es una capacidad del trabajador en donde se compromete a querer pertenecer dentro de la organización, sabiendo que puede haber otro tipo de ofertas laborales en otras organizaciones. La lealtad es una dimensión en la cual se puede observar que el trabajador se desempeña de acuerdo a las normas establecidas por la institución en donde la cultura organizacional tiene un papel importante a la hora de establecer condiciones conductuales.

34.4 Metodología

Los métodos para poder estudiar los datos de la investigación, son los descriptivos y los inferenciales, los descriptivos describen a través de las tablas de frecuencia de niveles que tiene las variables de estudio en la investigación. En el método inferencial se estudia tanto la prueba estadística donde se halla en su significancia bilateral desde la hipótesis y en su coeficiente de correlación el tipo de correlación.

Tipo y Diseño de Investigación

El enfoque metodológico de este estudio es cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, ya que los datos fueron recolectados con el objetivo de describir, analizar y relacionar variables a lo largo del tiempo. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Se propone un diseño experimental porque las variables se estudian

en su entorno natural sin manipulación deliberada. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Variables y Operacionalización

Identificación de Variables

Variable I: Gestión del talento humano: Chiavenato (2009) es la suma de normas que son esenciales para el desempeño y la gestión y todo lo relacionado con los empleados.

Variable II: Compromiso organizacional: Meyer y Allen (1991) describen cómo cada empleado percibe su organización y cómo esto afecta su decisión de quedarse o dejar la empresa.

- Operacionalización de Variables

Gestión del talento humano: La gestión del talento se midió con un cuestionario tipo Likert de 32 puntos en cuatro dimensiones: tipos de relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, pertenencia/valores colectivos, compensación y estabilidad. (Ver anexo 02).

Compromiso Organizacional: El compromiso organizacional se midió mediante el cuestionario de Meyer y Allen (1997), en el que encontramos tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad. (Ver anexo 02).

Población, Muestra y Muestreo

- **Población:** Lo constituyeron personas que laboran actualmente en los diversos servicios de un Hospital de Pacasmayo, 2022, siendo estos 132 trabajadores en totalidad.
- **Criterios de inclusión:** Personas que laboran en un Hospital de Pacasmayo, 2022. Voluntarios/as a participar en el estudio.
- **Criterios de Exclusión**

Personas con problemas psicológicos o espirituales al momento de aplicar la prueba de estudio. Personas que invaliden la aplicación de las pruebas

- **Muestra:** Estuvo constituida por el total de la población, debido a que era una cantidad pequeña.
- **Muestreo:** Para seleccionar a la muestra de estudio se consideró el muestro no probabilístico por conveniencia.
- **Unidad de Análisis:** Personas que laboran en un Hospital de Pacasmayo, 2022.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica:** Encuesta con aplicación directa persona a persona a través de Google docs.(formularios).
- **Instrumentos**

Se utilizó el Cuestionario de la Gestión del Talento Humano, creada por Vera (2017), adaptado por Espinoza y Lora (2020). Esta escala contiene 32 ítems distribuidos en 4 dimensiones: Percepción de las relaciones interpersonales con 11 ítems; estilo de dirección con 6 ítems, sentido de pertenencia con 7 ítems; retribución y estabilidad con 8 ítems.

Cuestionario de Satisfacción Laboral La Escala de Satisfacción Laboral de Meyer y Allen (1997), adecuada en estudio piloto para su aplicación en el personal de salud. La encuesta presenta 26 ítems estandarizados para una medición general de la satisfacción laboral.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos utilizados han sido aprobados y estudiados con anterioridad; sin embargo, para la prueba de confiabilidad de este constructo se aplicó una prueba piloto a 23 personas trabajadores de un hospital de Pacasmayo, obteniendo un Alfa de

Cronbach 0,962 para la escala de gestión del talento humano, y de 0,802 para compromiso organizacional (ver anexo 06 y 07)

Procedimientos

Aprobada la solicitud de permiso, se envió y se aplicó los cuestionarios de forma on-line debido a la coyuntura nacional y medidas de confinamiento y distanciamiento social a causa del Covid – 19.

Método de análisis de datos

Se han asignado códigos adicionales a los datos contenidos para acceso directo a computadora, con soporte para el paquete estadístico SPSS-V22. Una vez ingresados los datos en la computadora los resultados se presentan en tablas de doble entrada consolidando la frecuencia simple y porcentual. Los coeficientes de correlación utilizados fueron de Spearman R. Para la aplicación de Spearman R se transforma la medida de las variables en intervalos a ordinales. La significancia estadística es cuando la precisión es $p < 0.05$ y cuando es iguala $p > 0.05$ el resultado de la correlación es No significativo.

34.5 Resultados

En este capítulo se analizan e interpretan los resultados obtenidos luego de realizar la recolección de datos a través de herramientas de investigación aplicadas a la muestra de sujetos seleccionados para este estudio correlacional. Los cuadros estadísticos de acuerdo a los objetivos de la investigación se presentan a continuación:

Tabla 1

Nivel de gestión del talento humano y sus dimensiones en un hospital de Pacasmayo.

D1. Relaciones interpersonales

D2. Estilo de Dirección

	Nivel	Frecuencia	%
D3. Sentido de pertenencia	Malas	18	13.6%
	Regulares	66	50.0%
D4. Retribución y Estabilidad	Buenas	48	36.4%
	Nada clara y coherente	33	25.0%
V1. Nivel de gestión del talento humano	Poco clara y coherente	52	39.4%
	Clara y coherente	47	35.6%
	Pésimo	16	12.1%
	Bajo	71	53.8%
	Alto	45	34.1%
	No adecuada	26	19.7%
	Adecuada	54	40.9%
	Muy adecuada	52	39.4%
	Bajo	23	17.4%
	Regular	57	43.2%
	Alto	52	39.4%
			Total 132
			100.0%

Nota: Data de resultados

Al analizar la **tabla 1**, se puede apreciar que el 13,6% de los trabajadores tuvieron relaciones interpersonales malas, el 50% regular y el 36,4% buena. El 25% de los trabajadores tuvieron estilo de dirección nada clara y coherente, el 39,4% poco clara y coherente y el 35,6% clara y coherente. El 12,1% de los trabajadores tuvieron sentido de pertenencia pésimo, el 53,8% bajo y el 34,1% alto. El 19,7% de los trabajadores tuvieron retribución y estabilidad no adecuada, el 40,9% adecuada y el 39,4% muy adecuada. y en global el nivel de gestión de talento humano, el 17,4% calificó como bajo, el 43,2% regular y el 39,4% como alto.

Tabla 2***Nivel de compromiso organizacional en un hospital de Pacasmayo***

Compromiso Organizacional	Frecuencia	%
Bajo	36	27.3%
Regular	61	46.2%
Alto	35	26.5%
Total	132	100.0%

Nota: Data de resultados

Analizando la **Tabla 2**, se observa que el 27,3% de los trabajadores tuvieron uncompromiso organizacional bajo, el 46,2% regular y el 26,5% alto.

Tabla 3***Relación entre gestión de talento humano y compromiso organizacional en un hospital de Pacasmayo***

Gestión de talento humano	Compromiso organizacional								Prueba de Rho Spearman
	Bajo		Regular		Alto		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Malas	12	9.1%	9	6.8%	1	1.5%	23	17.4%	$R_s=0.585$
Regulares	23	17.4%	31	23.5%	3	2.3%	57	43.2%	$p=0.000$
Buenas	1	0.8%	21	15.9%	30	22.7%	52	39.4%	$n=132$
Total	36	27.3%	61	46.2%	35	26.5%	132	100.0%	

Nota: Data de resulta

Se observa en la **Tabla 3**, que el 22.7% de personal de salud opina que existe un buen nivel de gestión de talento humano por ende presentan altos nivel de compromiso organizacional, mientras que el 9.1% de encuestados perciben una mala gestión del talento humano y un bajo compromiso organizacional. Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de Rho Spearman $R_s=0,585$ (correlación moderada) y un Sig. bilateral=0.000 ($p<0.05$) para ambos casos, por ello se

Tabla 4

Relación entre relaciones interpersonales como dimensión del talento humano y compromiso organizacional.

Compromiso organizacional									
Relaciones	Bajo		Regular		Alto		Total	Prueba de Rho	
Interpersonales	N	%	N	%	N	%	N	%	Spearman
Malas	10	7.6%	7	5.3%	1	0.8%	18	13.6%	$R_s=0.594$
Regulares	25	18.9%	36	27.3%	5	3.8%	66	50.0%	$p=0.000$
Buenas	1	0.8%	18	13.6%	29	22.0%	48	36.4%	$n=132$
Total	36	27.3%	61	46.2%	35	26.5%	132	100.0%	

Nota: Data de resultados

Se evidencia que en la **Tabla 4**, el 22.0% de personal de salud opina que existe un alto nivel de compromiso organizacional por lo que tienen buenas relaciones interpersonales, por otro lado, el 7.6% tiene malas relaciones interpersonales percibiéndose un bajo compromiso organizacional. Por lo que, se constatar a través de un coeficiente de Rho Spearman $R_s=0,594$ (correlación moderada) y un Sig. bilateral=0.000 inferior al 0.05 ($p<0.05$) para ambos casos, es decir que existe relación directa y significativa entre el nivel de las relaciones interpersonales como dimensión del talento humano y compromiso organizacional en trabajadores de un Hospital de Pacasmayo.

Tabla 5

Relación entre estilo de dirección como dimensión del talento humano y compromiso

Estilo de Dirección	Compromiso organizacional								Prueba de Rho Spearman
	Bajo		Regular		Alto		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Nada Clara y coherente	15	11.4%	15	11.4%	3	2.3%	33	25.0%	Rs=0.550p=0.000 n=132
Poco clara y coherente	21	15.9%	27	20.5%	4	3.0%	52	39.4%	
Clara y coherente	0	0.0%	19	14.4%	28	21.2%	47	35.6%	
Total	36	27.3%	61	46.2%	35	26.5%	132	100.0%	

Nota: Data de resultados

Se evidencia en la **Tabla 5**, que el 21.2% de personal de salud opina que tienen un alto nivel de compromiso organizacional, así como un estilo de dirección clara y coherente, por otro lado, el 11.4% tiene un nada claro y coherente estilo de dirección asociándose a un bajo nivel de compromiso organizacional. Por lo que, se logra constatar a través de un coeficiente de Rho Spearman $R_s=0,550$ (correlación moderada) y un Sig. bilateral $=0.000$ inferior al 0.05 ($p<0.05$) para ambos casos, es decir que existe relación directa y significativa entre el estilo de dirección como dimensión del talento humano y compromiso organizacional en trabajadores de un Hospital de Pacasmayo.

Tabla 6

Relación entre sentido de pertinencia como dimensión del talento humano y compromiso organizacional

Sentido de pertenencia	Compromiso organizacional								Prueba de Rho Spearman
	Bajo		Regular		Alto		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Pésimo	10	7.6%	6	4.5%	0	0.0%	16	12.1%	Rs=0.609
Bajo	25	18.9%	39	29.5%	7	5.3%	71	53.8%	p=0.000
Alto	1	0.8%	16	12.1%	28	21.2%	45	34.1%	n=132
Total	36	27.3%	61	46.2%	35	26.5%	132	100.0%	

Nota: Data de resultados

Se evidencia que en la **Tabla 6**, encontramos es que 21.2% de personal de salud opina que tienen un alto nivel de compromiso organizacional puesto que proyectan un alto sentido de pertenencia, por otro lado, el 7.6% tiene pésimo sentido de pertenencia lo que resulta en un bajo nivel de compromiso organizacional. Por lo que, se realiza la constatación a través de un coeficiente de Rho Spearman $R_s=0,609$ (correlación alta) y un Sig. bilateral=0.000 inferior al 0.05 ($p<0.05$) para ambos casos, es decir que existe relación directa y significativa entre el sentido de pertenencia como dimensión del talento humano y compromiso organizacional en trabajadores de un Hospital de Pacasmayo.

Tabla 7

Relación entre carácter de la retribución y estabilidad como dimensión del talento humano y compromiso organizacional.

Retribución y estabilidad	Compromiso organizacional								Prueba de Rh Spearman
	Bajo		Regular		Alto				
	N	%	N	%	N	%	N	%	
No adecuada	4	3.0%	12	9.1%	5	3.8%	21	15.9%	Rs=0.631 p=0.001 n=132
Adecuada	8	6.1%	45	34.1%	16	12.1%	69	52.3%	
Muy	4	3.0%	23	17.4%	15	11.4%	42	31.8%	
Total	16	12.1%	80	60.6%	36	27.3%	132	100.0%	

Nota: Data de resultados

Se evidencia que en la Tabla 7, encontrando que el 12.1% de personal de salud opina que tienen un alto nivel de compromiso organizacional, así como una muy adecuada retribución y estabilidad, por otro lado, el 3.0% no tiene adecuada retribución y estabilidad coadyuvando a un bajo nivel de compromiso organizacional. Por lo que, se realiza la constatación a través de un coeficiente de Rho Spearman $R_s=0,631$ (correlación alta) y un Sig. bilateral=0.000 inferior al 0.05 ($p<0.05$) para ambos casos, es decir que existe relación directa y significativa entre la retribución y estabilidad como dimensión del talento humano y compromiso organizacional en trabajadores de un Hospital de Pacasmayo.

34.6 Discusión

Habiéndose encontrado en el presente estudio que el nivel global de gestión de talento humano corresponde a ser REGULAR en un 43.2%, así mismo se llegó a evidenciar que el nivel de compromiso organizacional encontrado es REGULAR con un 46.2%, en los trabajadores encuestados, tal como afirma el objetivo general planteado. Considerando los

resultados obtenidos se encontró un valor de significancia de ($p=0.000$) a través de prueba no paramétrica, la cual permite afirmar que la buena gestión del talento humano influye en el nivel de compromiso organizacional del personal de salud encuestado. Por lo que, tomando en consideración la estructura de nuestra variable independiente las dimensiones de la gestión del talento humano como: Relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución y estabilidad se relacionan significativamente, todos con ($p:0.000$) con el compromiso organizacional del personal del hospital.

Dichos resultados se relacionan cuando en el estudio de Aibieyi, S., y Henry, I. (2015), se aplicó el Cuestionario Participativo de Meyer y Allen, este encontró una relación significativa entre la GRH y el compromiso organizacional, manifestando que el instrumento aplicado a la diversidad de muestras encontradas en nuestro medio no proporciona información valiosa y sin sesgo. Al igual que en otro estudio de Medina y Navarro (2022) quien describió la interacción entre la administración del ingenio y el compromiso gremial a lo largo en tiempos del Covid-19, que marcaría un escenario totalmente diferente, pero a pesar de eso continúa sustentando una correlación enormemente significativa entre la variable administración del ingenio y la variable resultado de negocio.

Se debe tener en cuenta que el escenario por la coyuntura de Covid 19, ha generado la implementación de múltiples medidas preventivas de aplicación colectiva y personal, generando una disrupción en el trabajo cotidiano de todos los trabajadores en el sector salud, sin embargo, todos estos cambios debieron ser sopesados por la calidad de gestión que se realice en todos los niveles de atención, es así como lo demuestra en las últimas ilustraciones, esto demostró también la capacidad de adaptación de los trabajadores puesto que en una primera instancia se perdieron demasiado empleos, se trabajaron menos horas y los ingresos.

34.7 Conclusiones

- La Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en trabajadores de un Hospital de Pacasmayo, 2022, habiendo alcanzado un Rho Spearman 0.585 y sig.=0.000.
- El nivel de Gestión de Talento Humano que se encontró fue Regular (46.2%), en trabajadores de un Hospital de Pacasmayo, 2022.
- El nivel de Compromiso Organizacional que se encontró fue Regular (43.2%), en trabajadores de un Hospital de Pacasmayo, 2022.
- Las relaciones interpersonales como dimensión de la gestión del talento humano se relacionan significativamente con el compromiso organizacional en trabajadores de un Hospital de Pacasmayo, habiendo alcanzado una Rho Spearman 0.594 y sig.=0.000.
- El estilo de dirección como dimensión de la gestión del talento humano se relacionan significativamente con el compromiso organizacional en trabajadores de un Hospital de Pacasmayo, habiendo alcanzado una Rho Spearman 0.550 y sig.=0.000.
- El sentido de pertenencia como dimensión de la gestión del talento humano se relacionan significativamente con el compromiso organizacional en trabajadores de un Hospital de Pacasmayo, habiendo alcanzado una Rho Spearman 0.609 y sig.=0.000.
- La retribución y estabilidad como dimensión de la gestión del talento humano se relacionan significativamente con el compromiso organizacional en trabajadores de un Hospital de Pacasmayo, habiendo alcanzado una Rho Spearman: 0.631 y sig.=0.000.

Referencias

- Aibieyi, S., y Henry, I. (2015). Talent Management and Employees Retention in Nigerian Company. *Journal of Social Development*, 5(1), 23–31
- Adesola, M., Oyeniyi, O, y Adeyemi, A. (2015). Empirical Study of the Relationship between Staff Training and Job Satisfaction among Nigerian Employees. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 2(6), 108–115. <https://doi.org/10.6007/IJAREMS/v2-i6/446>
- Ahammad, M. F., K. W. Glaister., Y. Weber., y S.Y. Tarba, Top management retention in cross-border acquisitions: The roles of financial incentives, acquirer's commitment and autonomy, doi: 10.1504/EJIM.2012.048158, *European Journal of International Management*, 6(4), 458 - 480, (2011)
- Ahida Saleem, T., & Sumaya, S. (2015). Selected Organizational Factors Affecting Performance of Professional Nurses in North West Bank Governmental Hospitals. *Journal of Education and Practice*, 6(7). <https://eric.ed.gov/?q=nurse+job+performance&id=EJ1083139>
- Al-Hassan, R. M., Amarasinghe, O., Fong, P., Ocran, J., Onumah, E., ... & Mills, D. J. (2016). Is resilience socially constructed? Empirical evidence from Fiji, Ghana, Sri Lanka, and vietnam. *Global Environmental Change*, 38, 153-170.
- Allen N. y Meyer, J. (1991). The Measurement and Antecedents of Affective Continuance and Normative Commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63, 1-18.
- Allen N. y Meyer, J. (1997). The Measurement and Antecedents of Affective Continuance and Normative Commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63, 1-18.
- Alles, M. (2011). Dirección estratégica de recursos humanos, gestión por competencias. Buenos Aires: Granica, S.A.
- APEIM. (2017) La informalidad en la gestión de las Mypes emergentes. <http://www.apeim.com.pe/wpcontent/themes/apeim/docstss/nse/APEIM-NSE-2017.pdf>
- Akemi, N.E., Lazarini, L., Salvador, M., & Innocenso, M. (2021). Implementation of the Nursing Services Management Model in 16 hospitals. *Rev. Bras. Enferm.* doi:<https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0756>
- Andreotti, A.M., Angélico & Mendonça, M. P. (2020) "Performance management in hospital organizations from the perspective of Principal Component Analysis and Data Envelopment Analysis: the case of Federal University Hospitals in Brazil". *Computers & Industrial Engineering*, Volume 150, 106873, ISSN 0360-8352, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cie.2020.106873>. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0360835220305672>

- Apolo, Alvarez, y Vicuña. (2021). Gestión estratégica del talento humano en el Hospital General Machala. Ecuador. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, VII. (12). doi:10.35381/cm.v7i12.419
- Arias, J. Villasis, M.A. & Miranda, M.G. (2016). The Research protocol III. Study population. México. Revista Alergia, 63(2). <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Avila, B.Y. (2018). "Operationalization of Variables. Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel", 49(2). Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizaciondevariables.pdf> 32
- Álvarez. (2018). Ética e investigación. Cali. Colombia. Obtenido de Boletín Virtual: <file:///C:/Users/ROCIO/Downloads/DialnetEticaElInvestigacion-6312423.pdf>
- Bajo, Y. y González, R. (2014). La salud emocional y el desarrollo del bienestar de trabajadores. Metas de Organizaciones, 17(10), 12-16
- Belmont. (1979). PRINCIPIOS Y GUÍAS ÉTICOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS SUJETOS. Observatorio de Bioética, 11.
- Cancinos, A. (2015). La selección de personal y desempeño laboral. (Tesis Pregrado). Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, Guatemala. <https://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- CIOMS. International Ethical Guidelines for Health-related Research Involving Humans. (2016). ISBN: 978-92-9036088-9. www.cioms.ch/
- Chiavenato, I. (2006). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos. México: Mc. GrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. México: Mc. GrawHill.
- Chiavenato, I. (2014). Gestión de talento humano. 3a Edición. México: McGraw-Hill.
- Claire, M. y Borth, M. (2014). El compromiso organizacional y sus tres dimensiones. Human Resource Management Review, 1, 34-41. Edición.Colombia}
- Davis K. y Werther W. (1999). Administración del personal y Recursos Humanos (4ta Edición). México: Mc Graw Hill
- Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. (2013). Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. http://www.wma.net/s/policy/17-c_s.html
- Deloitte, R. (2016). The New Organization: A different design. Global Trends in Human Capital 2016. London, United Kingdom: Deloitte University Press. International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences, 4(10), 519- 534. <https://dupress.deloitte.com/>

- Díaz Guevara Eduardo, (2017). Evaluación del servicio de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Sergio Bernales 2017
- Espinoza Borja, S. M. (2020). Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID-19. 81.
- Gómez Meza, M. N. (2021). Cultura organizacional en relación a la gestión del talento humano en profesionales de salud del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja. 2019
- Grupo Manpower. (s/f). Estudio de Escasez de Talento ManpowerGroup. Manpowergroup.es. Recuperado el 15 de diciembre de 2018, de https://www.futureofwork.manpowergroup.es/escasez?_____hstc=184603189.ofaaf5447369fac01035a9b96f12ded2.1671123286869.1671123286869.16
- González Medina, Moneyba; Navarro, Carmen Capacidad institucional y contratación pública. Experiencias de aprendizaje organizativo informal en la administración local Gestión y Análisis de Políticas Públicas, núm. 29, 2022, pp. 88-102 Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) DOI: <https://doi.org/10.24965/gapp.11065>
- Hereida, J. (2015). Gestión del talento humano y compromiso organizacional de los trabajadores de Pronabec, Lima, 2015. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo.
- Hernández, S., Fernández, D. y Baptista, R. (2014) Metodología de la investigación. México.
- López, J. y Fierro, I. (2015). Determinantes de la gestión del talento humano en los administradores: una investigación realizada en las farmacias del Grupo Difare en Ecuador. Universidad & Empresa, 17(29), 181.-211. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4567>
- MAXWELL, G.A. y MACLEAN, S. (2008): «Talent Management in hospitality and tourism in Scotland: Operational implications and strategic actions», International Journal of Contemporary Hospitality Management, vol. 20 (7), pp. 820-830.
- Mendoza, J. (2017). Gestión del talento humano y compromiso organizacional del personal de la dirección general de medicamentos, drogas e insumos (tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment human. Resource Manegement Review, Vol. 01, pp. 61-89
- Napan Romero, H. E. (2021). Gestión del talento humano y compromiso organizacional en una OPD del Sector Salud de Lima Norte, 2021.
- OMS. (2016). Global strategy on human resources for health: Workforce 2030. Disponible en: [Http://who.int/hrh/resources/pub_globstrathurh-2030/en/](http://who.int/hrh/resources/pub_globstrathurh-2030/en/).
- OMS. (Organización Mundial de la Salud) (2010). Más sano, más justo, más seguro: la travesía de la salud mundial 2007–2017. Ginebra-Suiza: OMS.

- OIT (2020). Reorganización y expansión progresiva de los servicios de salud para la respuesta a la pandemia de COVID-19. Washington, D.C: OPS. Disponible en <https://www.paho.org/en/technical-documents-coronavirus-disease-covid-19>
- Maxwell, G.A. and MacLean, S. (2008), "Talent management in hospitality and tourism in Scotland: Operational implications and strategic actions", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 20 No. 7, pp. 820-830. <https://doi.org/10.1108/09596110810897637>
- Palma. (2005). Cuestionario de Satisfacción Laboral.
- Palella, S. y Martins, F. (2003). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas. FEDUPEL
- Pereda, S., Berrocal, F. y García, M. (2011). Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: Universitaria Ramón Areces.
- Revista Gerens Número2. Ene.-Jun. 2018. Artículo 5 / 44-53 44 MODELO TYLER DE SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN TELEMIC, C.A. EN EL ESTADO COJEDES
- Sampieri, R. (2018) Metodología de la investigación. México
- Sparkman, G., & Walton, G. M. (2017). Dynamic Norms Promote Sustainable Behavior, Even if It Is Counternormative. *Psychological Science*, 28(11), 1663–1674. <https://doi.org/10.1177/0956797617719950>
- Utami, P. P., Widiatna, A. D., Ayuningrum, S., Putri, A., Herlyna, H., & Adisel, A. (2021). PERSONALITY: ¿HOW DOES IT IMPACT TEACHERS' ORGANIZATIONAL COMMITMENT? *Journal Cakrawala Pendidikan*, 40(1), 120-132.
- VERA NUNEZ, Daneysis; CASTELLANOS SANCHEZ, Edel; RODRIGUEZ DIAZ, Pedro Humberto y MEDEROS ESCOBAR, Tamara Tania. Efectividad de Guía de Buenas Prácticas en la bioseguridad hospitalaria. *Rev Cubana Enfermer* [online]. 2017, vol.33, n.1, pp.40-51. ISSN 0864-0
- Zafra-Tanaka, Jessica Hanae, Veramendi-Espinoza, Liz, & Villa-Santiago, Nathaly. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora.

CAPITULO XXXV

TIPOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y PROCESO DE APRENDIZAJE EN
ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD DE LIMA

35. TIPOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y PROCESO DE APRENDIZAJE EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD DE LIMA

TYPE OF EVALUATION AND LEARNING PROCESS IN STUDENTS AT A UNIVERSITY OF LIMA

Edilberto Marco Asencios Falcón

Universidad Nacional de Educación, Perú

emasencios@une.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-5996-0231>

Nelson Paucca Gonzales

Universidad Nacional de Educación, Perú

nelfilosofia@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-9589-864X>

Pedro Alejandro Aramburú Ocaña

Universidad Nacional de Educación, Perú

paramburu@une.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-2771-2177>

Luis Alberto Arias Cosser

Universidad Nacional de Educación, Perú

larias@une.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-7950-8397>

Rusbel John Rafayle Cuadra

Universidad Nacional de Educación, Perú

rrafayle@une.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-2235-071X>

Olger Marciano Melgarejo Rodríguez

Universidad Nacional de Educación, Perú

omelgarejo@une.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-3664-473X>

Resumen

La aplicación del proceso evaluativo dentro del sistema educativo de la educación superior siempre ha sido un problema, ya que estas por lo general adolecen de instrumentos de evaluación confiable, en otros casos se observan que algunos docentes no cuentan con instrumentos adecuados que les permite obtener informaciones durante el desarrollo de las sesiones. En consecuencia, se ha determinado la falta de coherencia entre las proposiciones teóricas de la evaluación, tales como; por su temporalidad, el cual se caracteriza por recoger informaciones de valoración constantemente. Así mismo, se estaría incumpliendo con el proceso de evaluación participativa de los agentes, puesto que las teorías sostienen que los estudiantes son protagonistas de la construcción de sus aprendizajes, por lo que debe primer los procesos evaluativos protagonizado por los estudiantes a través de la autoevaluación, coevalúen y heteroevalúen. En referencia a lo esbozado, es necesario responder estas problemáticas, a partir del objetivo: determinar el grado de relación entre las variables tipología de la evaluación y el proceso de aprendizaje en los estudiantes de una universidad de Lima. Para la elucidación de la problemática se apeló metodológicamente al enfoque cuantitativo de tipo no experimental, diseño correlacional y método inductivo. La investigación comprendió de una población de 1859 y 320 estudiantes que conformaron el grupo muestral; adicionalmente, se acudió al uso de la técnica de encuesta y al instrumento de cuestionario. Los objetivos planteados han determinado que la mayor cantidad de los estudiantes indicaron el nivel proceso respecto a la variable tipología de la evaluación y nivel regular respecto de la variable proceso de aprendizaje. En consecuencia, la proposición hipotética ha sido constatada por la estadística inferencial; esto permitió concluir que existe relación entre las variables y dimensiones, lo cual indica que el proceso evaluativo en la educación superior es medianamente pertinente, por lo que es necesario insistir en el dominio eficaz del proceso evaluativo.

Palabras claves: Tipología, agentes, evaluación, temporalidad, aprendizaje

Abstract

The application of the evaluation process within the higher education educational system has always been a problem, since these generally lack reliable evaluation instruments; in other cases, it is observed that some teachers do not have adequate instruments that allow them to obtain information. during the development of the sessions. Consequently, the lack of coherence between the theoretical propositions of the evaluation has been determined, such as; due to its temporality, which is characterized by constantly collecting assessment information. Likewise, it would be failing to comply with the participatory evaluation process of the agents since the theories maintain that students are protagonists of the construction of their learning, so the evaluative processes carried out by students through self-assessment must be prioritized *sosyalúen* and *heterocvalúen*. In reference to what has been outlined, it is necessary to respond to these problems, based on the objective: to determine the degree of relationship between the typology variables of the evaluation and the learning process in the students of a university in Lima. To elucidate the problem, a non-experimental quantitative approach, correlational design, and inductive method were methodologically used. The research included a population of 1859 and 320 students who made up the sample group; Additionally, the use of the survey technique and the questionnaire instrument were used. The objectives set have determined that the greatest number of students indicated the process level with respect to the typology variable of the evaluation and the regular level with respect to the learning process variable. Consequently, the hypothetical proposition has been verified by inferential statistics; This allowed us to conclude that there is a relationship between the variables and dimensions, which indicates that the evaluation process in higher education is moderately relevant, so it is necessary to insist on effective mastery of the evaluation process.

Keywords: Typology, agents, evaluation, temporality, learning

35.1 Introducción

El sistema de educación superior ha venido atravesando deficiencias estructurales, en los ámbitos académicos, tecnológicos y la cantidad de estudiantes a ser atendidos dentro de un aula de clase. En función a estas problemáticas y otros, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU, 2014) se crea con la finalidad de poder corregir estas deficiencias, la institución dentro de sus funciones ha priorizado con la regulación del funcionamiento de las universidades, la misma que ha sido ratificado y especificado a partir de la promulgación de la Ley Universitaria N° 30220 (2015).

En referencia a lo que antecede, la presente investigación ha priorizado indagar la problemática relacionada a la tipología de la evaluación, puesto que aquello es una de las grandes debilidades que aqueja al sistema educativo en general. Responder estas dificultades educativas ha requerido el planteamiento del siguiente objetivo central: determinar el grado de relación entre las variables tipología de la evaluación y el proceso de aprendizaje de los estudiantes de una universidad de la ciudad de Lima. Naturalmente, a través de los resultados, se ha podido verificar de manera diagnóstica que los procesos evaluativos aún presentan ciertas dificultades a pesar de guardar una relación entre las variables; sin embargo, estas relaciones se han mostrado negativamente. Este último, ha sido corroborado en función a la estadística descriptiva, en ella se puede notar que la mayor concentración de las respuestas ubica en el nivel proceso en relación a la variable tipología; de la misma forma, en lo concerniente a la variable proceso de aprendizaje la mayor cantidad de respuestas se encuentran en el nivel regular.

La obtención de los resultados ha permitido plasmar estrategias que garanticen la calidad educativa en el proceso de formación de los profesionales; por otra parte, es necesario repensar acerca de la especialización en lo que respecta al manejo del proceso evaluativo, a fin de optimizar la construcción y la aplicación de los instrumentos de evaluación. Sin bien es cierto. Así mismo, es pertinente esclarecer que en el presente trabajo se ha medido teniendo en cuenta tres escalas valorativas tales como: inicio,

proceso y logrado para el caso de la variable tipología evaluativa, mientras que para la variable se ha tenido en cuenta las escalas valorativas de: malo, regular y bueno.

En ese sentido, los resultados relacionados con los objetivos planteados han permitido determinar que el manejo de la evaluación se encuentra en el nivel intermedio de acuerdo a las informaciones descriptivas; en ese sentido, es necesario optimizar el buen manejo y creación del instrumento de evaluación de acuerdo a su funcionalidad, temporalidad y agentes. Del mismo modo, la prueba de hipótesis ha mostrado la correlación relativamente significativa, indicando que aún falta el trabajo pleno en el campo del proceso evaluativo, con la finalidad de mejorar el nivel de interés en el desarrollo de las asignaturas impartidas. Al mismo tiempo, se les invita a los docentes reflexionar acerca de las debilidades en el campo práctico, ya que la parte teórica proponen una línea clara acerca del proceso evaluativo, por otra parte, se debe en cuenta que la evaluación debe ayudar a mejorar a los docentes en la aplicación de las estrategias fiables, mientras que los estudiantes deben identificar sus debilidades y fortalecer sus potencialidades actitudinales y cognitivos.

35.2 Desarrollo del marco teórico

El desarrollo de la investigación, tiene sus bases en la revisión literaria de los trabajos internacionales de (Nazareno, 2018); (Sulluguí, 2017); (Vega, 2016); Calderón y Gutiérrez, 2014); (Saucedo, 2008). De los cuáles se han tenido en cuenta los hallazgos de cada uno de los autores y se ha corroborado en la parte de la discusión. Así mismo, se tuvo en cuenta las investigaciones de los autores nacionales tales como: (Lopez et al., 2022); (Centeno y Garcia, 2018); (Barreto, 2016). De éstas se han tenido en cuenta los hallazgos acerca de la tipología de la evaluación y el proceso del aprendizaje, finalmente, estos hallazgos se han confrontado con datos relevantes obtenidos en la presente investigación.

En primer lugar, se resalta la concepción terminológica en lo que concierne a la evaluación, el cual ha permitido entender la parte práctica realizado por los docentes de manera cotidiana en su quehacer pedagógico.

En lo que concierne a las bases teóricas se tuvo en cuenta la elucidación de la terminología de la evaluación. Evaluación implica un proceso sistemático de acopio de información mediante la aplicación de diversos instrumentos, como pueden ser exámenes escritos u orales, para ser analizada con rigor metodológico, fundamentar la toma de decisiones y promover el aprendizaje complejo en los estudiantes. (Sánchez y Martínez, 2020, pp.17-18)

En primer lugar, se debe tener en cuenta que la evaluación es un proceso sistemático, para lo cual el docente debe contar con los instrumentos adecuados que le permita recoger la información de manera fidedigna y a su vez pueda permitir desarrollar la retroalimentación que requieren los estudiantes.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que la tipología de la evaluación se caracteriza teniendo en cuenta su funcionalidad, la misma que está comprendida por su diagnóstico que consiste en conocer los prerrequisitos, las habilidades, las capacidades, las destrezas, los conocimientos previos, las actitudes, los intereses, las preferencias, etc., que poseen los estudiantes al inicio de una unidad temática, proyecto, módulo o sesión de aprendizaje. En segunda instancia, se tiene a la parte formativa que implica que el docente realiza un conjunto de actividades probatorias y apreciaciones para juzgar y controlar el avance mismo del proceso educativo, examinando sistemáticamente los resultados de la enseñanza, a lo largo del proceso de aprendizaje. En tercer momento se tiene en cuenta la parte sumativa que permite el logro de los objetivos y capacidades formulados al inicio del proceso de enseñanza y aprendizaje, además, permite medir y juzgar el aprendizaje con la finalidad de asignar calificaciones y certificar el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Otro de los elementos considerados por la tipología de la evaluación es por la participación de los agentes, la misma que está comprendida por los de procesos de Autoevaluación que consiste en que cada alumno o grupo se confronte con los objetivos de: conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, que ya conoce, analice y dictamine él mismo el nivel de avance, retroceso o estancamiento, respecto a su aprendizaje. El segundo elemento, es la coevaluación que se caracteriza por la realización del Inter evaluación o evaluación del grupo, es decir, el alumno se evalúa de manera conjunta

asumiendo una actitud crítica y la apertura a la crítica de los demás. Este modo de evaluación requiere proposiciones claras por parte del docente y una conducción serena, lo más objetiva posible y siempre afectuosa. Puede desarrollarse en una dinámica grupal o por escrito, a través de cuestionarios o encuestas con preguntas no estructuradas, estructuradas o semiestructuradas aparte de los objetivos, como también la combinación de cuestionario y dinámica grupal. El tercer elemento es la heteroevaluación, desde el punto de vista de Leiva (2010) es aquella que habitualmente realiza el profesor a los estudiantes. La sistematización de la evaluación en la observación orientada por los objetivos, cuadros de control, tablas de frecuencia, la aplicación de ejercicios, trabajos, pruebas orales o escritas, según lo planteado en la matriz de evaluación.

Una tercera tipología de la evaluación es por su temporalidad, el cual considera los siguientes componentes: primero, momento de inicio el cual se caracteriza por el empleo de la motivación a los estudiantes a fin de generar una participación activa de los estudiantes; para la evaluación de aquello, el docente debe considerar el instrumento de evaluación que le permita registrar la información relevante con la finalidad de reforzar los desaciertos que muestran los estudiantes en el proceso de interaprendizaje. Segundo, momento del proceso que radica en la valoración continua del aprendizaje del alumnado y de la enseñanza del profesor, mediante la obtención sistemática de datos, análisis de los mismos y toma de decisiones oportunas mientras tiene lugar el propio proceso. El plazo de tiempo en el que se realizará estará marcado por los objetivos que hayamos señalado para esta evaluación. Tercero, es el momento de finalización que se visualiza por comprobar los resultados obtenidos, en ese sentido no debe pasar por desapercibido que la evaluación debe servir para reflexionar acerca del avance del aprendizaje de los estudiantes, también, para que los maestros revisen las estrategias que están usando al momento de desarrollar sus actividades pedagógicas.

En segundo lugar, se elucida la terminología relacionada al aprendizaje, las definiciones del aprendizaje son controversiales entre la propuesta de los diferentes autores, sin embargo, es necesario apelar lo que sostiene Zapata-Ros (2018) el cual atribuye que el aprendizaje permite atribuir significado y valor al conocimiento sea cual

fuere el contexto en que ello se realiza. Además de lo dicho, todo conocimiento adquirido, luego de ser representado es trasferido a una serie de receptores, quienes, también, harán lo mismo haciendo uso de los códigos propios de cada lengua. Las dimensiones sostenidas han sido el aspecto cognitivo que se entiende como el proceso en la interiorización de los conocimientos que se da mediante la influencia externa o interna en la persona. En el proceso de la cognición participan un conjunto de elementos del proceso psíquico que permiten la constitución del aspecto intelectual y la experiencia de la persona tal como aduce Serrano (2012). Así mismo se ha tenido en cuenta a las habilidades que se considera como un conjunto de capacidades que desarrollan las personas, En tal sentido, cómo es que sabemos para qué somos útiles, para entender aquello deberán autoanalizarse los estudiantes acerca de su percepción, sentimiento y sus metas propuestas. Finalmente se ha considerado las actitudes que es la manera que tiene la persona de percibir, comprender y responder a las situaciones determinadas, u objeto social de carácter conductual y su progresión está basada en la automotivación y autorreflexión. Este concepto es tratado por la psicología, psicología social, la sociología y la psicopedagogía

35.3 Materiales y métodos

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, tipo no experimental y diseño correlacional, Según Hernández *et al.* (2014) esta se caracteriza por la aplicación estadística, la misma que tiene la función analizar el comportamiento de las variables y las dimensiones, a través de los resultados. Así mismo, se tuvo en cuenta el método inductivo, el cual según Hurtado y Toro (2007) permitió analizar y generalizar la información a partir de los resultados.

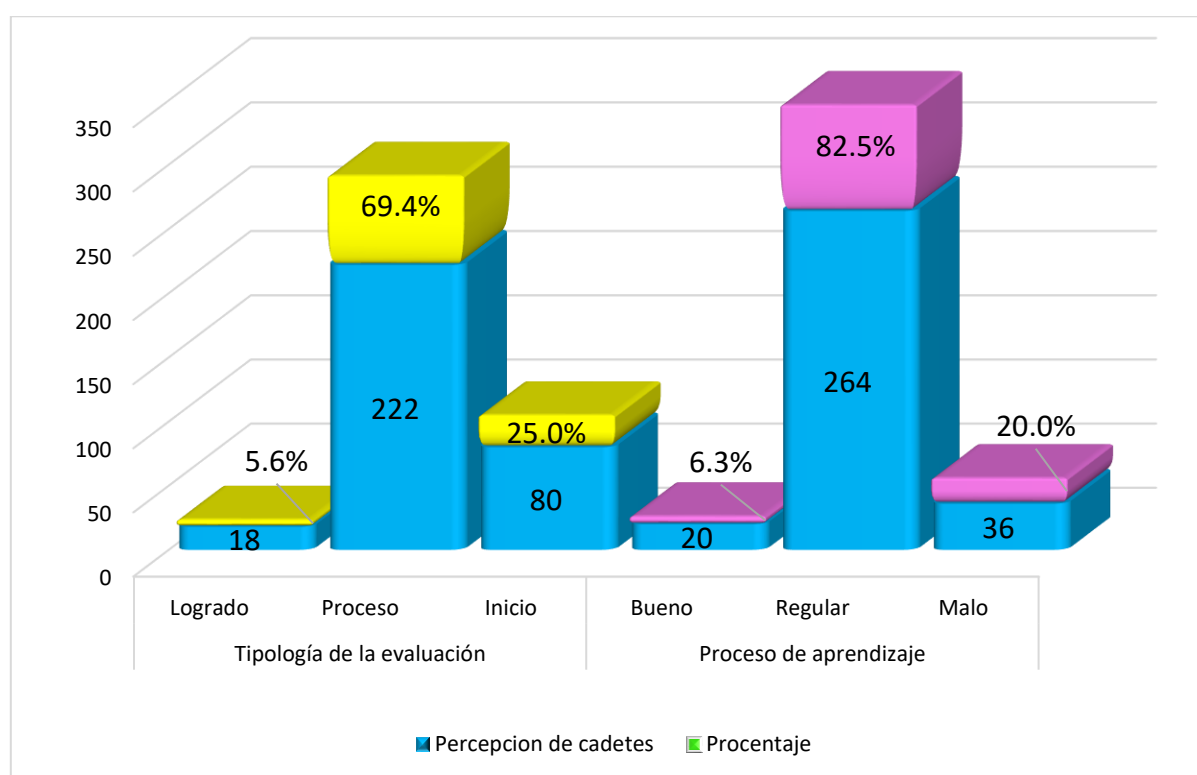
La población estuvo conformada por 1859 y 320 del grupo muestral, cantidad representativa que permitió recoger la información requerida. La información de recabo a través de la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario, los datos se han procesado con el software JAMOVl.

35.4 Resultados

Los resultados descriptivos se evidencian en la tabla 1, en el cual se precisa que en relación a la variable tipología de la evaluación los estudiantes manifestaron que se encuentran en el nivel proceso con un total de (222 = 69.4%). Por otra parte, en lo que concierne a la variable proceso de aprendizaje, la mayor cantidad del grupo muestral sostienen ubicarse en el nivel regular con un total de (264 = 82.5%), del cual se sostiene que, a mayor certeza en el uso de la evaluación, teniendo en cuenta su tipología, tendrán mayor precisión en el proceso de aprendizaje los estudiantes universitarios.

Figura 1

Representación de las variables tipología de la evaluación y procesos de aprendizaje.

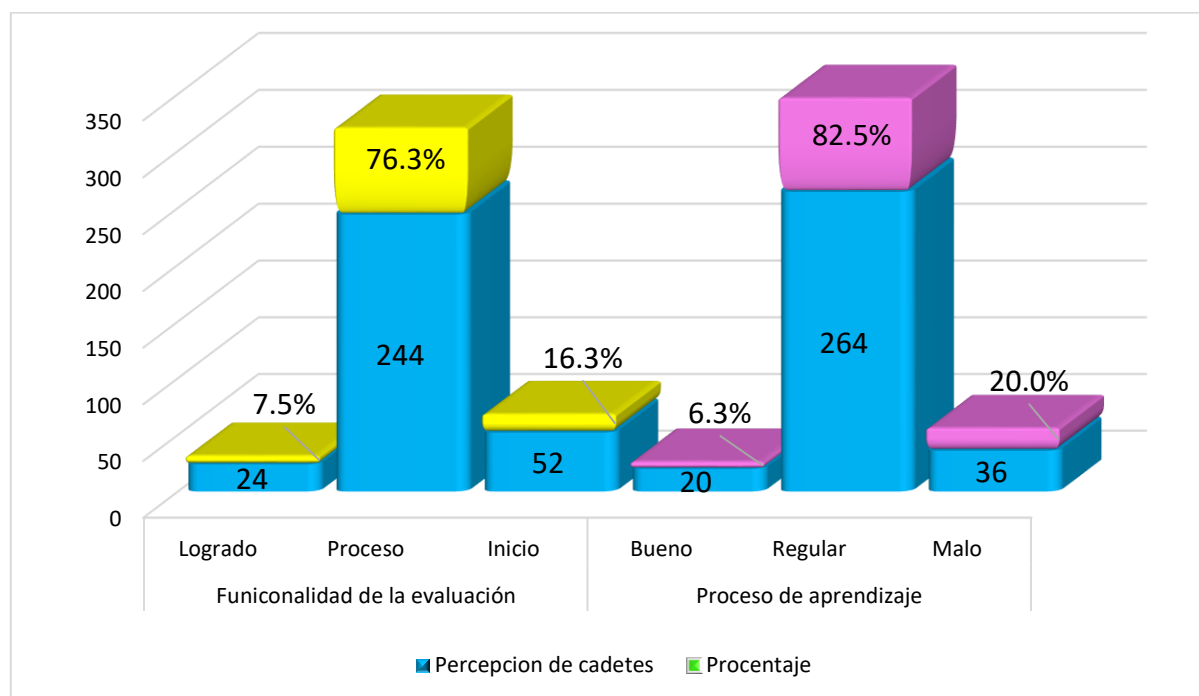


En la tabla 2, se visualiza la determinación del nivel en el que se encuentran los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades. Por tanto, se precisa que la dimensión funcionalidad de la evaluación es considerada por los estudiantes en el nivel

proceso con un total de (244 = 79.3%). Por otra parte, en lo que concierne a la variable proceso de aprendizaje la mayor cantidad del grupo muestral sostienen ubicarse en el nivel regular con un total de (264 = 82.5%). Esto indica que el sistema educativo se caracteriza por la aplicación de la evaluación teniendo en cuenta sus funciones, por lo que es una obligación la realización de la evaluación diagnóstica, formativa y sumativa para la consolidación del aprendizaje.

Figura 2

Representación de la dimensión funcionalidad de la evaluación y procesos de aprendizaje.

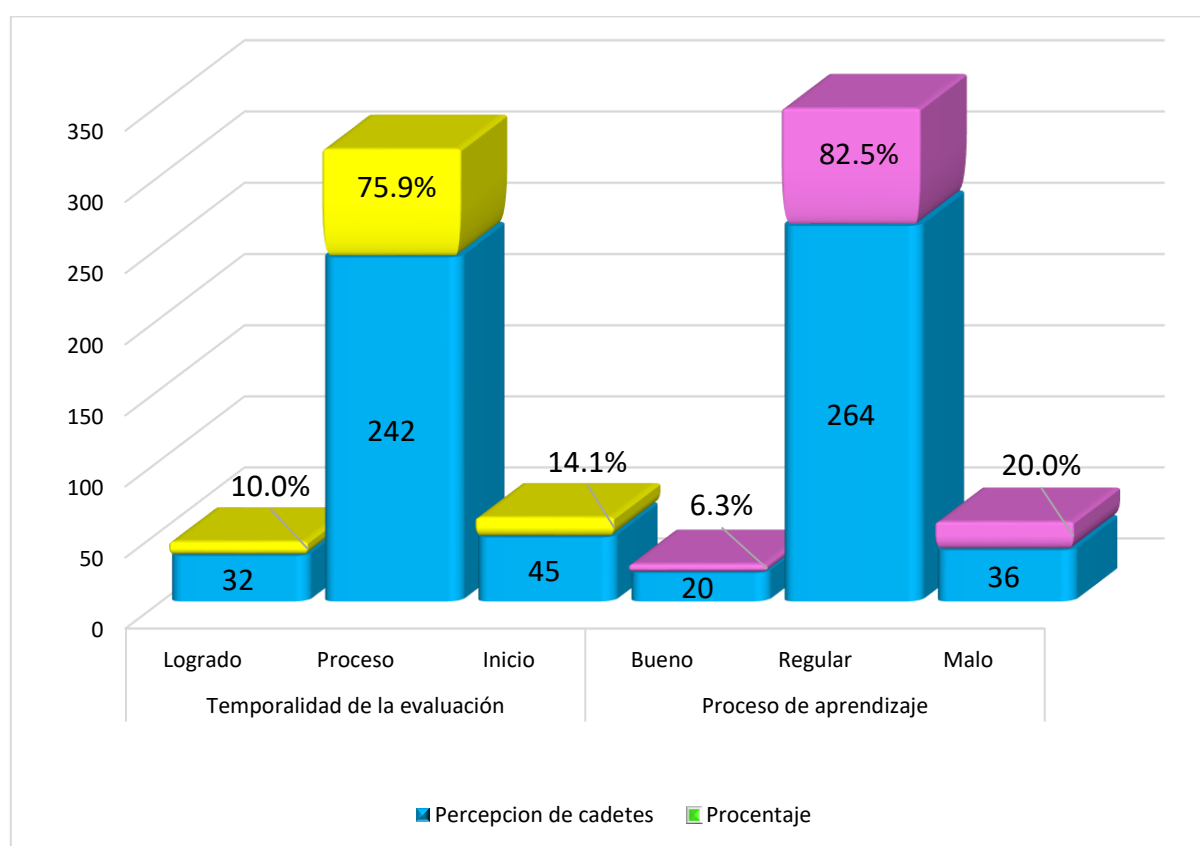


En la tabla 3, se observa la determinación del nivel en que se encuentran los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades. Por tanto, se precisa que la dimensión temporalidad de la evaluación, la cual califican los estudiantes en el nivel proceso con un total de (242 = 75.9%). En lo que respecta a la variable proceso de aprendizaje, evidencian que la mayor cantidad del grupo muestral están en el nivel proceso con un total de (264 = 82.5%). Esto confirma que con el transcurrir del tiempo el modelo de

evaluación aún está vigente. En consecuencia, para el desarrollo objetivo del proceso del aprendizaje es necesario actualizar los modelos de evaluación, además de adecuar los instrumentos de evaluación.

Figura 3

Representación de la dimensión temporalidad de la evaluación y procesos de aprendizaje.

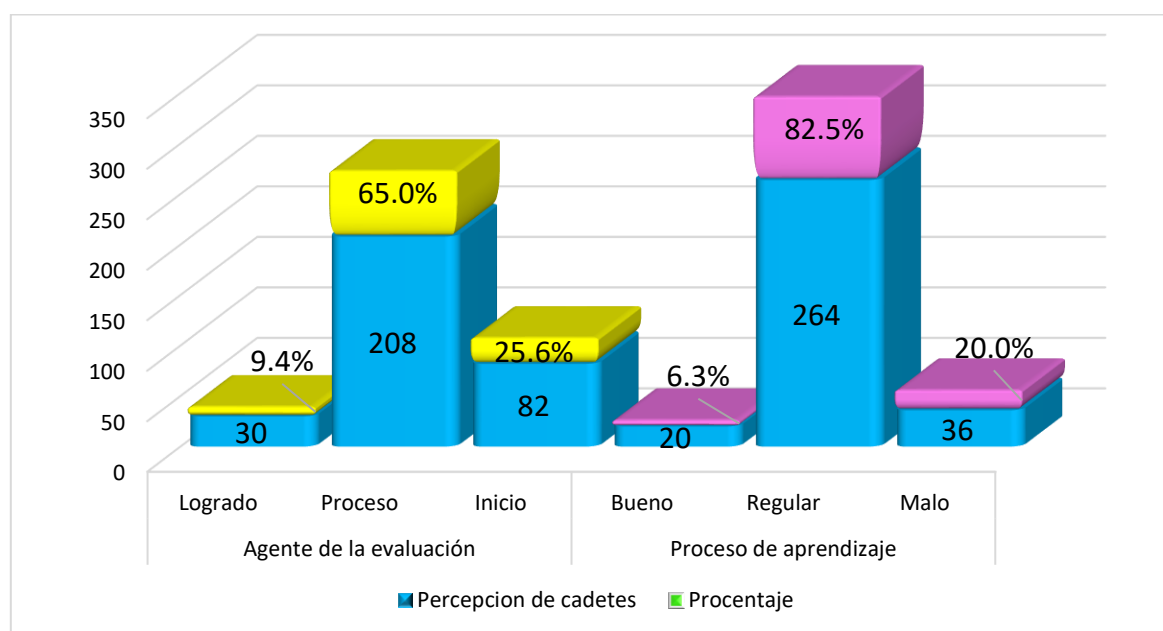


En la tabla 4, se evidencia la determinación del nivel en el que se encuentran los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades. Por tanto, se precisa que la dimensión por agentes de la evaluación, que precisan los estudiantes en el nivel proceso con un total de (208 = 65.0%). En lo que respecta a la variable proceso de aprendizaje, evidencian que la mayor cantidad del grupo muestral están en el nivel proceso con un total de (264 = 82.5%). Esto ratifica que los agentes dentro del sistema evaluativo no desarrollan

de manera plena las secuencias lógicas presentadas por el sistema educativo. Por ende, la ejecución oportuna del proceso evaluativo ayudará a los estudiantes a obtener calificaciones de acuerdo al desarrollo del proceso enseñanza y aprendizaje.

Figura 4

Representación de la dimensión agente de la evaluación y procesos de aprendizaje.



Por otra parte, la estadística inferencial ha respaldado los resultados de los objetivos, tal como se observa en la tabla 4 la contrastación de la hipótesis de tipología de la evaluación y consolidación del aprendizaje, los cuales permitieron reflejar categóricamente que el valor Rho es 0.642 y el valor p de Rho de Spearman es menor al valor de Alfa ($0.001 < 0.050$), por lo que se concluye que existe una correlación positiva moderada entre las variables tipología de evaluación y el proceso de aprendizaje en los estudiantes. Sin embargo, es necesario precisar que el proceso evaluativo no está siendo utilizado de manera correcta, puesto que los estudiantes indicaron que, en ambas variables, la mayor cantidad del grupo muestral han ubicado en el nivel proceso y regular; lo ideal sería que estas se encuentren en el nivel logrado y bueno.

Tabla 4*Correlación de la variable tipología de la evaluación y consolidación del aprendizaje*

		Tipología de la evaluación	Consolidación del aprendizaje
Tipología de la evaluación	Rho de Spearman	—	
	valor p	—	
Consolidación del aprendizaje	Rho de Spearman	0.642	—
	valor p	< .001	—

En la tabla 5 se tiene en cuenta la contrastación de la hipótesis de la dimensión funcionalidad de la evaluación y consolidación del aprendizaje, los cuales permitieron esbozar de manera categórica que el valor Rho es 0.600 y el valor p de Rho de Spearman es menor al valor de Alfa ($0.001 < 0.050$), por lo que se concluye que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión funcionalidad de la evaluación y el proceso de aprendizaje. Por otra parte, se ha notado que el trabajo realizado no ha sido en su totalidad en lo que concierne al proceso evaluativo, por lo que urge tener en cuenta la aplicación de la prueba diagnóstica, además de considerar la evaluación formativa, así como la sumativa.

Tabla 5*Correlación de la dimensión funcionalidad de la evaluación y consolidación del aprendizaje*

		Funcionalidad	Consolidación del aprendizaje
Funcionalidad	Rho de Spearman	—	
	valor p	—	
Consolidación del aprendizaje	Rho de Spearman	0.600	—

	Funcionalidad	Consolidación del aprendizaje
valor p	< .001	—

En la tabla 6 se verifica la contrastación de la hipótesis de la dimensión temporalidad de la evaluación y consolidación del aprendizaje, los cuales permitieron describir de manera general que el valor Rho es 0.600 y el valor p de Rho de Spearman es menor al valor de Alfa ($0.001 < 0.050$), por lo que se concluye que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión temporalidad de la evaluación y el proceso de aprendizaje. En ese sentido, es pertinente poner mayor énfasis en la revisión de los modelos evaluativos, puesto que con el transcurrir del tiempo suelen cambiar; así mismo, se debe tener en cuenta los instrumentos de evaluación de acuerdo a las sesiones a desarrollar con la finalidad de ayudar a los estudiantes y potenciar las habilidades que aún no han explorado.

Tabla 6

Correlación de la dimensión temporalidad de la evaluación y consolidación del aprendizaje

		Temporalidad	Consolidación del aprendizaje
Temporalidad (2)	Rho de Spearman	—	
	valor p	—	
Consolidación del aprendizaje	Rho de Spearman	0.569	—
	valor p	< .001	—

En la tabla 7 se evidencia la contrastación de la hipótesis de la dimensión por los agentes de la evaluación y consolidación del aprendizaje, los cuales ayudaron a resaltar de manera objetiva que el valor Rho es 0.583 y el valor p de Rho de Spearman es menor al valor

de Alfa ($0.001 < 0.050$), por lo que se precisa que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión por los agentes de la evaluación y el proceso de aprendizaje. En ese sentido, es necesario mencionar que las agentes educativas no han realizado las evaluaciones como son; autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación. Estas evaluaciones lo realizan los estudiantes, compañeros y finalmente el docente responsable de la asignatura; en caso de realizarse estos modos de evaluación, el grupo muestral ubicaría en el nivel logrado y bueno nivel máximo y sinónimo de innovación pedagógica.

Tabla 7

Correlación de la dimensión agentes de la evaluación y consolidación del aprendizaje

		Agentes	Consolidación del aprendizaje
Agentes (2)	Rho de Spearman	—	
	valor p	—	
Consolidación del aprendizaje	Rho de Spearman	0.583	—
	valor p	< .001	—

35.5 Discusión

En primer lugar, se ha puesto en discusión con los hallazgos obtenidos por los antecedentes internacionales; en tal sentido se tiene en cuenta a Nazarena (2018), Calderón y Gutiérrez (2014), quienes realizaron investigaciones desde el enfoque cualitativo, la misma que les permitió concluir que la función de la retroalimentación formativa se concibe como uno de los métodos de enseñanza que permite el desarrollo de los aprendizajes. En consecuencia, estos esbozos guardan una relación estrecha con los resultados de la investigación, en los cuales se ha mostrado que existe una relación entre las variables tipología de la evaluación con el proceso de aprendizaje, esto significa que la correcta aplicación del proceso evaluativo por su funcionalidad, temporalidad y

participación ayuda a los docentes tomar decisiones pertinentes; por otra parte, la evaluación por su temporalidad aborda el desarrollo de la proceso de la retroalimentación en todo el proceso de la secuencia didáctica.

Respecto al trabajo desarrollado por Saucedo (2008) sostiene haber trabajado desde el enfoque cualitativo, sin embargo, existe cierta contradicción, puesto que, luego manifiesta que para el procesamiento de datos se desarrollaron con el software SPSS. Dentro del proceso de la investigación se sabe que el procesamiento de datos del enfoque cualitativo se realiza con el software ATLAS.ti o NVivo, los cuales ayudan la interpretación de los códigos o las redes semánticas, mientras que el software SPSS se usa para el procesamiento de los datos estadísticos; por tanto, la investigación necesariamente debe pertenecer al enfoque cuantitativo, así mismo, el trabajo que antecede muestra cierta ambigüedad. En contraposición del antecedente, el presente trabajo pertenece al enfoque cuantitativo y el software estadístico que permitieron determinar los objetivos y la contrastación de la hipótesis ha sido JAMOVİ, el cual permitió sostener categóricamente la estrecha relación significativamente entre las variables. Además, cabe resaltar que es imprescindible la determinación pertinente del software para la determinación de los resultados.

En segundo lugar, se tiene en cuenta, a los antecedentes nacionales, con quienes se discuten, tal es el caso de Lopez, et al. (2022); Centeno y García (2018) sostienen que la aplicación de la evaluación integral, formativa y activa permiten el aprendizaje de los estudiantes. En ese sentido, las tipologías de las evaluaciones por su funcionalidad, temporalidad y participación, también han permitido el desarrollo del aprendizaje de los estudiantes. Estas coincidencias, indican que los docentes deben emplear el proceso evaluativo durante el desarrollo de las diferentes sesiones; además, estas deben ser referenciales para los docentes y a partir de ella deben proponer diversas estrategias que les permita a los estudiantes disfrutar de los saberes y aprendizajes.

En el caso de Barreto (2016), el título de la investigación hace referencia a una investigación de tipo experimental, sin embargo, al revisar la tesis de manera detenida se ha podido notar que no existen respuestas a los objetivos planteados, más aún se constata

las hipótesis. Lo que ha hecho el autor es presentar una estadística descriptiva elaborada para cada uno de los ítems, por lo que en ningún momento responde lo que exige una investigación de orden básico. Respecto al antecedente, en la presente investigación se ha partido teniendo en cuenta los elementos fundamentales que exige la formulación del título. Además, cada uno de los objetivos ha sido determinado a través de la estadística descriptiva y las hipótesis han sido corroboradas por la estadística inferencial. Por tanto, se sostiene que, si en un trabajo no se responden los objetivos ni la hipótesis, los resultados no se puede inferir y no son válidos. La aplicación de la prueba de hipótesis es crucial en un trabajo de cualquier índole, más aún en una tesis doctoral, es decir, a nivel doctoral no podría aceptarse una investigación básica.

En tercera instancia, se ha puesto en discusión con la parte teórica de la variable tipología de la evaluación, además de las dimensiones. A su vez, se ha tenido en cuenta el desarrollo de la variable proceso de aprendizaje, la misma que ha permitido esclarecer los objetivos que establecen los estudiantes durante su proceso de formación. Finalmente, como resultado se ha obtenido que entre ambas variables existe una correlación significativa, así como en las dimensiones. Esto significa que los docentes universitarios aplican de manera pertinente el proceso evaluativo durante el desarrollo de las diferentes sesiones, además, tienen en cuenta los valores obtenidos por los estudiantes con la finalidad de reforzar las debilidades que muestran la mayoría de ellos; en caso de tener estudiantes con altas escales de valoración, los docentes refuerzan los conocimientos adquiridos por cada uno de ellos. En ambos casos, los docentes deben mostrar rigurosidad en el proceso de evaluación y enseñanza a fin de que los estudiantes puedan ir identificando sus debilidades y sus fortalezas en el proceso del aprendizaje, a partir de los cuales, deben mejorar y reforzar lo aprendido.

35.6 Conclusiones

Respecto al objetivo general, se ha determinado a través de los estudiantes que el mayor porcentaje de las respuestas se han concentrado en el nivel de proceso ($222 = 69.4\%$) para el caso de la primera variable. Mientras que para el caso de la segunda variable la mayor concentración de las respuestas se ha ubicado en el nivel regular ($264 = 82.5\%$), en ambos casos existe una proporción equitativa que refleja un mejoramiento, aunque lo ideal hubiese sido que la mayor proporción se encuentre en el nivel logrado y bueno. La afirmación en las líneas que anteceden, ha sido ratificada por la estadística inferencial a través de la prueba de hipótesis, por lo que se ratifica que existe una moderada correlación entre las variables, la misma que exige en los docentes el protagonismo de ambas variables a fin de llegar a los niveles máximos, a fin de sostener que la universidad brinda una educación de calidad a los beneficiarios.

En torno al primer objetivo específico, se concluye que el mayor porcentaje de las respuestas se han concentrado en el nivel de proceso ($244 = 79.3\%$), siendo lo más alto de otras dimensiones. Mientras que para el caso de la variable: consolidación de aprendizajes, la mayor concentración de las respuestas se ha ubicado en el nivel regular ($264 = 82.5\%$), indicando entre ambas una proporción considerable que refleja el desarrollo de una educación de calidad. Por otra parte, en lo que concierne a la prueba de hipótesis se sostiene que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable; sin embargo, es relevante tener en cuenta la aplicación de la evaluación diagnóstica, ya que esta permite el desarrollo de las sesiones en función a los conocimientos adquiridos por los estudiantes.

En lo que concierne al segundo objetivo específico, se concluye que el mayor porcentaje de las respuestas se han concentrado en el nivel de proceso ($242 = 75.9\%$), mientras que para el caso de la variable: consolidación de aprendizajes, la mayor concentración de las respuestas se concentra en el nivel regular ($264 = 82.5\%$), indicando entre ambas una proporción considerable que refleja la falta de revisión de los modelos evaluativos, además de actualizar los instrumentos que recojan las informaciones durante el desarrollo de las sesiones. Así mismo, en lo que respecta a la prueba de hipótesis se

determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable. Sin embargo, es necesario construir instrumentos de evaluación que recojan las informaciones relevantes durante el desarrollo de las sesiones.

En última instancia, respecto al tercer objetivo específico evaluación por los agentes, se resalta que el mayor porcentaje de las respuestas se han concentrado en el nivel de proceso (208 = 65.5%), mientras que para el caso de la variable: consolidación de aprendizajes, la mayor cantidad de respuestas se concentra en el nivel regular (264 = 82.5%), indicando entre ambas que existe una proporción relativamente considerable que hace notar una carencia de hacer participar a los estudiantes en el proceso de la evaluación. Por otra parte, la prueba de hipótesis ratifica que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que los estudiantes son los protagonistas en el proceso educativo. Por tanto, los docentes necesariamente deben considerar las evaluaciones realizadas por los estudiantes, a fin de cumplirse con el protagonismo de aquellos.

Referencias

- Barreto, T. F. (2016). Influencia de la evaluación educativa en el aprendizaje por competencias de los estudiantes de la Facultad de ingeniería mecánica electrónica y ambiental de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – UNTELS. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2319/barreto_btf.pdf?sequence=1
- Cancela G., Rocío; Cea, M., Noelia; Galindo, L., Guido. y Valilla, G. S. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación científica, pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Casannova, M. A. (1998). *La evaluación educativa escuela básica*. https://jesusvasquez.files.wordpress.com/2010/06/la_evaluacion_educativa.pdf

- Centenario Castro, E. y García Camac, Y. (2018). *Evaluación del aprendizaje en el nivel inicial en el mercado de Huancavelica* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica - Perú]. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstreams/b502ocf7-43f6-4c2e-8b5a-baged35adb5f5/download>
- Cifuentes Bonett, R. (2014). Tipología de la evaluación de los aprendizajes en las prácticas pedagógicas de los docentes en formación de la licenciatura de la lengua castellana, inglés y francés en la Universidad de la Salle [Tesis de maestría, Universidad de La Salle]. [ciencia.lasalle.edu.co. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1448&context=maest_docencia](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1448&context=maest_docencia)
- Hernández-Sampiere, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Will Education.
- Hernández Sampiere, R., Fernández Collado, R. Baptista Lucio, P. (2014). *Métodos de la investigación* (6^{ta} Edición). Mc Graw Will.
- Hurtado León, I. y Toro Garrido, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. CEC.
- Jornet, J.M. (2009). *La evaluación de los aprendizajes universitarios*. Universidad de Cádiz.
- Leyva Barjas, Y. E. (2010). *Evaluación de Aprendizaje: Una guía práctica para profesores*. https://www.ses.unam.mx/curso2012/pdf/Guia_evaluacion_aprendizaje2010.pdf
- Lopez Pino, G. I., Valenzuela Contreras, A. M., Vásquez Muñoz, L. A., Ruestas Mauricio, R. M., Palomino Paredes, J. C., Romani Miranda, U. I. y Rivera Muñoz, J. L. (2022). Concepción de la evaluación en el sistema educativo peruano en contexto de Pandemia. En Rivera Muñoz, J. L., Romani Miranda, U. I. y Villavicencio Camacho, J. (ed. ATENEA), Reflexiones para la evaluación de los aprendizajes en virtualidad ante la pandemia por COVID-19 (pp. 36-49). <https://bit.ly/3kubMWn>
- Nazarena Bamonte, M. (2018). *La evaluación en proyectos de Aprendizaje y Servicios Solidario* [Tesis de maestría, Universidad de San Andrés]. [repositorio.udesar.edu.ar. https://repositorio.udesar.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16665/1/%5bP%5d%5bW%5d%20T.M.%20Edu%20Bamonte%2c%20Mar%3%ada%20Nazarena.pdf](https://repositorio.udesar.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16665/1/%5bP%5d%5bW%5d%20T.M.%20Edu%20Bamonte%2c%20Mar%3%ada%20Nazarena.pdf)

- Paucca, N., Rafayle, R. J., y Andrade, J. A. (2020). Análisis axiológico de la construcción y validación de un instrumento documental edumétrico. *Puriq*, 2(2), 56–67. <https://doi.org/10.37073/puriq.2.2.81>
- Resolución, N° 3314-2019-R-UNE (2019). <https://www.une.edu.pe/investigacion/wp-content/uploads/2022/04/Resolucion-N%C2%Bo-3314-2019-R-UNE.pdf>
- Sanchez Espejo, F. G. (2020). *Estadística para la tesis y su uso del SPSS*. Centrum Legalis.
- Sánchez Mendiola, M. y Martínez Martínez, A. (2020). Evaluación del y para el Aprendizaje: instrumentos y estrategias. https://books.google.com.pe/books?id=SYXZDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=o#v=onepage&q&f=false
- Santos Guerra, M. A. (2013). *Una flecha en la diana. La evaluación como aprendizaje*. <https://multiblog.educacion.navarra.es/jmoreno1/files/2013/10/evaluaci%C3%B3n-de-la-escuela.pdf>
- Santos Guerra, M. A. (1995). *La evaluación: un proceso de diálogo, comprensión y mejora*. ALJIBE.
- Serrano, J. E. A. (2012). *El desarrollo cognitivo del adolescente*. <https://www3.uji.es/~betoret/Instruccion/Aprendizaje%20y%20DPersonalidad/Cursos%202012-2013/Apuntes%20Tema%202%20El%20desarrollo%20cognitivo%20del%20adolescente.pdf>
- Sulluguí Tohóm, L. E. (2017). *Tipos de evaluación en el aprendizaje del estudiante* [Tesis de Maestría]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/29/29_0531.pdf
- Tenbrink, T. D. (2006). *La Evaluación: Guía Práctica para profesores*. <https://books.google.com.ec/books?id=CJyeZusF6YIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Vega Ulsen, S. L. (2016). *Constructo de Evaluación de Aprendizaje en la Formación y Ejercicio Docente y su Relación con la Propuesta Ministerial Vigente* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. [Repositorio.uchile.cl](https://repositorio.uchile.cl).

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/142290/tesis%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zapata-Ros, M. (2018). Gestión del aprendizaje y web social en la Educación superior en línea. <https://www.um.es/ead/red/57/zapata.pdf>

Capítulo XXXVI

EL NEGOCIO DE LA PORNOGRAFIA INFANTIL: DERECHO A LA
SALUD FISICA Y MENTAL DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES
EN EL PERÚ

—

36. EL NEGOCIO DE LA PORNOGRAFIA INFANTIL: DERECHO A LA SALUD FISICA Y MENTAL DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL PERÚ

THE BUSINESS OF CHILD PORNOGRAPHY: RIGHT TO PHYSICAL AND MENTAL HEALTH OF CHILDREN AND ADOLESCENTS IN PERU

María Asunción Chamorro Maldonado

Universidad Privada Antenor Orrego

mchamorrom@upao.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-1112-1962>

Anita Jeanette Campos Márquez

Universidad Católica de Trujillo

a.campos@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-1545-2099>

Ena Cecilia Obando Peralta

Universidad Católica de Trujillo

e.obando@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-5734-6764>

Henry Elder Ventura Aguilar

Universidad Católica de Trujillo

hventura@unitru.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-4207-7682>

José Luis Aguilar Delgado

Universidad Católica de Trujillo

jaguilar@unitru.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-4883-6857>

Francisco Javier Mauricio Juárez

Universidad Privada Antenor Orrego

fmauricioj@upao.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-0951-0405>

Resumen

El actual trabajo de investigación titulado: La regulación independiente de los supuestos normativos del artículo 183-A del Código Penal Peruano, afecta la protección eficaz de los niños y adolescentes frente al delito de Pornografía Infantil, tiene como objetivo demostrar si independizando cada uno de los supuestos inmersos en el delito de Pornografía Infantil se obtendrá una mejor y mayor protección para el niño y adolescente. A partir de lo analizado, advertimos, que en comparación con las otras dos legislaciones, tanto la ecuatoriana con la española, podemos asegurar que en comparación con ello, la legislación peruana, referida a la Pornografía Infantil y la regulación que ésta le da, es muy diferenciada con las otras dos legislaciones mencionadas. Entonces surge la pregunta si es que es positivo tener que individualizar cada supuesto y otorgarle una penalidad así como le ha otorgado, por ejemplo la legislación española a las diferentes modalidades lesivas, para poder otorgarle así una protección que resguarde aún más los intereses de personas tan frágiles como lo son los jóvenes y adolescentes. Por otra parte, también es un tema a debatir que, por ejemplo la legislación española otorga una menor penalidad a un supuesto que daña en menor magnitud los intereses de los protegidos por el quebrantamiento de Pornografía Infantil, es el caso de posesión que a diferencia de comercialización tiene una penalidad mucho menor en la legislación española; pero en cambio en la legislación peruana los dos mismos supuestos, anteriormente mencionados, se sancionan de la misma manera (es decir con la misma penalidad), lo cual genera la necesidad de tener que también regular de la misma manera, ya que siendo un delito que junto a la globalización va en constante crecimiento.

Palabras clave: Protección Jurídica y supuestos del delito de Pornografía Infantil.

Abstract

The current research work entitled: The independent regulation of the normative assumptions of article 183-A of the Peruvian Penal Code, affects the effective protection of children and adolescents against the crime of Child Pornography, aims to demonstrate

whether making each of the cases immersed in the crime of Child Pornography, better and greater protection will be obtained for the child and adolescent. From what has been analyzed, we note that in comparison with the other two legislations, both the Ecuadorian and the Spanish, we can assure that in comparison with it, the Peruvian legislation, referring to Child Pornography and the regulation that it gives it, is very different from the other two legislations mentioned. The question then arises if it is positive to have to individualize each case and grant it a penalty just as it has been granted, for example, by Spanish legislation to the different harmful modalities, in order to be able to grant protection that further safeguards the interests of people as fragile as young people and adolescents are. On the other hand, it is also an issue to be debated that, for example, Spanish legislation grants a lower penalty to a case that damages to a lesser extent the interests of those protected by the violation of Child Pornography, it is the case of possession that, unlike commercialization has a much lower penalty in Spanish legislation; But on the other hand, in Peruvian legislation the same two cases, previously mentioned, are sanctioned in the same way (that is, with the same penalty), which generates the need to also regulate in the same way, since it is a crime. which together with globalization is constantly growing.

Keywords: Legal Protection and assumptions of the crime of Child Pornography.

36.1 Introducción

Perseguido mundialmente, la pornografía infantil no solo quebranta los derechos inmersos en la constitución (fundamentales) de los infantes menores de 18 años, sino que impregna de una suerte de cotidianeidad de los países aparentemente civilizados, de mantener latente y permisivo este delito; además de violentar derechos fundamentales no solo de las víctimas, sino también de la sociedad. La manifestación de internet impulsa ineludiblemente el crecimiento masivo de este delito, ya que en la mayoría de veces, el sujeto activo o quien se ve envuelto en la perpetración del mencionado ilícito utiliza maniobras tecnológicas que supone una difícil identificación. Internet, porque sería por excelencia, la forma más común, de encontrarse en este supuesto delictivo, pero hoy en el

2021, un mundo globalizado totalmente, también tenemos que este delito se puede diversificar mediante audios, fotos, escritos; además no solo por internet, sino que por cualquier medio y además de ello, entendemos que todos los supuestos regulados en la legislación nacional mencionado a la pornografía infantil, como por ejemplo: promover, poseer, fabricar, distribuir, ofrecer, exhibir, comercializar, publicar, importar o exportar no tienen la misma magnitud referida a la lesión del bien jurídico. Sumado a ello, al no tener la misma intensidad de lesión, no debería corresponderle una misma sanción, al entender que no todos los supuestos lesionan los mismos bienes jurídicos, sino que por ejemplo el supuesto de fabricación tiene mayor relevancia que el de posesión, y dañan con una intensidad diferente los bienes jurídicos tutelados.

La esfera de este tipo de pornografía deja una gran magnitud de casos tan sorprendentes, cuando en seis minutos se viraliza en Internet a un niño(a) siendo ente de ilegalidad sexual. Así lo delata Watch Foundation (IWF), una entidad que se encarga en que los espacios que traspasa en la red sean apropiados y que el año pasado suprimió 78.589 páginas web de todo lugar que brindar este modelo de figuraciones. (EL PAIS, 2019).

Los derechos primordiales como el derecho a la intimidad del menor, el derecho a la libertad sexual y el derecho a la indemnidad sexual, derechos incluidos en la Constitución, son los que se pretenden proteger con esta regulación, pero como ya mencionamos, no debería darse la misma sanción a diferentes supuestos ya que no lesionan ni con la misma intensidad y ni con las mismas consecuencias psicológicas o físicas a los bienes jurídicos fundamentales en mención.

La verdad es que, la computadora y el avance digital han revolucionado la riqueza política en todo tipo de pornografía haciendo realidad que efectivamente cualquier persona pueda ser un productor, distribuidor y un consumidor en forma seguida. (Lemineur, 2006)

Esto, en relación con lo ya mencionado, el código penal en su artículo 183-A contiene diferentes variedades dañosas de pornografía de menores de 18 años, asimismo, no todos los supuestos ilícitos penales lesionan a los mismos bienes jurídicos o son de igual

esencia, otro ejemplo que nos da la razón es la diferenciación entre la comercialización y la acción de exhibir que son cabalmente dispares y fractura diferentes bienes jurídicos, por ende, debería de plantearse diferentes penalidades

La pornografía infantil aluce, como mínimo, a la efigie visual de un menor que nutre una conducta sexualmente evidente, una persona que aparenta ser menor de edad que se involucra en acciones sexualmente directas, o figuras reales de estos menores, que probablemente expresa una conducta con dicho fin. (Pornografía infantil, 2015)

Por todo lo mencionado, y teniendo presente que la intimidad, la indemnidad sexual y la libertad sexual son bienes fundamentales, inherentes e inalienables de gran importancia constitucional, además que en prevalencia de los principios supranacionales de interés superior del niño y protección especial del niño siempre estará por encima de cualquier derecho de algún adulto se entiende que debería de regularse con otra magnitud estos supuestos. Estos delitos, además de traer consigo daños irresarcibles para el vigor de la psique y corporal del niño, se suma otros delitos como de turismo sexual infantil, rufianismo infantil, proxenetismo, favorecimiento a la prostitución en menores, trata de personas menores de 18 años y otras variedades de utilización libidinosa de menores de edad, y regularlo sería una manera de contrarrestar lo ya mencionado, porque siempre o en la mayoría de casos se ven conectados íntimamente.

En el Perú, Arturo Doderó Tello (considerado como el mayor depredador sexual de habla hispana) es detenido por estar inmerso en el delito de pornografía infantil. Estuvo buscado internacionalmente y el 29 de noviembre del 2013 la policía española y peruana pudo ubicar su paradero y posteriormente detener. Sus víctimas, de todas las edades, empiezan hasta de 5 años de edad y no solo peruanas, sino que también chilenas, españolas, ucranianas, mexicanas y argentinas; siendo así, más de 500 víctimas entre niños y niñas de dicho depravado. La mecánica que utilizaba Doderó Tello era vía internet, nunca tenía contacto directo con sus víctimas, sin embargo, lograba someterlas y coaccionarlas para obtener videos y fotos íntimas (grooming), además de obligarles a acceder a actos zoofílicos. Mediante un programa en donde sus víctimas lo veían como una niña. (Panorama, 2013)

Con ello se puede advertir, que en el Perú, cualquier modalidad del tipo base (en el caso, líneas arriba mencionado) es sancionado con la misma pena privativa de libertad, siendo que la comercialización, el cual es la modalidad que se presenta en la situación real mencionada, es penada con la misma privación que cualquier otra contenida en el tipo base, aunque lesiona menos o más bienes jurídicos, lo cual es un problema latente, al ser derechos fundamentales, contenidos en la carta suprema, se necesitaría una protección que salvaguarde de igual magnitud (e incluso más) que la lesión ocasionada por la conducta típica ya antes mencionada.

El propósito a través de este ensayo es, analizar documentación jurídica y doctrinal para determinar si la regulación independiente de los supuestos del artículo 183-A del Código Penal Peruano, afecta la protección eficaz de los niños y adolescentes frente al delito de Pornografía Infantil; es decir, descubrir el problema que desborda la regulación de este delito en el código penal y manifestar un acuerdo sobre la modificación que hace falta en dicho artículo antes mencionado, con ello podremos dar una mejor protección a los menores de edad y a la ciudadanía en su totalidad.

La importancia de la investigación radica en que, no cabe la posibilidad de plantear alguna interrogante cuando se dice que los delitos más criticados por la colectividad son aquellos en los que tienen sumergidos a infantes, adolescentes y a sujetos con deficiencias mentales-motores, ya que, estas personas demuestran una mayor facilidad al momento de infringir o contra venir sus derechos fundamentales o no. Es por ello que teniendo en cuenta la vaga legislación nacional, pero no internacional (es un delito de persecución universal), se plantea una individualización de cada supuesto regulado en el delito de Pornografía Infantil.

Esta posición radica en que cada supuesto no violenta los mismos derechos y si a eso le sumamos que todos los supuestos tienen la misma pena (dejando de lado las agravantes), podemos plantear que es desproporcional otorgar la misma penalidad a distintos supuestos que vulneran más derechos uno que el otro y que se encuentra regulados en el mismo articulado del Código Penal.

El sustento se ubica, en que los derechos que se tutelan son fundamentales para toda persona, y están tipificados en la carta suprema del Perú (Constitución Política 1993), y a ello se le suma que son derechos fundamentales que pertenecen a menores de 18 años (infantes y adolescentes), y en todo conflicto, en este caso de índole penal, en donde se quebranten bienes jurídicos fundamentales, por distintos supuestos comprimidos en un solo artículo con la misma pena, se debería individualizar por el hecho de tener una realidad que va a pasos agigantados con la globalización, siendo ella la principal herramienta de consumación del mencionado ilícito penal.

36.2 Metodología

Los estudios considerados para el presente análisis, se realizó en base al tema sobre la regulación independiente de los supuestos normativos del artículo 183-A del Código Penal Peruano, que afecta la protección eficaz de los niños y adolescentes frente al delito de Pornografía Infantil, enfocándonos como único documento de análisis, los artículos científicos, con texto o acceso completo a información, el idioma que se utilizó es el español, por el cual se ha iniciado con dicha búsqueda sistemática realizados desde los años 2007 al 2021 y priorizando la opción de búsqueda hasta la quinta página de la base de datos de tipo analítico, crítico, entre otros.

En la búsqueda de la biblioteca virtual, se ha consultado a Scielo y Google Académico, lo cual ha servido para inclusión de los artículos científicos.

Para la búsqueda del material de investigación, se empleó las palabras claves pornografía infantil y protección del niño, en las distintas bases de datos, así también se aplicó como filtros de búsqueda solo artículos de revistas científicas y las he limitado con el criterio de selección, que ha sido año, idioma, texto completo, artículos científicos, esa ha sido la estrategia de búsqueda.

Del total del resultado de la búsqueda se descartó solo 1 porque no tiene instrumentos de medición de empleabilidad, por lo tanto; no me eran útiles para el desarrollo del trabajo de investigación

En tablas que describen los estudios con campos como: año de publicación, autor, revista, país, institución, muestra, hallazgos, objetivos, tipo de estudio e idioma. Todo ello ha contribuido para el desarrollo con éxito del capítulo y confirmar los datos de estudio.

Del análisis de lo contribuido, se aprecia que en 2 artículos abordan la relevancia de la pornografía infantil, como delito más creciente en los últimos tiempo. En comportamiento a sancionar está establecida como involucrarse en el desarrollo del elemento pornográfico, utilizando a individuos menores de dieciocho años. Como puede notarse, la pena no es la ejecución de aquellas acciones con presencia del menor, lo que temporalmente puede ser capturado por otras clases (por ejemplo, violación, engaño o atropello sexual), sino la ideación de un cacheo de la labor llevada a cabo por el menor. Este cacheo, como lo identifica y establece el artículo 366, puede quedar estampado en cualquier base, ya sea folio, hipnótico o digital; y la simbolización podrá configurarse a través de fotos, imágenes en dibujos y grabaciones de audio o video. (Collao, 2013).

Al momento de describir lo pornográfico se aluce siempre este concepto por dos vertientes, haciendo la primera mayor énfasis en un producto netamente impúdico, que tiene como finalidad la excitación sexual y vulneración de los patrones habituales de una colectividad; mientras que el segundo hace referencia a una situación netamente carnal, rechazando de por si algún valor investigativo, didáctico, intelectual o artístico

De la reflexión del contenido estudiado se evidenció que en 3 países tenían la misma problemática que se plantea. En Perú, el prodigio de la plantación sexual infantil y de los jóvenes, no solo compete a los usuarios de pornografía infantil y a los asiduos de prostitución infantil, sino que enfoca sobre todo una fábrica del sexo que se norma por la ley económica de la oferta y la demanda, esto significa que, la oferta: se determina por acogerse a dos variantes principales de trabajos: la prostitución infantil y la pornografía infantil, concentración relacionada y muchas veces complementando. Los niños son sustraídos a través del tráfico o negocio de niños en especial en países como el Perú con menores con condición precaria. Demanda: En este contexto sexual infantil se delimita este tipo de abuso sexual a través del acto de variedad de peticiones, entre ellos el grupo

de usuarios con mayor extensión de retribución y por ende más insistentes de la proposición, ellos son los viajeros sexuales pedófilos. (Paredes, 2011).

El problema no radica en una falta de regulación, sino que, considero que se da de acuerdo a lo interno de cada individuo, por lo que muchos de estos personajes sufren algún tipo de anomalía en su ser, lo cual los conlleva a efectuar todo lo antes descrito.

En España, sobre el tema de las consecuencias de la pornografía en red y su cúmulo en su incremento, es sabido rescatar que solo una minoría de población del modelo alega un suceso de exhibición a la pornografía en red que tuvo fuertes secuelas en ellos (se aproxima a uno de cada seis de los concurrentes expuestos) aunque podrían negar su pujanza. Muchos de los jóvenes con corolarios fuertes manifiestan visto variedad de figuras en más de un tamaño (especialmente perfiles fijos y videos), lo que aconseja que la visibilidad de ello, podría darse en sitios web que propone una lista de contenido pornográfico, por lo que el ingreso a estos elementos ha dado lugar a inmensas magnitudes, hablamos que la oferta y la demanda se ha disparado. (Ortega, 2013).

En Uruguay, los que disfrutan de pornografía infantil online han hallado en Internet la mejor forma de fundar una organización con pares, captación de cabida, divulgación, consumo y mercantilizar. La ejecución simboliza un intercambio lucrativo, así como la exteriorización de una turbación psicológica, sostenida por una demanda progresiva, silente, a nivel mundial y, por su vigor, incontable. Toda finalidad de disponer a los comprometidos en clasificaciones fijas de desorden mentales se debe acometer con cordura. Cada caso presiona una tasación y evaluación clínico profesional, teniendo en base ello, que las anomalías mentales no determinan a las personas que los tienen. (tarragó, 2014).

En 6 artículos se defiende que están a favor de salvaguardar y proteger al menor de este delito. Los delitos con contenido sexual especialmente los vinculados a la pornografía infantil son demostraciones claras que permiten observar la inclinación criminal de los posteriores cambios al Código Penal, identificados con el esquema conceptual elaborado por JAKOBS de un Derecho penal del contrincante. Los asiduos de pornografía infantil, nuevos adversarios acusados como individuos al faltar de la facultad de habitantes han de

ser llevados con retención a otro Derecho penal, variante y abiertamente contrario al que nos proporciona fianzas, provecho y derechos a todos individuos. Para liberar la indemnidad nuestra con la reclamación de certeza que anhelamos ante los obstáculos de la sociedad, han de acortar los derechos del que vulnere la norma. (Gonzales, 2011).

La pornografía infantil o de menores de edad aunque parece extraña en nuestra colectividad y en el lugar en el que nos desenvolvemos es una intimidación autentica, pues cualquier sujeto en el presente puede subir este tipo de ilícito al ciberespacio. La implantación de castigos más punitivos y estricto haría posible que este tipo de delitos baje y tienda a eliminarse.

El cumplimiento de la sociedad internacional por seguir estas conductas y la negativa concorde a estas, puede demostrarse destellado en innumerables alegaciones de participantes en asambleas internacionales y en alternativas de resolución en las que sobresalen puntos como el requisito de formular la ayuda internacional en el seguimiento de estos delitos, la fundación de conceptos únicos para la pornografía infantil y la minoría de edad, y la imputación de los usuarios, sobre todo cuando fomentan una motivación al desarrollo de este contenido pornográfico. Con gran afirmación, suele fusionarse a estas soluciones otras como el castigo y la coacción de la excursión sexual, que, como hemos podido presenciar tiene una vinculación con el tráfico de pornografía infantil. (García, 2002).

Este tipo de pornografía no ha penetrado en los años últimos como una nueva forma delictual, sino que consiste de una actualización de antiguas maneras punibles; esto es, parecido a la ilegalidad penal que ha existido siempre con la individualidad de los recursos disponibles en su delegación, los cuales, tiempo remoto, se delegaban solo al papel o las cintas de vídeo. Sin embargo, el brote de Internet ha previsto una reforma en la esfera de las circulaciones si bien, descabelladamente, también ha fomentado una originalidad punible en éste y otros delitos. (Morillas, 2005).

Es prioritario que se haga un análisis absoluto de las normas, y en especial de las normas penales que son las que realizan el cargo de salvaguardar los bienes jurídicos que se le otorgan a las personas. Es aconsejable que se realice supervisiones más absolutas con

la finalidad de eliminar pornografía infantil. Los ofertantes de internet deben ayudar con el listado de sujetos a las que les otorgan internet para que los encargados de la persecución puedan trabajar ante una fortuita subida al ciberespacio del material ilícito. La pornografía infantil como en el caso de todo desvío si no tuviera compradores no hubiera realización de tal manera que es oportuna una concientización para eliminar este mal. El presente antecedente sirvió a la investigación porque de alguna manera u otra se puede apreciar que en este delito no solo está paupérrimamente regulado en nuestro país, sino que en nivel de Sudamérica tienen la misma problemática y es necesaria no solo la intervención de leyes más punitivas, sino que de parte del Estado y de la sociedad en contribuir a la erradicación ya que este ilícito trae consigo otros delitos.

La figura de pornografía infantil, en sus clases de desarrollo, posesión, mercantilizar y distribución de dicho material, coexiste antes de que surgiera la grande red, pero ha sido tal el empuje que le ha brindado Internet que, hoy en día, no resulta otra manera de realización de estos comportamientos, pero no cabe la incertidumbre de que Internet ha previsto el lecho adecuado para la de hoy catástrofe de la pedofilia, al retribuir al criminal los componentes más apropiado para el avance de este tipo de parafilia: lo que facilita al recóndito en la red y acceso eficaz al contenido pedófilo que faculta la base y la sustancia de Internet. (Hernández, 2012)

En este caso, la amplia sanción se debe justamente a la involucración y desprotección de menores, tal regulación muestra los principios esenciales del Derecho Penal al efectuarse en torno a la legalidad del nuevo concepto de pornografía infantil. (Pasamar, 2016).

Los infantes y adolescentes, delatan un mayor grado de quebrantamiento por sus condiciones ontológicas y comunitarias, es por ello que el legislador extiende y tipifica de gran manera las conductas que vulneran los derechos, en este caso fundamentales, de los infantes. Esta postura no solo es adoptada en el Perú, sino que arrastra a Tratados y Convenios Internacionales, en donde de manera conjunta se concluye que existe la exigencia de realizar todos los trabajos destinados al esquivo vulneramiento de los bienes jurídicos de los menores de 18 años, esto es, caer en dentro los fines de alguna organización

criminal, con fines no solo de pornografía, sino que, de turismo infantil, prostitución infantil o cualquier delito conexas a ello.

De los artículos seleccionados 2 autores determinan la existencia de la afectación a la protección del niño por parte de la regulación normativa de la pornografía. El avance y evolución de Internet y su uso han dado lugar a sucesos que tanto las normas, leyes o incluso jurisprudencias han podido prever. Existe una crítica global relacionada a la idea de que los indagadores no deben argumentar por los fondos de otros, puesto que, no son inventores del mismo ni evidentemente debe simbolizar sus disposición o políticas comunitaria. (Sanllet, 2016).

La protección de datos no es un tema de menor importancia. Organismos como ICMEC incluyen como condición vital de una regulación idónea para proteger contra el delito una marullería de cuidado de los datos. En la misma esfera la legislación europea ha incluido en su regulación el fondo a través de la directiva 2006/24/CE sobre mantener aquellos datos de tráfico y de ubicación en la telefonía de comunicaciones, que apoya la responsabilidad de los usuarios de los servicios, conservando dichos datos con un tiempo de 6 a 24 meses conforme lo produzca la legislación de los países integrados. Desde el punto crítico del derecho internacional público, el Contrato sobre la criminalidad virtual de Budapest incluye en su art. 16 la cometida de los países respectivos de evitar la subsistencia de los datos, así como prohibir a los medios para facultarles a los individuos a su cuidado y comunicación en asuntos de delitos agravados. (Iglesias, 2016).

De los artículos seleccionados se encontró que 9 autores, concuerdan que la red social se ha convertido en el mejor medio para fines económicos. Los Acerca de la palabra de pornografía de menores de 18 años se comprende cualquier exposición, mediante cualquier raíz, de un menor de edad, a situaciones libidinosas claras, aparentes o autenticos, o a cualquier manifestación de los órganos sexuales con fines obscenos. (Gonzales L. A., 2005).

Por pornografía infantil se infiere a cualquier exhibición, mediante cualquier forma, de un menor de edad dedicado a acciones sexuales manifiestas, concretas o aparentadas,

o cualquier exteriorización del aparato reproductor masculino o femenino, de un infante o adolescente, con los pretextos esencialmente, eróticos o libidinosos. (Rueda, 2021).

El delito sería aquel accionar humano que se contrapone a lo que la ley, expresa o tácitamente, permite o prohíbe, bajo la amenaza de alguna pena. (Marquez, 2007).

Aquellas imágenes que contienen sexo crudo y a todo calibre son denominadas como pornográficas. Pero también por pornográfico debe entenderse como la manifestación explícita y gráfica de carácter impúdico o libidinoso, es decir que tiene como finalidad la fogosidad del impulso sexual que, a su vez, significa un agravio al sentir de la colectividad. (Guillén, 2021).

Aquellas imágenes que contienen sexo crudo y a todo calibre son denominadas como pornográficas. Pero también por pornográfico debe entenderse como la manifestación explícita y gráfica de carácter impúdico o libidinoso, es decir que tiene como finalidad la fogosidad del impulso sexual que, a su vez, significa un agravio al sentir de la colectividad. (Moracci, 2018).

Por todo lo anterior mencionado, es que considero que este tipo de delito, contribuye a ser uno de lo más frecuentes a nivel mundial y no debemos restarle importancia alguna, más bien buscar esa protección hacia los niños en general.

36.3 Conclusiones

En buena cuenta, resulta necesario tener que garantizar una protección mayor, con la individualización de cada uno de estos supuestos, y sobre todo darle la penalidad en base al bien jurídico que vulneran, así mismo, también haciendo énfasis al derecho penal del enemigo, tendría que acomodarse la penalidad de las modalidades lesivas menos gravosas, es decir por ejemplo, en el caso de la posesión, tener que disminuir la penalidad, por ser la menos lesiva para los sujetos protegidos con el artículo 183-A del Código Penal Peruano, referido a la pornografía infantil. Es por ello que finalmente, se llega a la respuesta que es necesario, tanto para los sujetos pasivos del delito (personas protegidas) y para los sujetos activos del delito (personas que cometen el tipo penal), obtener una regulación

independiente que sancione la modalidad en base al bien jurídico vulnerado. La recomendación es para que se modifique el artículo en sí mismo, se extienda o se crea distintos apartados que sancionen las distintas modalidades lesivas; asimismo el Congreso de la República tendría que iniciar la propuesta legislativa o al Poder Ejecutivo, para la modificación del tipo penal referido a la pornografía infantil, hoy en el artículo 183-A del Código Penal.

Referencias

- Collao, L. R. (2013). Criterios de agravación de la pena en los delitos de producción, difusión y almacenamiento de pornografía infantil. Perú.
- EL PAIS. (14 de Enero de 2019). Obtenido de La pornografía infantil: la cara oscura del internet:
https://elpais.com/elpais/2018/11/15/planeta_futuro/1542292342_375507.html
- García, J. C. (2002). La realidad de la pornografía infantil en Internet. Lima, Perú.
- Gonzales, A. V. (2011). La pornografía infantil en la red especial referencia a la posesión simple. Lima, Perú.
- Gonzales, L. A. (2005). La explotación sexual Comercial infantil. Lima, Perú.
- Guillén, L. E. (2021). Perspectiva de los universitarios sobre la pornografía infantil y propuesta de prevención. Lima, Perú.
- Hernández, G. G. (2012). La protección de la infancia frente a la pornografía infantil. Lima.
- Iglesias, G. (2016). Delitos relacionados con la pornografía infantil. Argentina.
- Lemineur, M. L. (10 de Diciembre de 2006). Combate con la pornografía infantil en internet. Obtenido de <http://white.lim.ilo.org/ipec/documentos/pornografia.pdf>
- Marquez, D. M. (2007). La pornografía infantil en la legislación venezolana. Venezuela.
- Moracci, M. S. (2018). Tenencia de pornografía infantil

- Morillas, D. L. (2005). Análisis dogmático y criminológico de los delitos de pornografía infantil. España.
- Ortega, E. G. (2013). Exposición de menores a la pornografía online. España.
- Panorama. (01 de Diciembre de 2013). Captura del mayor pedófilo: Arturo Dodero y sus más de 500 víctimas. Lima, Lima, Perú.
- Paredes, P. T. (2011). La protección penal de los infantes y adolescentes frente a los delitos de pornografía infantil en el código penal peruano y aspectos sustantivos principales. Lima, Perú.
- Pasamar, M. Á. (2016). El nuevo concepto de pornografía infantil. España.
- Pornografía infantil. (Marzo de 2015). OEA Más derechos para más gente. Lima, Lima, Perú.
- Rueda, M. G. (2021). La pornografía infantil: Aspectos penales y criminológicos. España.
- Sanllet, F. M. (2016). La pornografía infantil a través de las redes informáticas. Perú.
- Tarragó, S. D. (2014). Flujo del material pornográfico infantil online. Uruguay.

Capítulo XXXVII

EL TRABAJO REMOTO Y DESCONEXIÓN DIGITAL: SALUD
FISICA Y MENTAL

37. EL TRABAJO REMOTO Y DESCONEXIÓN DIGITAL: SALUD FÍSICA Y MENTAL

REMOTE WORK AND DIGITAL DISCONNECTION: PHYSICAL AND MENTAL HEALTH

María Asunción Chamorro Maldonado

Universidad Privada Antenor Orrego

mchamorro@upao.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-1112-1962>

Anita Jeanette Campos Márquez

Universidad Católica de Trujillo

a.campos@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-1545-2099>

Luis Augusto Durand Azcarate

Universidad Privada del Norte

augusto.durand@upn.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-2590-7333>

Henry Elder Ventura Aguilar

Universidad Católica de Trujillo

hventura@unitru.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-4207-7682>

José Luis Aguilar Delgado

Universidad Católica de Trujillo

jaguilar@unitru.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-4883-6857>

Francisco Javier Mauricio Juárez

Universidad Privada Antenor Orrego

fmauricioj@upao.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-0951-0405>

Resumen

El objetivo de este trabajo de investigación es realizar una revisión sistemática de la literatura científica para determinar si la realización de trabajo remoto afecta el derecho a la desconexión digital. El presente trabajo ha considerado estudios basados en la figura del trabajo remoto y del derecho a la desconexión digital, como se interrelacionan y de qué manera se afecta al derecho de desconexión digital, además se ha considerado los siguientes criterios de búsqueda: el intervalo de años va desde el 2017 hasta el 2021, el idioma español, el uso del operador booleano y, el uso de las variables trabajo remoto y desconexión digital, que el texto este completo, que sean pdf y solo son artículos científicos. Hemos obtenido como resultado de nuestros 23 artículos que existe una afectación por parte del ejercicio del trabajo remoto al derecho de la desconexión digital y además una falta de regulación para protegerlo. Podemos llegar a la conclusión que según el análisis de los artículos científicos que por unanimidad la realización del trabajo remoto si afecta al derecho de la desconexión digital, ya que vulnera los 'principios y derechos fundamentales del trabajador haciendo que el empleador abuse de su poderío para sobre exigirle a su empleado aun estando en horas no laborables.

Palabras clave: Trabajo remoto, desconexión digital, afectación, normativa, pandemia COVID 19.

Abstract

The objective of this research work is to carry out a systematic review of the scientific literature to determine whether remote work affects the right to digital disconnection. This work has considered studies based on the figure of remote work and the right to digital disconnection, how they are interrelated and how the right to digital disconnection is affected, and the following search criteria have also been considered: the range of years It goes from 2017 to 2021, the Spanish language, the use of the Boolean operator and, the use of the variables remote work and digital disconnection, that the text is complete, that

they are PDF and that they are only scientific articles. As a result of our 23 articles, we have obtained that there is an impact on the exercise of remote work on the right to digital disconnection and also a lack of regulation to protect it. We can reach the conclusion that according to the analysis of scientific articles that unanimously the performance of remote work does affect the right to digital disconnection, since it violates the fundamental principles and rights of the worker, causing the employer to abuse its power to about demanding from your employee even when they are during non-working hours.

Keywords: Remote work, digital disconnection, impact, regulations, COVID 19 pandemic.

37.1 Introducción

En medio de la pandemia por COVID 19 muchos trabajos que antes se realizaban de manera presencial pasaron a ser realizados de manera virtual, pero este tipo de trabajos no ha tenido ningún tipo de regulación en materia laboral, ya que no existían prácticamente en nuestro país, según el ministerio de trabajo y promoción de empleo no se tenía ninguna iniciativa para incorporarlos. Sin embargo se fueron dando normas para tal regulación; aun así surgió el hecho de que los trabajadores realizaban más horas laborales en el día cuando trabajaban de manera virtual que cuando lo hacían de manera presencial y esto fue afectando su salud tanto física como emocional, no tenían ni un momento en el cual ellos pudieran descansar, ya que incluso los empleadores mandaban mensajes o correos a altas horas de la noche, entonces debemos entender como dice la Fundación Mujeres (2010) que los pilares fundamentales para lograr contribuir a tener una sociedad que se cimienta en la calidad de vida de las personas es la interrelación armoniosa entre la vida pesonal, familiar y laboral, solo de esta manera vamos a poder desarrollar todo los ambitos conjuntamente y asi poder disfrutar el tiempo.

Según Lopez (2018) el trabajo remoto es aquel que genera resultados en un ámbito fuera de la oficina es decir es un lugar diferente al de la empresa o compañía donde

desarrolla sus labores. Podemos deducir que el trabajo remoto va hacer aquel trabajo donde el empleado va a seguir teniendo ese nexo de subordinación con el empleador aunque no se encuentre físicamente en el centro de labores, al cual se le va a exigir que realice su trabajo y brinde resultados satisfactorios a la empresa de la misma manera que lo hacía cuando se desarrollaba presencialmente.

Yarnold (2021) nos explica que el derecho a la desconexión digital es aquel donde el trabajador tiene la potestad de exigirle al empleador que se cumpla su jornada laboral la cual ya esta establecida por ley y no tiene que importar que este realice teletrabajo o trabajo remoto, de igual forma tiene que respetarse la jornada legal la cual es de 48 h semanales y 8 h diarias. Según Duran (2020) el contenido legal de este derecho es dos los formas: la primera hace referencia al fin de la jornada laboral o los tiempos donde el trabajador descansa y la segunda es cuando el empleado se resiste a realizar actividades laborales en ese tiempo y esto debe ser excluido de imposición de una sanción por tal resistencia. Inferimos que este derecho lo que va hacer es darle un soporte al trabajador ya que por lo general éste se encuentra en una posición de desventaja frente al empleador, con esta nueva realidad hemos podido observar el surgimiento de este derecho y la necesidad apremiante de reconocerlo y darle la importancia debida

Empero, en el Perú no debe tomarse el derecho a la desconexión como algo pasajero, como si solo fuera útil por la realización del trabajo remoto, ya que este derecho por sí mismo nutre nuestra legislación y va tratar de ayudar a llenar esos vacíos legales que no nos habíamos dado cuenta que ya estaban ahí, puesto que ahora se le ha mostrado al empleador una nueva forma de que sus subordinados puedan realizar el trabajo, es por eso que el estado debe de velar por que este derecho se cumpla como tal y no haya excesos por parte del empleador, así como nos dice Távara y Guillermo (2020) se requiere una norma que proteja al subordinado ante un contexto donde se vulnera los derechos fundamentales antes mencionados, que, si bien están contenidos en la carta magna , son habitualmente violados por esta nueva laboralidad digital.

El objetivo de este ensayo es realizar una revisión sistemática de la literatura científica para determinar si la realización de trabajo remoto afecta el derecho a la desconexión digital.

Esta investigación se presenta porque es importante conocer la opinión de los especializados en materia laboral ya que ellos son los mas próximos al fenómeno laboral en este tiempo; además nos va a servir para determinar si ellos creen que existe una vulneración a este derecho por la realización del trabajo remoto.

37.2 Metodología

El presente trabajo ha considerado estudios basados en la figura del trabajo remoto y del derecho a la desconexión digital, como se interrelacionan y de qué manera se afecta el derecho de desconexión digital, además se ha considerado los siguientes criterios de búsqueda: el intervalo de años va desde el 2017 hasta el 2021, el idioma español, el uso del operador booleano y, el uso de las variables trabajo remoto y desconexión digital, que el texto este completo, que sean pdf y solo son artículos de científicos.

También se ha consultado bibliotecas virtuales como Google académico, Redalyc, Mendeley, Vlex y DOAJ.

Para la estrategia de búsqueda hemos utilizado nuestras dos variables trabajo remoto y desconexión digital ambas unidas por el operador booleano “y” en las bibliotecas de Vlex, DOAJ y Mendeley; además en la biblioteca Vlex se usaron limitadores el intervalo de años del 2017 al 2021, todos los países y libros y revistas; para las bibliotecas de Redalyc y Google académico se usó el mismo operador booleano “y” además de las variables trabajo remoto y desconexión digital con el limitador de llevar comillas, otros limitadores fueron el intervalo de años del 2017 a 2021 y el idioma español, utilizamos también +filetype:pdf para poder conseguir artículos en pdf en el Google académico.

De acuerdo con nuestra búsqueda encontramos 61 artículos de investigación de las diferentes bibliotecas antes mencionadas los cuales descartamos 10 por que no se tuvo acceso gratuito a ellos, también descartamos 15 por que no eran de la especialidad de

derecho y 3 más por que si bien eran sobre derecho no eran específicos de la materia laboral, además se descartó 6 por que le faltaba una de las variables, 2 por que no contenía ninguna variable y 2 por duplicidad.

Para la extracción de datos de nuestra investigación se han tomado en cuenta el campo de año de publicación para ver cómo ha ido el desarrollo del tema a lo largo de los últimos 5 años, también consideramos el país de su publicación, el resultado de afectación a la desconexión y la regulación de este derecho.

37.3 Resultados y discusión

1. El trabajo remoto como una forma diferente de laborar.

De acuerdo con los 9 artículos que tocan el tema específicamente, podemos resolver que 8 identifican al trabajo remoto como aquel que se va a realizar fuera del centro de labores y que va a hacer uso de las TICS como afirma (Trujillo, 2021, p.6) “la nueva era digital empuja a unas constantes transformaciones tecnológicas en las empresas que alteran el marco de las relaciones laborales. No resulta descabellado afirmar que dichas TIC forman parte del día a día de los trabajadores”. Además, agrega Ladrón (2021) “El trabajo remoto es la prestación de servicios que realiza el trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, subsistiendo las obligaciones del trabajador” (p.442).

Sin embargo, un autor afirma contrariamente diciendo que “el trabajo a domicilio resulta demasiado limitado, pues tanto el trabajo a distancia como el teletrabajo no tienen por qué limitarse al trabajo a domicilio; muy al contrario, pueden realizarse en lugares distintos al domicilio” (Arrieta, 2019, p.3).

En este caso concuerdo con el autor Arrieta ya que considero que no se puede limitar al trabajo remoto a solo ser realizado en su domicilio, las personas en esta coyuntura han llegado a trabajar en todos lados desde su casa o desde algun otro lugar donde esta realizando otra actividad.

2. Naturaleza del derecho a la desconexión digital.

Este derecho según nuestros autores tienen un común denominador, el de respetar en primer lugar las horas de trabajo, es decir que el empleador no puede excederse de ellas y si en caso lo hacen estas deberán ser remuneradas, esto deja al límite la comunicación con el empleado sea por cualquier medio, en este caso por medio digital y así no se van a poder concretar citas, reuniones, comunicaciones laborales en horas fuera de la jornada, este concepto lo podemos encontrar en todos los autores revisados algunos de ellos son: Reche (2019) quien reconoce “de manera imperativa el derecho de los trabajadores a la desconexión digital, con el fin de garantizar el tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como su intimidad personal y familiar” (p.16).

Además, tenemos a Ramón (2020) quien establece que todos los empleados sean públicos o no tiene este derecho de salvaguardar y proteger su tiempo fuera de labores sea este convencional, legal o que se haya acordado junto con el empleador, todo para asegurar su tiempo que puede ser el de vacaciones, descanso o permisos, así como el desarrollo de un vínculo sano entre su intimidad personal y desarrollo laboral.

Ante esta concepción de este derecho no nos queda más que ratificar lo dicho por los autores y lo único que agregaría es que este derecho esta interrelacionado con otros como por ejemplo el de la salud, intimidad, dignidad; eso hace que se le tenga que dar un mayor peso a este nuevo derecho.

3. Reconocimiento del derecho a la desconexión digital para el futuro.

Dentro de nuestra investigación encontramos 13 artículos que hablan explícitamente sobre el reconocimiento de este derecho, todos los autores coinciden que debe de reconocerse y no quedarse de manera temporal si no como uno permanente; así muchos autores concuerdan que “El reconocimiento del derecho a la desconexión es reciente (de 2018; ligeramente retrasado de otras experiencias europeas); expreso, como derecho subjetivo autónomo y como derecho necesario” (Pérez, 2018, p.13).

Sin embargo (Távora y Chira, 2020, p.2) expresa que “el derecho a la desconexión digital surgió normativamente en Francia a partir de la vulneración de derechos fundamentales de los trabajadores, a respetar su descanso y disfrute del tiempo libre”.

A pesar de lo expuesto por Távora y Chira del nacimiento del derecho considero que una vez reconocido un derecho no se debe desnaturalizar o limitarlo a una coyuntura social, ya que los derechos son inherentes a la persona y no debemos privarnos de él; por lo contrario afirmo que este derecho debe ser puesto de manera permanente en nuestra legislación y agregarlo a la lista de derechos que ya se encuentran en nuestra carta magna, con eso se le dará un peso constitucional y se velará por su respeto absoluto.

4. Deficiencia en la regulación del derecho a la desconexión digital

Durante el estudio de los artículos hemos podido observar que el fin en común que tienen todos los artículos científicos es que no existe una adecuada regulación por parte de los países estudiados, todos los autores expresan lo mismo y concuerdan con que “se necesita una ley que proteja al trabajador frente a una situación que trasgrede los derechos fundamentales ya señalados, que, si bien están reconocidos constitucionalmente, son constantemente vulnerados por esta nueva laboralidad digital”. (Távora y Chira, 2020, p.2)

La necesidad de readaptación del marco normativo, “también se deriva del sistema rígido de relaciones colectivas de trabajo con el que cuentan la mayoría de los países, en estos entornos digitalizados —especialmente en el ámbito del trabajo mediante plataformas”. (Domínguez, 2019, p.15)

Según Monesterolo (2020) las normas, muchas veces errantes, que por motivo de la pandemia del COVID 19 fueron necesarias han sido expresó claramente violatorias a los principios laborales; algunos de ellos son: principio de progresividad, intangibilidad, irrenunciabilidad, no regresividad; además de los de oportunidad e integridad.

Como descubrimos que en los países estudiados a todos les falta una adecuada legislación y reafirmamos lo dicho por los autores ya que a pesar de que existen algunas normas están no se están aplicando de manera adecuada y transgrede a los trabajadores, entonces de que nos vale tener una legislación si esta no se cumple a cabalidad, aun nos

falta mucho por aprender y aplicar normativamente para poder decir que el derecho ha cumplido su objetivo respecto a este tema.

5. Afectación al derecho de la desconexión digital.

Según el estudio realizado a nuestros 23 artículos se pudo dar como resultado que todos ellos llegan al mismo argumento que el trabajo remoto si afecta de una manera directa al derecho de desconexión digital, y esto se va a dar por que como se ha podido revisar a lo largo de esta crisis sanitaria producida por el COVID 19, salió a flote el trabajo remoto ya que la coyuntura lo ameritaba, pero esta gran transformación del trabajo trajo consigo varias implicancias como lo expone Rodríguez y Royo (2019) expresando que es “Es un fenómeno, consecuencia de múltiples factores, y tiene su lado oscuro, por cuanto muchas de éstas suponen empleo de poca calidad para quienes los ocupan, en todas las dimensiones de este concepto” (p.18).

Es por eso que ha medida que se ha ido implementando este tipo de trabajo pudimos observar cómo los trabajadores sufrían un gran abuso por parte del empleador, ya que estos no respetaban los derecho que tanto esfuerzo ha llevado conseguir, de por si el estrés laboral ya es predominante en los trabajadores, pero a raíz de esto se repotencio de esta manera se crea un gran conflicto, como nos expresa Pérez (2018) que nos pone de manifiesto sobre el registro de la jornada laboral, este es un punto muy importante a tratar ya que esta va a ser el límite del derecho a la desconexión y es aquí donde se da un enfrentamiento que hemos observado a lo largo de los años entre el poder empleador y la privacidad del trabajador porque con el uso de las tecnologías actuales en el centro de labores se hace más agudo el problema.

Según Martín (2021) “Los dispositivos digitales permiten un alto grado de conectividad que hace difícil o imposible en algunos casos que los trabajadores puedan terminar su jornada laboral y desvincularse totalmente de la empresa” (p.10). Es así como vemos que el empleador confundido o abusando de su poder asume que puede realizar comunicación laboral a cualquier hora atentando contra la tranquilidad del trabajador y de su pleno desarrollo psíquico y social de manera armoniosa ya que siempre se verá obligado

a responder en horas que le pertenecen totalmente a su intimidad y que deberían ser utilizadas para su desarrollo personal mas no laboral.

“Actualmente se contemplan que no solo las actividades de esfuerzo físico vulneran la seguridad de un trabajador, sino que hay riesgos en la salud física y psicológica en las nuevas modalidades de trabajo” (Navarrete, 2017, p.12).

Es importante hacer énfasis que la realización de este tipo de trabajo no debería violar ningún derecho, siembargo concuerdo con los autores expuestos que lo hace y eso, considero que se da por que hay realidades diferentes, una normativa y una social, y como se observa en nuestro entorno estas normas que protegen a trabajador no se cumplen.

6. Mayor regulación en España.

Dentro de nuestros 23 artículos de investigación hemos resuelto que 9 de ellos son de origen español, seguidos de Perú con 6, México, argentina y ecuador con 2 y por ultimo Brasil y Colombia con 1; así podemos observar que existe un mayor estudio de estas figuras en la doctrina española sin embargo España es el país más pobre comparado con los países europeos vecinos eso nos dice (Álvarez, 2020, p.3) “el teletrabajo no se ha sido acogido en España con el mismo interés y la misma aplicación que en otros países de nuestro entorno, quizá por concurrir en la cultura empresarial española”. Al igual que (Trujillo, 2020, p.6) quien manifiesta que “el derecho a desconectar tecnológicamente del trabajo es un derecho de reciente aparición en el ordenamiento jurídico español. Más en concreto, resulta obligatorio desde diciembre de 2018”

Aun así, su desarrollo es más avanzado que en países de Latinoamérica ya que como expresa (Arrieta, 2019, p.7) “se regulan las normas colectivas, principalmente, como consecuencia del Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (AMET). Concretamente, el AMET se incorporó en el Capítulo VII del Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva (AINC) de 30 de enero de 2003”.

Diferente es el caso de “argentina porque no contaba, hasta hace unos días, con una reglamentación específico para el teletrabajo (agosto 2020), lo cual, acelerado por la

coyuntura, había puesto el tema en el tope de la agenda legislativa". (Solando y Estévez, 2020, p.6).

Enfatizando que "el trabajo a distancia permite que el individuo pase más tiempo en su casa que en el trabajo, pero que también pase más tiempo trabajando en casa, con una mayor dependencia tecnológica que podría generar perjuicios para su salud". (Pérez, 2019, p.15); vemos cual es la importancia de regular estas figuras. Como hemos podido analizar no hay duda que los países europeos llevan una gran ventaja con respecto a investigación pero ya hay indicios de investigación por parte de países latinoamericanos y de ese modo podemos fijar como proteger los derechos y delimitar esta nueva forma de trabajo.

7. Mayores estudios en el año 2020 a causa de la pandemia

Como se ha podido analizar de los 23 artículos hemos obtenido que 10 de ellos han sido escritos en el 2020, mientras que en el 2021 se han escrito 6 dejando entrever que aún es un tema de interés ya que solo han transcurrido 8 meses de este año; le sigue el año 2019 con 5 artículos y los años 2017 y 2018 con 1. Podemos evidenciar que el mayor desarrollo concuerda con el desarrollo de la pandemia del COVID 19 ya que esta se expandió en los años 2019 hasta el momento así lo reafirma el autor (James, 2020, p.19) "debido al gran efecto que tuvo la pandemia sobre la generación de empleo y, que este se prologará como mínimo durante un año, es importante que se utilice recursos para las ayudas a las empresas".

La misma situación expresa Ladrón (2021) afirmando que "en un contexto extraordinario como la pandemia por COVID-19, se establecieron medidas laborales para reducir el riesgo de propagación, con la finalidad de reforzar los sistemas de control, y respuesta sanitaria, para preservar la salud y el empleo" (p.442).

Por lo tanto "observando la realidad actual en cuanto a las formas de trabajo se refiere, atisbamos que el trabajo caracterizado por las notas laborales tradicionales se ha desvirtualizado en cierta medida". (Martín, 2021, p.10). En este caso concuerdo con lo expresado por los autores ya que fue gracias a esta pandemia que podemos agregar una

nueva figura de trabajo y no solamente eso, sino que la realización de este hizo que surgiera un nuevo derecho para ser reconocido ya que antes no se había hablado de él.

37.4 Conclusiones

1. Concluimos según el análisis de los artículos científicos que por unanimidad la realización del trabajo remoto si afecta al derecho de la desconexión digital, ya que vulnera los 'principios y derechos fundamentales del trabajador haciendo que el empleador abuse de su poderío para sobre exigirle a su empleado aun estando en horas no laborables.
2. El trabajo remoto se configuró a partir de la pandemia como una nueva modalidad de trabajo, esto fue exigido por la nueva realidad que se vivía y se sigue viviendo, no obstante, no hay que verlo como una figura violadora de derechos laborales sino más bien como un nuevo tipo de trabajo que va a enriquecer nuestro derecho laboral ampliándolo a una nueva forma de oportunidad de empleo.
3. La naturaleza del derecho a la desconexión digital va a constar explícitamente de que el empleador respete la jornada laboral y no utilice los medios digitales para concretar temas laborales fuera del horario establecido.
4. El derecho a la desconexión no puede quedar como uno transitorio, ya que no sabemos cuándo volveremos a un confinamiento, por eso se propone que este se reconozca y se regule como un derecho fundamental integrándolo a los que ya tenemos, así podemos darle mayor peso normativo y evitar sus violaciones.
5. Observamos que en la normativa Latinoamérica son escasos los estudios realizados sobre el derecho a la desconexión ampliándose la ventaja a los países europeos que ya han estudiado más afondo este tema, sin embargo, podemos guiarnos de su investigación para implementar nuestros conocimientos

6. La interrelación entre el trabajo remoto y la desconexión digital hace que, si uno no está bien regulado transgreda al otro, por lo tanto, vemos como resultado un derecho afectado, vulnerando la salud tanto física como psicológica, además de la intimidad del trabajador que tiene que sacrificar su tiempo familiar por atender asuntos laborales.
7. La regulación tanto del trabajo remoto y del derecho a la desconexión digital se da con mayor amplitud en España como se pudo observar en nuestro análisis; no obstante, eso no debe ser un desincentivo para dejar el tema más bien debe ser una causal para impulsar la investigación sobre estas figuras jurídicas laborales.
8. Pudimos observar que este fenómeno brotó gracias a la pandemia del COVID 19, y por ende el mayor desarrollo científico se dio a la par del apogeo de la pandemia entre los años 2019 hasta la actualidad, podemos agregar que es un tema aun de mucho interés, ya que aún faltan cosas por definir en la normativa.

Referencias

- Álvarez Cuesta, H. (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, 3.
- Arrieta Idiakez, F. J. (2019). La desconexión digital y el registro de la jornada diaria en España como mecanismos para garantizar el descanso, la salud y el bienestar de los trabajadores digitales a distancia. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, 7.
- Domínguez Morales, A. (2019). REPRESENTACIÓN COLECTIVA Y NEGOCIACIÓN DE DERECHOS DE TRABAJADORES EN PLATAFORMAS. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 15.
- Duran Penedo, B. (28 de octubre de 2020). *Cielo*. Obtenido de Cielo: http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/10/duran_noticias_cielo_n9_2020.pdf
- Fundación Mujeres. (10 de marzo de 2010). Conciliación de la vida laboral, familiar y personal. (M. d. Igualdad, Ed.) *Implatación de planes de igualdad en organizaciones*

- laborales, 5. Obtenido de <https://ib.ccoo.es/59dcfc524039611a7b562ebb78c9cd00000061.pdf>
- James Mora, J. (2020). Análisis del desempleo y la ocupación después de una política estricta de confinamiento por COVID-19 en Cali. *Lecturas de Economía*, 19.
- Ladrón De Guevara Landa, J. M. (2021). REGULACIÓN DEL TRABAJO A DISTANCIA: EFECTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO Y CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO. *Revista LABOREM*, 442.
- Lopez, J. (2 de enero de 2018). *Trabajar remoto ¿Qué significa?* Obtenido de Coderslink: <https://coderslink.com/talento/blog/trabajar-remoto-que-significa/>
- Martín Rodríguez, O. (2021). EL TECNOESTRÉS COMO FACTOR DE RIESGO PARA LA SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJADOR. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, 10.
- Monesterolo Lencioni, G. A. (2020). Impacto del Covid-19 en las relaciones laborales en Ecuador. *Revista de la Facultad de Jurisprudencia*, 20.
- Navarrete Villalba, J. C. (2017). Efectos de la Cuarta Revolución Industrial en el Derecho. *Revista de la Facultad de Jurisprudencia*, 12.
- Pérez Amorós, F. (20). Derecho de los trabajadores a la desconexión digital: mail on holiday. *Revista IUS*, 15.
- Pérez Campos, A. I. (2019). La desconexión digital en España: ¿un nuevo derecho laboral? . *Anuario jurídico y económico escurialense*, 8.
- Ramón Fernández, F. (2020). La desconexión digital y docencia universitaria online en tiempos de pandemia por la COVID-19: una ilusión más que una realidad. *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política*, 3.
- Reche Tello, N. (2019). LA DESCONEXIÓN DIGITAL COMO LÍMITE FRENTE A LA INVASIÓN DE LA PRIVACIDAD. *IUSLabor*, 16.
- Rodríguez, M., & Royo, P. (2019). 185Derecho & SociedadAsociación Civil53FECHA DE RECEPCIÓN: 08/07/19FECHA DE APROBACIÓN: 07/10/19Revista Derecho & SocTodos eran mis hijos: el Derecho del Trabajo y las nuevas formas de empleo. *Derecho y sociedades*, 18.
- Solando, M., & Estévez, A. (2020). ¿Tele Trabajo, Tele Emergencia, Tele Improvisación? Análisis Cualitativo A Partir De Experiencias De Informantes Clave En La Administración Pública Argentina. *Ciencias Administrativas*, 6.
- Távora Romero, M., & Chira Rivero, G. (2020). Hacia una adecuada regulación del derecho a la desconexión digital en el Perú y la actuación de la inspección del trabajo. *IUS revistade investigación de la facultad de derecho*, 2.

- Távora, M., & Guillermo, C. (2020). hacia una adecuada regulación del derecho a la desconexión digital en el peru y la actuación de la inspección del trabajo. *IUS revista de investigación de la facultad de derecho*, 73-87.
- Trujillo Pons, F. (2020). EL EJERCICIO DEL DERECHO A DESCONECTAR DIGITALMENTE DEL TRABAJO: SU EFECTIVIDAD EN LAS EMPRESAS. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, 6.
- Trujillo Pons, F. (2021). BRASIL ANTE LA REGULACIÓN DE LA DESCONEXIÓN TECNOLÓGICA DEL EMPLEADO. ANÁLISIS A LA LUZ DE LA NORMATIVA EN ESPAÑA. *Laborjuris*, 5.
- Yarnold Limón, E. (27 de enero de 2021). La situación actual y el futuro del teletrabajo en el Peru. *Cielo*, 9. Obtenido de http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/01/yarnold_noticias_cielo_n1_2021.pdf.

Capítulo XXXVIII

BIGAMIA: FACTORES SOCIALES DE ORIGEN

—

38. BIGAMIA: FACTORES SOCIALES DE ORIGEN

BIGAMY: SOCIAL FACTORS OF ORIGIN

Cristhian German Pereda Rodríguez

Universidad Católica de Trujillo

c.pereda@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-0765-2541>

Nataly De Jesús Borceyú Camacho

Universidad Católica de Trujillo

n.borceyu@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-55101-5630>

Genara Antonia Castillo Contreras

Universidad Católica de Trujillo

g.castillo@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-1934-6784>

Jessica Gabriela Mantilla Gil

Universidad Católica de Trujillo

j.mantilla@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-4939-1239>

Diana Patricia Rodríguez Martínez

Universidad Católica de Trujillo

d.rodriguez@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-8306-3661>

Jacqueline Roxana Romero Reyna

Universidad Privada Antenor Orrego

j.romero@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-0881-4303>

Resumen

Este trabajo busca informar a las personas acerca del desarrollo del delito de bigamia, en legislación nacional, como internacional, para poder hacer un análisis para determinar cuáles son los factores sociales que lo origina, con el fin de identificar si es necesario seguir penalizando esta conducta en nuestro país o existen otros medios o vías mediante las cuales se puede resolver esta situación, que viene afectando ciertos derechos de aquellos que son sentenciados a pena privativa de libertad.

Palabras clave: Bigamia, matrimonio, familia, ilegal.

Abstract

This work seeks to inform people about the development of the crime of bigamy, in national and international legislation, in order to make a comparison in order to identify if it is necessary to continue penalizing this behavior in our country or if there are other means or ways through which can resolve this situation, which has been affecting certain rights of those who are sentenced to imprisonment.

Keywords: Bigamy, marriage, family, illegal

38.2 Introducción

A través del tiempo se ha podido observar cómo ha venido tomando forma el delito de "bigamia", consolidándose cada vez con más fuerza dentro de nuestra legislación. Pero ¿Dónde inició todo?, y para abordar esta pregunta, se procederá a ofrecer un resumen conciso sobre la evolución de este acto delictivo a lo largo de la historia.

Se podría decir que originalmente tal figura surgió en el derecho romano clásico, sin embargo, no era un delito independiente puesto a que lo incriminaban como estupro en el hombre y adulterio en la mujer. Más adelante, a partir del imperio del emperador Diocleciano es donde el delito de bigamia comenzó a ser autónomo, ya que el mencionado emperador trató de erradicar a la poligamia en ciertas regiones orientales (Alenda, 2000)

Como se evidencia existe desde hace muchísimo tiempo, y a pesar de diversas controversias con respecto a su origen en la edad media, ya empezaba incluso a castigarse con la pena de muerte a aquellos que contrajeran un matrimonio por segunda vez sin estar disuelto el anterior. Considerado un delito muy grave en esta época. No obstante, en la actualidad gran parte de los países latinoamericanos tienen penalizada esta conducta, como también en distintas modalidades. Y es aquí donde versa la problemática, ya que si bien es cierto la bigamia implica un comportamiento inherentemente negativo, pero ¿Es realmente necesario tener tipificado el delito de bigamia en el Código Penal?

Justamente en este último aspecto ha sido objeto de controversia en numerosas ocasiones, ya que, como tal, el delito permanece vigente en la legislación nacional, tal como está estipulado, pero ¿cuántas veces ha sido aplicado?, ante ello, las cifras proporcionadas más adelante en el desarrollo del presente trabajo, esclarecerán un poco, así como la jurisprudencia de los casos precedentes.

Para esto es de carácter imperativo conocer que bigamia, es definida como aquel “estado de un hombre casado con dos mujeres a un mismo tiempo, o de la mujer casada con dos hombres (La Real Academia Española, 2003, citado en Ramón, 2013).

Como se puede observar, esto alude a la acción de contraer matrimonio con una persona, pero sin haber obtenido un divorcio previo con otra al mismo tiempo. En nuestra legislación en el Título III Delitos Contra la Familia Capítulo I Matrimonios ilegales lo regulan cuatro Artículos (139°, 140°, 141° y 142°). El primero en cuanto a la bigamia como tal, el segundo sobre el conocimiento del impedimento por el cónyuge libre, el tercero sobre la autorización ilegal del matrimonio por funcionario público y por último inobservancia de las formalidades por funcionario público.

Han existido diversos trabajos, artículos y ensayos de autores los cuales manifiestan que este delito debería solucionarse por otra vía extrapenal, ya que en distintos lugares no se llega a configurar la pena privativa de libertad, sino, más bien puede dar lugar un Principio de Oportunidad o un Acuerdo Reparatorio.

Ahora que pasa si una persona se casa en Perú, pero se divorcia en España y regresa a Perú, pero no inscribe su divorcio y se casa de nuevo ¿Creen que esta conducta amerita

una sanción penal? O en el caso de que la persona vaya a la cárcel ¿No sería esta una manera de afectar a la familia privando a los niños de ser cuidados por sus padres? Esto por que como sabemos el delito de Bigamia tiene como bien jurídico protegido a la familia. Por lo que es de suma importancia atender estas interrogantes.

Además, según Marín (2017) “a estos argumentos se añade que el delito de bigamia, no cumple, con la exigencia de orientar las penas privativas de libertad o a la resocialización del autor” (p. 99).

En razón a ello es que el propósito de este capítulo consiste en analizar de manera ordenada todos los aspectos sustantivos, procesales y jurisprudenciales del delito de bigamia, los cuales permitirán identificar si es necesario seguir conservándola en la legislación penal o si necesario prescindir de ella, con el objetivo de encontrar una vía más adecuada y en la que la proporcionalidad de la medida no resulte excesiva.

Además, se observará la perspectiva de estos autores que respaldan la penalización continua de ese delito, quienes argumentan que la bigamia debe considerarse como tal debido a su impacto en la institución familiar, la sociedad, las buenas costumbres y que atenta con el estado civil. Aquí es donde entran en juego figuras como la fe pública, entre otras. Y hay muy buenos aportes en la jurisprudencia sobre esto último, por lo que se tratará de analizar para una mejor comprensión de esta materia.

También se evaluarán aspectos negativos y positivos del delito previamente mencionado, con la finalidad de llegar a una reflexión que puede cambiar formas de pensar. No obstante, se incorporará la legislación comparada que juega un papel muy importante por ejemplo en el caso de Colombia.

Colombia, uno de los países que también regulada al delito de bigamia en su código penal. Sin embargo, durante el siglo pasado, los debates acerca de la despenalización de la bigamia se volvieron cada vez más frecuentes, que llegó a ser cuestionado por el Tribunal Constitucional. Más adelante, específicamente en 1997 se logra presentar la cuestión de inconstitucionalidad sobre los artículos que la regulaban. La misma que en su momento no fue fundada. Ya en el año 2000 con la entrada en vigor de un nuevo código penal, no se incorporó a la bigamia como un delito y a pesar de que hubo mucha controversia y pedidos

de inconstitucionalidad sobre la nueva norma, los legisladores entendieron que no es necesario penalizar la bigamia (Marín, 2017).

Y no solo en Colombia, países europeos como España, ya empiezan hacer distintos artículos y proyectos sobre el tema, de hecho, la mayor parte de información que se va a utilizar en este capítulo es sobre autores españoles, ya que lamentablemente en el contexto nacional son pocos los autores que lo han investigado.

Para abordar el presente tema, es necesario examinarlo desde ocho puntos importantes: matrimonio, familia, delitos contra la familia, el delito de bigamia, tipificación, jurisprudencia internacional, jurisprudencia nacional y despenalización de la bigamia. Con el objetivo de llegar a una resolución para la problemática planteada al principio.

Por todas estas consideraciones, se procederá con el desarrollo del capítulo, siempre procurando en abordar el tema de manera detallada y cuidadosa, ya que podría resultar muy beneficioso para cada individuo, asegurando así el respeto al derecho a la Libertad de las personas. Y no restringirle ese derecho por un delito que posiblemente no debería ser constituido como tal y otorgarle una sanción de ese tipo, especialmente cuando el código contempla y sanciona conductas más graves.

38.3 Metodología

El presente capítulo se llevó a cabo utilizando el método hermenéutico, que es aquel que hace búsqueda de la “literatura”, en otras palabras, este enfoque ayuda a buscar e interpretar los distintos problemas que surgen del tema en materia, como es la jurisprudencia, doctrina y derecho internacional.

Además, se usó el método análisis-síntesis, ya que para un mayor entendimiento es necesario separar cada tema en específicos, de los cuales se considera definiciones básicas, para finalmente elaborar un análisis en los apartados de resultados y conclusiones, y de acuerdo a ello tratar de dar un aporte o una alternativa por la que se pueda optar.

Se utilizó a su vez el análisis documental, que se basa en revisar distintas fuentes como: revistas, libros, trabajos de grado, documentales, pronunciamientos de

instituciones y cualquier otro documento de fuentes confiables. Ya que para realizar el presente trabajo se inició a partir de la jurisprudencia, que dan su aporte al contenido de la presente investigación.

También se aplicó el método deductivo para tomar como base fundamentos teóricos generales de fuentes documentales y finalmente concretar en una conclusión específica, la cual puede brindar más protección hacia la familia.

Advertidos los métodos que se emplearon, aplicados de manera sistemática y precisa con la finalidad de ampliar la comprensión, buscando así avanzar hacia un enfoque jurídico más contemporáneo y permanecer en las prácticas de generaciones pasadas.

38.4 Resultados y discusión

El Matrimonio

Antes de abordar el delito de bigamia, es necesario establecer la definición de un concepto fundamental, ¿Qué es el matrimonio?, que, a criterio personal, el matrimonio viene a ser aquella unión entre dos personas.

Sin embargo, para obtener una definición más precisa y detallada, es esencial dirigirse a la primera de todas, que se encuentra en el Derecho Canónico, el cual intenta definirlo por primera vez como: "La alianza matrimonial por la que el varón y la mujer constituyen entre sí un consorcio de toda la vida (*totius vitae consortium*), ordenado por su misma índole natural al bien de los cónyuges [...]" (Código de Derecho Canónico promulgado por Juan Pablo II, 1983, citado en, Salinas, 1998).

Como se puede apreciar, esta doctrina se centra en la noción de la entrega y aceptación del derecho corporales, donde el propósito principal es la reproducción, en ese sentido, se veía al matrimonio bajo la perspectiva de un contrato, y este vínculo que surgía generaba deber mutuo sobre el cuerpo.

Más adelante, particularmente con la Revolución Francesa se deja de lado este concepto, y actualmente se celebran matrimonios religiosos, pero, carecen de efectos jurídico y civiles. A pesar de ello, en la razón del delito de bigamia, algunos efectos

relacionados persisten, como se explicará más adelante. No obstante, surge la institución del matrimonio civil.

Para llegar a la definición actual, analizando las definiciones de varios países, tomando como ejemplo la legislación chilena, a través del Código Civil Chileno en su Artículo 102°, en el que se define al matrimonio como: “Un contrato solemne por el cual dos personas se unen actual e indisolublemente, y por toda la vida, con el fin de vivir juntos, de procrear, y de auxiliarse mutuamente” (Código Civil Chileno, 2000, citado en Fundación Jaime Guzmán, 2022).

Esta definición implica que el matrimonio es un contrato que establece un vínculo, del cual surgen deberes como cónyuge, para con su pareja y además mantiene el término procrear del derecho canónico, pero dándole otra connotación, no solo corporal si no también en el aspecto subjetivo emocional. Por otro lado, ya no se habla de la unión del hombre y la mujer, más bien, de la unión entre dos personas abarcando también la unión entre personas del mismo sexo.

En el plano nacional, el Código Civil (2022) establece en su Artículo 234° que: “Es la unión voluntariamente concertada por un varón y una mujer legalmente aptos para ella y formalizada con sujeción a las disposiciones de este Código, a fin de hacer vida común [...]” (p.81).

Además, también establece que ambos cónyuges tienen responsabilidades iguales, así como deberes y derechos. Al comparar esta definición con las anteriores, puedo afirmar que aún se utiliza la primera parte de la definición del derecho canónico al decir “unión entre el hombre y la mujer”, en ese aspecto se aprecia que el código es conservador al respecto y no extiende la figura a otros tipos de matrimonios como lo hace el Código Civil Chileno, pero a diferencia de ambos códigos, no describe al matrimonio como un contrato, su ubicación se encuentra en el Libro de Familia, es decir, se ve desde la perspectiva de una institución de donde no necesariamente va a nacer la familia, pero va a resguardarla.

No obstante, no es posible hablar de matrimonio sin conocer el Derecho de Familia, el cual va a regular un conjunto de principios sobre la celebración de dicha unión, es decir,

se hace cargo de aquellas relaciones interpersonales del individuo nacidas y desarrolladas en el núcleo social.

Es de estas relaciones del individuo, que, al asociarse con sus miembros, surge el término “familia”, que se constituye “como un conjunto de personas ligadas por vínculos afectivos y sanguíneos, sea anterior al Estado, cuyo ordenamiento se limita simple y llanamente a reconocerlo. Vale recalcar que antes, incluso, que institución jurídica, la familia es una institución natural” (Coca, 2020, p. 2).

Se entiende a la familia como una institución la cual está conformada según legislación por un hombre y una mujer, sin embargo, como el derecho a evolucionado, en otros países como familia también se considera a la unión de dos personas del mismo género. No obstante, esta institución al ser muy importante se encuentra protegida legalmente, y es por ello que existen ciertas conductas que contravienen y vulneran a esta, por lo que en muchos países han optado desde los tiempos más remotos por castigar aquellas conductas.

A estas se les denomina delitos contra la familia, que: “Son aquellos que comprenden un conjunto de violaciones a los derechos que la persona tiene en el marco de las relaciones en la familia que integra” (Revista Latín Ius, 2022, p.1)

Es decir, aquellas vulneraciones a los derechos y principios dentro del entorno familiar, y las cuales son sancionadas con penas privativas de libertad en varios lugares en el mundo, y se pueden clasificar de la siguiente manera.

Según La Revista Latín Ius (2022) estas pueden ser: “Los matrimonios ilegales, delitos contra el estado civil, atentados contra la patria potestad y omisión de asistencia familiar” (p.2). Y dentro de la figura de los matrimonios ilegales, en primera instancia se halla el delito de bigamia, el cual se abordará a detalle en el siguiente punto y, sobre todo, la importancia que ha tenido desde épocas remotas.

La Bigamia Como Delito

Los antecedentes que existen respecto a esta figura se remontan a Roma, donde como tal no surge la bigamia al principio, sino más bien se constituyen los matrimonios monógamos donde penan a las personas que contraen un matrimonio ulterior o se casan

por segunda vez. Por lo que el vínculo que asumían del matrimonio mientras este subsistiera ninguno de los cónyuges podría tener otro; sin embargo, más adelante esto cambia y se le ve a la bigamia dentro del marco del adulterio, por lo que en esta época el adulterio constituía como “estupro”.

Más adelante ya en el derecho canónico se hace la diferencia entre estos dos términos, “a la bigamia no como un delicta carnis, sino como atentado al deber de fidelidad conyugal, que se consuma en el momento de contraer el segundo matrimonio, sin necesidad de cópula carnal” (Ferrer, 1948, p. 24).

Además de que el delito de bigamia se configura existiendo el elemento subjetivo solo del dolo, por lo que hablar de culpa no es necesario. Es así como se establece dentro del tema de matrimonios ilegales, los cuales hoy en día se encuentran regulados en los Códigos Penales de varios países incluyendo el Perú.

En el análisis de las definiciones no hay más discusión, puesto que todos los autores consideran al delito de bigamia como aquel mediante el cual una persona que ya está casada contrae matrimonio por segunda vez, manteniendo vigente aún el primer vínculo. No obstante, es necesario hacer la diferencia entre poligamia y bigamia.

La poligamia “es el acto de tener múltiples cónyuges al mismo tiempo.” (McKinney, 2022, p.1). Se diferencia de la bigamia, porque mientras señala de un segundo matrimonio, la poligamia hace referencia a muchos más matrimonios a la vez.

En el Perú, el Código Penal el delito de bigamia se encuentra regulado en el Título III: Delitos Contra la Familia, Capítulo I: Matrimonios Ilegales, Artículo 139, el cual establece que:

“El casado que contrae matrimonio será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de cuatro años. Si, respecto a su estado civil, induce a error a la persona con quien contrae el nuevo matrimonio la pena será privativa de libertad no menor de dos ni mayor de cinco años”. (Código Penal, 2022, p. 165)

Tal como se aprecia, la pena privativa de libertad es no menor a uno ni mayor a cuatro años, para aquellos que contraen matrimonio por segunda vez, a su vez, consideran una agravante, la cual regula una pena no menor de dos ni mayor cinco años en el caso, por

ejemplo: si A contrae matrimonio con B, pero B no sabe que, A este casado con C, se considera que A estaría induciendo en error a B.

Bien Jurídico Protegido

Ya venía mencionando anteriormente a la familia como institución natural y jurídica, por lo tanto, esta sería el bien jurídico protegido. Por lo que, el objetivo de esto es resguardar o proteger su origen, por supuesto, así como establece nuestro código mediante el matrimonio monogámico. Así mismo busca, si se quiere, impedir que estas segundas parejas puedan intervenir dentro del entorno familiar ya constituido en la primera relación marital.

Por otro lado, también se considera que “el bien jurídico protegido es el interés público, asegurar el orden jurídico matrimonial establecido por el Estado” (Tribunal Supremo Español, 1978, citado en Castellabogados, 2019).

Es en razón a ello que viene a ser innecesario el consentimiento como causa de justificación, ya que lo primordial para estos delitos es el orden social y, posiblemente, prevenir la violación de los derechos relacionados con ellos.

En realidad, hay bastante discusión sobre el bien jurídico protegido, ya que, de los autores analizados, algunos consideran al matrimonio monogámico, otros a las relaciones jurídico-familiares y al sistema de vida culturalmente dominante. No obstante, se optó por los dos primeros, porque son los más fundamentales y los que a criterio personal, se ven afectados directamente.

Despenalización del delito de Bigamia

Ya entendidas las instituciones del matrimonio, la familia y el delito como tal, surge la interrogante ¿Es necesario mantener la bigamia como un delito en el actual Código Penal? Se observan divergencias al respecto; a lo largo de la historia, este delito se sanciona desde la edad antigua, sin embargo, a lo largo de la evolución, países como Colombia, han optado por abandonar este tipo de sanciones penales.

En primera instancia, se aborda el concepto de “última ratio” o como también se le denomina Principio de Mínima Intervención, el cual supone: “Supone que el ejercicio del poder de punición tiene que ser el último recurso disuasivo que puede utilizar el Estado

para controlar conductas disruptivas en la comunidad” (Corte Suprema de Justicia, 2012, p. 3).

Ya que el derecho penal solo puede actuar respecto a esos casos creo que es importante ver las perspectivas de distintos doctores que nos pueden dar un alcance de si el delito de bigamia debe o no considerarse como “ultima ratio”.

Marín (2017) indica que sí vendría a tener relevancia para el derecho penal, ya que el bien jurídico tutelado es la familia, protegida por la constitución española, como dejar sin sanción una conducta que produce el desorden social y cultural, explica que, se daría paso libre a que la sociedad crezca en una esfera de poligamia.

Lo que trata de explicar la doctora Marín, es que la importancia para que pueda estar considerada dentro del ordenamiento penal como “ultima ratio”, versa en la familia, donde se entiende que decaería de alguna manera la institución del matrimonio que regula el Código Civil español, en caso se llegue a despenalizar en su país.

Por otro lado, según el doctor Pérez (2020) “resulta sumamente cuestionable la intervención penal en esta materia, cuando apenas se puede encontrar un contenido material, pudiendo afirmar que el Derecho Penal, no es el instrumento más idóneo para garantizar el cumplimiento de las normas civiles” (p. 30). A lo que intenta referirse el doctor Pérez, también de nacionalidad española, es a que no debería utilizarse el derecho penal para castigar estas conductas, ya que la vía civil podría ser más idónea.

No obstante, el procurador Maya (2001) manifiesta: “El Estado tiene el deber de brindar protección a la familia. Pero afirma que de esto no se deduce que la penalización de la bigamia sea el mecanismo para la realización de ese deber” (p. 5).

A opinión personal, como ultima ratio el delito de bigamia carece de relevancia penal, teniendo en cuenta la ponderación de principios, la primera, los hijos, cuyos padre o madre estaría formando un segundo vínculo matrimonial, lo cual contraviene al derecho de familia. Por otro lado, la persona que es reprimida con pena privativa de libertad, alejándolo de la familia y restringiendo el derecho de los niños de ver y crecer con sus padres.

Al aplicar la fórmula de Peso de Alexy en este caso, se evalúa la idoneidad; el uso del sistema penal no resulta adecuado para castigar esta conducta, porque, existen otras alternativas más apropiadas, mediante las cuales se puede imponer sanciones menos lesivas sin vulnerar el derecho a la libertad, como por ejemplo se puede recurrir a la vía civil, donde contempla la nulidad del matrimonio, o una indemnización por daño moral. Siendo innecesario analizar los otros dos subprincipios que faltan, relacionados a la necesidad y ponderación en estricto censu, esto debido a que al no pasar el subprincipio de idoneidad por ende se entiende por no superado la prueba de proporcionalidad.

Ahora bien, otro de los temas relevantes es el hecho de los casos contados que se han venido dando en nuestra legislación peruana sobre el delito de bigamia, que en su mayoría se solucionan en la etapa de investigación preliminar, a través del Principio de Oportunidad o un Acuerdo Reparatorio, que, en caso de insatisfacción con la reparación civil, de todas formas, optarán por recurrir a la vía civil. Hasta el momento se han registrado 25 casos en diferentes instancias, en los que se ha tocado ligeramente el delito de bigamia.

Finalmente, en referencia a la legislación comparada como se mencionó líneas anteriores, Colombia es uno de los países latinoamericanos, donde se ha despenalizado a la bigamia desde el año 2002. Próximos a esto también es España, quienes hasta el día de hoy siguen haciendo estudios sobre el tema en materia. En algunos estados de Estados Unidos, la bigamia ya no considerada un delito. No obstante, el debate versa más en la legalización de la poligamia, respaldando la idea de mantener relaciones matrimoniales con más de una persona, basadas en sentimientos o afectos hacia múltiples individuos.

Ahora como repuesta a la pregunta antes planteada, creo que, si podemos prescindir de la bigamia, ya que existen medios alternativos mediante los cuales se puede sancionar estas conductas y menos lesivos cabe recalcar. Uno de estos es la indemnización, creo que es conveniente evaluarlo mediante el daño moral que tendría la persona que ha sido inducida a un engaño, porque se hizo un proyecto de vida y esto por la comisión de aquella conducta se vio frustrada.

Como una reflexión; el tiempo ha avanzado a pasos agigantados, así como el derecho con él, por lo que es importante impulsar políticas públicas y leyes de acuerdo a la

época actual y eliminar leyes que están diseñadas de acuerdo a la historia de épocas pasadas, enfocadas más en dicha realidad que en la actual; está claro que el delito de bigamia viene impulsado por el catolicismo, en el que se tilda de pecado. No obstante, estas creencias no contribuyen de ninguna manera a nuestra legislación.

38.5 Conclusiones

El matrimonio es la unión entre dos personas que constituye una institución mediante la cual se va a desarrollar la familia. La familia por otro lado es una institución jurídica, la cual se encuentra resguardada por la constitución peruana.

Para la legislación en el contexto nacional, el matrimonio no es un contrato, más bien la consideran dentro del libro de familia, por otro lado, aún se conserva los términos “unión entre hombre y mujer”, mientras que en el derecho civil argentino y chileno se habla de la unión entre personas sin mencionar un género en específico.

El delito de Bigamia digamos que empieza a tomar forma desde la época donde se desarrolló la cultura romana, y que además era considerada como “estupro” y que fue tomando una definición basada en aquella conducta ilícita de formar un segundo vínculo matrimonial sin haber disuelto el primero.

El bien jurídico protegido es la familia, sin embargo, también el interés público, donde hay distintos autores que consideran más bienes jurídicos pero que a criterio personal los más importantes son los ya mencionados.

Los autores consideran que se podría despenalizar la bigamia porque consideran que vulnera el Principio de “ultima ratio”, puesto a que no tiene relevancia penal y la medida es desproporcionada, esto fundamentado en la fórmula de peso de Alexy en la cual se aprecia que no se cumplen los tres principios.

Pero la propuesta del presente capítulo es sancionar esta conducta por el derecho civil, donde podría darse una indemnización por daño moral a la persona inducida al error.

Referencias

- Alenda Salinas, M. (2000). *La tutela estatal del matrimonio*. Universidad de Alicante.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=188799>
- Coca Guzmán, S. J. (15 de octubre de 2020). *El matrimonio y sus elementos según el Código Civil*. Pasión por el Derecho. <https://lpderecho.pe/matrimonio-familia-derecho-civil/>
- Ferrer Sama, A. (1948). Noción y Características del delito de Bigamia. *Anuario de Derecho Penal y Ciencias Penales*, 23-37.
https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-P-1948-10002300037
- Fundación Jaime Guzmán (2022). *Marco Normativo en materia de Familia: El Matrimonio*.
<https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmTipo=DOCASEXTERNA&prmId=1235>
- Marín de Espinoza, E.B. (2017). Inmigración y poligamia: la inconsistencia del delito de bigamia. *Cuadernos de Política Criminal. Segunda Época*, 71-99
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6104982>
- McKinney, L. (21 de diciembre 2022). *Diferencia entre bigamia y poligamia*. STREPHONSAYS. <https://es.strephonsays.com/difference-between-bigamy-and-polygamy>
- Pérez Ferrer, F. (2020). Análisis de los problemas interpretativos y aplicativos del delito de bigamia en el Derecho Penal español. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 22, 1-33. <http://criminnet.ugr.es/recpc/22/recpc22-05.pdf>
- Presidencia de la República del Perú. (1991). Decreto Legislativo 295 de 1984. Artículo 234. Código Civil. Diario Oficial El Peruano del 25 de julio de 1984.
<http://www.abrahamlincoln.pe/normas/ETT/NL2.pdf>
- Presidencia de la República del Perú (1991). Decreto Legislativo 635 de 1991. Artículo 139. Código Penal. Diario Oficial El Peruano, del 8 de abril de 1991
<https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=2>

Costa Brooks, S. (2013). *Trabajo de fin de grado: La bigamia (art. 217 CP)* [Tesis de licenciatura, Universidad de les Illes Balears]. Universitat de les Illes Balears. <https://n9.cl/diw3r>

Revista Latin Ius. (21 de noviembre de 2022). *Delitos contra la familia: ¿En qué consisten y cómo se tipifican?* <https://iuslatin.pe/delitos-contr-la-familia-en-que-consisten-y-como-se-tipifican/>

Salinas, C. (1998). El concepto de matrimonio en el código civil de Chile: una lectura canónica. *Revista de Derecho de la Universidad Católica de Valparaíso* 19, 57-87. <http://www.rdpucv.cl/index.php/rderecho/article/viewFile/399/372> Código Civil Art.- 234

Capítulo XXXIX

ALIENACIÓN PARENTAL: PROTECCIÓN DEL INTERÉS
SUPERIOR DEL NIÑO

—

39. ALIENACIÓN PARENTAL: PROTECCIÓN DEL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO

PARENTAL ALIENATION: PROTECTION OF THE BEST INTEREST OF THE CHILD

Cristhian German Pereda Rodríguez

Universidad Católica de Trujillo

c.pereda@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-0765-2541>

Nataly De Jesús Borceyú Camacho

Universidad Católica de Trujillo

n.borceyu@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-55101-5630>

Genara Antonia Castillo Contreras

Universidad Católica de Trujillo

g.castillo@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-1934-6784>

Jessica Gabriela Mantilla Gil

Universidad Católica de Trujillo

j.mantilla@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-4939-1239>

Diana Patricia Rodríguez Martínez

Universidad Católica de Trujillo

d.rodriguezm@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-8306-3661>

Jacqueline Roxana Romero Reyna

Universidad Privada Antenor Orrego

j.romero@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-0881-4303>

Resumen

Este presente trabajo se centra y desarrolla en la Alienación Parental, que a simple vista puede observarse como un problema “silencioso” e interno, pero va más allá de todo eso; pues los padres no se dan cuenta del daño que ocasionan a sus hijos en el momento y a futuro, causándoles problemas psicológicos. A su vez atenta contra el derecho de tener contacto con ambos padres, vulnerando el Principio del Interés Superior del Niño, debido a que esto estaría tipificado como un “maltrato infantil” y que ocasionaría que el padre o apoderado pierda la tenencia.

La ley N°30466 y su reglamento N°002.2018-MIMP, en Perú, vigilan que la familia sea un medio de protección y bienestar de los menores de edad. Sin embargo las disputas entre los progenitores se dan como parte de la convivencia y son difíciles de controlar o registrar lo que ocasiona el descontrol de malas conductas e incluso consigue asfixiar el vínculo familiar, haciendo que la hija o hijo rechace a uno de los progenitores con el fin de que el menor odie o guarde rencor; esto puede desencadenar en daño psicológico y por ende será necesario brindar terapias a nivel familiar y al menor directamente y de ese modo la familia con duro esfuerzo y tiempo pueda reconstruirse y ordenar la suspensión de la tenencia.

Palabras clave: maltrato infantil, principio, tenencia, síndrome, manipulación

Abstract

This present work focuses and develops on Parental Alienation, which at first glance can be observed as a “silent” and internal problem, but it goes beyond all that; Because parents do not realize the damage they cause to their children at the moment and in the future, causing them psychological problems. At the same time, it violates the right to have contact with both parents, violating the Principle of the Best Interest of the Child, because this would be classified as “child abuse” and would cause the parent or guardian to lose custody.

Law No. 30466 and its regulation No. 002.2018-MIMP, in Peru, ensure that the family is a means of protection and well-being of minors. However, disputes between parents occur as part of coexistence and are difficult to control or record, which causes uncontrolled bad behavior and even manages to suffocate the family bond, causing the daughter or son to reject one of the parents with the end of the minor hating or holding a grudge; This can trigger psychological damage and therefore it will be necessary to provide therapies at the family level and to the minor directly and in this way the family, with hard effort and time, can rebuild itself and order the suspension of possession.

Keywords: child abuse, principle, possession, syndrome, manipulation.

39.2 Introducción

La gran magnitud de procesos de divorcio en el Perú, generan gran impacto de conflictos entre los padres y actos traumáticos para los hijos, pues la violencia psicológica que ejerce el que obtuvo la tenencia es tal que influye sobre el niño para que desprecie y odie al progenitor que no obtuvo la tenencia. Existen casos donde es la apoderada de los menores es la que influye en las conductas inapropiadas e incluso motivó y premió para que sigan adoptando esos comportamientos; y eso con el pasar del tiempo daña la relación con la persona que abandonó el núcleo familiar.

La disputa entre los padres sobrepasa los límites, llevando al problema a una guerra legal, ya sea para obtener el régimen de visitas o pensión de alimentos.

Ahora, enfocándonos más al tema, partiendo de la pregunta ¿quién tendrá la tenencia del menor?, podemos afirmar que las acciones de los padres son incluso desesperantes por el miedo a perder el cariño y la confianza de sus hijos, y que estos sean influenciados negativamente, es aquí que se hace referencia a la Alienación Parental.

Gardner (1998) menciona que este trastorno entre los padres surge por la disputa de quién se quedará con la custodia. La primera acción que se marca es la de cultivar una idea de denigración contra el padre, para que de esta manera crezca con ese concepto.

Principalmente la sociedad lo percibe como un problema familiar, pero conforme van pasando los meses, se va proyectando o direccionando a un proceso destructivo en la

sociedad, partiendo desde esa proposición y teniendo en cuenta que esto tiene una vinculación con el interés superior del niño, el cual tiene como objetivo proteger al menor, resguardado por normas jurídicas tanto como fundamentales para que regular su situación, por lo que es un derecho integral del ser humano, desde su concepción hasta que este nazca y se desarrolle; consecuentemente este adquirirá derecho y obligaciones conforme vaya adquiriendo las capacidades. Para ello debe obtener la mayoría de edad, así este podrá integrarse de una manera pacífica a la sociedad y poder contribuir y aportar.

Por lo que la problemática surge en las consecuencias de la Alienación Parental frente al principio del interés del niño y adolescente, reconociendo como importante es que un menor tenga una relación amical con sus padres y/o familiares que la conformen; en pocas palabras con su familia. Ahora, por la influencia que tienen los padres sobre sus hijos, influenciándolos para que estos no tengan una relación adecuada, una buena comunicación en donde éste pueda apoyarlo ejerciendo el derecho de sus funciones como padre del menor, la cual es un Derecho Obligatorio; pero la interrogante surge cuando... ¿Cómo voy a ejercer una buena relación con mi hijo?

Rospigliosi (2012) señala que es un trastorno generado por la disputa de ambos tutores legales, en donde obstaculiza el acercamiento de uno de los protagonistas (padres) con el menor, el cual no convive con él, vínculo de alguna separación y/o acontecimientos pasados de pareja.

Hablando de la Alineación parental es un tema en lo particular grave, ya que desde una perspectiva legal estaríamos vulnerando la protección del menor, por lo que podemos catalogar como maltrato infantil ya que inhibe su desarrollo personal del niño provocando daños psicológicos, muchas veces y como veremos

En el presente trabajo, estas son provocadas u originadas en el entorno familiar, ya que un miembro de la familia, se niega a que esta se pueda desenvolver de una manera óptima, producto de chantajes, premios del tutor del menor, pero este corre el riesgo de perder la tenencia del menor, ya que lo antes mencionado es una de las causales graves.

Para la Comisión Internacional de los Derechos Humanos, atender las necesidades de los menores es prioridad, ya que, si se atenta contra ellas, se origina una total

vulneración de los Derechos Humanos, por lo que los daños que sufren los menores, es muy difícil de repararlos ya que estos se reflejan hasta la adultez, incluso pueden plasmar estas conductas con sus descendientes.

Ante los episodios de violencia psicológica ante los menores, sobre la influencia del padre apoderado hacia la contra parte; por lo que es un tema preocupante en muchos aspectos, por lo que se pretende investigar la afectación de estas conductas y el daño psicológico a futuro que pueden generar en los menores, vulnerando así el interés superior del niño y adolescente. El tema actual es de gran importancia, ya que ya que nos dará a conocer agravio que los padres están provocando inocentemente, producto de una “venganza” hacia la contra parte; por otro lado, se informará más a la población sobre el gran daño que puede ocasionar la influencia de los padres sobre el niño y por qué cuando se originan estas conductas de alienación parental en el Derecho, objetivamente vinculada con el Principio Superior del menor, en donde ampliaremos más la visión según las doctrinas y fuentes de jurisprudencia para si poder tener una opinión más crítica, analizando cómo es que el Estado de otros países actuaría en esta situación, utilizando el análisis comparado en la rama de Derecho de Familia.

De igual manera, precisar que la norma no protege en su totalidad al niño y adolescente, ya que esta cuenta con vacíos enormes en donde se puede vulnerar este derecho fácilmente, dañando así la integridad del menor, por lo que, mediante el Derecho Comparado, pretendo regular las relaciones entre los hijos y padres, teniendo así influenciar la leve modificación del Código del Niño y Adolescente.

Por lo que el interés superior del niño es que se debe prevalecer sobre todas las normas, en donde tengamos una correcta interpretación de esta, para así poder encontrar una solución estable para cada vulneración y/o afectación por lo que esto se encuentra sujeto a la no discriminación e igualdad.

39.3 Resultados y discusión

La Alienación Parental producto de la mala relación de sus progenitores

La alineación parental como tal, ha incrementado durante los últimos años y eso es producto de un mal divorcio o separación entre los padres, conllevando a conductas manipuladoras de los progenitores y a obstaculizar los procesos judiciales (tenencia o incumplimiento de regímenes de visitas) que para, León (2020) "la alienación parental está relacionada con figuras como la patria potestad"

Además, "Las personas involucradas en la AP son: progenitores alienadores, progenitores alienados, hijos, personas pertenecientes al entorno social de los alienados y profesionales (del área de la salud mental o judicial)".(Matthewson y Maturana, 2021). Todos pueden colaborar con respecto al bienestar del menor.

Por otro lado, "La AP en las familias produce reacciones negativas en sus integrantes" (Rojas,2018). provocando la separación de la familias y daño al menor.

Entendiendo así, que la familia es: "El disfrute mutuo de la convivencia entre padres e hijos constituye un elemento fundamental en la vida de familia y una manifestación del derecho del niño a tener una familia y no ser separado de ella, aun cuando los padres estén separados" es por lo que una familia es el soporte emocional, económico de apoyo y seguridad hacia el menor, eso no quiere decir que este viva en una familia perfeccionista, pero de debe establecer los cuidados correspondientes, por lo que el Estado garantiza en su gran mayoría mediante sus normas legales el cumplimiento de estos para que así puedan desarrollarse de manera eficiente. (Carbonell,2008).Sin embargo se "pueden llegar a vulnerar un sin número de derechos del niño/a cuando es víctima de alienación parental" es así mientras más tratemos de salvaguardarlos, quizás inherentemente lo hacemos o será algo propio del ser humano.(Ricaurte, 2017)

"Las disputas entre cónyuges separados o divorciados, en donde el progenitor conviviente empieza a usar al menor como un objeto programándole formas negativas para que rechace a su ex pareja" por lo que concuerdo y valido su apreciación ya que vivimos en un mundo muy vengativo y que siempre guarda rencor a sus parejas, así estén o no juntos. (Cáceres,2018).

Artegada (2020) nos expresa en su tesis titulada "La Alienación Parental frente al derecho al desarrollo al desarrollo integral y el interés superior del niño", que "Dentro de la

familia, los niños son los sujetos que más requieren de protección, su desarrollo biológico como ser humano se complementa con la crianza familiar que posibilita su sano crecimiento”

Con respecto a la alienación parental, Cuenca (2006) indica que:

“Este síndrome es caracterizado por el conjunto de síntomas que resultan del proceso por el cual un progenitor transforma la conciencia de sus hijos mediante distintas estrategias con el objetivo de impedir, obstaculizar o destruir sus vínculos con el otro progenitor” más que todo impedir o destrozar todo vínculo que el menor quiera tener, y puede ser producto de venganza, lo que incita a “La disminución de afectividad parento filial” (Mora,2020). Convirtiéndose “ una patología nueva que se analiza en el ámbito de las relaciones conflictivas entre los progenitores, provocando en el hijo una conducta de rechazo sobre un progenitor en particular, sin una justificación objetiva”. (Tapia ,2009)

Por tanto, “La Alienación Parental es un Síndrome de afectación psicológica y social del menor, por lo que es relevante para el derecho pronunciarse acerca de esta figura a fin de asegurar el interés superior del niño y sobre todo el favorecimiento de custodiar sus intereses por parte de los progenitores” (Chulqui y Quirós,2021): es por lo que aún no se encuentra regulado por las normas del Derecho, y comparando con algunas legislaciones vecinas actualizadas, la ausencia de esta norma es de suma preocupación para nuestro país.

En lo personal, me parece más sólida y entendible la apreciación de la especialista Martín (2011), quien señala que “el denominador de este problema es la utilización del hijo como medio o herramienta para castigar al otro progenitor, ya sean por las causas que originaron la separación o el divorcio, hasta incluso como consecuencia de la falta de pago de los alimentos, la sustracción del hijo, entre otros. Tal situación impide el ejercicio conjunto de la patria potestad y, con el transcurso del tiempo, genera la ruptura del vínculo familiar”, es tan simple y entendible esta definición porque muchas veces los hijos no tienen nada que ver con los padres, es más, creo que los progenitores brindan mucha información de lo debido con los menores, sobre temas muy privados. Ya sea asuntos sobre su separación, divorcio y es algo “tonto” ya que estos son muy menores para entenderlos

aún, más que todo este problema gira sobre ellos, más por la irresponsabilidad de sus padres creyendo que sus hijos son un objeto, por lo que no ven el daño que están ocasionando y afectando su derecho a la relación directa que debe tener el hijo con el padre, al no darse este vínculo se estaría violando y vulnerando el Principio del Interés Superior del Niño.

Asimismo, Torrealba (2011) nos dice que: "Perturbar las visitas e impedir que el progenitor víctima de alienación realice actividades o mantenga acceso con su hijo", es decir, no mantener contacto con su progenitor puede ocasionar daños psicológicos como lo menciona el autor, asimismo se le puede hacer comentarios que tengan un mensaje de amenaza con respecto al si el menor quiere ver a su padre o madre.

Como lo mencionado anteriormente, muchos ven al hijo como un objeto y/o un premio, por lo que utilizan de manera sutil al menor para espiar o recolectar información sobre el otro progenitor, generando así conductas antimorales, con la desconfianza, con la finalidad de que la apoderada del menor tenga poder e información de chantaje hacia la contraparte.

Por lo que Mondragón (2020), en su tesis titulada: "El síndrome de alienación parental: criterios para su valoración como agravante del delito de violencia psicológica infantil" concluyó que:

"Nuestra jurisprudencia peruana, aún no existen criterios uniformes que permita a los magistrados resolver los casos de síndrome de alienación parental como una modalidad de violencia psicológica infantil y aplicar la sanción que corresponda teniendo en cuenta el efecto lesivo en agravio de los menores"

Es así que para Balaguera (2016), hace referencia a la alienación parental que: "puede llegar a convertirse en una herramienta de evaluación en el ámbito jurídico; a la fecha se han creado los primeros instrumentos que miden la incidencia de la alienación parental en trabajadores judiciales, en los padres alienados, pero no en hijos de padres separados o divorciados. En este sentido es importante medir la alienación parental con un instrumento válido y confiable que sirva como herramienta en los ámbitos judiciales para

la determinación de la custodia compartida, pero principalmente buscando el desarrollo integral de los hijos, mejorar el vínculo de los hijos y los padres, y por ende de las relaciones en familias separadas o divorciadas”, por ello es muy importante resaltar la gran calidad que debe tener el menor ante el desarrollo de la niñez, por lo que estos al crecer querrán saber la “verdad” de los acontecimientos pasados recopilando información de sus progenitores para la búsqueda de la verdad.

Es así, que la “alienación parental va a servir para enmarcar la o las posibles acciones y reacciones de todos los involucrados y particularmente las vías de intervención, acción y solución” (Nuñez ,2018), ya que ella propone vías de intervención necesarias algo que es de carácter estupendo, además de involucrar a todos los particulares este brindará una solución para que este no quede en el aire, por lo que se ve sumamente necesario que se adopte en nuestro país. Por ello, “Estimamos que la actitud adecuada consiste en desentrañar la verdadera voluntad, interés y conveniencia para el niño confrontando sus necesidades subjetivas con las necesidades objetivas de todo niño que enfrenta la separación conyugal de sus padres”(Cáceres, 2020), por lo que sabemos en donde los niños tienen que afrontar toda separación de los padres originándole un trauma desde muy corta edad.

Como en todo conflicto siempre hay soluciones, es así que, Jenkins (2018) nos dice que:

“Existen aquellos progenitores que, llegando al Tribunal, solucionan sus conflictos mediante conciliación, mediación o transacción y lo cumplen” es así como es el medio de solución para este conflicto, pero lo ideal es que no llegue a esa instancia, tampoco podemos decir que es algo extremo y grave.

Protección de los derechos del niño

Partiendo sobre “El interés superior del niño, es un principio rector que tiene por objetivo proteger, cautelar, el desarrollo del menor”(Mejía, 2022) , es así con el fin de englobar a todo niño y adolescente para proteger el derecho a una familia y satisfacer sus necesidades primordiales .

Es así que dentro de todo lo malo, hay que rescatar que: "La tenencia compartida protege el interés del niño y del adolescente"(Zelada y Camacho ,2022) y esto es algo que comparto, es cierto que el daño se va a generar, si se actúa con maldad no digo que se dé en todos los casos, pero sí en la mayoría, más aún en un país con ciudadanos que no asumen con responsabilidad la paternidad y sin cargo de consciencia.

Por lo que, Beloff (2004) nos indica que: "La creación de nuevos estándares en relación con la condición jurídica de la infancia reconoce al niño como un sujeto pleno de derechos" por lo que concuerdo con el autor ya que justifica y rectifica que el niño está sumamente protegido con Derechos. Además, mencionando a Cillero (1998) quien complementa lo anteriormente dicho:

" Esta protección integral surge no sólo a partir de la Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante, la Convención), sino que es la culminación de todo un proceso progresivo de reconocimiento y protección de los derechos de los niños, que se ha desarrollado en el último siglo" por lo que todos los tratados y declaraciones sobre los Derechos del Niño y del Adolescente lo ampara, pero eso no quiere decir que se les atribuye todos sus derechos el mismo día que nacen, sino para Laino (2012), el menor " En la medida en que desarrolla sus capacidades y de acuerdo con su edad, el niño toma control sobre ámbitos competenciales de representación o sustitución delegados a sus padres o al Estado, es decir, adquiere una autonomía progresiva para el ejercicio de sus derechos" 'por lo que afirmamos que los derechos son inherentes a las personas, solamente por encontrarse en periodo de edad diferente es que no está "apto", ya que las normas estipulan diferentes rangos de edad para ejercerlas, ya sea estas por diversos factores como poca madurez, no tener mucho criterio, no distinguir la moral, etc.; pero eso no quiere decir que conforme vayas creciendo no puedas ir adquiriendo esos Derechos y tener autonomía sobre estos, ya que tienen un periodo ilimitado y podrás ejercerlo cuando quieras.

Además, según Velasco (2021), nos dice que: "Estos derechos y principios deben ser aplicables en la vida cotidiana para que realmente adquieran el valor que se pretende con

ellos” por lo que estos quizás puedan ser vulnerados sus mismos progenitores, pero sobre las instituciones del Estado está en todo su deber salvaguardar estos.

“Si bien es cierto que actualmente el Poder Judicial de la Federación ha comenzado a forjar una línea jurisprudencial sobre este tema, existen múltiples situaciones que afectan o se relacionan con la vida diaria de los niños y las niñas”(Granados ,2019), concuerdo con este autor, ya que el Estado no puede vigilar constantemente a cada persona y hacer que cumpla este Derecho, y es así que varios aspectos siempre afectarán a estos menores, pero no hay que olvidar que se está vulnerando su Principio de Interés Superior del Niño.

Por consiguiente, para Cardona (2012) nos hace referencia que “el Interés Superior del Niño es el principio rector que consagra la base del estatuto del niño como un sujeto de derechos. Es de consideración primordial su atención por parte de las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los órganos legislativos, las autoridades judiciales y administrativas del Estado en la actuación y ejecución de todas las medidas que conciernen y afectan a los niños” y es así como tanto el niño y adolescente tienen protección por parte del Estado para que así respetando el Principio del Interés Superior del Niño; teniendo como base este principio, cuyo significado presenta que el menor prevalecerá por encima de cualquier persona, es así que las instituciones y el Estado deben favorecer a estos.

Por lo que la Convención sobre los Derechos del Niño en su Art. 9 ins. 1 prescribe que “Los Estados Partes velarán por que el niño no sea separado de sus padres contra la voluntad de éstos, excepto cuando, a reserva de revisión judicial, las autoridades competentes determinen, de conformidad con la ley y los procedimientos aplicables, que tal separación es necesaria en el interés superior del niño. Tal determinación puede ser necesaria en casos particulares, por ejemplo, en los casos en que el niño sea objeto de maltrato o descuido por parte de sus padres o cuando éstos viven separados y debe adoptarse una decisión acerca del lugar de residencia del niño”.

Por lo que Gonzales (2018) nos dice que: “La norma citada establece un marco de protección al menor garantizando su integridad personal, en sus dimensiones moral, psíquica y física” en efecto, por lo que en un futuro este puede llevar incluso a la muerte del menor, vulnerando así su integridad personal, alejándose del ser que quiere y/o en otras

palabras haciéndole creer que la persona que él quiere no es en realidad, sino es una persona inventada por progenitor o progenitora, es así que necesitamos que la vulneración de este principio sea tipificado con rapidez.

Es así que, para una buena protección del interés, para Fernández (2021), se debe: “Contribuir a regular la actividad probatoria cuando en los casos de alienación parental y de esta manera se pueda decidir correctamente a quien conceder la tenencia del menor hijo” es sumamente importante probar de manera correcta y legítima estos casos delicados, ya que se puede dar la tenencia del menor al mejor padre para así tenga su desarrollo.

Ceballos (2020) hace referencia que: “se debe corroborar la importancia que tiene el rol de la familia en el desarrollo del niño y adolescente” quizás esto con el fin de que el menor tenga un desarrollo óptimo por el desarrollo a su corta edad, de igual manera para los adolescentes, es así que se podría disminuir el trabajo infantil y otros factores que se perciben en nuestro día a día.

Pérdida de tenencia por alineación parental

Perder la tenencia para algunos padres suele ser muy traumático más una si se dio por alienación parental y son los hijos los que sufrirán las consecuencias de ello .

Respecto a la tenencia “Identificada como el derecho y el deber de los progenitores de mantener una convivencia inmediata y relación directa con los hijos para su cuidado y crianza. Asimismo, y de forma recíproca, es el derecho del hijo convivir con el padre que mejores condiciones de vida le ofrezca, para así lograr su desarrollo integral”(Varsi, 2012) por lo que, si un padre pierde la tenencia, al padre a quien se le hará otorgamiento de la custodia, es el que debe garantizar lo más adecuado con respecto a sus Derechos como niño; por lo que se deberá resolver esto de la mejor manera posible.

Por ello, se recomienda “Incorporar una ley especial que regule expresamente la alienación parental. En ella se puede establecer su concepto, las formas de manifestación, el abordaje psicológico y legal que deben aplicar los miembros del equipo multidisciplinario, las medidas de protección que deberán ser aplicadas por los operadores

judiciales y las actuaciones procesales del juez especializado y del fiscal de Familia en estos casos”(Espinoza ,2017) por lo que concuerdo con el autor, es así que mediante este proyecto buscamos un cambio en nuestro código con el fin de se incorpore la alienación parental como causal de pérdida de tenencia, con el fin de asegurar o reprimir el daño causado por el progenitor.

La influencia de la familia en la salud física y psicológica del menor

La familia como célula fundamental de toda sociedad, ejerce gran poder sobre sus miembros más aún si son menores de edad, quienes serán los que modelen o imiten a sus progenitores que en ocasiones transmiten malas conductas y caen en violencia tanto física como psicológica conllevando a un desequilibrio mental en la mayoría de los menores .

Para los profesionales de la salud mental la alienación parental “el término puede ser mal utilizado y algunas veces ayuda a los padres a evadir la responsabilidad que le corresponde a cada uno en la relación con su hijo”.(Rivera ,2011), actualmente esto causa grandes desórdenes y daños a la salud mental por lo que podría ser tipificado como un delito de violencia infantil desde la perspectiva psicológica.

Ante esto, existen: “dos principios rectores: el primero, del interés superior de los hijos; el segundo, de la corresponsabilidad de ambos padres en el cuidado personal, la crianza y educación de los hijos”,(Villar, 2014).Así también “El Principio del Interés Superior del niño es uno de los enunciados más importantes y de mayor consideración frente a la solución de conflictos familiares, cuyo carácter abstracto determina la necesidad de concretizar su contenido, en el caso concreto”(Espinoza ,2021), por lo que estamos de acuerdo, dado que el Principio del niño es meramente abierto, abarcando desde lo más mínimo hasta lo más complejo, brindándole así seguridad conforme pasen los años y es así que dado estos parámetros es muy notorio que se le debe brindar al menor un ambiente adecuado, donde la violencia no impere permitiéndole así un desarrollo óptimo y saludable.

“El SAP ha puesto de manifiesto en nuestro país una pugna entre el Derecho y la Psicología que, con el cambio de criterio jurisprudencial en materia de custodia compartida a partir de 2013, está llamada a superarse”(Ochoa,2022), por lo que ambos desde ese entonces siempre han tenido disputas con respecto al tema y al daño

psicológico, además a la vulneración de sus derechos y de los daños posteriores que éste puede obtener producto de la Alienación Parental, es así que ya que es un tema que tiene mucha relación, este tiene que ser materia de jurisprudencia en nuestro país. Más aún si “Las normas siguen siendo aisladas, se modifican unas y crean de nuevo el caos, haciendo urgente alguna especie de codificación” (Torrealba, 2011) y es correcto, necesitamos una codificación de nuestra norma para así poder reprimir o disminuir el caos familiar que existe y causa daño a los menores que son exentos de las disputas parentales.

Ahora bien, “Existen estudios, aplicados únicamente a la población de Estados Unidos y Europa”(Vidal ,2012), por lo que deberíamos seguir los modelos a forma de guía y conseguir que se ajusten a nuestra realidad peruana , mediante así quizás por referéndum podamos acreditar o participar a favor de los menores de edad y no permitir la vulneración al principio del menor.

Martínez et al. (2019) expresa que los hijos son empleados como una forma de obtener beneficios en situaciones donde anteriormente existió un vínculo conyugal, este es un término sumamente fuerte; pero, es la realidad de nuestro país, en el que se busca sacar sumo provecho de un menor que solamente quiere felicidad y que no tiene por qué estar vinculado a este aspecto de mala fe.

Por ello, se sugiere que es necesario generar conciencia entre los padres de familia, destacando cómo sus hijos podrían llegar a ser afectados es así que posiblemente tengamos una disminución con respecto a los resultados críticos de alienación parental. (Bello ,2020), por consiguiente la jurisprudencia empieza a reconocer la presencia de una nueva estructura familiar después del divorcio, considerándola digna de protección, es por eso que provocan un daño psicológico al menor por haberse ocasionado la desgracia. (Fernández ,2015)

Además, según Guerra (2015), nos dice que: “La influencia del progenitor programador puede ser consciente y deseada o inconsciente y no intencionada” por lo que, haciendo referencia a lo antes expuesto, todo se realiza de mala fe, con el fin de ocasionar un resultado favorable para ellos, pero grave para el menor.

Por lo que para Hidalgo (2020), esto puede llegar a: “puede terminar en ansiedad, depresión, estrés, desequilibrio, aislamiento, sentimientos de culpa, sentimientos de pérdida, soledad, problemas al relacionarse, afectación en su personalidad” es algo muy severo y grave para un niño a tan corta edad, pudiendo así llegar a necesitar ayuda profesional.

Es así que, Rodríguez y Montenegro (2017), nos hablan que el maltrato: “Está orientada a menospreciar y limitar la confianza, autoestima y el desarrollo emocional de los niños, niñas y adolescentes” por lo que es algo que los padres generan, al atribuirles chantajes, generar desconfianza entre los progenitores y sus hijos.

Aspectos legales sobre la alienación parental

Existen países donde aún “no hay una ley o normativa que hable, sustente, o judicialice directamente el síndrome alienación parental, por tal motivo en este apartado se hará una caracterización del marco legal de varios países con el propósito de indagar los aspectos jurídicos y legales enmarcados en las diferentes culturas sociales” (Delgado et al., 2020). Sin embargo Chacón (2017), hace mención que: “cuatro países han logrado de manera efectiva regular el Síndrome de Alienación Parental, unos crearon una ley específica para este problema jurídico mientras que otros realizaron una reforma a sus códigos” dentro de estos países podemos hacer mención a México, Alemania, Brasil y Puerto Rico, por lo que hacer un énfasis a su legislación comparada sería algo perfecto. Y a su vez, Rojas y Suarez (2019), identificaron países que “sanciona la conducta alienante desde el síndrome de la alienación parental” por lo que es sancionado en países como Argentina y México, compartiendo la empatía desde la perspectiva que el menor debe ser protegido.

La decisión judicial sobre el tiempo de contacto y comunicación de los menores con ambos padres después de la ruptura familiar depende de diversas variables típicamente presentes en estos procedimientos por las cuales los menores sufren traumas producto del comportamiento de los progenitores y los procesos legales. (Padilla, 2020). “La realidad de hoy en día, muestra la necesidad de revisar y analizar minuciosamente los casos judiciales

debido a que se demuestra que existen evidencias para reconocer el SAP” (Miranda ,2022), respaldando el bien superior del menor y disminuir los casos judiciales de divorcio y tenencia a consecuencia de la A.P.

Es por eso que nuestro sistema legislativo se haga presente y que “los operadores de justicia invoquen dicho interés del menor, no solo tomen en cuenta normas constitucionales, sino que también estas sean llevadas a la práctica para que ello no quede en aparente formalismo legal” (Vilas,2020), por lo que en el Perú todavía no es regularizado este síndrome tan crítico y constante en nuestra sociedad.

“La Alienación Parental puede influir negativamente en los procesos legales de divorcio, separación” (Velasco ,2017), debido a que los menores están sumamente manipulados por los padres que buscan la custodia de estos, obviamente desconociendo el principio más importante que tienen.

Según Noboa (2014) nos dice: “Que el Código Civil no protege psicológicamente y emocionalmente a los hijos durante el proceso del divorcio” eso es desde la perspectiva que después de los divorcios es cuando aparece la alienación parental, producto de las peleas de los progenitores en donde manipulan a los menores.

39.4 Conclusiones

La alienación parental principalmente se basa en la venganza de un progenitor hacia el otro, con la finalidad de causar daño y sin darse cuenta que el daño se orienta al menor vulnerando el interés superior del niño a través de violencia psicológica, chantajes y manipulaciones .

- La A.P causa daños en la psique de los menores que incluso podrían ser de por vida.
- Urge en el Perú establecer modificaciones tanto en nuestro código civil como en las normativas del niño y de los adolescentes.
- Por otro lado, los órganos judiciales en su mayoría descuidan el valor que tiene intervenir ante la violencia contra los menores a través de lo que significa la alienación parental.

Referencias

- Abogada, D. E., Los, D. E., De, T., & República, L. A. (n.d.). *UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES "UNIANDES" FACULTAD DE JURISPRUDENCIA CARRERA DE DERECHO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO.*
- Adriana Jimena Muñoz Delgado Melitza Camila González Méndez Yuri Alexandra Valderrama Prieto. (n.d.). *CONSECUENCIAS PSICOLOGICAS EN LA ALIENACION PARENTAL.*
- Alarcón Fernández, B., Nicolle, A., Pérez, I., & Luis, J. (n.d.). *FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO TESIS RECONOCIMIENTO DEL SÍNDROME DE ALIENACIÓN PARENTAL COMO CAUSAL DE SUSPENSIÓN DE LA PATRIA POTESTAD DE MENORES PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA.* <https://orcid.org/0000-0002-0667-735X>
- Alfredo, J., & Gonzales, P. (2018). EL SÍNDROME DE ALIENACIÓN PARENTAL EN LA LEGISLACIÓN Y JURISPRUDENCIA NACIONAL THE PARENTAL ALIENATION SYNDROME IN NATIONAL LEGISLATION AND JURISPRUDENCE. In *VOX JURIS* (Vol. 36, Issue 2). Perú.
- Alienación, L. (n.d.). *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES CARRERA DE DERECHO. ALINEACIÓN PARENTAL.* (n.d.).
- Amelia Dalia Toralva Mejía. (2022). El interés superior del niño en el marco de la educación peruana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 2520–2536. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1664
- ARÍA VERÓNICA FERRADA VIDAL. (n.d.). *COMO MEDIR EL SÍNDROME DE ALIENACIÓN PARENTAL.*
- B. P. Vargas-Rojas & A. M. Suarez-Chávez. (n.d.). *Perspectivas psicojurídicas del síndrome de alienación parenta un comparativo al.*
- Balaguera Rojas, G. (n.d.). *Rip 11¹ Expresión del fenómeno en países de habla hispana y redes sociales [análisis descriptivo] Parental alienation: expression of the phenomenon in Spanish-speaking countries and social networks [descriptive analysis] Alienación parental.* <https://revistas.iberamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/1289>
- Balaguera Rojas, M. del P. (2016). Experiencias de alineación parental en jóvenes universitarios. In *Experiencias de alineación parental en jóvenes universitarios.* <https://doi.org/10.15332/tg.mae.2016.00591>

- Bermúdez Tapia, M. (n.d.). *El síndrome de alienación parental como elemento valorativo de violencia familiar psicológica*.
- Bueno Ochoa, L., & Ugaz Marquina, R. (2022). Del síndrome de alienación parental a la justicia terapéutica. *Vox Juris*, 40(2), 13–29. <https://doi.org/10.24265/voxjuris.2022.v4on2.02>
- CARLOS RAUL VIVAS NOBOA. (n.d.). *UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE DERECHO Tesis previa a la obtención del título de Abogado de los Juzgados y Tribunales de la República del Ecuador*.
- Cecilia, A., & Cáceres, P. (n.d.). *Relación directa y regular y síndrome de alienación parental Abordaje a través de la mediación familiar Regular and direct relationship with the child and parental alienation syndrome Approach through family mediation*.
- Chumán, D. M., María, R., & De, L. (n.d.). *FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO*.
- CLARA ALEJANDRA CUÉLLAR RODRÍGUEZ y JENNY PAOLA LESMES MONETENEGRO. (n.d.). *APORTES DE UN DERECHO COMPARADO, A LA PROBLEMÁTICA DEL SÍNDROME DE ALIENACIÓN PARENTAL EN COLOMBIA*.
- Coronel-Piloso, J. E., Ronquillo-Riera, O. I., & Pilataxi-Chucad, J. A. (2021). El interés superior del niño en su acogimiento familiar e institucional. *IUSTITIA SOCIALIS*, 6(1). <https://doi.org/10.35381/racji.v6i1.1416>
- De, F., Jurídicas, C., Divorcio, E. L., Separación, O., Hecho, D. E., El, E. N., Autor, E. ", María, :, & Cevallos, E. V. (n.d.). *Universidad del Azuay "LA GARANTÍA DEL PRINCIPIO DE PROTECCIÓN INTEGRAL Y EL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO FRENTE A LA ALIENACIÓN*.
- Derecho, C. de, Régimen Visitas Y El Síndrome De, E. de, Hypatia Fogacho Mora, I., & Mg Jeanette Jordán Buenaño, A. (n.d.). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES*.
- Díaz Fernández, E. M. (2015). ALINEACIÓN PARENTAL: SU RELACIÓN CON LOS INSTITUTOS DE RÉGIMEN DE VISITAS Y TENENCIA. In *Revista IN IURE*, Año 5 (Vol. 1).
- Familia, L. de, Emilio Torrealba Jenkins Profesora Guía, A., & Maricruz Gómez de la Torre Vargas, D. (n.d.). *EL SÍNDROME DE ALIENACIÓN PARENTAL EN LA*.
- Formativa Equivalente, A., & Para Optar Al, T. (n.d.). *EL FENÓMENO DE LA INTERFERENCIA PARENTAL SUSCEPTIBLE DE UNA MEDIDA DE PROTECCIÓN. MACARENA ELIZABETH NORAMBUENA NÚÑEZ*.
- Gallardo Vilas de Ramírez Hilda Yovana Asesor, B., & Uchofen Urbina Ángela Katherine, D. (2016). *FACULTAD DE DERECHO PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO*.

- Garnica, M. (2009). El síndrome de alienación parental a la luz del interés superior del menor. *Derecho Privado y Constitución*, nro. 23.
- Gloria Liliana Balseca León. (n.d.). *CONSECUENCIAS JURÍDICAS DEL SÍNDROME DE ALIENACIÓN*.
- Herencia Espinoza, S. J. (2021). El interés superior del niño como concepto jurídico indeterminado y su concreción en la jurisprudencia nacional. *Persona y Familia*, 10, 85–104. <https://doi.org/10.33539/perfya.2021.n10.2485>
- Homer, W., & Espinoza, F. (2017). LA ALIENACIÓN PARENTAL COMO CAUSA DE VARIACIÓN DE LA TENENCIA PARENTAL ALIENATION AS A CAUSE OF VARIATION OF TENENCE. In *VOX JURIS* (Vol. 33, Issue 1). Perú. <http://censos.inei.gob.pe/bcoCuadros/CPVg3Cuadros.htm>
- Jenkins, E. T. (n.d.). *EL SÍNDROME DE ALIENACIÓN PARENTAL Y LA OBSTACULIZACIÓN DEL RÉGIMEN DIRECTO Y REGULAR. CASO CHILENO Y CASO ARGENTINO*.
- Joel, W., Inga, M., Jesús, M., Bulnes, F., Presidente, T., Sulmi, B., de Pauta, A., Nilson, U., & Paredes, D. (n.d.). *VARIACIÓN DE LA TENENCIA DEL MENOR COMO CONSECUENCIA DE ALIENACIÓN PARENTAL. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 82° DEL CÓDIGO DE NIÑOS Y ADOLESCENTES PRESENTADA POR*.
- Jurídica, F., Administrativa Carrera De Derecho, S. Y., Xavier Segarra Cáceres, B., Sanchez Armijos Mg Sc, M., & en Jurisprudencia Titulo Abogado, L. (n.d.). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Tesis previa a Optar el Grado de*.
- Jurídica, F., Carrera, A., Derecho, D. E., Yaguana, A. E., Título, Y., & Abogada, D. E. (n.d.). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Dayana Nicole Ordóñez Arteaga Directora de tesis: TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE LICENCIADA EN JURISPRUDENCIA*.
- LAURA VANESSA BELLO MONTAÑO. (n.d.). *EL SÍNDROME DE ALIENACIÓN PARENTAL EN LOS NIÑOS, NIÑAS Y*.
- Lee-Maturana, S., & Matthewson, M. (n.d.). *PARENTAL ALIENATION: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW BASED ON EVIDENCE PUBLISHED IN SPANISH LANGUAGE*.
- Leonor, N., & Herrera, R. (n.d.). *FACULTAD DE JURISPRUDENCIA ESCUELA DE DERECHO DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE "Alienación Parental: Fundamento, Alcance y Efectos Jurídicos, a partir del análisis de casos."*
- MIRIAN ALEXANDRA CHACÓN TORRES. (n.d.). *ESCUELA DE JURISPRUDENCIA Tema: EL SÍNDROME DE ALIENACIÓN PARENTAL COMO CAUSAL DE LA SUSPENSIÓN DE LA PATRIA POTESTAD Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Abogada*.
- Padilla Racero, D. (1985). *El Falso Síndrome de Alienación Parental*. <http://orcid.org/0000-0002-4095-4664>

- Profesional, C., Chingay, K. E., July, C., Samán, R., Asesor, Q., & Aguilar, G. V. (2021). *UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*.
- Profesional de Derecho, C., & SISTEMA JURÍDICO PERUANO POR Bach Ximena Pamela Silva Zelada Bach Luz Karen Jhosselyne Távara Camacho ASESOR Mg Gloria Vilchez Aguilar, E. el. (2022). *UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO Facultad de Derecho y Ciencias Políticas VENTAJAS JURÍDICAS QUE GENERA LA TENENCIA COMPARTIDA*.
- Psicológicas, C., Martínez, Z., Esparza, C., Espinoza, G., & Aravena, M. (2016). PDF generado a partir de XML-JATS4R por Redalyc Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto ESCALA ZICAP PARA LA EVALUACIÓN DE LA ALIENACIÓN PARENTAL: RESULTADOS PRELIMINARES. *Ciencias Psicológicas*, 10(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459551383007>
- Quintana Villar, M. S. (2014). La titularidad del cuidado personal y el ejercicio de la relación directa y regular a la luz de la jurisprudencia actual. *Revista de Derecho (Valparaíso)*, 43. <https://doi.org/10.4067/s0718-68512014000200006>
- Ramos, E. S. (2019). El interés superior del menor como concepto jurídico indeterminado. In *Imágenes contemporáneas de la realización de los derechos en la cultura jurídica iberoamericana*. <https://doi.org/10.2307/j.ctvk3gn2h.17>
- Raúl Onostre Guerra. (n.d.). *Síndrome de alienación parental otra presentación*.
- Rea Granados, S. A. (2019). criterios actuales jurisprudenciales en México sobre el interés superior del niño/niña. *Cuestiones Constitucionales*, 1(40), 407–422. <https://doi.org/10.22201/ij.24484881e.2019.40.13239>
- Urrutia Santillán, V. P., & Paredes Fuertes, F. E. (2021). Efectos del síndrome de alienación parental sobre deberes y derechos entre integrantes de familias disfuncionales. *Sociedad & Tecnología*, 4(S1). <https://doi.org/10.51247/st.v4is1.127>
- Valdivieso Velasco, D. J. (2021). Alienación Parental como una forma de vulnerar los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes. *Revista Lex*, 4(11), 34–47. <https://doi.org/10.33996/revistalex.v4i11.69>

CAPITULO XL

DELITOS DE VIOLACIÓN SEXUAL DE MENOR DE EDAD, GENERADOS
POR LA DESINFORMACIÓN DE LOS PADRES

40. DELITOS DE VIOLACIÓN SEXUAL DE MENOR DE EDAD, GENERADOS POR LA DESINFORMACIÓN DE LOS PADRES

CRIMES OF SEXUAL RAPE OF MINORS, GENERATED BY PARENTS' MISINFORMATION

Betsy Sucety Cardenas García

XXXXXXXXXXXXX

betsycardenasga@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-1645-6443>

María Del Carmen D'angel Panizo

María Del Carmen D'angel Panizo

maria.dangelo@upn.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-0784-740X>

Yesica Liliana Rodriguez Monzon

Universidad Católica de Trujillo

y.rodriguez@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-1594-5838>

Silvia Ana Victoria Vega Polo

Universidad Católica de Trujillo

s.vega@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-9829-0998>

Diego Horna Alva

Universidad Católica de Trujillo

d.horna@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0009-0009-8885-3350>

Veronica Elizabeth Rabanal Bardales

Universidad Católica de Trujillo

v.rabanal@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-0921-6994>

Resumen

El abuso sexual de menores es un delito establecido en el Perú, y la jurisprudencia impone las más duras penas por la gravedad del caso. En especial la vulneración de la libertad sexual, porque afecta no sólo el cuerpo y la mente del menor, sino también que puede causar consecuencias irreversibles que pueden llevar al aislamiento social o al rechazo. Cabe señalar que el índice de violencia sexual contra menores va en aumento en el Perú, lo que genera preocupación en la sociedad peruana.

El presente trabajo tiene como finalidad determinar estadísticamente el número de agresiones sexuales a menores de edad a nivel nacional e internacional desde el año 2018 hasta agosto de 2022, mostrando así el incremento paulatino que ha experimentado el Perú a lo largo de los años, así como los demás países en vías de desarrollo que se han visto afectados. Siendo lo principal, que muchos de estos casos son el resultado de la confianza de los padres en su entorno familiar, brindándoles un sustento teórico y normativo.

Palabras clave: Violación, protección, cuidado, menor de edad, desinformación.

Abstract

The sexual abuse of minors is an established crime in Peru, and jurisprudence imposes the harshest penalties due to the seriousness of the case. Especially the violation of sexual freedom, because it affects not only the body and mind of the minor, but also can cause irreversible consequences that can lead to social isolation or rejection. It should be noted that the rate of sexual violence against minors is increasing in Peru, which generates concern in Peruvian society.

The purpose of this work is to statistically determine the number of sexual assaults on minors at the national and international level from 2018 to August 2022, thus showing the gradual increase that Peru has experienced over the years, as well as the other developing countries that have been affected. The main thing being that many of these cases are the result of the parents' trust in their family environment, providing them with theoretical and normative support.

Keywords: Rape, protection, care, minor, misinformation.

40.1 Introducción

A lo largo de los años, la sociedad peruana ha vivido todo tipo de situaciones preocupantes sin saber cómo detenerlas, y aunque el país está tratando de encontrar una solución, el número de casos crece de manera descontrolada hasta el momento sin hallar alguna solución.

El propósito de este estudio es recopilar datos sobre los casos de abuso sexual de menores desde 2018 hasta agosto de 2022, y al compararlo con datos de algunos países menos desarrollados, se pueda visualizar en aumento en este comportamiento ilegal.

Todo el problema no se soluciona tratando de aumentar el castigo, diversos estudios como el realizado por Sheikh, S., & Janoff-Bulman, R. (2013), demuestran que la prohibición explícita hacia una persona de evitar una conducta, genera que a menudo esta se repita y se adentrare más en la corriente.

La revisión señala que la consumación de este delito tiene como razón principal la falta de protección y preocupación de los padres por su hijo, tratando al entorno familiar como enemigos. Mientras que otros padres acercan a sus hijos a los familiares, pero los cuidan y les enseñan que su cuerpo es sagrado. Cumpliendo así, la política pública a través de estatutos o legislación, que castiga a los padres por no proteger a sus hijos.

El objetivo es entonces proporcionar posibles soluciones al problema, abordar las causas en lugar de las consecuencias, prevenir el trauma de los menores y reducir el número de agresiones sexuales contra los menores.

Es por ello, que el objetivo principal de este estudio fue determinar el alcance de la desinformación de los padres sobre posibles delitos de violencia sexual hacia los menores, con el fin de reducir la alta frecuencia de casos registrados en el Perú.

40.2 Problema

Nuestro sistema de justicia penal, en el artículo 173 del Código Procesal Penal, tipifica como no público y parcialmente responsable el abuso sexual de menores, así como el delito de sancionar a los violadores con privación de libertad. Este delito debe ser pagado por los padres que tienen la responsabilidad de cuidar a sus hijos, considerando la sociedad en la que vivimos, y los diversos eventos que han sucedido a lo largo de los años.

Según (INTERPOL, 1923) "Nuestra Base de Datos Internacional de Imágenes y Vídeos de Explotación Sexual Infantil (ICSE) es una herramienta de investigación y de información policial que permite a los investigadores profesionales intercambiar datos sobre casos de explotación sexual de menores". Al analizar el contenido digital, visual y de audio de fotos y videos, los profesionales de identificación de víctimas pueden detectar pistas, identificar casos superpuestos y combinar sus esfuerzos para encontrar víctimas de dicho abuso.

Asimismo:

A Nivel Nacional se protege la indemnidad sexual al derecho del niño, niña o adolescente a desarrollar su sexualidad en forma natural sin interferencia de hechos que por su naturaleza anormal o desviada tengan la capacidad real o potencial para pervertir, corromper o impedir dicho desarrollo. (TOBAR, 1995)

Estadísticamente se ha demostrado que los principales perpetradores de este delito, usualmente son los familiares cercanos, debido a lazo directo que los une con el menor, dejando una confianza absoluta por parte de los padres con estos pederastas que, al no medir consecuencias, dejan a cabildo abierto sus pasiones más internas y enfermizas.

También queda claro que los menores siempre se encuentran en desventaja, por lo que sus padres en todo su esplendor son sus seres protectores, y cuando estos faltan o se encuentran ausentes, cualquier otro sujeto adulto será su ente de protección. Quedando demostrado que los niños son dependientes por el vínculo de la asimetría mental y física. Muchos de estos abusadores son atentos y afectivos con el menor, complaciéndolos en todo (juguetes, propinas, golosinas), captando el cariño y confianza del niño, confundiendo a los padres como un amor sincero de primo, tío, amigo, etc., llegando al tal punto que los

padres confían en esas personas que no suelen ver la situación crítica que se está presentando, desprotegiendo la indemnidad sexual del niño.

El propósito es buscar una posible alternativa de solución enfrentando la causa que pudo provocarlo, buscando disminuir las cifras de niños afectados por el delito de violación sexual de menor de edad, haciendo una sugerencia de ideas a los legisladores y al Estado Peruano. Siendo el objetivo, proponer una pena por el delito de violación sexual de menor de edad, generados por la desinformación de los padres en el cuidado y protección del niño.

40.3 Marco Teórico

Los enfoques de la relación humana es un enfoque de Elton Mayo que considera la organización bajo un enfoque de consideración con los trabajadores citando mejores condiciones laborales (Ahida y Sumaya, 2015; Akemi, et al., 2021; Álvarez, 2018; Andreotti, et al, 2020; Apolo, et al., 2021; Arias, et al., 2016; Ávila, 2018). El enfoque de competencias estudia la gestión desde el talento humano en perspectivas del mismo trabajador, pueden aportar condiciones para alcanzar metas establecidas por las organizaciones desde la teoría de Dewey y Lewin en las teorías de revolución.

Bajo y Gonzales (2014): "La Gth son nuevas concepciones que buscan métodos de mejorar la perspectiva del capital humano para generar valor agregado dentro de la empresa". Chiavenato (2014): "la gestión del talento humano es la forma de manejo de personal que tiene la organización para poder generar y encontrar las capacidades de los trabajadores". El autor Mora (2012) afirma que la transformación para poder tener una gestión del talento humano es necesario que se maneje al personal desde un enfoque de desarrollo.

Para Aibieyi, S., y Henry, I. (2015), cuyo objetivo fue correlacionar la Gestión de talento humano y el compromiso organizacional, con una investigación descriptiva correlacional, utilizó un cuestionario para recolectar los datos, con una muestra de 48 colaboradores de organización de salud, donde presentó una relación entre las variables con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.455. Así mismo, Utami, et al., (2021) en su investigación descriptiva acerca de la descripción de la gestión del talento

humano en un hospital, en una población de 183 trabajadores, halló como resultados que el nivel de la gestión del talento humano alcanza un nivel medio con 56% en los cuales se busca la gestión adecuada por parte de los directivos.

También Ahamad y Raja (2021) en su investigación científica entre la Gth y el compromiso organizacional, en una población de 79 trabajadores de un hospital, reportó correlación entre las variables de estudio con un coeficiente de 0.834. Fong y Hassan (2017), en su artículo científico, con una investigación descriptiva, correlacional, en una población de 64 trabajadores de una organización de salud, tuvo como objetivo correlacionar gestión del talento humano y dimensiones del compromiso organizacional; donde se encontró que hay una relación entre la variable y las dimensiones, así también se observó que la mayor correlación es con la dimensión membresía 0.453.

Chiavenato (2014) considera a la gestión del talento humano estudiado desde cuatro dimensiones: La dimensión planificación se conoce como la organización que tiene la empresa en único de generar un ambiente adecuado para poder contratar el personal de una manera donde las condiciones laborales sean las más adecuadas. La dimensión integración, se puede entender como la gestión que abastece a la empresa desde los talentos, buscando requisitos y requerimientos adecuados. La dimensión compensación, se refiere cuando la organización busca las formas de pago y recompensa para los empleados desde la política de compensación. La dimensión desarrollo del personal es la función enfocada en el apoyo que se le da a trabajadores desde el aporte de información, y desarrollo profesional que puede tener el trabajador.

En el proceso de desarrollo humano se utilizan diversas técnicas, como el coaching ejecutivo, que consiste en desarrollar las habilidades humanas necesarias para reordenar relaciones con estilo de vida, equilibrar las relaciones interpersonales y organizacionales, y liderar, planificar, comunicar, socializar, manejar las emociones negativas, desarrollar la inteligencia emocional y, por lo tanto, ayudar a las organizaciones la cual asciende.

Se da cierta responsabilidad de acuerdo al nivel de dificultad en la toma de decisiones y fijación del salario en el que se da prioridad a aportar a la organización, los aportes se harán por sus habilidades a medida que desarrollen sus capacidades y

superación. su remuneración en su puesto; y por garantía o ratificación: Vincula las competencias, su desarrollo e idoneidad según el puesto, que además tiene beneficios como se visualiza en la institución más la significancia del cambio de comportamiento, reforzando otras iniciativas especializadas como referencia. De hecho, dentro de la organización se organizan los planes de gestión del talento y la toma de decisiones basada en estos principios. Sin embargo, él es el principal cómo la organización ve o debería ver su trabajo, por lo que incluso está facultado para evaluar sus objetivos en conjunto de las necesidades de la empresa y a través de ella asignar recursos humanos, licitaciones y gestión financiera, logrando resultados clave (Chiavenato, 2011).

Un mayor nivel de independencia refuerza la capacidad y eficacia de un equipo, teniendo una colectividad en la eficacia contribuyendo al éxito de la interdependencia, así beneficiando a todos los integrantes del equipo con resultados positivos del trabajo que se comparte. Por ello, una de las características de Gestión de talento de las personas es la flexibilidad en la forma de abordar los problemas concretos, y las pautas para ello deben ser claras, así mismo, todas se pueden detallar todos los aspectos organizativos. Por ello, interpersonales relaciones apuntan a lograr un sentido de independencia tan efectivo que se comparta algún objetivo común, lo que facilita que empresas y organizaciones se sientan igual, se sientan familiares y valoren el comportamiento individuo. Lo que se obtendrá a cambio no es monetario, más bien es el consuelo de realizar el trabajo satisfactoriamente, logrando el fin de la empresa o institución (Walton y Sparkman, 2017).

Díaz (2017), reportó un estudio en el hospital Sergio Bernales, con una población de 75 personas, cuyo objetivo fue determinar la correlación entre la Gth y el compromiso organizacional, en donde de acuerdo a los resultados se pudo observar la correlación entre las variables de estudio con un coeficiente de 0.687, donde a mayor gestión de talento humano, mejor es el compromiso de los trabajadores desde su lealtad.

Napan (2021) en su tesis tuvo como objetivo hallar correlación entre las variables gestión del talento humano y el compromiso organizacional, una investigación correlacional con instrumentos de recolección de datos de cuestionarios, con una

población de 89 trabajadores, En sus resultados se encontró una correlación de las variables con prueba estadística de $Rho = 0.347$.

Zafra-Tanaka (2015), en su artículo científico, de tipo de investigación descriptiva correlacional, en una población 99 personas, con el objetivo de hallar la correlación entre la Gth y el compromiso organizacional de los trabajadores cuyo resultado reportó la correlación entre las variables de estudio con un coeficiente de 0.534 donde a mejores condiciones de gestión del talento humano mejor serán las condiciones del compromiso organizacional en función de su involucramiento

Así también, Gómez (2021) en tu tesis tuvo como objetivo hallar el nivel de la gestión del talento humano en un hospital, con una investigación correlacional, con un instrumento de cuestionarios, con una muestra de 114 trabajadores, observó dentro de sus resultados que la gestión del talento humano alcanza un 44.7% en un nivel adecuado.

También en la presente investigación se puede considerar las teorías expuestas por Dawis y otros investigadores hablan sobre la discrepancia Intrapersonal que plantean que el mayor problema de insatisfacción y no complacencia de un trabajador a la hora de realizar sus labores es la falta de condiciones adecuadas que buscan estos a la hora de querer laborar dentro de una organización (Hereida., 2015; López y Fierro, 2015). Por otro lado, la remuneración y la seguridad en el trabajo son ante todo obligaciones que toda organización debe cumplir a la hora de reconocer el trabajo de funcionarios. Mientras, las situaciones en determinar las políticas de compensación y seguridad de laborar van alrededor de 4 supuestos relacionados en actitud de RRHH de organizaciones: 1. Actitud según la combinación de personalidad y entorno del trabajo; 2. Decisiones de los humanos dentro de su trabajo; 3. Todos con diferentes sueños, metas y necesidades; 4. todos eligen sus comportamientos, teniendo fines en el accionar para lograr sus resultados (OMS, 2010).

Desde otro punto de vista, la remuneración y estos supuestos están encriptados en la estructura del talento de las personas en forma de expectativas que tienen los principales factores, como la expectativa de éxito en el trabajo, el valor del rendimiento magnético, comportamiento y la efectividad permite a las personas elegir cómo hacer, hacer, usar las

oportunidades de trabajo proporcionadas en lo que respecta. Tres factores para la compensación y la estabilización del trabajo relacionado con la gestión del talento humano se consideran igual en común o específico, que muestra validez o desarrolla métodos y las mejores soluciones personales y colectivas en las organizaciones. Esto identificará los resultados que experimentan directamente como propios, o los resultados que la organización percibe como positivos y negativos (Tyler, 2011). Sin embargo, la satisfacción gremial se fundamenta en la comprensión de los componentes que objetan los individuos al evaluar sus expectativas y su percepción del funcionamiento institucional. A partir de este criterio, se ha determinado como una evaluación de la satisfacción gremial basada en creencias, sentimientos y valores desarrollados a lo largo del trabajo (Palma, 2005).

A su vez, los autores Claire y Bohrt (2014), habla de elementos que rigen al compromiso organización, el involucramiento es la condición en la cual el trabajador siente que debe de hacer esfuerzo en el cumplimiento de sus funciones para alcanzar las metas establecidas de acuerdo a la organización a la cual labora. La membresía es una capacidad del trabajador en donde se compromete a querer pertenecer dentro de la organización, sabiendo que puede haber otro tipo de ofertas laborales en otras organizaciones. La lealtad es una dimensión en la cual se puede observar que el trabajador se desempeña de acuerdo a las normas establecidas por la institución en donde la cultura organizacional tiene un papel importante a la hora de establecer condiciones conductuales.

40.4 Objetivos

General:

Identificar los factores y causas que conducen a la violación sexual de menores y desarrollar alternativas para frenar el ritmo de incremento en las estadísticas nacionales del Perú.

Objetivo:

Examen y análisis de las decisiones de la segunda instancia del tribunal penal permanente sobre violación de menores (artículo 173 del Código Penal). Tribunal Superior de Warrah 2018.

Identificar los factores que afectan los casos de violación infantil en la Corte Permanente de Apelación Penal.

Peralta (2022) menciona que, de acuerdo a los resultados obtenidos conforme al objetivo general "Determinar qué relación existe entre el tratamiento de las víctimas de violación sexual y las medidas adoptadas por el ordenamiento jurídico penal, SJM-2021". Se concluye que existe una relación significativa entre el tratamiento de las víctimas de violación sexual y las medidas adoptadas por el ordenamiento jurídico penal, SJM-2021. El tema se centra en que las víctimas no logran satisfacer su reinserción a la sociedad, porque al salir de todo el proceso, aún se sienten vulnerables a volver a pasar un hecho similar (p.82).

En cuanto a la religión de los condenados por el delito de violación sexual de menores de edad, Quispe (2016) señala que:

Los resultados indican que el 59,1% de condenados profesan la religión católica, frente al 18,2% que son cristianos, este hallazgo demuestra que los católicos son los que cometen con mayor frecuencia el delito de violación sexual de menores de edad, esto es porque en el Perú, es predominante el catolicismo, religión que prácticamente es impuesta por los padres a sus hijos, pues los hijos son bautizados a muy temprana edad ante el cura o representante de la iglesia católica; sin embargo los que profesan una religión cristiana también tienden a cometer violación sexual en agravio de menores de edad pero con menor frecuencia, probablemente esto se deba a que estas personas conocen más a fondo la palabra de Dios y consideran pecado a cualquier hecho delictivo. (pág. 31)

En cuanto a la victimización como una cadena de experiencias traumáticas, ALCCA (2019) alude que:

Donde la primera etapa de sufrimiento la crea la víctima, quien contempla la total impunidad de violencia, injerencia, humillación y conducta delictiva brutal. Dejando a las

víctimas y sus seres queridos con pena, dolor, sufrimiento, pena, ansiedad y depresión. Es cierto que hay situaciones en las que sólo sufre la víctima y se excluyen por completo las relaciones casuales, pero cuando no es así, se añade una nueva capa de sufrimiento. Lo llamo así, porque en toda esta situación, todo actor es criminal, cada consecuencia es una red de dolor tan fuerte que esclaviza a la víctima y le impide liberarse y pasar a una nueva vida progresiva. (pág. 274)

40.5 La persona humana y su comportamiento

Es comprensible que una persona cambie su personalidad en relación con el mundo que la rodea y que su estado emocional cambie, pero esta suposición puede no ser del todo correcta, ya que las investigaciones muestran que también puede nacer con problemas mentales graves. Inherente o hereditaria, esa sociedad no es el factor que influye para hacer cambios o mejoras, por el contrario, su naturaleza ya es mala.

El temperamento y el carácter son la individualidad de la persona. Es importante recordar que el primero, es genético o natural; a diferencia del segundo, que es cómo es cómo se enfrenta ante la sociedad, la educación que se obtiene a través de la formación, las amistades y el entorno.

Diariamente el Perú es espectador de noticias donde se pueden ver reflejada la afectación de sus ciudadanos, ya que sus víctimas son cada vez menores, y tanto niños como niñas inocentes se quitan la vida cuando no logran superar este trauma. El dolor y el sufrimiento no se pueden cronometrar.

El entorno familiar es un contexto de confianza para el menor, porque eso es lo que sus padres le hicieron creer. El pederasta se aprovecha de la inocencia de los menores, y los ataca sin piedad, como si no se dieran cuenta del daño causado.

Por otro lado, sobre los altos índices de criminalidad, Garay (2019) indica que:

Los altos índices de criminalidad sobre los menores de edad, han ocasionado propuestas y debates sobre la aplicación de la pena de cadena perpetua. Teniendo en cuenta como bien señala el autor, que existen regulación para tal delito en el ordenamiento

jurídico penal colombiano con una sanción de hasta 60 años de pena privativa de libertad. Como bien señala el autor explica que con la existencia de una pena de 60 años para la comisión de los delitos de violación sexual con menores de edad: hace que no sea necesario aplicar una pena tan simbólica como la cadena perpetua. Lo que claramente, evidencia una clara característica del “populismo punitivo” con tales propuestas, como aplicar la pena de cadena perpetua. (pág. 274).

40.6 Objeto del proceso penal

Se presenta una estructura básica según San Martín (2014) que son:

Casos de alegación y actos probatorios a cargo de las partes necesarios para que el juez pueda juzgar, a través del proceso penal el juez aplica el derecho objetivo a los casos concretos, esto es preserva el ordenamiento jurídico, tutelando efectivamente los derechos e intereses de los involucrados en el proceso lo que revela su pleno carácter instrumental el cual se distinguen tanto en procesos, como en disciplinas sustantivas o materiales existentes. (pág. 56).

Dado que el sujeto activo es alguien que tiene una relación íntima o autoridad sobre la víctima, a diferencia del sujeto pasivo, la víctima en este caso es sumisa, inocente, fácilmente manipulable y engañada por su falta de experiencia, y su corta edad (hasta 14 años). Asimismo, estadísticamente hablando, la peligrosidad se encuentra mayoritariamente en el ámbito familiar (parentesco), el cual es utilizado por los victimarios para hacer daño sin medir límites debido a la confianza del padre y de la víctima.

El delito de agresión sexual a un menor que actualmente estamos investigando es un delito doloso en el que el agente pretende dañar y satisfacer sus necesidades patológicas derivadas de un trastorno mental. El sustituto supo en todo momento que quería acceso físico por vagina, ano, boca o cualquier otro medio que dictara nuestro código, e incluso planeó lograrlo por un tiempo, analizando él mismo el núcleo para encontrar el momento exacto y atacar a sus víctimas.

La libertad sexual se entiende como la capacidad de autodeterminación sexual, donde una persona es libre de hacer lo que sea más cómodo para su cuerpo, libre de coacción, discriminación o posible violencia, de la que carecen los menores por edad, tamaño y mente.

Se deduce que los menores no son libres de participar en actividades sexuales, razón por la cual, desde la perspectiva de los autores, los derechos legales a la libertad sexual son inapropiados para ellos. Se considera que amerita una configuración diferente, porque aunque aquí se podría debatir sobre los derechos de los menores, quienes son considerados como sujetos de derecho, se debería primero preguntarse: ¿Los menores son libres? ¿o es más bien, un derecho que todos debemos proteger?

Considerando que la libertad significa tanto desplazamiento, como apertura de capacidades, en este caso se hace uso del derecho para limitar ese desplazamiento de su sexualidad, pues su desarrollo de personalidad corresponde a su desarrollo como persona.

Por tanto, una persona menor de 14 años no tiene capacidad de obrar para la libertad sexual, porque está protegida por el Estado, que es quien determina que esta persona alcanzará la libertad sexual cuando supere una edad mínima predeterminada. Momento en que ya se sabe dueña de su libertad sexual, y es libre de hacer lo que cree que es mejor para su cuerpo y de aceptar mantener relaciones sexuales, mientras esté consciente de ello. A diferencia de los menores de 14 años, cuya voluntad de dar su consentimiento es limitada, y se sigue siendo considerado esto un delito porque justamente la persona que protege esta libertad sexual, es un país.

Por esta razón, las autoridades legales del país, en un esfuerzo por detener los casos de agresión sexual, prohíben el acoso, los actos sexuales o los actos que dañan a los menores a través de la Sección 176A del Código Penal (1991). Retenido, Retenido: Sin intención de hacer contacto físico bajo la Sección 170, una persona menor de 14 años que comete o lo obliga a cometer tocamientos indecentes de sus partes íntimas contra sí mismo, un agente o una tercera persona, relaciones sexuales con cualquier parte. sobre su cuerpo o sus relaciones sexuales, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de quince años.

El sistema legal ha sufrido diversos cambios en la búsqueda de la prevención y la justicia; por ejemplo, nuestras autoridades judiciales combinan las penas de prisión con la cadena perpetua para reducir los casos de abuso sexual de menores. Se considera que ello no tiene sentido, porque se sigue actuando sobre la consecuencia, más no sobre la causa principal. Ello se refleja, en que la cantidad de agresiones sexuales contra menores de 14 años aumentan cada año, lo que pone en riesgo a más víctimas por abordar, como ya se mencionó no la causa principal, sino las consecuencias.

Como conclusión, se puede acotar que al igual que cualquier otro proceso, el proceso penal se da inicio con la finalidad que se ejecute la pretensión, ya sea por medio de una pena o por medio del resarcimiento o reparación civil determinada por el juez competente.

40.7 Bien jurídico protegido

El delito de violación del menor objeto de la investigación de este caso es un delito doloso, lo que significa que el autor inflige dolor y satisface sus necesidades patológicas intencionadamente debido a un trastorno mental. El victimario siempre supo que quería contacto físico vía vaginal, anal, oral, o cualquier otra vía prevista por el código, pues incluso lo planeó en un momento determinado, analizando él mismo el corazón de la víctima para dar con el exacto momento, y atacar así su situación.

Con el fin de detener los casos de violencia sexual, nuestras instituciones jurídicas han sancionado por ello actos ofensivos, de insinuación sexual o eróticos perjudiciales para menores en el artículo 176A del Código Penal (1991) Artículo 170 por cometer u obligar a un menor de 14 años que le haga, el tocamiento indebido de las partes íntimas del agente o de un tercero, la conducta sexualmente insinuante o pornográfica de cualquier parte del cuerpo, es sancionado con pena privativa de libertad en por lo menos, pero no más, de quince años.

La libertad sexual se entiende como la capacidad de autodeterminación sexual, en la que una persona es libre de hacer lo que considere mejor para su cuerpo,

sin coerción, discriminación o, en definitiva, violencia, pero los menores carecen de esta capacidad. Teniendo en cuenta la edad, el tamaño y la mentalidad, el estado, en un esfuerzo por proteger a los menores de 14 años, ha formulado una nueva regulación llamada compensación sexual, que también determina si los menores no elegibles aceptan ser incluidos en el delito.

Con el delito de violación del menor se pretende proteger la indemnidad o intangibilidad sexual de los menores de catorce años de edad. La indemnidad o intangibilidad sexual se entiende como protección de menores, quienes aún no pueden elegir determinadamente sexualmente por el grado de madurez. (SICCHA, 2015)

40.8 Conclusiones

El abuso sexual infantil es una preocupación para los países de todo el mundo, pero es un problema generalizado que aún debe explorarse. Cualquier niño puede convertirse en víctima de abuso sexual independientemente del género, la forma física, el origen socioeconómico, la familia u otros; al igual que cualquier persona puede ser un perpetrador.

Si bien existen datos sobre la epidemiología, y consecuencias de la violencia sexual en general, no conviene ceñirse a estos datos ni a los estereotipos comunes. Se han detectado, y notificado posibles ataques de personas que comúnmente son impensadas como victimarios.

Se necesita urgentemente una política nacional sobre la epidemia de violencia sexual. Políticas socialmente conscientes de coeducación, prevención, formación, protección, atención integral y reparación de las víctimas. Se debe acelerar el cambio para evitar la revictimización de las víctimas menores de edad de los depredadores sexuales.

En la legislación nacional, el artículo 4 de la constitución política del Perú, establece que la constitución protege los derechos de las niñas y los niños. (NCNA) por su parte, de conformidad con el derecho internacional, define el contenido de los mandatos constitucionales y especifica diversas medidas para la protección de los menores que están

expuestos a violencia relacionada con su sexualidad: Artículos 18(a) y 38, Artículo 144. y 146°.

Referencias

- Carlos Alberto Vásquez Boyer. (2003, July 14). *La pena aplicable a los delitos de violación sexual en las tendencias de los índices delictivos*. Lima Perú.
- Carvajal, C. (2006). EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES AGREDIDAS: EJE DE LA PROTECCIÓN CONTRA EL MALTRATO HACIA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. *Legal Medicine*, 23(1).
- interpol. (2022, July 22). *Base de Datos Internacional sobre Explotación Sexual de Niños*. Julio 2022.
- Mendoza Garay, A. (2019). Cadena perpetua para el delito de violación sexual con menores de 14 años de edad: es ¿eficaz y resocializador? *Revista de La Facultad de Derecho de México*, 69(274–1). <https://doi.org/10.22201/fder.24488933e.2019.274-1.69930>
- Vásquez B. (2003), La pena aplicable a los delitos de violación sexual en las tendencias de los índices delictivos, [Tesis de Bachiller, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Alcca (2019), Coyuntura socio jurídica de la víctima y el proceso de victimización por los delitos sexuales en el distrito judicial de Lima sur 2019. Tesis para obtener el título de abogado, Universidad Nacional Autónoma del Perú
- Peralta A. (2022), Análisis de la victimología y su relación al delito de violación sexual en menores de edad en san juan de miraflores-2021.
- Gómez R. (2014), La despenalización del aborto en casos de violación sexual e incesto: derecho fundamental de toda víctima a no ser torturada y revictimizada [Grado de Bachiller, Universidad de Costa Rica Facultad De Derecho], Costa Rica.
- Mendoza Garay, (2019). El vínculo socio familiar y los factores criminógenos en el delito de violación sexual de menores de 14 años. Tesis para optar el grado de magister

en derecho con mención en derecho penal y ciencias criminológicas. Universidad Nacional de Trujillo

Mendoza G. (2019), Cadena perpetua para el delito de violación sexual con menores de 14 años de edad: es ¿eficaz y resocializador?

Sheikh, S., & Janoff-Bulman, R. (2013). Paradoxical consequences of prohibitions. *Journal of personality and social psychology*, 105(2), 301–315.
<https://doi.org/10.1037/a0032278>

CAPITULO XLI

**BIG DATA Y ALGORITMOS: IMPLICANCIAS JURÍDICAS DENTRO DEL
MARCO DE DERECHOS FUNDAMENTALES.**

4.1. BIG DATA Y ALGORITMOS: IMPLICANCIAS JURÍDICAS DENTRO DEL MARCO DE DERECHOS FUNDAMENTALES.

BIG DATA AND ALGORITHMS: LEGAL IMPLICATIONS WITHIN THE FRAMEWORK OF FUNDAMENTAL RIGHTS.

Betsy Sucety Cardenas García

XXXXXXXXXXXXX

betsycardenasga@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-1645-6443>

María Del Carmen D'angel Panizo

María Del Carmen D'angel Panizo

maria.dangelo@upn.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-0784-740X>

Yesica Liliana Rodriguez Monzon

Universidad Católica de Trujillo

y.rodriguez@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-1594-5838>

Silvia Ana Victoria Vega Polo

Universidad Católica de Trujillo

s.vega@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-9829-0998>

Diego Horna Alva

Universidad Católica de Trujillo

d.horna@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0009-0009-8885-3350>

Veronica Elizabeth Rabanal Bardales

Universidad Católica de Trujillo

v.rabanal@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-0921-6994>

Resumen

En la investigación, se explorarán las causas más frecuentes de problemáticas originadas por diversas acciones humanas. Se explorarán conceptos nuevos que son generados como consecuencia de la creciente importancia atribuida a la privacidad en la

actual llamada era digital. Se hará hincapié en el control de datos y la necesidad de un enfoque legal adecuado para gestionar esta información. Se reconoce que estos aspectos aún no han sido completamente formulados, dado que las redes sociales contienen una abundancia de datos e información íntima y delicada. Jurídicamente, se busca manejar esta información de la manera más específica y correcta posible. Además, se hace notoria la contradicción existente, ya que la amplitud de información en las redes sociales presenta nuevos conceptos y realidades que requieren una atención esencial y minuciosa.

Palabras claves: algoritmos, datos personales, big data, consentimiento, tecnología.

Abstract

In the research, the most frequent causes of problems caused by various human actions will be explored. New concepts that are generated as a consequence of the growing importance attributed to privacy in the current so-called digital age will be explored. Emphasis will be placed on data governance and the need for an appropriate legal approach to managing this information. It is recognized that these aspects have not yet been fully formulated, given that social networks contain an abundance of intimate and sensitive data and information. Legally, we seek to handle this information in the most specific and correct way possible. Furthermore, the existing contradiction becomes evident, since the breadth of information on social networks presents new concepts and realities that require essential and meticulous attention.

Keywords: algorithms, personal data, big data, consent, technology.

41.1 Introducción

Al tener conciencia de la realidad constantemente cambiante, es menester realizar interrogantes sobre los problemas sociales surgidos a través de las actividades y comportamientos determinados en una sociedad.

Actualmente, se encuentra que la actividad diaria de la manipulación de información a través de equipos electrónicos, en términos generales el internet y las redes sociales han generado un impacto alrededor del planeta. Y aunque, esto no es nuevo, la recopilación de la información que hoy en día producen las redes sociales permite que, desde personas naturales como jurídicas, generen información relevante y se muevan ya sea de una manera eficiente, como de lo contrario de una manera perjudicial para la sociedad.

Tal como lo refiere, Carvajal (2020) “Los derechos de las personas se han visto vulnerados de manera indiscriminada, la información que se proporciona día a día a través de los medios tecnológicos está abarcando muchos ámbitos de nuestras vidas” (p. 2)

Si esto es tomado desde esa perspectiva y concepto, desde el tipo en que estos datos son recogidos y tratados está existiendo un mal funcionamiento, por ello mismo los usuarios quienes en diversos casos desconocen en que se obtienen y utilizan sus datos.

Asimismo, se menciona en tanto que actualmente es una revolución el tema de big data y algoritmos, implica ya cambios en muchos sentidos del derecho en tanto esto el autor menciona que, “es una herramienta de utilidad que en tanto puede promocionar y dar a conocer la mejora de la protección de los derechos humanos creando y formando macrodatos para el desarrollo sostenible” (Recio, 2007, p.32)

Si bien el autor menciona una visión positiva, no vale dejar de recalcar que esta información necesita ser regulada de manera puntual, generando para los usuarios información exacta, precisa y puntal de esta manera podemos generar una estrategia y visión más clara en los cuales no sean vulnerados los límites de los derechos fundamentales.

De la misma manera las acciones más resaltantes por el futuro de la protección en general de derechos, está en impulsar, fundamentalmente la transparencia y visibilidad, haciendo de estos términos y temas algo no engorrosos para el profesional de hoy, dentro del artículo se expresa de la manera siguiente:

El tratamiento necesario para el big data nos plantea la utilidad de principios normativos o autorregulatorios, que sean en uso de lo que genera la tecnología para poder

generar y transmitir la confianza necesaria para validar el uso de información personal que está siendo brindada. (Tellez, 2020, p.40)

De esta manera, se reitera la importancia de respaldar que el usuario tenga el acceso y transparencia del uso de sus datos es algo elemental, manteniendo siempre el secreto de cierta información.

No obstante, no se niega que diversos estados a nivel mundial están trabajando en la consciencia de la importancia de incorporación del uso de las tecnologías para el alcance de mencionadas metas, tanto económicas, como políticas y sociales. "Actualmente se define en tanto los términos de la economía digital en el marco de un desarrollo masivo, significando nuevos supuestos y situaciones jurídicas". (Carvajal, 2020, p.22)

Esto conlleva a que todas las personas dedicadas al derecho tengan un estudio más exhaustivo de las nuevas regulaciones jurídicas para velar por el uso adecuado de las tecnologías digitales de la sociedad, que son mucho más que un simple aplicativo o llenado de información para generar interacción a través de un móvil, una computadora o algo tan simple como un formulario, existiendo todo tipo de fenómenos legales que se desprenden del acceso a información, esto apertura a grandes interrogantes: ¿Se está autorregulado de manera correcta los aspectos tecnológicos? ¿Hay un tratamiento detallado para el tema legal referido a big data y algoritmos?

4.1.2 Metodología

En el presente trabajo, se prevaleció la aplicación del método hermenéutico, en la cual se desarrollará de manera seguida y puntual todo lo referido a la interpretación que se aplicó a lo largo del tiempo en los diversos contextos seguidos y dados; a través de los cuales se comprenderá lo siguiente:

Por medio de la aplicación del método mencionado, se identificará el problema subsecuente y contraponiendo autores e ideas que serán detallados y explicados de manera precisa y sintética; se procederá a identificar los textos que resulten pertinente y

relevantes para el caso concreto, asimismo, adquieren una relevancia y estatus de manera científica que son válidos y relevantes para el caso concreto.

Asimismo, gracias a esta metodología se podrá lograr la capacidad de poder comunicar de manera única en el tiempo espacio, que existen se dan niveles complementarios, al texto que toman y se deducirá de una manera interpretativa y deductiva.

Por ende, todas las definiciones que sean recogidas de manera valorativa serán entendidas en un sentido literal, que exigirán y emanarán de un sentido del psicoanálisis como rama del saber que podrán ser sometidas a análisis.

41.3 Resultados y discusión

Conociendo el big data y su impacto global

Antes de entrar a la temática específica, es menester iniciar por la sencilla y práctica: ¿Qué se entiende por datos? los datos es información que se va generando ya sea escribiendo en un computador, celular, hoja, aunque estas sean formas conscientes y prácticas, se puede efectuar de diversas maneras.

Cuando se usa un teléfono inteligente, quizás un reloj inteligente, o se escribe algún correo electrónico, ya se está generando diferente información importante, que aporta estadísticas, entre otras. De la misma manera se genera con la interacción en redes sociales, y la información que es solicitada.

En términos técnicos, Wolking Grupo en Data Protección in Telecommunicatios expone de manera sucinta sus ideas indicando que “los datos masivos y uso técnico referido al aumento del acceso y uso automático de la información, la cual genera valor y beneficio para la identificación de empresas y autoridades” (Alva, 2019, p.46)

Asimismo, en contraposición con lo mencionado, el hecho de que esta data sea importante y necesaria es que la clave del valor está en que estos datos personales puedan darse de manera directa, la cual el almacenamiento continuo de esta

información repercutirá al ser información sin autorización tanto, sin un previo acuerdo o confirmación, por lo expuesto (Recio, 2020) prevalece que: “En el caso de la persona física a la que se refieren los datos, ya no es una mera cuestión de consentimiento, legitimación o licenciamiento para el uso o explotación de los datos recolectados y analizados, sino de garantizar la responsabilidad” (p.24) es en tanto que debe contemplarse sobre el tiempo y la eficacia con permisos y autoridades, cuando el tema en beneficio sean los datos personales.

Si bien se hacía mención, hasta ahora no existe una definición jurídica sobre BIG DATA, pero las características más populares y conocidas a nivel estratégico son las siguientes:

Hablamos de una definición más sucinta mencionando que esta se basa en el volumen referida al tamaño pertinente; la usabilidad por la velocidad referida a generación de datos y procesos; la variedad, porque mientras esta sea almacenada por nuevos datos y más variables, múltiples serán los resultados accedidos, finalmente consideramos; la veracidad de datos junto al valor como aspectos esenciales para poder generar valor. (Minero Alejandre, 2019, p.30)

Y es que es indudable, que los desafíos más reveladores es que estos pueden generar en un entorno de tomas de decisiones relevantes de la autonomía individual de una persona, no se puede dejar de vista que es un conjunto impenetrable de información sujetos a decisiones que abren una apertura de una problemática a ser analizada, pero que de la misma manera, está sujeta a cambios y paradigmas renovadores.

Como bien se mencionó hay que entender que el big data en simple, no es un concepto jurídico. De esta manera se habla de una manera técnica, aunque como bien se está denotando tiene grandes repercusiones jurídicas. Este algoritmo mencionado en muchos de los datos que genera, no tienen el tratamiento correcto que conlleva. Hay personas que son conscientes que generan y utilizan los datos de terceros, que sin embargo la posesión de estos están siendo tratados, o trasladados a alguna organización u empresa.

Si en tanto esa información masiva va a ser analizada de manera regulatoria y legislativa del paradigma de las implicaciones que pueda tener para sus titulares, de esta manera Mayer y Cuvier (2013) sostuvo que existe la privacidad por consentimiento en tanto se dé la privacidad a través de la responsabilidad. (p.215)

Por otro lado, existe la necesidad de considerar diversas las relaciones que pueden darse por quien los obtiene, recaba y recolecta los datos personales, ya sea esta una entidad pública o una empresa u organización del sector privado; el que los trata y los usa.

En tanto se habla de esto, el derecho a la protección de datos personales, desde una perspectiva de derechos legítimos se consagra desde la siguiente estipulación: “toda persona tiene derecho a la protección de los datos de carácter personal que la conciernan” (CDFUE, 1978, art. 8) si bien estos datos se tratarán de modo real, en entes y fines concretos a lo que le concierne a una persona afectada, se da un fundamento legítimo previsto ante ley. Y es que en tanto un derecho básico a ser reconocido es que los datos recogidos solo conciernan a su rectificación.

Si bien la obligación exigible, que se pudiera presentar ante el tratamiento legítimo y las obligaciones tratada, es esencial para el tema de los derechos que son dados al titular, asimismo, la existencia de una autoridad de control o de supervisión que vele por el cumplimiento correcto de la normativa, que trate los datos personales. En tanto, (Green, 2022) precisó que uno de los pilares fundamentales del refuerzo obligatorio y regulatorio tomado por los algoritmos repercute en tanto a la supervisión humana de las decisiones tomadas. Es a su vez, en tanto el tema de las políticas públicas en administración y control humano, el que debe tener al final una supervisión o control sobre la decisión final.

A su vez, universalmente ya se está dando y mencionando el control del conjunto de datos que permite tratar y medir cantidades masivas de información del individuo en globalizado a una preocupación y responsabilidad técnica y civil, la cual permite hacer un cálculo satisfaciendo las ideas y pensamientos de diferentes conjuntos

masivos de personas. Sí bien el reto en el aspecto jurídico es grande, hay posibilidades grandes de crecimiento que hay que ajustar y nivelar para la sociedad.

Aproximación a derechos y su relación a la tecnología

Si bien la primacía de las situaciones cotidianas originadas, en tanto existen excepciones las cuales generan temas de interpretaciones tanto facultativas, jurisprudenciales y legislativas, sin embargo Ferreyros (2016) sostiene que, “en tanto el modo de vida de cada uno de los individuos, son libres de sus derechos, y pueden elegir como ser o no una persona pública o privada; siendo esta una libertad desarrollada”. (p. 141)

Si en tanto se da consensuado, el término que da por sustentado la libertad como el “derecho que tiene cada individuo a permanecer aislado, y no ser impedido de la publicidad” (Cooley, 1979, p. 730) se puede sostener un amplio concepto de arraigo constitucional, las posiciones en temas de derechos y definiciones elementales para la definición, superando la limitación generada por los derechos de privacidad superados de temas excepcionales que sean tomados preferentemente.

Si bien antes las libertades de la información pueden imponer un estilo de vida, el respeto en tanto a la actuación cotidiana, se traduce esencialmente por un deber de abstención, él es representado por la tranquilidad que este puede transmitir.

Existe en tanto, diversas sanciones y casos que son sobrevalorados en el tema de derechos inmiscuidos en esta relación y esta es “la autorización” en la que en tanto se deja vista como “normas precedentemente aludidas y decisiones de justicia que nos recuerdan el derecho de toda persona al respeto de su vida privada” (Ferreyros, 2016, p. 149), en tanto esta se puede considerar con precisión el alcance de la publicación, deviniendo el interés generado para evitar cualquier tipo de conflicto afectado.

Relación de los datos personales y big data en distintas legislaciones

Estados Unidos

Si bien, dentro de la legislación y lo que compete a la Ley de Comisión Federal del Comercio no nos habla de definiciones, ni espacios específicos de datos, esto se considera de la siguiente manera por lo mencionado por la Federal Trade Commission:

Estos dirigen desde mediante órdenes, que son aplicadas al seguimiento de las actividades de un consumidor en línea a lo largo del tiempo, efectuadas a través de las búsquedas del consumidor, las visitas a las páginas web y el contenido visualizado, para entregar publicidad dirigida a los intereses del consumidor individual y sobre los datos que se consideran sensibles como edad, raza, religión, entre otras. (Gallo, 2020, p.23)

Por lo expuesto, si bien en Estados Unidos, existen parámetros abiertos y accesibles, también deben ser usados exclusivamente para temas de gobierno, La Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguro de Salud (2020) expone y regula un historial clínico, de información médica y de salud individualmente identificable ya sea absorbida y/o por entidad cubierta o socio comercial, pero esta no fija a que eran obligadas y persuadidas. En tanto, la normativa lo regula como “información personal” la cual incluye un nombre de usuario o dirección de correo electrónico, combinando contraseña o pregunta en respuesta de seguridad permitiendo el acceso a una cuenta en línea.

Europa

Para el caso de la UE, se encuentra una diferencia entre tipos de normas características distintas, la cual, en la mayoría de los casos, el artículo 296 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, permitió que estas instituciones sean las cuales deben adoptarse teniendo el principio de proporcionalidad.

La comisión propuso su sustitución es así que opta por “considerarlo el instrumento jurídico más apropiado para definir el marco de la protección de datos personales en la UE” (Gascon, 2019, p.23), por tanto, se podría considerar que su intercepción y ejecución directa de un reglamento reduciría la fragmentación jurídica y ofrecería una mayor seguridad jurídica, la mejora de la protección de derechos fundamentales de las personas y la contribución de su mercado interior.

Asimismo, un dato relevante e importante en lo mencionado, es en tanto que facebook junto a su nueva plataforma trabajada por meta bussiness toman la protección de datos y la privacidad con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) establecido en toda la UE como “datos ya sean de persona física y/o identificable, la cual se considera términos que deban ser perceptibles mediante usuarios, que registran distintos datos personales, los identificadores lineales y diversos elementos propios de una persona en específico” (UE, 2018, p.4)

Si bien ante lo expuesto, facebook contraviene y expone en el marco de derechos de la siguiente manera, por todo el almacenamiento exclusivo de data e información a través de cada una de sus plataformas:

A través de facebook se previene y optan por salvaguardar de que nuestros productos y servicios cumplan el RGPD. Tanto Facebook como todos sus afiliados, incluidos Instagram y WhatsApp, cumplen el RGPD. Nuestro equipo ha estado trabajando en la revisión y ampliación de nuestras herramientas para ayudar a las personas a administrar su privacidad y comprender sus decisiones relativas a los datos personales. Asimismo, es así que el equipo encargado de almacenamiento de datos, ubicado en Dublín, con objeto de mejorar estas estrategias y trabajaran con un responsable de protección de datos. (RGPD, 2018, p.12)

El compromiso nacido en esta obligación está basado a través de un controlador de datos por la diversa información que este almacena, de la misma manera, existen casos clave, en los que Facebook como procesador de datos y más en los casos, en las cuales tiene la responsabilidad de desarrollar que todos estos datos cumplan con los RGPD, asimismo se debe tener en cuenta, que la masividad de estos datos no puede ser dejada de aquellos que no se desarrollan en totalidad, por información almacenada a realizarse de manera cuidadosa y controlada.

Perú

La existencia de la persona en el ámbito virtual en síntesis como definición sucinta menciona que: “es el reconocimiento de la identidad de una persona en un medio digital a través de mecanismos tecnológicos, seguros, confiables, sin necesidad de que la persona este presente físicamente” (Olivos, 2020, p.25)

Sin embargo, el definir siempre da la opción de delimitar un tema, sin embargo, Minero Alejandro (2019) sostiene fuertemente que “el reconocimiento de la identidad de una persona en un medio digital replantea los principios y reglas de su oficialización” (p. 221), de esta manera las reglas aplicables pueden ser dadas de una manera más profunda y sucinta.

En Perú muchos autores exponen que el ámbito virtual no será planteado de la misma manera, bajo mismos supuestos que conecten distintas identidades, con datos reales y virtuales, por tanto, Ferreyros, (2016) sostiene que “ambos casos, será necesario demostrar cómo la ley los vincula a una identidad real, y si estos datos de conexión son aquellos de una identidad virtual” (p. 222)

Para el caso concreto, la relación existencial entre protección de datos personales y la libertad de expresión se rige en el artículo 85 de RGPD “Procesamiento y libertad de expresión e información: “Según este artículo, los Estados miembros conciliarán el derecho a la protección de datos personales con el derecho a la libertad de expresión e información” (p.12), en particular, las exenciones y excepciones a capítulos específicos del Reglamento General de Protección de Datos son realizados con fines exigibles y justos, a travpes de la libertad de expresión e información.

Sin embargo, ambas representaciones son necesarias y válidas derechos consecuentemente unidos, es indudable describir que habrá una importancia y urgencia legal apoyada de una doctrina para proteger a aquellas personas quienes la gran revolución del Big Data corre el riesgo, pero por otro lado, se tiene que los expertos van mostrando cada vez más una sorprendente indiferencia sobre la exactitud y la procedencia de todos los datos almacenados por redes sociales.

41.4 Conclusiones

Siguiendo el paradigma desde el inicio de este ensayo, el big data ha sido dado para actualizar, enfocar y modernizar distintos fenómenos por todo el mundo, no cabe duda de que el internet ha marcado fronteras, por el cual la definición legal y doctrinal puede empezar a conceptualizarse a manera universal jurídica - legislativa, si bien ya existen datos, estos pueden ir ahondando más para términos específicos.

Las finalidades de cómo se da la información, van a seguir evolucionando de manera inevitable, más allá de cualquier propósito inicial que se tenga, la viralización y el conocimiento técnico es indispensable para todo, interpretar las posibilidades y determinar cuáles deben ser consideradas como relevante o útiles en un contexto, son necesarias para los propósitos, objetivos y paradigmas de la información.

Esta problemática expuesta desde un inicio, puede parecer alejada de la práctica; pero el big data va creciendo y almacenando información día a día, hora por hora, ya que estas formulan ideas desde donde se puede establecer exactamente datos, pero debido a la falta de regulación y conceptos se abre la necesidad de una difusión correcta de los conocimientos, los que en derecho digital, aún son muy vacíos; los legisladores entonces deben dar a conocer que cada persona tiene el derecho a saber cómo están utilizando tus datos, que hay detrás de un teléfono, de una app móvil, de una red social. el tratamiento de datos lleva a conclusiones y políticas que nos puede ayudar masivamente a absolutamente todas las personas. Un conocimiento importante, que trae grandes y nuevos retos para todos, es conocer del derecho imponiendo límites y regulaciones que pueden existir detrás de una pantalla como se dan en la vida diaria. Si bien existen distintas posiciones, los autores consideran que realmente la posición de que si bien la big data lleva a un crecimiento y estudio de algo mejor, plantea también grandes problemas técnicos, ya que la gran cantidad de datos puede repercutir en un difícil tratamiento y utilización.

No obstante, es importante recalcar, que cada día y momento que pasa, se debe ver al big data como un aliado de crecimiento, pero tanto como este sea utilizado, es menester plantear estos dilemas éticos, jurídicos y morales para darle la importancia que merece el almacenamiento de información, y el análisis de datos que puede predecir

comportamientos mediante algoritmos, muy efectivos para estudio de públicos en potencias de empresas públicas o privadas.

Referencias

- Carvajal, E. T. (2020). Documental analysis related to big data and its impact in human rights. *Derecho PUCP*, 84, 155–188. <https://doi.org/10.18800/DERECHOPUCP.202001.006>
- Cotino Hueso, L., García Mahamut, R., Medina Guerrero, M., Murillo De La Cueva, P. L., Rallo Lombarte, A., Rebollo Delgado, L., Troncoso Reigada, A., & Vidal Fueyo, C. (2020). Encuesta sobre la Protección de Datos Personales. *Teoría y Realidad Constitucional*, 46. <https://doi.org/10.5944/trc.46.2020.29105>
- de Alba Bastarachea, E. (2019). La protección de datos personales. In *Manual de uso del diputado* (pp. 331–334). Dykinson. <https://doi.org/10.2307/j.ctvk3gp9b.47>
- Minero Alejandro, G. (2019). Nuevas Tendencias en Materia de Protección de Datos Personales. La Nueva Ley Orgánica y la Jurisprudencia más Reciente. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 52.
- Olivos, M. (2020). EL DERECHO A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN EL PERÚ. *IUS: Revista de Investigación de La Facultad de Derecho*, 9(1). <https://doi.org/10.35383/ius-usat.v9i1.338>
- Tellez, E. (2020). Documental analysis related to big data and its impact in human rights. In *Derecho PUCP* (Issue 84, pp. 155–188). Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://doi.org/10.18800/DERECHOPUCP.202001.006>
- Recio, M. (2007). *Big data: hacia la protección de datos personales basada en una transparencia y responsabilidad aumentadas* <https://doi.org/10.15425/redecom.17.2017.09>

Capítulo XLII

NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE DEL RUBRO RESTAURANTES: UNA REVISIÓN
DE LA LITERATURA CIENTÍFICA.

42. NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL RUBRO RESTAURANTES: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA.

QUALITY MANAGEMENT STANDARDS FOR CUSTOMER SATISFACTION IN THE RESTAURANTS INDUSTRY: A REVIEW OF THE SCIENTIFIC LITERATURE.

Luis Augusto Durand Azcarate

Universidad Privada del Norte

augusto.durand@upn.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-2590-733>

Manuel Takeshi Vásquez Shimajuko

tvasquez@estudiovasquezboyer.com

 <https://orcid.org/0009-0001-4766-2197>

Karin Patricia Ramírez Figueroa

Universidad Privada Antenor Orrego

kramirezf3@upao.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-9344-6831>

Raquel Threysi Villanueva Riccer

Universidad Católica de Trujillo

r.villanueva@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0009-0006-7589-1217>

Brizza Wendy Pairazaman Gutty

Universidad Católica de Trujillo

bpairazaman@uct.edu.pe

 <https://orcid.org/0009-0005-3389-6231>

Ariana Abril García Obando

arianagarciaobando@gmail.com

 <https://orcid.org/0009-0003-3329-9424>

Resumen

La presente revisión sistemática describe el valor de las normas en la gestión de calidad y la satisfacción al cliente en las empresas del rubro restaurante, por tanto, nuestro objetivo es conocer la relación entre estas dos variables de investigación que son

importantes en el desarrollo de la mejora continua de toda gestión empresarial. En la búsqueda teórica sobre la calidad y la satisfacción se complementaron nuestros resultados con información obtenida en las siguientes bases de datos: Redalyc, Scielo, Dialnet, Google Académico y repositorios universitarios de instituciones públicas, privadas, nacionales e internacionales. Los criterios de inclusión y exclusión que se tomaron en cuenta para la selección de los documentos de investigación estuvieron comprendidos entre los años 2010-2023. Además, su contenido ha dado respuesta a nuestra pregunta de investigación porque al desarrollar una revisión científica los métodos utilizados fueron analizados académicamente. Se llegó a la conclusión que entre la gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el sector restaurante debe existir una relación que permita la optimización de la rentabilidad administrativa.

Palabras clave: Gestión de calidad, satisfacción al cliente, restaurantes, ISO-9001, calidad.

Abstract

The present systematic review describes the value of standards in quality management and customer satisfaction in companies in the restaurant sector, therefore, our objective is to know the relationship between these two research variables that are important in the development of the continuous improvement of all business management. In the theoretical search on quality and satisfaction, our results were complemented with information obtained from the following databases: Redalyc, Scielo, Dialnet, Google Academic and university repositories of public, private, national and international institutions. The inclusion and exclusion criteria that were taken into account for the selection of the research documents were between the years 2010-2023. Furthermore, its content has provided an answer to our research question because when developing a scientific review the methods used were academically analyzed. It was concluded that between quality management and customer satisfaction in the restaurant sector there must be a relationship that allows the optimization of administrative profitability.

Keywords: Quality management, customer satisfaction, restaurants, ISO-9001, quality.

42.1. Introducción

Las empresas debido a la coyuntura se están enfocando en la calidad y satisfacción al cliente con el objetivo de satisfacer los mercados y sus diversas segmentaciones más rigurosas, con estrategias eficaces, creando y entregando valor a sus productos y servicios.

El concepto de gestión de calidad se dio en el año 1980, después de pasar por muchas otras fases como la inspección de productos defectuosos, incorporación de normas y medidas de calidad, que pasó a ser posteriormente a control estadístico (1930 - 1940), y posteriormente trabajar para el aseguramiento de la calidad (1959 - 1979) (Hernández, Barrios, y Martínez, 2018). En el período de la gestión de la calidad, las empresas comenzaron a elaborar sus modelos de gestión, otorgando así la oportunidad de mejorar e innovar por medio de la autoevaluación, haciendo que toda organización tenga como objetivo satisfacer las necesidades y las expectativas de todos (Torres, Ruiz, Solís, y Martínez, 2012). Es por ello, que la función fundamental en las actividades de la empresa es la renovación de la calidad en relación con la satisfacción al cliente.

En la actualidad, frente al incremento de la globalización de los mercados, la competitividad entre los diferentes sectores económicos ha ido aumentando, y los restaurantes tienen que participar en el contexto. La competencia por llamar la atención de más clientes ha generado que la mayoría de los restaurantes mejoren la calidad del servicio que brindan a sus consumidores, ya que el mercado cada vez es mucho más exigente (López, 2018, p.1). Es por ello, que conocer y satisfacer las necesidades del cliente es muy importante, puesto a que la excelencia del servicio en la actualidad es más que una ventaja competitiva.

Hinojosa (2016) citado por Monroy y Urcádiz (2019) argumenta que, la presidenta de la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados A. C. [CANIRAC] señala que, en el servicio brindado por los restaurantes, la calidad es uno de los componentes más importantes y afecta positivamente tanto en la satisfacción de los clientes, como en la rentabilidad de sus ventas y su posicionamiento en el mercado en el que compite. En efecto, lo anterior confirma la influencia que hay entre calidad con la

satisfacción, rentabilidad y competitividad, y lo importante que es sobre todo para este rubro.

Según el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2012 y el Centro de Desarrollo Industrial [CDI], 2013 citados en Lizarzaburu (2016) señalan que el Perú se presenta con menor porcentaje de compañías certificadas en gestión de calidad, por tanto, en el año 2013 sólo 1200 entidades fueron certificadas con ISO 9001, significando que de 1.713.272 unidades solo el 0,071 están certificadas.

Según un estudio de Arellano Marketing, afirma que muchos restaurantes se equivocan al centrar su atención en la preparación de los platos y pensar que con eso es suficiente. Por ello, se dice que la buena sazón sería sólo un requisito, mas no una ventaja competitiva. Para que puedan diferenciarse, los restaurantes deben perfeccionar su atención al cliente y preocuparse por la calidad de los servicios que ofrecen, para que así, brinden una grata experiencia y logren fidelizar a los clientes (Díaz, López, Medina y Moreno, 2016, p. 4)

La Gestión de Calidad es una estrategia organizacional en donde todos los colaboradores participan con el objetivo de mejorar la eficacia de una organización para la satisfacción al cliente (Bueno, 2018, p. 22). Igualmente, se busca que toda la organización participe para la mejora de los productos y servicios, el aumento de clientes, la satisfacción laboral y la eficacia de la empresa (Demuner y Mercado, 2010). Así pues, la gestión de calidad, hoy ha pasado a ser una estrategia importante para poder enfrentarnos a las demás competencias, satisfaciendo diferentes necesidades y yendo más allá de las expectativas que cada vez se vuelven más exigentes.

Del mismo modo, la Norma ISO 9001 de calidad es una herramienta que se usa necesariamente en la gestión de calidad, que sirve para brindar infraestructura, procedimientos, procesos y recursos que sirven de apoyo para las empresas y así estas poder controlar y mejorar su desempeño y dirigirlos hacia la eficiencia, excelente servicio al cliente y calidad en el producto (Bueno, 2018, p. 23).

La satisfacción al cliente mide el nivel de estado de ánimo de los clientes, en el que se percibe el rendimiento de un producto o servicio. Dicho de otra forma, es encontrar el resultado de comparación entre la sensación de placer o de decepción de un producto al experimentarlo. (Jara, 2011). Dicho lo anterior, aquel estado del cliente puede concluir con una respuesta favorable o desfavorable hacia lo consumido en un restaurante, respuesta en la cual diferentes aspectos influyen, como: capital humano, comida, tiempos de espera, instalaciones, atmósfera, espacios, etc. (Monroy, 2019)

En el ámbito nacional, Cano (2017) realizó una tesis de maestría en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (ULADECH), con el objetivo de determinar la relación de la gestión de calidad de la atención al cliente y el nivel de satisfacción en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes: Caso Restaurante “La Rinconada” en la ciudad de Huarmey, 2016. La metodología empleada es descriptiva, correlacional y cuantitativa, de nivel aplicada y transversal. La muestra proporcional fue de 93 sujetos, con un cuestionario de 55 preguntas. Se utilizó como instrumento una encuesta de 55 preguntas. Concluye que sí existe relación entre ambas variables y que al mejorar la calidad de atención al cliente también al mismo tiempo se mejora el nivel de la satisfacción.

En el ámbito internacional, Jurado (2014) realizó una tesis de maestría en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, con el objetivo de determinar a través de un diagnóstico el nivel de calidad de gestión del servicio y atención al cliente en un restaurante de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito, a fin de proponer mejoras para los procedimientos internos, utilizando los criterios de la Norma UNE 93200:2008. La metodología que se usó fue cuantitativa. La muestra es el promedio mensual de clientes de enero a julio del 2014, un aproximado de 241 clientes. Se aplicaron varios instrumentos como encuestas, entrevistas, observación, grupos de discusión, entre otras. Concluye que se pudo determinar que existen aspectos positivos y negativos dentro de la administración y operación del restaurante, las mismas que deben ser corregidas y fortalecidas, para poder satisfacer al cliente.

En el ámbito nacional Santos (2017) realizó una tesis de maestría en la Universidad César Vallejo, con el objetivo de analizar la influencia entre la calidad de servicio del

personal y la satisfacción de los clientes en el Restaurante “El Madero” distrito la Victoria, Chiclayo 2017. La metodología que se usó fue tipo descriptivo y presenta un diseño correlacional. La muestra de los sujetos de estudio corresponde a 201 clientes, quienes fueron encuestados en un único momento. Concluye que evidentemente existe una asociación entre las variables de estudio, el cual conlleva a señalar que la calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente, en el Restaurante el Madero del Distrito de la Victoria.

En el ámbito nacional Sánchez (2014) realizó una tesis de maestría en la Universidad Privada Antenor Orrego, con el objetivo de demostrar que las habilidades del personal del restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo mejoran mediante la implementación de un plan de capacitación. La metodología que se usó fue el diseño en sucesión o en línea con un solo grupo que sirvió como experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de 10 preguntas. Se consideró como muestra a 175 clientes del restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo. Concluye que el trabajo con la aceptación de la hipótesis: la capacitación en habilidades de atención al cliente mejora la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante.

En el ámbito nacional Coronel (2016) realizó una tesis de maestría en la Universidad Señor de Sipán, con el objetivo de determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente en el restaurante Pizza Hut del centro comercial Mega plaza-lima 2016. La metodología que se usó fue de tipo descriptiva – correlacional. La muestra proporcional fue de 356 sujetos. Además, se elaboraron fichas bibliográficas de resumen y comentarios textuales. Concluye que existe relación significativa entre calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurante Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima.

Ahora se presenta la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el sector restaurantes entre los años 2010 - 2019?

El objetivo general del trabajo de investigación es conocer la relación de la gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el sector restaurantes. Así mismo, que las empresas sepan integrar de manera adecuada la calidad, para incrementar la satisfacción al cliente, porque cabe destacar que es una gran oportunidad que conlleva al éxito empresarial.

En cuanto a la justificación del presente artículo sistemático, nos permitirá comprender y ver más de cerca la importancia y la estrecha relación que hay entre la gestión de calidad y la satisfacción al cliente para el éxito empresarial de las diferentes empresas que pertenecen al rubro restaurantes, con el fin de desarrollar la mejora continua, perfeccionar la atención al cliente y la calidad de los productos o servicios brindados. En definitiva, esta información te permite desarrollar ventajas competitivas, con la prevención de futuros conflictos sociales, económicos y mejorar la imagen de la empresa.

4.2.2. Metodología

Esta investigación es una revisión sistemática que aborda el tema de Gestión de Calidad para la satisfacción al cliente en el sector restaurante.

Para la presentación de este trabajo el tipo de investigación fue la revisión sistemática, definido por Sánchez (2010) como “un tipo de investigación científica que tiene como propósito integrar de forma objetiva y sistemática los resultados de los estudios empíricos sobre un determinado problema de investigación, con objeto de determinar el “estado del arte” en ese campo de estudio”.

El procedimiento fue una revisión sistemática a donde existieron ciertos criterios de búsqueda para la inclusión y exclusión de documentos, en el que se usó documentos de investigación que no sobrepasen los 9 años de antigüedad, que contenga las variables del tema, en el idioma español, tanto locales, nacionales e internacionales.

La búsqueda se hizo en repositorios sobre tesis de universidades y artículos de investigación, sacadas de la plataforma virtual de “Google Académico”, también se visualizó diversas bibliotecas virtuales como Scielo, Dialnet, y plataformas de universidad de diversos autores.

Se consideró ciertas palabras claves para la búsqueda como “Normas en la gestión de calidad”, “Satisfacción al cliente”, “Restaurantes”, “Calidad”. También, se usaron palabras que incluían en el sector a estudiar como “ISO”, “ISO 9001”.

Se hizo también una búsqueda avanzada tomando en cuenta filtros como: palabras clave [("Normas en la gestión de calidad") AND ("satisfacción al cliente") AND ("restaurantes")], poniendo límites de tiempo como, investigaciones entre los años 2010-2019.

Se encontraron 54 documentos de investigación relacionados con las palabras claves de búsqueda, en el que se hizo uso de criterios de inclusión, exclusión para correcta selección de investigaciones de las revisiones. De los que se utilizarán 20 documentos de investigación.

Criterios de inclusión:

- Se incluyeron todos los documentos del tema a tratar "Normas en la gestión de calidad para la satisfacción al cliente en el sector restaurantes".
- Se incluyeron todos los documentos que responden a la pregunta de investigación.
- Se incluyeron los documentos que se hayan publicado entre los años 2010-2019.
- Documentos sobre empresas, artículos científicos, papers, tesis posgrado de instituciones públicas y privadas.

Criterios de exclusión:

- Antigüedad en años de publicación mucho menor del año 2010.
- Temas de otro tipo de sectores.
- Documentos extraídos de fuentes no confiables.

Para la inclusión de los documentos finales se consideraron criterios en base a elementos propios de un artículo científico y/o tesis de grado. La siguiente tabla detalla y describe tales criterios. (Tabla 1).

Tabla 32

Criterios de selección de documentos

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN
Título	Si se relaciona con la variable directa o indirectamente.
Objetivo	Si se detalla el tipo de investigación
Método	Qué tipo de método

Resultado	Si corresponden y tienen concordancia con los objetivos.
Instrumento de medición	Que se usa

Fuente propia

42.3. Resultados

La búsqueda de artículos en las bases de datos y motores de búsqueda arrojó un total de 54 documentos entre artículos y tesis originales en el periodo de tiempo de 2010 a 2019, distribuidos de la siguiente manera: Dialnet, 11 artículos; Scielo, 04 artículos; Google Académico, 04 artículos; Redalyc, 09 artículos; Repositorios Universitarios, 22 Tesis; Deloit, 01 artículo. A partir de este número total se eliminaron 03 documentos desde la matriz de base de datos, obteniendo un total de 51 documentos (Véase Tabla 2).

Tabla 33

Matriz empleada para la revisión sistemática de los documentos

Buscadores especializados y documentos seleccionados

BUSCADORES	ARTÍCULOS	TESIS	TOTAL
Google Académico	04		
Redalyc	09		
Scielo	04		
Dianelt	11		
Repositorios		22	
Total	28	+	22 = 51

Fuente propia

Posteriormente, se aplicaron criterios de inclusión y de exclusión hasta la obtención de un número final de 09 artículos y 11 tesis originales, sumando un total de 20 documentos presentados en la Tabla 3, que se usaron para la redacción de la presente investigación. Anudado a esto, los siguientes artículos, son los que al leerse respondieron a la pregunta

de investigación, contienen información valiosa sobre las variables de investigación y están entre los años 2010 - 2019 (Véase Tabla 3).

Tabla 34

Documentos finales según el criterio de inclusión

N o	AUTORES	ARTÍCULOS	TESIS	CRITERIOS DE INCLUSIÓN
1	Daniela Cecilia López Mosquera		Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil	Responde a mi pregunta de investigación y contiene información complementaria.
2	Mauro Alejandro Monroy Ceseña, Francisco Javier Urcádiz Cázares	Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México		Artículo que está dentro de los años 2010-2019.
3	María Del Carmen Sánchez Meza		Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en "el restaurant Mar Picante" de la ciudad de Trujillo	Responde a mi pregunta de investigación.
4	Kevin Santos Rioja		Calidad de Servicio del Personal y su influencia en la satisfacción de los clientes en el Restaurante El Madero Distrito La Victoria Chiclayo 2017	Responde a mi pregunta de investigación y contiene información complementaria.
5	Coronel Arce,		Calidad de servicio y grado de satisfacción	Responde a mi pregunta de investigación y contiene

	Carolina Soledad		del cliente en el restaurant	información complementaria.
			Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima	
6	Doris Margarita Cano Saldaña		Gestión de calidad de la atención al cliente y la satisfacción en la micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes: caso restaurante "La Rinconada" en la ciudad de Huarney, 2016.	Responde a mi pregunta de investigación y contiene información complementaria.
7	Hugo G. Hernández Palma Ignacio, Barrios Parejo David Martínez Sierra	Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones		Artículo que está dentro de los años 2010-2019.
8	Edmundo R. Lizarzaburu Bolaños	La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015		Artículo que está dentro de los años 2010-2019.
9	Monroy Ceseña, Mauro Alejandro	Factores de la satisfacción del cliente perspectivas en restaurantes de comida rápida		Artículo que está dentro de los años 2010-2019.
10	Jurado Toledo, G. D		Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo	Responde a mi pregunta de investigación y contiene información complementaria.

			en el Centro Histórico de la ciudad de Quito	
11	Miceli Paola Bueno Martínez		Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la Urb. 21 de abril, Chimbote, 2016	Responde a mi pregunta de investigación y contiene información complementaria.
12	Díaz Tello Edith Amparo, López Ramírez Katia Gisela, Medina Martínez César Francisco, Moreno Gálvez Joel Marx.		Calidad de las empresas en el sector restaurantes de la región Lambayeque	Responde a mi pregunta de investigación y contiene información complementaria.
13	Mtra. María del Rosario Demuner Flores, Profesora de Tiempo Completo, Dra. Patricia Mercado Salgado, Investigador SNI, nivel I	Gestión de calidad en PyMEs manufactureras certificadas con ISO 9001-2000		Artículo que está dentro de los años 2010-2019.
14	Sánchez Meca, J.	Cómo realizar una revisión sistemática y un meta-análisis		Artículo que está dentro de los años 2010-2019
15	Jara Miranda Robert Alexander		Plan de calidad de atención del servicio y la satisfacción del cliente en el restaurant turístico	Responde a mi pregunta de investigación y contiene información complementaria.

"El Mochica" Trujillo 2010			
16	Sara Ynés Tello Cabello	Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país.	Artículo que está dentro de los años 2010-2019.
17	Torres K., Ruiz T., Solís L., y Martínez F.	Calidad y su evolución	Artículo que está dentro de los años 2010-2019.
18	Meneses Contreras, María Pamela	Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, 2017.	Responde a mi pregunta de investigación y contiene información valiosa para mi artículo
19	Richard Oscar Martínez Chávez	Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote	Responde a mi pregunta de investigación y contiene información complementaria.
20	Jorge Benzaquen de las Casas	La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas	Artículo que está dentro de los años 2010-2019.

Fuente propia

La calidad ha experimentado profundos cambios que han permitido que las empresas lleguen poco a poco a la excelencia, inicialmente solo se trabajaba la calidad con un enfoque hacia el producto, posteriormente se pensaba en la satisfacción de las necesidades o expectativas de los clientes y, finalmente en el desarrollo de los grupos de interés de la organización. En tal sentido, el desarrollo económico de una empresa se debe

al crecimiento de sus ingresos, pero relacionados a la satisfacción del mercado en el que se desenvuelven (Torres et al. 2012; Tello, 2014).

Los clientes son la razón de ser de un restaurante, por ello, es indispensable conocer sus necesidades y expectativas para lograr la calidad en su servicio y así reflejar una ventaja competitiva; como resultado, se obtiene la satisfacción de los consumidores (Villalba, 2016; Meneses, 2017 y Monroy, 2019).

La satisfacción al cliente y la gestión de la calidad brindan considerables beneficios dentro de una organización, existe una alta relación entre la calidad del producto o servicio, el nivel de satisfacción del cliente y la rentabilidad de la compañía. Por ende, al considerar trabajar con niveles altos de calidad, la satisfacción del cliente elevará sus expectativas generando que los mismos paguen un mayor precio y posteriormente, regresen a comprar, abandonen la competencia y contribuyan con las ganancias de la empresa (Monroy, 2019; López, 2018; Coronel; 2016).

En cuanto a los aspectos menos investigados entre tesis y artículos encontrados se pudo determinar que la mayoría de estos no hablan sobre las certificaciones de calidad que se necesitan dentro de un restaurante, siendo la certificación principal y más importante en cuanto a calidad, el ISO 9001, que, al no contar con esta certificación, los restaurantes no estarían cumpliendo una adecuada gestión de calidad para la satisfacción al cliente. Por ello, es necesario que las certificaciones de calidad en el Perú se conviertan en un tema más reconocido y estudiado, para que los restaurantes tomen como una prioridad la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad.

La tendencia en la investigación señala que en los últimos tiempos la norma ISO 9001 en las empresas ha tenido un fuerte impacto debido a los cambios ocurridos en el mundo, esta es una herramienta esencial que especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad, sirve como un enfoque para cumplir las metas de la empresa, y la implementación adecuada de esta norma permite que las empresas puedan ofrecer y demostrar su capacidad al brindar un servicio o producto que vaya más allá de las exigencias del cliente (Benzaquen, 2018). En tal sentido, los Sistemas de Gestión de Calidad deberían tener más importancia que tan solo querer brindar una buena sazón, sólo si es que

la empresa busca el reconocimiento, fidelización de los clientes y el alcance de los objetivos empresariales.

Así mismo, las diferentes organizaciones que existen en el Perú se ven obligadas a cambiar sus procesos de una manera positiva con el fin de satisfacer el mercado mundial con productos y servicios altamente competitivos, y para que ocurra esto, se deben obtener certificaciones de calidad reconocidas (Benzaquen, 2018; Lizarzaburu, 2015). En definitiva, contar con el ISO 9001 se considera como un plus para las empresas, especialmente para los restaurantes, ya que, demuestran que no sólo están aptos para competir nacionalmente, sino también en el extranjero con una buena gestión de calidad.

Para finalizar, el enfoque sobre la gestión de calidad y satisfacción al cliente es lograr fidelizar a los clientes. Por ello, es indispensable conocer e identificar las necesidades, deseos y expectativas de los consumidores ya que esto permitirá obtener una ventaja competitiva y captar a los clientes, fidelizarlos y brindarles la confianza necesaria para que regresen y no recurran a la competencia. De este modo, los restaurantes deberán implementar estrategias respecto al personal, precios, local, la calidad de los servicios y productos que ofrecen y a la vez contar con las certificaciones de calidad necesarias para así, alcanzar la satisfacción de los clientes.

42.4. Conclusiones

La relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción al cliente en el sector restaurantes es realmente importante porque al ofrecer un buen servicio, el negocio satisface las necesidades y deseos de los consumidores, quienes exigen y cuestionan las formas en que son atendidos. Así mismo, la administración debe adaptarse a un mercado cambiante y su fidelización tiene que ser una prioridad en su gestión, ya que, permitirá optimizar su rentabilidad.

Se determina que la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción al cliente tiene un fuerte impacto en toda gestión empresarial porque cuando la administración considera una certificación ISO 9001, la empresa mejora en cuanto a su imagen, su marca,

sus servicios y productos que ofrecen a un mercado tan competitivo como se evidencia en el sector de restaurantes.

La gestión de calidad es una estrategia organizacional importante en toda planificación empresarial porque, le permite a la administración del negocio enfrentarse a la competencia que está actualizándose constantemente, con el objetivo de crecer en el mercado, satisfacer las necesidades y deseos de sus clientes quienes, a su vez, provocan expectativas que cada vez son más exigentes.

La influencia del capital humano, comida, tiempos de espera, instalaciones, atmósfera y los espacios en un restaurante, son los indicadores que debe considerar la administración cuando se planifican acciones para satisfacer deseos y necesidades, ya que, estos son elementos motivacionales que el cliente toma en cuenta al acudir a un establecimiento de consumo.

Referencias

- Benzaquen de las Casas, J. (Julio-Diciembre de 2018). *La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=So124-46392018000200281&lang=es
- Bueno Martínez, M. P. (2018). *GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR, SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES EN LA URB. 21 DE ABRIL, CHIMBOTE, 2016*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8228/GESTION_DE_CALIDAD_EN_LA_ATENCION_AL_CLIENTE_BUENO_MARTINEZ_MICELI_PAOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cano Saldaña, D. M. (2017). *Gestión de calidad de la atención al cliente y la satisfacción en la micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes: caso restaurante "la rinconada" en la ciudad de Huarmey, 2016*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11939>

- Coronel Arce, C. S. (2016). *CALIDAD DE SERVICIO Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANT PIZZA HUT EN EL CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA LIMA*; 2016. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2707/CAROLINA-SOLEDAD-CORONEL-ARCE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Demuner Flores, M., & Mercado Salgado, P. (marzo-agosto de 2010). *Gestión de calidad en PyMEs*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/342/34218346009.pdf>
- Díaz Tello, E. A., López Ramírez, K. G., Medina Martínez, C. F., & Moreno Gálvez, J. (2016). *CALIDAD DE LAS EMPRESAS EN EL SECTOR RESTAURANTES DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE*. Obtenido de Repositorio Universidad Católica del Perú: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14739/DIAZ_LOPEZ_CALIDAD_RESTAURANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández Palma, H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento*. Obtenido de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Jara Miranda, R. (2011). *Plan de Calidad de atención al servicio y la satisfacción al cliente en el restaurant Turístico «El Mochica» Trujillo 2010*. [Licenciatura]. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3731/jara_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jurado Toledo, G. D. (2014). *CALIDAD DE LA GESTIÓN EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8010>
- Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604/3278>
- López, D. (15 de febrero de 2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Meneses Contreras, M. P. (2017). *CALIDAD DE SERVICIO E INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES EN LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE*

- AYACUCHO, 2017. Obtenido de Repositorio UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CHIMBOTE:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5347/CALIDAD_SA-TISFACCION_DE_CLIENTES_RESTAURANTES_MENESES_CONTRERAS_MARIA_PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monroy Ceseña, M. A. (2019). *Factores de la satisfacción del cliente: perspectivas en restaurantes de comida rápida*. Obtenido de Dialnet:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7399782>
- Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (enero-julio de 2019). *Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México*. Obtenido de Scielo:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006
- Sánchez Meca, J. (2010). *Cómo realizar una revisión sistemática y un meta-análisis*. Obtenido de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3316651>
- Sánchez Meza, M. D. (2014). *CAPACITACIÓN EN HABILIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO EN "EL RESTAURANT MAR PICANTE" DE LA CIUDAD DE TRUJILLO*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf
- Santos Rioja, K. (2017). *CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL RESTAURANTE EL MADERO DISTRITO LA VICTORIA CHICLAYO 2017*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29517/Santos_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sara, Y. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/presentation/392797485/DialnetImportanciaDeLaMicroPequenasYMedianasEmpresasEnEID-5157875>

- Torres Saumeth, K. M., Ruiz Afanador, T. S., Solís Ospino, L., & Martínez Barraza, F. (2012). *Calidad y su evolución*. Obtenido de DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4400435>
- Vilalba Barragán, S. A. (17 de febrero de 2016). *ANÁLISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN AZUCA*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11384/TESIS%20FINAL%20CON%20FORMATO%20DISE%C3%91ADO2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



CONOCIMIENTO GLOBAL E INTERDISCIPLINARIO N° 3