

# e-REVISTA

MULTIDISCIPLINARIA DEL SABER

**Ciencias Sociales Aplicadas**  
**Ciencias de la Interacción Social**  
**Ciencias del Sistema Cognitivo Humano**  
**Ciencias de la Evolución de las Sociedades**

ISSN: 2960-2467

ISSN de enlace (ISSN-L): 2960-2467

Deposito legal AR2023000011

DOI: [10.61286/e-rms](https://doi.org/10.61286/e-rms)



Volumen 2 2024

**Centro de Investigación de Tecnologías de salud y Ambiente (CITSA)**

**José Anronio Romero Palmera**

DIRECCIÓN

**Vita María Calzolaio Cristofano**

SUBDIRECCIÓN

Departamentos

**Carmen Julia Silva Sánchez**

Diseño, evaluación y certificación de tecnologías

**Mirta Isabel Camacho Rivas**

Formación de talentos

**Yomar Alexander Bracho Díaz**

Unidades de investigación

**Karen Flores**

Cooperación y alianza

**Andrea Victoria Romero Maribao**

Relaciones Públicas



**EDITOR**

**José Antonio Romero Palmera**

<https://orcid.org/0000-0002-0675-5565>

Director del Centro de Investigación en Tecnologías de Salud y Ambiente,  
Maracay, Venezuela.

Escuela de Bioanálisis Profa Omaira Figueroa, Facultad de Ciencias de la  
Salud, Universidad de Carabobo sede Aragua, Venezuela.

**Vita Maria Calzolaio Cristofano Co-Editora**

<https://orcid.org/0009-0007-0277-5108>

Escuela de Ciencias Biomédicas, Facultad de Ciencias de la Salud Universidad  
de Carabobo sede Bárbula, Carabobo, Venezuela.

**Secretaría Técnica**

**Alfredo Alejandro Ojeda González**

<https://orcid.org/0009-0008-7235-0719>

Centro de Investigación en Tecnologías de Salud y Ambiente, Maracay,  
Venezuela.

Revista indexada en Scielo Venezuela, LATINDEX Directorio, LatinRev y  
AmelICA.

Publicada por el Centro de Investigación de Tecnologías de Salud y Ambiente  
RIF J-501773386.

Esta revista está editada online en la dirección:

<https://revista.investigaciondetecnologias.com/index.php/e-RMS>

**MIEMBROS DEL COMITÉ EDITORIAL**

**Lipsetlotte Infante Rivera**

<https://orcid.org/0000-0001-6094-1070>

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), Instituto Pedagógico Rural El  
Macaro Luis Fermin, San Juan De Los Morros, Venezuela / Universidad Adventista de  
Chile, Chile.

**Carmen Julia Silva Sánchez**

<https://orcid.org/0000-0001-8731-4560>

Centro de Investigación en Tecnologías de Salud y Ambiente, Venezuela.

**Luis Pérez Ybarra**

<https://orcid.org/0000-0003-0743-7953>

Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad de Carabobo, sede Aragua, Venezuela.

**José Domingo Mora Marquez**

Universidad Bicentenaria de Aragua, Venezuela.

**Karen Valera Canache**

<https://orcid.org/0000-0001-5694-5669>

Centro de Investigación en Tecnologías de Salud y Ambiente, Venezuela.

**José Gregorio Fernández Fernández**

<https://orcid.org/0009-0008-7235-0719>

Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad de Carabobo, sede Aragua, Venezuela.

**Francisca Fumero**

<https://orcid.org/0000-0002-2236-0088>

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Maracay, Aragua, Venezuela.

**Deneice Aida Montesinos Dalis**

<https://orcid.org/0000-0002-9894-459X>

Instituto Pedagógico de Maracay "Rafael Alberto Escobar Lara"; Venezuela.

**Yomar Alexander Bracho Díaz**

<https://orcid.org/0000-0001-5583-3655>

Facultad de Ciencias de la Salud Universidad de Carabobo sede Aragua, La Morita,  
Venezuela.

Centro de Investigación en Tecnologías de Salud y Ambiente, Maracay Venezuela.

**Victoria Parés Díaz**

<https://orcid.org/0000-0002-9408-7797>

Univerdidad Pedagógica Experimental Libertador, Maracay, Venezuela.

**Yurimer Angélica Martínez Lucero**

<https://orcid.org/0000-0002-4716-805X>

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), Instituto Pedagógico Rural El  
Macaro Luis Fermin, El Macaro, Venezuela

**Igor Bello**

<https://orcid.org/0000-0001-9379-6586>

Centro Internacional de Formación de la OIT, Turín, Italia.

Laboratorio de Higiene de MEDEX Latinoamérica.

**Yéssika Rosario Maribao Gutierrez**

<https://orcid.org/0000-0002-1390-0943>

Anglo Latin Culture 369 Corp., Miami Beach, EEUU.

**José Manuel Armada Pacheco**

<https://orcid.org/0000-0003-3827-6144>

Universidad Continental, Huancayo, Perú.

**Cristian Andrés Ferrada Ferrada**

<https://orcid.org/0000-0003-2678-7334>

Universidad de Los Lagos, Castro, Chiloe, Los Lagos, Chile.

**Marcos Alama-Flores**

<https://orcid.org/0000-0003-1445-9843>

Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú / Universidad Peruana Los  
Andes, Huancayo, Perú.

**José Alexander Linares-Morales**

<http://orcid.org/0000-0003-3812-938X>

Universidad Politécnica Territorial de Maracaibo (UPTMA), Venezuela.

**e-Revista Multidisciplinaria del Saber**, es una revista electrónica de publicación continua, arbitrada e indexada, de acceso libre, la cual nace del **Centro de Investigación en Tecnologías de Salud y Ambiente (CITSA)**.

Se fundamenta en la publicación de artículos inéditos de variada índole, como artículos científicos, de opinión, especiales, de datos, protocolos de investigación, revisiones bibliográficas, comunicaciones breves, reseñas, ensayos, notas técnicas, científicas y previas, entre otras, de autores e investigadores nacionales e internacionales de relevada trayectoria, los cuales contribuyen activamente al proceso de formación de conocimiento a través de la divulgación de sus más recientes investigaciones y producciones literarias.

El ámbito de acción temático de e-Revista Multidisciplinaria del Saber está enmarcado dentro del contexto de las ciencias sociales, fundamentado en el comportamiento, bienestar y salud del ser humano y sus múltiples interrelaciones con la sociedad, tomando un enfoque multidisciplinario, donde las producciones literarias publicadas, están centradas en las cuatro subdivisiones en las que se divide las ciencias sociales:

**Ciencias enfocadas en la evolución de la sociedad:** dentro de éste contexto encontraremos temas relacionados con la Demografía, la Arqueología, la Historia y la Ecología Humana.

**Ciencias encargadas del estudio del sistema cognitivo humano:** con disertaciones centradas en la Psicología y el Derecho.

**Ciencias que estudian la interacción social:** acá encontraremos artículos fundamentados en la Antropología, la Economía, la Etnografía y la Sociología.

**Ciencias sociales aplicadas:** enfocado en estudios diversos fundamentados en la Administración, el Urbanismo, la Pedagogía, la Contabilidad y las Relaciones Internacionales.

Nos debemos a nuestros lectores, por ello todas nuestras publicaciones pasan un riguroso proceso de revisión por pares externos de tipo doble ciego, con la finalidad de mantener la amplia calidad de cada uno de los artículos presentados, así como facilitar la indexación en las distintas bases de datos internacionales, para una mayor visibilidad de los trabajos publicados, todos bajo las normas actualizadas de referencia y citación de Normas APA 2023.



## Tipologías documentales

**Artículos originales:** Las contribuciones presentadas deben reportar investigaciones originales e inéditas en el ámbito de las ciencias sociales. Deben articular un problema teórico sólido, emplear metodologías claras y desarrollar análisis exhaustivos, culminando en consideraciones finales que aporten significativamente al campo de estudio.

**Revisiones bibliográficas:** Artículos que que analicen y sintetizen la literatura existente sobre temas específicos dentro de las ciencias sociales, con especial énfasis en el comportamiento, bienestar y salud humana, así como sus interrelaciones sociales. Se requiere un riguroso enfoque metodológico en la selección de fuentes actualizadas y la interpretación de resultados.

**Protocolos de investigaciones:** Artículos de análisis críticos sobre la presentación de metodologías de investigación en áreas específicas. Los trabajos deben estar respaldados por una sólida base académica y aportar perspectivas novedosas que fomenten el diálogo y la discusión en el campo.

**Notas técnicas y científicas:** Artículos de reflexiones críticas que presenten hallazgos novedosos, resultados preliminares o descripciones de nuevas tecnologías, técnicas o metodologías. Estos trabajos deben destacar la relevancia y el potencial impacto de los avances presentados.

**Comunicaciones breves, ensayos, y reseñas:** Informes concisos de alto impacto que presenten opiniones, ideas generales o evaluaciones comentadas sobre temas específicos. Estos deben incluir una descripción clara del contexto, el análisis de las prácticas relevantes y conclusiones fundamentadas.

**Cartas al editor:** Opiniones y comentarios que ofrezcan opiniones y comentarios sobre artículos publicados en la revista o sobre temas relevantes en el ámbito de las ciencias sociales. Estas comunicaciones buscan fomentar un diálogo constructivo entre autores y lectores, mediante argumentos claros y concisos, y deben abordar tópicos de interés para la difusión en e-Revista Multidisciplinaria del Saber.

**Editorial:** Este tipo de contribuciones refleja la postura de la publicación y busca influir en el pensamiento del lector, generar debate o destacar un problema importante. Las editoriales deben ser textos persuasivos y bien fundamentados. Novedades y actualidad de las ciencias sociales y sus subdivisiones.

CONTENIDO

Título	Identificador
<b>Editorial</b>	
<b>La clave de la comunicación científica: Precisión, Claridad y Brevedad</b> DOI: <a href="https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.107">https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.107</a> Jose Antonio Romero Palmera	e-RMS00012024
<b>Revisiones Bibliográficas</b>	
<b>Enfoques integrales y culturales en la intervención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátrica en pacientes con insuficiencia respiratoria aguda</b> DOI: <a href="https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.126">https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.126</a> Narcisa Estefanía Morocho Espinoza, Mayra Elizabeth Puglla Remache, Marjorie Lucia Castro Flores, Xiomara Nataly Bayas Condo, Cristhian Jair López Alvarado	e-RMS09122024
<b>Comunicaciones Breves, Ensayos y Reseñas</b>	
<b>Evolución de la lengua escrita y su impacto sobre el inglés como mecanismo comunicacional</b> DOI: <a href="https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.23">https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.23</a> Ángel Carmelo Prince Torres	e-RMS01022024
<b>Integración Familiar en la Educación Inicial: Fortaleciendo la Inclusión Escolar</b> DOI: <a href="https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.38">https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.38</a> Doriangelys Carolina Blanco Varela	e-RMS02032024
<b>El Teatro: Impulsando el Desempeño Educativo en la Educación Inicial</b> DOI: <a href="https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.42">https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.42</a> Yelitza Asunción Rivas Seijas	e-RMS01042024
<b>Participación comunitaria como estrategia para el desarrollo de la seguridad ciudadana en Venezuela</b> DOI: <a href="https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.50">https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.50</a> Aderso Fermín Colmenares Acosta	e-RMS02052024
<b>El rol del investigador y la ética: La incansable lucha de vida</b> DOI: <a href="https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.55">https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.55</a> Carlos Eduardo Díaz Rodríguez, Yuraima Mauricia García Ruiz	e-RMS06122024
<b>Artículos Originales</b>	
<b>Inteligencia emocional y rendimiento académico pos pandemia en los estudiantes de una Universidad de la provincia de Chanchamayo</b> DOI: <a href="https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.15">https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.15</a> Ana Mónica Huaraca García, Oscar Lucio Ninamango Solis, Carmen Cecilia Orihuela Romero, Linda Flor Villa Ricapa, Candy Cary Caro Baldeon, Sisy Sara Barros Lanazca, Franco Jesús Torres Ruiz	e-RMS01022024
<b>Participación de las nuevas audiencias digitales para la comunicación en salud en León, Guanajuato, México</b> DOI: <a href="https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.49">https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.49</a> Mónica del Rocio Morales Téllez, Maricruz Romero Ugalde	e-RMS01052024
<b>Tendencias actuales en mantenimiento productivo total</b> DOI: <a href="https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.60">https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.60</a> Jorge Luis Valencia Jarama, Víctor Hugo Ortiz Moscoso, Ricardo RASHUAMAN Flores	e-RMS01082024
<b>Marketing experiencial para la promoción de la mancomunidad San Vicente-Sucre</b> DOI: <a href="https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.65">https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.65</a> Brayan Iván Vélez Anchundia, Frank Ángel Lemoine Quintero	e-RMS02082024
<b>Protección sísmica de estructuras civiles mediante dispositivo INERTER en la provincia de Huancayo</b> DOI: <a href="https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.63">https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.63</a> Francisco Cyl Godiño Poma	e-RMS01092024
<b>Marketing digital y posicionamiento en clientes de un distribuidor autorizado de la empresa Bitel de la provincia de Chanchamayo</b> DOI: <a href="https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.128">https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.128</a> Fabricio Miguel Moreno Menéndez, Juan Manuel Sánchez Soto, Richard Kevin Campos Carpena, Luis Alberto Aguilar Cuevas, Ciro Liberto Santillán Enciso, Fredi Paul Gutierrez Meza, Aldo Abel Ramos Parra	e-RMS21122024
<b>Influencia de la planeación estratégica en la competitividad de los colaboradores del centro</b>	e-RMS20122024

# e-Revista Multidisciplinaria del Saber

Volumen 2, enero-diciembre 2024

ISSN: 2960-2467 / ISSN de enlace (ISSN-L): 2960-2467 /Deposito legal AR2023000011

DOI: [10.61286/e-rms](https://doi.org/10.61286/e-rms)

## comercial Plaza Seiko

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.127>

Uldarico Aguado Riveros, Suling Rubén Saico Salvador , Luis Alberto Aguilar Cuevas, Ciro Libertó Santillán Enciso, Oscar Lucio Ninamango Solís, Aldo Abel Ramos Parra, Valery Madeleine Balbin Minaya

## Representación femenina en los comités editoriales de revistas de psicología de alto impacto en el mundo

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.93>

Christian Renzo Aquino-Canchari, César José Cabieses-Pechú, Jean Paul Moreno-Palomino, Yuly Selmira Hilarrio-Pizarro, César Iván Rojas Jara

e-RMS01112024

## Evaluación de resultados del concurso de matemática y realidad cañetana 2024: Un Análisis de brechas

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.95>

Carlos Amidón Ortíz, Miriam Viviana Ñañez Silva, Ramón Osorio Alberto Bueno , Leonidas Asto Huaman, Marcia Adriana Iberico Díaz

e-RMS01222024

## Percepciones del valor histórico y arquitectónico de puentes peruanos: Perspectivas de mantenimiento y aplicación de los requisitos del método AASHTO-LRFD

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.75>

Francisco Cyl Godiño Poma

e-RMS03112024

## Evaluación de la calidad del servicio en la dispensación de medicamentos y su impacto en la fidelización de clientes en botica Luzmedic, Satipo

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.96>

Fabrizio Miguel Moreno Menéndez, Maril Patty Casio Ambicho, Sisy Sara Barros Lanazca , Leyla Chipana Saldivar , Quispe Espinoza Edith Pilar, Franco Jesús Torres Ruiz, Jefrin Marlon Silva Murillo

e-RMS04112024

## Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.98>

Adalith Anyela Meza Alcantara , Janny kety Ambrosio Peña, Diana Pariona Amaya, Carlos Marino Romero Cisneros, Diego Alonso Tello Porras, Franco Jesús Torres Ruiz , Jefrin Marlon Silva Murillo

e-RMS05112024

## El Turismo y Seguridad Integral en América Latina: Una Revisión sistemática

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.76>

Lipselotte Infante Rivera, José Manuel Armada Pacheco, Francisco Cyl Godiño Poma, Lesly Elizabeth Torres Chumbiauca, Bertha Nancy Larico Quispe

e-RMS06112024

## Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.129>

Milagros Amparo Astete Montalvo, Doris Isabel Alvarado Canturín, Diana Soraya Aguado Kiuchi , Leyla Chipana Saldivar , Christian Rómulo Barja Huayta , Lisette Paola Campos Carpena , Carlos Marino Romero Cisneros, Franco Jesús Torres Ruiz

e-RMS22122024

## Incidencia del Burnout académico y compromiso académico en la inteligencia emocional en estudiantes de una universidad nacional en Cajamarca -2024

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.102>

Jesica Pamela Huamán Murillo

e-RMS06112024

## Similitudes y Congruencias del Lenguajes de Programación en el Desarrollo de Aplicaciones Móviles

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.106>

Jefferson Jesus Aliaga Arias , Cesar Augusto, Atachao Vilchez, José Manuel Armada Pacheco

e-RMS01122024

## Las Políticas públicas en salud y su influencia en la calidad de vida de los pobladores de un distrito de Lima, 2023

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.108>

Esmel Guillermo Ruiz Yngol, Bryan Guillermo Ruiz Puquio

e-RMS02122024

## Estrategias efectivas de enfermería para la gestión del dolor en procedimientos neonatales

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.113>

Ingrid Valeria Flores Zambrano, Joselyne Nathaly Valenzuela Cáceres, Miryam Elizabeth Poma Rea, Lourdes Tatiana Vaca Martínez, Gabriela Solange Flores Duarte

e-RMS13122024

## Gestión de las escuelas en el nuevo milenio: Un compromiso con el aprendizaje generacional

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.103>

Brígido Ropa-Carrión, Marcos Alama-Flores, Alberto Octavio Carranza-López, Candelaria Flores-Miranda, Johan Edgar Ruiz-Espinoza

e-RMS01312024

## Asma y rinitis alérgica: Una vía una enfermedad. Control de pacientes asmáticos adolescentes

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.54>

Velmar Quintero Parada

e-RMS04122024

Para envíos de artículos: <https://revista.investigaciondetecnologias.com/index.php/e-RMS/about/submissions>

Para canjes: [Citsa.direccion@gmail.com](mailto:Citsa.direccion@gmail.com)

Dirección: Calle El Stadium 3-A. Sector Las Brisas, La Pedrera, Parroquia Las Delicias, Maracay, Estado Aragua, Venezuela.

## e-Revista Multidisciplinaria del Saber

Volumen 2, enero-diciembre 2024

ISSN: 2960-2467 / ISSN de enlace (ISSN-L): 2960-2467 /Deposito legal AR2023000011

DOI: [10.61286/e-rms](https://doi.org/10.61286/e-rms)

### **Rol de la Enfermería en la Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades en Comunidades Vulnerables**

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.118>

e-RMS05122024

Mónica Silvana Herrera Guanopatin, Natalia del Consuelo Escobar Carranco, Andrea Lisbeth Quingaluisa Tapia, Jenny del Rocío Molina Salas, Marjourie Jacqueline Vallejo Chicaiza

### **Conocimientos, prácticas y barreras en el manejo del dolor oncológico: perspectivas del personal de enfermería**

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.125>

e-RMS08122024

Alicia Nathaly Vargas Lozada, Katherine Alexandra Brito Torres, Luis Andrés Moreno Churo, Saida Nereida Lucas Bermeo, Tania Mariela Bayas Bayas

### **Gestión de equipos de trabajo y desempeño laboral de serenazgo de la municipalidad provincial de Huancayo**

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.130>

e-RMS22122024

Doris Isabel Alvarado Canturín , Sara Ricardina Zacarías Vallejos, Victoriano Eusebio Zacarías Rodríguez, Leyla, Chipana Saldivar, Maria Cristina Adauto Barzola

### **Gobierno digital y simplificación administrativa en empleados públicos de una municipalidad de la región Junín**

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.131>

e-RMS23122024

Victor Zacarías Vallejos, Carlos Samuel Borja Mucha , Doris Isabel Alvarado Canturín, Oscar Lucio Ninamango Solis

### **Gestión de mantenimiento y calidad de servicio a los estudiantes de una universidad privada de la región Junín**

DOI: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.132>

e-RMS24122024

Victoriano Eusebio Zacarías Rodríguez, Carlos Samuel Borja Mucha, Victor Zacarías Vallejos, Sara Ricardina Zacarías Vallejos, Maria Cristina, Adauto Barzola, Leyla Chipana Saldiva

## La clave de la comunicación científica: Precisión, Claridad y Brevedad

### *The key to scientific communication: Precision, Clarity and Brevity*

José Antonio, Romero Palmera <sup>1,2</sup>  

(1) Centro de Investigación en Tecnologías de Salud y Ambiente (CITSA), Maracay Venezuela.

(2) Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias de la Salud Escuela de Bioanálisis sede Aragua, Venezuela.

La redacción científica es una habilidad esencial en el ámbito académico y de investigación, ya que permite comunicar de manera efectiva los hallazgos y observaciones obtenidos a través de métodos rigurosos (Ramírez Pérez et al., 2023; Pérez Insuasti et al., 2024). Se define como una escritura técnica que informa sobre observaciones y resultados científicos, siguiendo convenciones específicas. Su objetivo principal es transmitir eficazmente los hallazgos de una investigación a otros científicos y a la comunidad académica. A diferencia de la redacción literaria, que puede tener múltiples propósitos, la redacción científica se centra exclusivamente en la transmisión clara de información (Ñaupas et al., 2018).

Una de las características más importantes de la redacción científica es la precisión. Esto implica utilizar el vocabulario adecuado para expresar exactamente lo que se desea comunicar, evitando términos vagos o coloquiales (Pérez Insuasti et al., 2024). La precisión no solo ayuda a transmitir el mensaje de manera efectiva, sino que también asegura que el lector pueda entender el significado exacto de lo que se está comunicando. Por ejemplo, en lugar de utilizar expresiones generales como "hacer un informe", es preferible optar por "redactar un informe", lo que proporciona claridad inmediata sobre la acción específica que se está describiendo.

La claridad es otra característica fundamental. Es esencial que el texto sea comprensible, evitando un lenguaje complicado que pueda oscurecer las ideas principales (Olarte Velasquez, 2024). Se recomienda el uso de voz activa y un orden lógico en la presentación de las ideas. Esto significa que las oraciones deben ser directas y las ideas organizadas de tal manera que el lector pueda seguir el hilo argumentativo sin dificultad. La claridad no solo facilita la comprensión, sino que también permite al lector evaluar críticamente los resultados presentados.

La brevedad también juega un papel crucial en la redacción científica. La información debe ser presentada de manera concisa, evitando redundancias y palabras innecesarias (Pérez Insuasti et al., 2024). Un texto extenso y prolijo puede distraer al lector del mensaje principal y dificultar la retención de información clave. Al optar por una expresión directa y concisa, se logra una comunicación más efectiva, donde cada palabra cuenta y contribuye al entendimiento del contenido.

La redacción científica no solo es importante para comunicar resultados; también juega un papel vital en el proceso de revisión por pares y publicación en revistas académicas (Pérez Insuasti et al., 2024). Un artículo bien redactado tiene más probabilidades de ser aceptado para su publicación, ya que demuestra un nivel adecuado de profesionalismo y atención al detalle. Por otro lado, un artículo con deficiencias en su redacción puede ser rechazado o criticado severamente, independientemente del valor científico de los hallazgos presentados.

Para aquellos interesados en mejorar sus habilidades de redacción científica, existen varias estrategias efectivas. Leer artículos publicados en revistas reconocidas puede proporcionar ejemplos claros sobre cómo estructurar argumentos y presentar datos (Rodríguez et al., 2021). Además, practicar regularmente la escritura y solicitar retroalimentación a colegas o mentores puede ofrecer perspectivas valiosas sobre cómo mejorar el texto antes de enviarlo para su publicación.

Dominar la redacción científica es fundamental para cualquier investigador o académico comprometido con la comunicación efectiva del conocimiento. Las características esenciales **PRECISIÓN**, **CLARIDAD** y **BREVEDAD** son cruciales para garantizar que los hallazgos sean comprendidos y utilizados adecuadamente por otros en el campo científico. Al adoptar estos principios en nuestra escritura diaria, podemos asegurar que nuestras contribuciones al corpus del conocimiento sean claras, precisas y accesibles para futuras generaciones de investigadores.







## Referencias bibliográficas

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa–cualitativa y redacción de la tesis*. (5ta Ed.). Ediciones de la U. [https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia\\_%C3%91aupas\\_5aEd.pdf](https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf)
- Olarte Velasquez, M. A. (2024). *Nivel de redacción científica y aprendizaje cooperativo en estudiantes de la Escuela de Estudios de Formación General, Escuela Profesional de Tecnología Médica de la UAC, 2021 II*. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/6483>
- Pérez Insuasti, J. J., Sarmiento, F. B. P., & Sarmiento, J. E. P. (2024). *Fundamentos De La Escritura Técnica Y Académica*. Juan José Pérez Insuasti ED. Riobamba, Ecuador. 139 P. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Z4w0EQAAQBAJ&oi=fnd&dq=La+redacci%C3%B3n+cient%C3%ADfica+es+una+habilidad+esencial+en+el+%C3%A1mbito+acad%C3%A9mico+y+de+investigaci%C3%B3n,+ya+que+permite+comunicar+de+manera+efectiva+los+hallazgos+y+observacione>
- Ramírez, A. A., Orellana, L. M., Tapia, R. C., Teves, R. V., & Tisoc, J. H. (2023). *Métodos de investigación científica*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.094>



## Enfoques integrales y culturales en la intervención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátrica en pacientes con insuficiencia respiratoria aguda

*Integral and cultural approaches in nursing intervention in the pediatric intensive care unit for patients with acute respiratory failure*

Narcisa Estefanía, Morocho Espinoza<sup>1</sup>  ; Mayra Elizabeth Puglla Remache<sup>2</sup> ; Marjorie Lucia, Castro Flores<sup>2</sup> ; Xiomara Nataly, Bayas Condo<sup>3</sup> ; Cristhian Jair, López Alvarado<sup>4</sup> 

(1) Universidad Tecnológica Indoamérica -Hospital General Ambato, Ambato, Ecuador.

(2) Hospital General Ambato IESS, Ambato, Ecuador.

(3) Investigador independiente, Ambato, Ecuador.

(4) Hospital Clínica Panamericana, Guayaquil, Ecuador.

### Resumen

La insuficiencia respiratoria aguda es una de las principales causas de ingreso en unidades de cuidados intensivos pediátricos (UCI), presentando un desafío crítico en el manejo de niños con afecciones respiratorias severas. Este artículo revisa dieciséis investigaciones sobre intervenciones de enfermería que buscan mejorar los resultados respiratorios en esta población. Las estrategias incluyen la implementación de protocolos estandarizados como el Triángulo de Evaluación Pediátrica (TEP), ventilación mecánica invasiva y no invasiva (VMNI), oxigenoterapia de alto flujo y monitoreo continuo de parámetros respiratorios. Se destaca el papel del personal de enfermería en la prevención de complicaciones, la educación a cuidadores y la aplicación de un enfoque integral que considera factores culturales y sociales. Los resultados indican que las intervenciones basadas en evidencia optimizan los parámetros clínicos, reducen complicaciones, mejoran la calidad de vida del paciente y disminuyen las estancias hospitalarias. Sin embargo, se identifican áreas de mejora, como la necesidad de capacitación continua y la integración de enfoques culturales en el cuidado. Este análisis enfatiza la importancia de un enfoque interdisciplinario y personalizado, centrado en el bienestar integral del niño y su familia, para promover una atención de calidad en entornos críticos. La combinación de estrategias clínicas con consideraciones culturales puede mejorar significativamente la experiencia del paciente y los resultados en el cuidado intensivo pediátrico

**Palabras clave:** insuficiencia respiratoria aguda, cuidados pediátricos, enfermería, ventilación mecánica, UCI.

### Abstract

Acute respiratory failure is one of the leading causes of admission to pediatric intensive care units (ICUs), presenting a critical challenge in managing children with severe respiratory conditions. This article reviews sixteen studies on nursing interventions aimed at improving respiratory outcomes in this population. The strategies include the implementation of standardized protocols such as the Pediatric Assessment Triangle (PAT), invasive and non-invasive mechanical ventilation (IMV and NIMV), high-flow oxygen therapy, and continuous monitoring of respiratory parameters. The role of nursing staff in preventing complications, educating caregivers, and applying a comprehensive approach that considers cultural and social factors is highlighted. The results indicate that evidence-based interventions optimize clinical parameters, reduce complications, improve the patient's quality of life, and decrease hospital stays. However, areas for improvement were identified, such as the need for ongoing training and the integration of cultural approaches into care. This analysis emphasizes the importance of an interdisciplinary and personalized approach centered on the holistic well-being of the child and their family to promote quality care in critical settings. The combination of clinical strategies with cultural considerations can significantly enhance patient experience and outcomes in pediatric intensive care.

**Keywords:** acute respiratory failure, pediatric care, nursing, mechanical ventilation, ICUs.

Recibido/Received	04-11-2024	Aprobado/Approved	26-12-2024	Publicado/Published	28-12-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

La insuficiencia respiratoria aguda es una de las principales causas de ingreso a las unidades de cuidados intensivos pediátricos (UCI), lo que representa un desafío crítico en la atención de niños con afecciones respiratorias severas. Este trastorno, frecuentemente causado por infecciones respiratorias, asma severa y neumonías, conlleva altas tasas de morbimortalidad en la población pediátrica (Astudillo et al., 2021). En este contexto, es fundamental adoptar enfoques integrales y culturales en la intervención de enfermería, que no solo aborden las necesidades médicas del paciente, sino que también consideren su entorno sociocultural y familiar.

Las intervenciones de enfermería en el manejo de la insuficiencia respiratoria aguda deben incluir la evaluación inicial y la implementación de estrategias avanzadas como la ventilación mecánica invasiva o no invasiva, la oxigenoterapia de alto flujo y el monitoreo continuo de parámetros respiratorios y hemodinámicos. Según Arias Mendoza et al. (2020), estas intervenciones son esenciales para estabilizar al paciente y prevenir complicaciones adicionales. Además, el personal de enfermería desempeña un papel crucial en la educación a los cuidadores, fomentando su participación activa en el proceso de atención y asegurando que comprendan las necesidades del paciente (Giselle, 2023). Este enfoque humanizado y culturalmente sensible es vital para mejorar la experiencia del cuidado y facilitar una comunicación efectiva entre el profesional de enfermería y la familia (Izurieta & Jurado, 2023).

A pesar de los avances en tecnologías y protocolos para tratar la insuficiencia respiratoria en niños, persisten desafíos significativos. La variabilidad en la implementación de prácticas estandarizadas puede afectar negativamente los resultados clínicos. Hidalgo et al. (2023) destacan que la falta de capacitación continua entre el personal de enfermería limita su capacidad para aplicar adecuadamente estas intervenciones. Asimismo, es crucial integrar enfoques culturales y sociales en el cuidado para abordar las barreras que pueden surgir debido a diferencias en creencias y prácticas familiares (Celis Andrés et al., 2018).

Esta revisión tiene como objetivo analizar las intervenciones de enfermería más relevantes en el manejo de la insuficiencia respiratoria aguda en niños ingresados en UCI. A través de una revisión sistemática de la literatura, se identificarán y sintetizarán las estrategias más efectivas, los resultados obtenidos y las áreas de mejora, proporcionando una base sólida para la práctica clínica (Páez-Luis et al., 2023). Este enfoque busca contribuir al desarrollo de un cuidado integral que esté centrado en el paciente y sus necesidades, promoviendo tanto su recuperación como el bienestar integral del niño y su familia.

## Materiales y métodos

La presente revisión de literatura se llevó a cabo con el objetivo de analizar las intervenciones de enfermería destinadas a mejorar los resultados respiratorios en niños con insuficiencia respiratoria aguda en unidades de cuidados intensivos (UCI). El proceso metodológico incluyó las siguientes etapas:

**Búsqueda de Información:** Se realizó una búsqueda sistemática en bases de datos electrónicas reconocidas, como PubMed, Scopus y Google Scholar. Se utilizaron términos clave como "intervenciones de enfermería", "insuficiencia respiratoria aguda", "cuidados pediátricos" y "UCI pediátrica". Además, se emplearon operadores booleanos para refinar los resultados y garantizar la inclusión de estudios relevantes.

**Criterios de inclusión y exclusión:** Los estudios seleccionados cumplieron con los siguientes criterios:

Publicados entre 2017 y 2024.

Enfocados en pacientes pediátricos con insuficiencia respiratoria aguda.

Que describieran intervenciones específicas de enfermería y sus resultados.

Escritos en español o inglés. Se excluyeron estudios duplicados, artículos de opinión, revisiones sin análisis de resultados específicos y aquellos que no abordaran directamente el rol de la enfermería.

**Selección de estudios:** Inicialmente, se identificaron 112 artículos potenciales. Tras una revisión exhaustiva del título, resumen y texto completo, se seleccionaron 16 investigaciones que cumplieran con los criterios establecidos y respondían al objetivo de la revisión.

**Análisis y organización de la información:** La información recopilada se clasificó según el tipo de intervención, los resultados reportados y su relación con el objetivo principal. Los datos se sintetizaron en dos categorías principales: estrategias terapéuticas y cuidados respiratorios, así como enfoques integrales y culturales en el cuidado. Para facilitar la visualización de las contribuciones individuales de cada estudio, se organizó una tabla descriptiva.

Los hallazgos se estructuraron en apartados que incluyen resultados, discusión y conclusiones, destacando las prácticas más efectivas reportadas en la literatura.

## Resultados

En la presente revisión se analizaron dieciséis estudios enfocados en intervenciones de enfermería para mejorar los resultados respiratorios en niños con insuficiencia respiratoria aguda en unidades de cuidados intensivos (UCI). Los hallazgos se organizaron en dos secciones principales que agrupan las prácticas y estrategias identificadas, y se presentan de manera resumida en una tabla descriptiva. Esta tabla detalla las principales intervenciones implementadas, como el uso de protocolos clínicos, capacitaciones, enfoques personalizados y cuidados holísticos, junto con los resultados clave reportados. La inclusión de esta tabla permite visualizar de manera clara y estructurada las contribuciones de cada estudio al manejo de esta condición crítica, destacando la importancia de un enfoque integral y basado en evidencia.

### Sección 1: Estrategias terapéuticas y cuidados respiratorios

**Evaluación y diagnóstico inicial:** Astudillo et al. (2021) enfatizan que la insuficiencia respiratoria aguda en pediatría requiere un manejo estructurado, fundamentado en evaluaciones iniciales y el enfoque ABCDE. Utilizando el Triángulo de Evaluación Pediátrica (TEP), destacan la importancia de identificar de manera oportuna síntomas como taquipnea y cianosis, lo cual es crucial para guiar intervenciones rápidas. Esta identificación temprana permite minimizar complicaciones y optimizar la recuperación en entornos críticos, asegurando que los pacientes reciban la atención adecuada en el momento necesario.

El enfoque ABCDE se centra en la evaluación sistemática del paciente, comenzando por la vía aérea (A), la respiración (B), la circulación (C), la discapacidad (D) y la exposición (E), lo que permite una valoración integral y priorizada de las necesidades del niño. Este método no solo facilita la identificación de problemas respiratorios, sino que también ayuda a establecer un plan de intervención inmediato que

puede incluir medidas como la administración de oxígeno, ventilación asistida o el inicio de tratamientos farmacológicos específicos según sea necesario.

*Tabla 1. Resumen de intervenciones de enfermería y resultados en insuficiencia respiratoria pediátrica*

Estudio	Intervención	Resultados Clave
Astudillo et al. (2021)	Triángulo de Evaluación Pediátrica (TEP)	Reducción de complicaciones respiratorias
Vásquez et al. (2019)	Cuidados en ventilación mecánica invasiva	Prevención de infecciones y fallas respiratorias
Theot-Monsalve et al. (2018)	Capacitación para manejo crítico	Mejora de conocimientos del personal
Vera-Carrasco (2022)	Soporte vital avanzado (ECMO, nutrición)	Monitorización y decisiones éticas efectivas
López-Padilla et al. (2022)	Protocolo de Unidades de Cuidados Respiratorios Intermedios	Optimización de recursos y reducción de estancia
Hidalgo et al. (2023)	Pronación y ventilación invasiva controlada	Mejora de parámetros respiratorios
Machado et al. (2018)	Oxigenoterapia de alto flujo	87% de mejora clínica
Celis-Andrés et al. (2017)	Capacitación continua del personal	Reducción de riesgos por capacitación
Flores Apaza et al. (2022)	Proceso de atención holístico en COVID-19	Mejora de parámetros respiratorios y hemodinámicos
Chacha Uto et al. (2022)	Decúbito prono y prevención de complicaciones	Reducción de lesiones y úlceras
Arias Mendoza et al. (2020)	Oxigenoterapia y educación familiar	Prevención de complicaciones respiratorias
Vega Quispe et al. (2024)	Planes personalizados basados en NANDA/NIC/NOC	Incrementos en frecuencia respiratoria (+3) y saturación de O <sub>2</sub> (+4)
García Hernández et al. (2021)	Cuidados en bronquiolitis aguda	Mejoras en indicadores respiratorios clave
Zurita-Desiderio et al. (2022)	Taxonomía y teorías de cuidado	Mejora de resultados con protocolos estandarizados
Páez-Luis et al. (2023)	Cuidado transcultural y prevención de automedicación	Fomento de prácticas seguras en comunidades
Álvarez Alonso (2020)	Ventilación mecánica no invasiva (VMNI)	Reducción de complicaciones por intubación

La implementación del TEP es particularmente relevante en situaciones críticas donde el tiempo es esencial. Al reconocer signos vitales alterados como taquipnea y cianosis desde el inicio, los profesionales de salud pueden actuar rápidamente para estabilizar al paciente, lo que es fundamental para mejorar los resultados clínicos y reducir la mortalidad en esta población vulnerable (Astudillo et al., 2021).

**Cuidados en ventilación mecánica invasiva y no invasiva:** Vásquez et al. (2019) señalan que la ventilación mecánica invasiva requiere cuidados estandarizados de enfermería para prevenir complicaciones. Esto incluye el uso de volúmenes corrientes bajos y la evaluación regular de gasometrías arteriales. La implementación de estos cuidados es esencial para minimizar riesgos asociados, como la hipoventilación o la hiperinsuflación, que pueden llevar a lesiones pulmonares (García-Hernández & García-Hernández, 2022). Además, es fundamental que el personal de enfermería esté capacitado en el manejo adecuado de los dispositivos de ventilación y en la monitorización continua del paciente para detectar cualquier signo de deterioro.

Por su parte, Álvarez Alonso (2020) resalta la efectividad de la ventilación mecánica no invasiva (VMNI) en pediatría, destacando su capacidad para evitar complicaciones asociadas a la intubación, como infecciones y daño traqueal. La VMNI se presenta como una alternativa valiosa que puede mejorar los resultados clínicos al reducir la necesidad de intervenciones más invasivas. Esta modalidad permite un manejo más seguro en pacientes con insuficiencia respiratoria leve a moderada, facilitando una recuperación más rápida y disminuyendo el tiempo de estancia en la UCI (López-Padilla et al., 2022).

Tanto la ventilación mecánica invasiva como la no invasiva son herramientas críticas en el manejo de pacientes pediátricos con insuficiencia respiratoria. La aplicación de cuidados estandarizados

y un enfoque basado en evidencia son fundamentales para optimizar los resultados y garantizar la seguridad del paciente en entornos críticos.

**Protocolos respiratorios en UCI y UCRI:** López-Padilla et al. (2022) describen el papel fundamental de las Unidades de Cuidados Respiratorios Intermedios (UCRI) en la mejora de la gestión hospitalaria mediante la implementación de protocolos como la ventilación mecánica no invasiva (VMNI) y la terapia de alto flujo. Estas unidades son esenciales para el tratamiento eficaz de pacientes que presentan dificultades respiratorias moderadas a severas, proporcionando un entorno especializado que se sitúa entre la atención intensiva y la hospitalización convencional. Las UCRI permiten una monitorización continua y un manejo adecuado de los pacientes que no requieren el nivel más alto de cuidados, pero que tampoco pueden ser atendidos en una sala de hospitalización estándar.

Por su parte, Hidalgo et al. (2023) subrayan estrategias adicionales en el manejo de pacientes críticos, como la pronación y el uso de oxigenación por membrana extracorpórea (ECMO) en casos graves de hipoxemia refractaria. Estas técnicas avanzadas demuestran un enfoque integral en el tratamiento de pacientes con insuficiencia respiratoria, optimizando los resultados clínicos y mejorando la recuperación. La integración de estas estrategias en las UCRI no solo facilita un manejo más efectivo de los pacientes, sino que también contribuye a reducir la carga en las unidades de cuidados intensivos tradicionales, permitiendo un uso más eficiente de los recursos hospitalarios.

**Manejo de infecciones respiratorias:** Machado et al. (2018) analizaron infecciones respiratorias bajas en niños menores de dos años y encontraron que intervenciones menos invasivas, como la oxigenoterapia de alto flujo, mostraron una mejora clínica significativa. Estas intervenciones no solo contribuyeron a una recuperación más rápida, sino que también ayudaron a reducir las estancias prolongadas en unidades de cuidados intensivos (UCI). Este hallazgo es fundamental para optimizar los recursos hospitalarios y mejorar la calidad del cuidado pediátrico.

La oxigenoterapia de alto flujo se ha convertido en una opción preferida en el manejo de estas infecciones debido a su capacidad para proporcionar un soporte respiratorio eficaz sin los riesgos asociados a la intubación. Según la literatura, esta modalidad permite mantener una adecuada saturación de oxígeno y mejorar la ventilación alveolar, lo que resulta en una disminución de la necesidad de intervenciones más invasivas (Asociación Española de Pediatría, 2021). Además, el uso de tratamientos menos invasivos no solo beneficia la salud del paciente, sino que también tiene un impacto positivo en la organización del sistema de salud al reducir la carga sobre las UCI y permitir una atención más eficiente y centrada en el paciente. Finalmente, es *sine qua non* implementar protocolos que prioricen intervenciones menos invasivas en el tratamiento de infecciones respiratorias bajas en niños, lo que puede resultar en mejoras significativas en los resultados clínicos y en la utilización de recursos hospitalarios.

## Sección 2: Enfoques integrales y culturales en el cuidado

**Capacitación y educación en enfermería:** Celis-Andrés et al. (2017) y Theot-Monsalve et al. (2018) destacan la relación entre el nivel de conocimiento del personal de enfermería y el manejo adecuado de los pacientes críticos. Ambos estudios subrayan que una formación continua es esencial para reducir riesgos y asegurar cuidados de calidad en entornos críticos, donde cada decisión puede tener un impacto significativo en la vida del paciente.

La capacitación constante permite a los enfermeros adquirir y actualizar habilidades clínicas, así como conocimientos sobre las últimas tecnologías y protocolos de atención. Esto es especialmente

relevante en unidades de cuidados intensivos (UCI), donde los profesionales deben estar preparados para responder a situaciones complejas y cambiantes. Celis-Andrés et al. (2017) enfatizan que un personal bien entrenado puede identificar rápidamente signos de deterioro en los pacientes, lo que es crucial para la intervención oportuna y efectiva.

Por su parte, Theot-Monsalve et al. (2018) argumentan que la educación continua no solo mejora la competencia técnica del personal, sino que también fomenta una cultura de seguridad dentro del equipo de salud. Esto incluye la capacidad de trabajar en colaboración, comunicarse efectivamente y tomar decisiones informadas bajo presión. En este contexto, la inversión en formación profesional se traduce directamente en mejores resultados clínicos y en una atención más segura y efectiva para los pacientes críticos.

**Cuidado transcultural y holístico:** Zurita-Desiderio et al. (2022) y Páez-Luis et al. (2023) destacan la importancia de integrar enfoques transculturales en la atención de salud, subrayando la necesidad de considerar prácticas populares en el cuidado de los pacientes. Ambos estudios enfatizan que, al reconocer y valorar las creencias y tradiciones culturales de las familias, se puede fomentar una educación dirigida a los padres que les ayude a prevenir la automedicación y los riesgos asociados a ella. Esta educación es fundamental para empoderar a los cuidadores, permitiéndoles tomar decisiones informadas sobre la salud de sus hijos y contribuir a un manejo más seguro y efectivo de las infecciones respiratorias agudas.

Además, el enfoque transcultural promueve una atención más holística y personalizada, que no solo aborda las necesidades médicas del paciente, sino que también considera su contexto cultural y social. Al implementar estrategias educativas que respeten y se alineen con las prácticas culturales de los padres, se mejora la comunicación y se fortalece la relación entre el personal de salud y las familias. Esto es crucial para garantizar que las intervenciones sean aceptadas y efectivas, lo que a su vez puede conducir a mejores resultados en la salud infantil (Zurita-Desiderio et al., 2022; Páez-Luis et al., 2023).

**Atención individualizada basada en taxonomías NNN:** Vega Quispe et al. (2024) y García Hernández et al. (2021) enfatizan la importancia de utilizar planes de cuidado basados en las taxonomías NANDA, NIC y NOC. Estas herramientas permiten personalizar las intervenciones de enfermería, adaptándolas a las necesidades específicas de cada paciente. Al implementar estas clasificaciones, los profesionales de enfermería pueden evaluar indicadores respiratorios clave, como la frecuencia respiratoria y la saturación de oxígeno, lo que facilita un enfoque más estructurado y efectivo en el manejo de pacientes con insuficiencia respiratoria aguda.

El uso de la taxonomía NANDA proporciona un marco para identificar diagnósticos de enfermería pertinentes, mientras que la clasificación NIC ofrece una guía sobre las intervenciones específicas que se pueden llevar a cabo para abordar estos diagnósticos. Por su parte, la clasificación NOC permite medir los resultados esperados de estas intervenciones, asegurando así que se logren mejoras en la salud del paciente. Esta integración de taxonomías no solo mejora la calidad del cuidado proporcionado, sino que también promueve una práctica basada en evidencia, lo que resulta fundamental en el entorno crítico de las unidades de cuidados intensivos pediátricos.

**Prevención de complicaciones y monitorización:** Chacha Uto et al. (2022) abordan la importancia de prevenir complicaciones durante el uso de ventilación mecánica, subrayando prácticas como el decúbito prono y la monitorización constante. Estas estrategias son esenciales para evitar lesiones cutáneas y el desplazamiento de catéteres, que son complicaciones comunes en pacientes

sometidos a este tipo de tratamiento. La implementación del decúbito prono ha demostrado ser efectiva en la mejora de la oxigenación y en la reducción de la mortalidad en pacientes con síndrome de distrés respiratorio agudo (SDRA). Además, enfatizan que una monitorización continua permite detectar y manejar oportunamente cualquier complicación que pueda surgir, garantizando así una atención más segura y efectiva.

Por otro lado, Flores Apaza et al. (2022) evidencian la efectividad de un enfoque humanizado y holístico en el manejo de pacientes con COVID-19. Este enfoque no solo se centra en los aspectos clínicos del tratamiento, sino que también considera las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes y sus familias. Al integrar prácticas de cuidado que fomentan la comunicación abierta y el apoyo emocional, se logra mejorar la experiencia del paciente durante su hospitalización, lo que a su vez puede influir positivamente en los resultados clínicos. Ambos estudios resaltan la necesidad de un enfoque integral en el cuidado de pacientes críticos, donde se priorice tanto la salud física como el bienestar emocional.

**Rol de enfermería en el soporte vital avanzado:** Vera-Carrasco (2022) examina las medidas de soporte vital en pacientes críticos en unidades de cuidados intensivos (UCI), abarcando aspectos como la ventilación mecánica, el uso de fármacos vasoactivos y la nutrición parenteral. En su análisis, destaca la importancia de la monitorización continua de los pacientes y la necesidad de tomar decisiones éticas en situaciones donde los tratamientos pueden considerarse fútiles. Esta reflexión es crucial para garantizar el bienestar del paciente, ya que implica equilibrar la intervención médica con el respeto a la autonomía del paciente y las expectativas familiares. Vera-Carrasco enfatiza que, en contextos críticos, es fundamental evaluar no solo la efectividad de las intervenciones, sino también su impacto en la calidad de vida del paciente y en el proceso de toma de decisiones compartidas entre el equipo médico y la familia.

**Prácticas de cuidado popular:** Páez-Luis et al. (2023) llevaron a cabo un análisis sobre el papel de los padres en el cuidado de las infecciones respiratorias agudas, destacando prácticas populares como la lactancia materna, la administración de vitamina C y el uso de plantas medicinales. Aunque reconocen que estas prácticas pueden tener una efectividad parcial, subrayan la importancia de la educación para mitigar riesgos asociados, como la automedicación. La investigación pone de manifiesto que, si bien algunas de estas prácticas tradicionales pueden contribuir al bienestar del niño, es fundamental proporcionar a los padres información adecuada para que puedan identificar correctamente los signos y síntomas de alarma relacionados con estas infecciones. Esto no solo ayudará a mejorar la atención que brindan a sus hijos, sino que también reducirá la incidencia de complicaciones graves derivadas de un manejo inadecuado (Páez-Luis et al., 2023).

## Consideraciones finales

La revisión de literatura realizada evidencia que las intervenciones de enfermería desempeñan un rol esencial en el manejo de la insuficiencia respiratoria aguda en pacientes pediátricos, especialmente en el entorno de las Unidades de Cuidados Intensivos. La implementación de protocolos estandarizados, como el Triángulo de Evaluación Pediátrica y la ventilación mecánica no invasiva, junto con estrategias específicas como el decúbito prono y la monitorización continua, son fundamentales para optimizar los resultados clínicos. Asimismo, la formación continua del personal de enfermería, orientada al manejo de tecnologías avanzadas y al reconocimiento temprano de complicaciones, resulta indispensable para garantizar un cuidado de calidad.

Se destaca también la importancia de un enfoque integral en el cuidado, que considere aspectos técnicos, humanos y culturales. Incorporar prácticas transculturales y populares efectivas, como la educación a los cuidadores sobre signos de alarma y la prevención de automedicación, permite personalizar las intervenciones y fomentar una atención más segura y respetuosa de las particularidades sociales de cada familia. Además, el uso de planes de cuidado basados en taxonomías NANDA, NIC y NOC ha demostrado ser una herramienta clave para mejorar indicadores respiratorios críticos y personalizar el seguimiento de cada caso.

Por último, la preferencia por intervenciones menos invasivas, como la oxigenoterapia de alto flujo, y la optimización de recursos mediante la implementación de Unidades de Cuidados Respiratorios Intermedios (UCRI), reflejan un avance significativo en la gestión clínica y hospitalaria de los pacientes pediátricos. Estas estrategias, combinadas con una atención centrada en el paciente y su familia, subrayan el impacto positivo de las intervenciones de enfermería en la recuperación y la calidad de vida de los niños con insuficiencia respiratoria aguda. En conclusión, un enfoque interdisciplinario, basado en evidencia y adaptado al contexto cultural y familiar, es crucial para alcanzar resultados exitosos en esta población vulnerable.

## Agradecimientos

A nuestras instituciones y compañeros colaboradores.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Giselle, Á. A. (2023). Cuidados de enfermería en la ventilación mecánica no invasiva en pediatría. In *Convención Calixto2023*. <https://convencioncalixto.sld.cu/index.php/calixto/2023/paper/viewFile/8/15>
- Arias Mendoza, M, Henríquez Bermudez, K y Ponzon Díaz, D. (2020). Cuidados de enfermería a pacientes con enfermedades respiratorias en una unidad de cuidados intensivos. *Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias de la Salud, Enfermería, Santa Marta*. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/20207>
- Astudillo MJ, Díaz SA, Álvarez M, Castillo EV, Betancourt MP, Pillajo KM. Cuidados de Enfermería en paciente pediátrico con insuficiencia respiratoria aguda en la Unidad Pediátricos Área de Emergencias. *Cambios revista médica*, 2021; 20 (1)117-132 <https://doi.org/10.36015/cambios.v20.n1.2021.615>
- Celis Andrés, A. L., Estrada Luciano, C. V., & Medina Padilla, M. E. (2018). Nivel de conocimiento del profesional de enfermería en el manejo de pacientes críticos con su insuficiencia respiratoria en la unidad de cuidados intensivos de medicina - UCI - Emergencia del hospital regional Hermilio Valdizan - *Huánuco 2017*.
- Chacha Uto, D., Basantes Toapanta, F., & Caizaluisa Toapanta, E. (2022). Intervenciones de enfermería para prevenir complicaciones en pacientes pronados con síndrome diestres respiratorio agudo (SDRA) Covid 19. *Polo del Conocimiento*, 7(11), 1143-1164. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i11.4913>
- Flores Apaza, P. M., Huanca Torres, E. I., & León Castro, D. L. (2022). Cuidados de enfermería a paciente con insuficiencia respiratoria aguda por coronavirus en un servicio de emergencia. *Investigación*



- E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 2(3), 143–154. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1647>
- García-Hernández, Amanda Lucía, & García-Hernández, María Noelia. (2022). Plan de cuidados pediátrico individualizado en lactante con proceso respiratorio agudo. *Ene*, 16(2), 1258. Epub 14 de noviembre de 2022. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2022000200009&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200009&lng=es&tlng=es).
- Hidalgo Acosta, J. A., Chávez Flores, H. D., Macias Pincay, J. R., Lugmania Sánchez, P. M., Velasco Rosillo, C. J., Sanga Pintag, D. A., ... Campoverde Vargas, E. A. (2023). Insuficiencia respiratoria aguda, hipoxemia refractaria y ventilación mecánica. Una revisión sistemática. *Medicinas UTA*, 7(3), 23–32. <https://doi.org/10.31243/mdc.uta.v7i3.2066.2023>
- López-Padilla, D., Corral Blanco, M., Ferrer Espinosa, S., Romero Peralta, S., Sampol, J., Terán Tinedo, J. R., Cano Pumarega, I., & Sayas Catalán, J. (2022). Unidades de Cuidados Respiratorios Intermedios: preguntas y respuestas [Intermediate Respiratory Care Units: Questions and Answers]. *Open respiratory archives*, 4(4), 100220. <https://doi.org/10.1016/j.opresp.2022.100220>
- Machado, Karina, Notejane, Martín, Mello, Marcela, Pérez, Catalina, Giachetto, Gustavo, & Pérez, Walter. (2018). Infecciones respiratorias agudas bajas en niños menores de 2 años. Hospitalizaciones durante el invierno del año 2014. *Anales de la Facultad de Medicina*, 5(1), 82-103. <https://doi.org/10.25184/anfamed2018v5n1a9>
- Oscar, Vera-Carrasco. (2022). Los enfermos en estado crítico y las medidas de soporte vital en las unidades de cuidados intensivos. *Cuadernos Hospital de Clínicas*, 63(1), 76-82. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1652-67762022000100011&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1652-67762022000100011&lng=es&tlng=es).
- Páez Luis, K. Y., Bernal García, M. I., & Quemba Mesa, M. P. (2023). Prácticas de cuidado popular en la prevención de las infecciones respiratorias. *Revista Colombiana De Enfermería*, 22(1), e057. <https://doi.org/10.18270/rce.v22i1.4054>
- Theot-Monsalve, R., Caballero, J. F., Tamayo-Rendón, D. Y., & Meléndez Mogollón, I. C. (2018). Manejo del paciente crítico con insuficiencia respiratoria. *Revista Conecta Libertad ISSN 2661-6904*, 2(1), 22–34. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/49>
- Vásquez Teran, A., Díaz Rodríguez, S., Alarcón Hinojosa, M., Iza Niza, A., Herrera Bastidas, G., & Casa Tipán, J. (2020). Cuidados de Enfermería al inicio de Ventilación Mecánica Invasiva en la Unidad de Cuidados Intensivos. *Revista Médica-Científica CAMBIOS HECAM*, 18(2), 106-115. <https://doi.org/10.36015/cambios.v18.n2.2019.558>
- Vega Quispe, A., Perez Quispe, J., Bernardo Cachique, K. J., Alvarado Silva, X. A., & Quispe Casanova, A. (2024). Cuidados de enfermería a pacientes con insuficiencia respiratoria mixta en cuidados intensivos (CIE J96.0): : un estudio de caso. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 4(3), 38–48. <https://doi.org/10.33326/27905543.2024.3.2092>
- Zurita Desiderio, M. J., Coello Llerena, M. F., Vásquez Morán, B. A., & Díaz Soledispa, M. M. (2022). Proceso de atención en enfermería en niños y niñas con enfermedades respiratorias. *Dominio De Las Ciencias*, 8(3), 52–65. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i3.2912>

## Evolución de la lengua escrita y su impacto sobre el inglés como mecanismo comunicacional

### *Evolution of the written language and its impact on english as a communication mechanism*

Prince Torres, Ángel Carmelo  

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela.

### Resumen

El proceso de comunicación se encuentra influenciado por la cultura de las comunidades y del mismo modo, uno de sus elementos interrelacionados es el lenguaje, el cual puede manifestarse de manera oral o de forma escrita. En este ensayo, se estableció como objetivo general conocer la historia de la lengua escrita y su impacto sobre el inglés como mecanismo para la comunicación humana en el contexto de la cultura social. Para el desarrollo del trabajo, se realizó una investigación de carácter documental por medio de la cual fue escogida la información pertinente y congruente con el principal propósito del presente texto. De esta forma, se comprendió que la lengua es uno de los elementos que se encuentran adheridos indisolublemente a la cultura, la cual incide sobre su desarrollo y con ello, en manifestaciones como la escritura se ha presentado una evolución a través de la historia de la humanidad, la cual ha influido sobre el inglés para constituirlo como el lenguaje que en el siglo XXI es utilizado de forma más amplia, comportando con ello una manifestación cultural que ayuda a catalizar las interacciones mundiales entre las personas.

**Palabras clave:** cultura, escritura, inglés, lenguaje, comunicación.

### Abstract

The communication process is influenced by the culture of the communities and in the same way, one of its interrelated elements is language, which can be expressed orally or in writing. In this essay, the general objective was established to know the history of written language and its impact on English as a mechanism for human communication in the context of social culture. For the development of this work, a documentary investigation was carried out through which the pertinent and congruent information with the main purpose of this text was chosen. In this way, it was understood that language is one of the elements that are inextricably attached to culture, which affects its development and with this, in manifestations such as writing, an evolution has been presented throughout the history of human culture, which has influenced English to constitute it as the language that is used more widely in the 21st century, thereby entailing a cultural manifestation that helps catalyze global interactions among people.

**Keywords:** culture, writing, English, language, communication.

Recibido/Received	2023-10-08	Aprobado/Approved	2024-03-15	Publicado/Published	2024-03-15
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

La lengua de acuerdo con el Diccionario Océano de la Lengua Española, puede definirse como “cada una de las distintas manifestaciones que el lenguaje adopta en diferentes comunidades humanas” (Océano, 1994, p. 589), con lo cual se asume que refiere al corolario de distintos códigos para la comunicación de las personas. Por su parte con respecto a la cultura, expone el mismo texto que es el “conjunto de estímulos ambientales que generan una socialización de los individuos en el curso de su desarrollo” (Océano, 1994, p. 287) y de esta manera, al indicarse que versa sobre un mecanismo para la socialización, puede interconectarse con la primera noción mencionada al inicio de estas líneas.

Cuando se desentraña el contenido sobre los conceptos de lengua y cultura, resulta natural indagar acerca de la sinergia en las relaciones entre ambas y del mismo modo es pertinente preguntar: ¿influye la cultura sobre la lengua o es la lengua la que condiciona por medio de su influencia a la cultura? Y con respecto a este punto existen diferentes concepciones, pero John Dewey (citado por Baca, 2010), pareciera decantarse por la segunda acepción al sostener que:

La cultura y todo lo que supone la cultura como distintivo de la naturaleza es a la vez condición y producto del lenguaje. En la medida en que el lenguaje es el único medio para conservar y transmitir a las generaciones ulteriores las capacidades adquiridas y las informaciones y los hábitos adquiridos, resulta ser lo último (p. 1).

De esta forma, se observa que el autor precitado considera que el lenguaje es el elemento influyente y condicionante directamente sobre la cultura, pues por medio de la manifestación en su comunicación puede servir como un instrumento para preservar costumbres y usanzas que a su vez habrían de regir los comportamientos que se lleguen a ejecutar en la comunidad donde se implementen. Además, en este sentido cabe mencionar que de acuerdo con Resina y Salas (2021) la lengua puede ser oral o escrita y en cuanto a ello, la primera se refleja sobre la segunda, estableciendo así elementos que se encuentran en constante relación en la cultura de las comunidades alfabetizadas y por ese motivo, en el caso de este trabajo se genera la importancia de establecer el impacto que la lengua escrita en el contexto social.

Así, la lengua escrita asimilada también como lenguaje escrito, puede definirse de acuerdo con el centro de capacitación empresarial COFIDE (2022) como “la transmisión de un mensaje o determinada información de forma gráfica, basándonos en el sistema de escritura de cada lengua. Puede emplearse a través de diferentes soportes físicos o digitales” (p. 1). Por lo tanto, en su calidad de agente para la catálisis de comunicaciones, esta noción reviste gran importancia porque impulsa el desarrollo de las personas puesto que funge como instrumento para el aprendizaje, la información, interrelación humana, el goce del tiempo libre, así como el fomento de la participación ciudadana (Ballesteros, 2016). Entonces, vista la influencia que manifiesta la lengua escrita sobre los hechos de la humanidad en tanto que da paso a la realización de diferentes acciones interdependientes de ella, es crucial conocer los orígenes de esta manifestación para la interconexión de los individuos ya que como aclara Mondragón (2011):

La escritura es una actividad humana que aparece mucho más tarde en la historia que la capacidad de hablar. Los grupos humanos necesitaron varios siglos para desarrollar distintos sistemas de escritura y diversos artefactos para conservarla a través del tiempo. Hoy contamos con medios físicos y electrónicos para preservarla y hasta estudiamos cómo se construye un texto.

Utilizar la lengua escrita, más allá de sólo saber anotar letras, requiere un entrenamiento más sofisticado que el que usamos para aprender a hablar cuando éramos pequeños. El dominio de la lengua escrita requiere conocer tanto el código lingüístico correspondiente al idioma, como la gran diversidad de textos que se pueden producir. Hoy en día este conocimiento se adquiere básicamente en la escuela, incluida la universidad, en donde los estudiantes ya rebasaron el nivel

de la sola alfabetización, pero aún requieren desarrollar la habilidad de producir textos adecuados (p. 1).

Consecuentemente, puede entenderse entonces que la escritura requiere ser estudiada porque su nivel de complejidad en cuanto al modo de aprendizaje, puede resultar mayor al caso de la lengua oral y uno de los aspectos que resulta de utilidad para su desglose es el conocimiento sobre su desarrollo. Ahora bien, con estas ideas, es menester apuntar que con el desarrollo de la globalización se ha impulsado la valoración en el aprendizaje de ciertos idiomas y entre ellos, el inglés ha tomado mayor relevancia porque como bien expone Vargas Soto (2017) su instrucción se justifica porque es el más usado entre las personas que utilizan una lengua extranjera; aumenta la posibilidad de empleabilidad a nivel mundial; los países anglos mantiene una vanguardia tecnológica y económica; aparte que es ampliamente difundido gracias a la expansión colonial. Con esto, se observa que el adecuado conocimiento de la lengua inglesa no solo tendría que limitarse a su vertiente oral, sino también a la escrita y así, es fundamental conocer su evolución y sus implicancias.

Por ende, el propósito general de este ensayo es conocer la historia de la lengua escrita y su impacto sobre el inglés como mecanismo para la comunicación humana en el contexto de la cultura social. En este sentido, se realizó un examen documental considerado entre las actividades del Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (Venezuela) para el logro de ese objetivo, puesto que “es una de las técnicas de la investigación cualitativa que se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros” (p. 1). Con ello, se produjo la base para la argumentación pertinente con este tema.

## Argumentación

Por lo general, se tiene la idea de que es la cultura la que condiciona de una u otra forma el mundo que nos rodea: Tanto así, que incluso se afirma que ella está conformada por arte, normas, instituciones y símbolos (Centro Europeo de Postgrado, s.f., p.1), por lo que dentro de tal simbología o codificación podría incluirse al idioma o el lenguaje. Sostener tal afirmación, como se observa, no se contrapone al punto de vista de autores citados en el apartado anterior en donde se llegó a sostener que la lengua es un verdadero elemento del cual depende la cultura, puesto que es cierto que consiste en uno de sus elementos constitutivos, pero también lo condiciona (Baca, 2010).

Zimmermann (1991) expone que la lengua es la expresión de la identidad de etnias, naciones o grupos sociales. Por lo tanto, ¿no sería lógico pensar que la lengua es el resultado de la interacción de las personas en un entorno aceptado de forma comunitaria? Aparentemente sobre ese punto existen diversas teorías. En este sentido, resulta adecuado apuntar variedad de posturas que se encargan de desentrañar esta interrogante y las cuales refieren las cuestiones siguientes:

1. Se asume que “el lenguaje constituye un hecho cultural en sí mismo, prueba de ello es que al aprender cualquier idioma, no solo basta con saber expresar gramaticalmente o lingüísticamente determinada oración, sino que debemos tener en cuenta...otros aspectos” (Odriozola, 2016, p. 15). Por lo tanto, se establece que la lengua y su adecuada manifestación se relacionan estrechamente con el contexto donde se utilice, y esto también incluye al entramado de la cultura que tenga a quien se le quiera comunicar y donde se ejecute esta acción.
2. Asimismo se manifiesta que “el lenguaje posee todas las características de aquellas actividades creadoras del espíritu...y que se llaman cultura” (Velarde, citado por Simal Lozano, 2017, p. 14). Con lo cual, se establece que la cultura y el lenguaje tienen elementos confluyentes que advierten una fusión de actividades que permiten manifestar el pensamiento humano.

3. Calzadilla (2018) también opina que “cuando analizamos el lenguaje estamos ante una forma de cultura, quizás la más universal de todas y la primera que distingue inmediata y netamente al hombre de los demás seres de la naturaleza” (p. 1), y así se la lengua se torna en una figura considerada como la manera en que se puede hacer material una manifestación de carácter cultural que permite particularizar a los seres humanos y diferenciarlos de otras especies.

Y así, podría continuarse con la citación de autores y más estudios que proveen sentencias sólidas sobre la cuestión objeto de este escrito, sin que necesariamente se enlace una opinión con otra porque estas son resultantes de la subjetividad y percepción que cada uno de los especialistas sobre el tema. Por ello, para quien escribe estas líneas, resulta un tanto contradictorio afirmar que es la lengua la que condiciona la cultura, pues según su visión ocurre todo lo contrario: la lengua es influenciada por la cultura, condicionada por ella, se amplía o reduce de acuerdo a las usanzas, las costumbres o la flexibilización de las distintas pautas sociales e incluso puede ser estudiada de una forma más amplia cuando se hace oficial a través de los distintos dispositivos legales imperantes dentro de un territorio.

Sin embargo, este autor no pretende indicar que algunos estudiosos están errados cuando estiman a la lengua como un condicionante de la cultura, pero internamente no sería adecuado estar de acuerdo con ello porque el lenguaje representa una serie de variantes que incluyen gramática, modismos, variaciones o abreviaciones que se ven enormemente influenciados por el entorno dentro del cual es usado: son códigos, y tales códigos se usan y expresan con el propósito de dar a conocer el día a día en una sociedad y todo lo que acontece en ella, siendo que esto puede ser logrado por medio de la manifestación de la lengua de forma oral, pero también cuando se hace tangible por medio de la escritura.

Ahora bien, la indagación sobre la historia de la lengua escrita parte del conocimiento acerca de su evolución. En este sentido, Llano (2017) expone que esta manifestación humana estuvo sujeta al desarrollo de diferentes estadios los cuales son a saber:

1. La etapa del cambio entre las sociedades cazadoras en la que se realizaban gráficos jeroglíficos hacia sociedades de carácter agrario y estable, dentro de la cual se produjo el surgimiento de la escritura para realizar el registro de las propiedades poseídas, lo que se dedujo con la existencia de las monedas de cuenta de hace aproximadamente 9.000 años en el período neolítico.
2. Con posterioridad se produjo aproximadamente por los años 4.100 a 3.800 antes de Cristo (A.C.) la mutación de las monedas de cuenta hacia símbolos de arcilla para realizar grabados o registros de granos o ganado, siendo ejemplo de ello los hallazgos en Uruk, Mesopotamia, en el marco de la cultura sumeria y su escritura cuneiforme.
3. La implementación de otras formas de comunicación escrita diferentes al alfabeto, mediante simbología aplicada como la ya mencionada escritura cuneiforme sumeria, los ideogramas de China, los jeroglíficos en Egipto o los glifos aztecas y mayas.
4. El establecimiento de denominaciones de las etapas respecto a la escritura: a) primera etapa, pictográfica, la cual consta de comunicación escrita por medio de imágenes; b) segunda etapa, con representación de palabras a través de caracteres, lo cual es muestra de la madurez del lenguaje y que los colectivos se unen por normas comunes, manifestando transiciones entre escritura de signos a palabras, siendo ejemplo de ello lo realizado por los sumerios (3.100 A.C.), los pro-elamitas (3.000 A.C.), los egipcios (3.000 A.C.), los proto-hindúes (2.200 A.C.), los chinos (1.500 A.C.) o los hititas (1.500 A.C.); c) la tercera etapa, de escritura alfabética, la cual es una manera de realizar la descomposición de la expresión oral en partes básicas para formar palabras y sílabas, lo cual se deviene por la práctica de los pueblos comerciantes viajeros a diversos países visto que necesitaron expresarse en diferentes lenguas.

Por ello, se establecieron caracteres comunes para esas lenguas siendo los sumerios los primeros en intentar aglutinar estos símbolos por medio de la escritura cuneiforme también adoptada por los egipcios, transformada posteriormente por los fenicios con el primer alfabeto que a su vez

fue transmitido a los griegos, quienes lo facilitaron a los etruscos siendo ellos responsables de la creación del alfabeto latino. Esta es la base actual de gran cantidad de idiomas alrededor del planeta Tierra.

Ahora bien, una de las lenguas beneficiadas con el establecimiento de un alfabeto latino es la inglesa, la cual se toma como ejemplo de una forma de comunicación que también se ha diseminado gracias a la escritura puesto que en un principio su espectro de acción era un poco más limitado si se observa una contextualización de corte histórico. En este marco, el Centro de Idiomas Universitas Miguel de Cervantes A (2018) considera que su evolución se inició con el inglés antiguo (450-1.100 de la era común E.C.) pues previo al arribo de sajones, jutos y anglos, dentro de las islas británicas se dialogaba con una mixtura entre celta y latín, y en este punto el Imperio romano nunca invadió territorio escocés, aunque sí ejerció dominio en las operaciones mercantiles isleñas, por lo que se produjo el uso de palabras latinas que usan incluso en la actualidad. Como ejemplo de literatura inglesa antigua se tiene a *Beowulf*, una obra anónima que acerca de Hrodgar, rey vikingo con poder en Selandia, Dinamarca.

En línea con lo anterior, el mismo Centro de Idiomas Universitas Miguel de Cervantes B (2018) indica que la segunda etapa de la lengua inglesa se contrae al inglés medio (1.100-1.500 E.C) cuando Guillermo el Conquistador, Duque de Normandía (Francia) realizó su invasión a Inglaterra durante el año 1.066 E. C., procediendo con el traslado de su corte y conformando un nuevo gobierno en que la comunicación se producía en francés, considerando al inglés como vulgar y procedente para la expresión verbal pero no adecuado para la escrita, la cual debía plasmarse en latín o en francés y ello se mantuvo aproximadamente por 400 años. Además en esta etapa se gestó *the great vowel shift* o *gran desplazamiento vocálico* como fenómeno lingüístico en el que durante generaciones anglos, la pronunciación de vocales largas que se acostumbraba decir en una ubicación bucal, se articularon desde otra ubicación más elevada, lo que tuvo incidencia en la escritura de las palabras.

No obstante lo antecedente, entre 1.400 y el 1.450 E.C., tal mutación se diseminó rápidamente por diversas causas. Con ello, se produjo la diferenciación entre el inglés medio y el inglés moderno porque la pronunciación de vocales es distinta, siendo que en la etapa del inglés medio se estructuraron obras importantes como Los Cuentos de Canterbury. Con posterioridad a lo aquí acotado, se manifestó el período del inglés moderno.

Con respecto al inglés moderno, también el Centro de Idiomas Universitas Miguel de Cervantes (2019) aclara que a partir de las acciones de William Caxton al implementar la primera imprenta de Reino Unido dentro de la Abadía de Westminster (1476), la reacción a la materialización de los libros impresos fue la catálisis del alfabetismo, así como una estandarización en la lengua al ser asumido el mismo sistema de códigos por amplios conglomerados.

Además, con la llegada del humanismo se estableció un impacto en los dominios clásicos griegos así como romanos y en este sentido, debe acotarse que muchas palabras de ese mundo clásico se insertaron propiamente durante el Renacimiento, por lo cual puede observarse que muchas se adhieren al conocimiento científico. Igualmente, durante este lapso temporal, la influencia del autor William Shakespeare se hizo palpable en el uso del lenguaje porque con sus obras creó dos mil palabras nuevas.

Así entonces, es como la evolución de la lengua inglesa también se manifestó dentro de la expresión oral y escrita del inglés, como un ejemplo de las adaptaciones que con la escritura también se hicieron con las progresiones indicadas. Por eso, se observa que el lenguaje como un fenómeno cultural no solo se concibe como un medio de comunicación, sino que es también una forma de enlazar los intereses de la sociedad y con ello, se observa que al igual que las comunidades tienen cambios y son sujetas a variaciones que dan pie a su evolución, también con la lengua escrita ha ocurrido lo mismo y seguramente seguirán presentándose estas mutaciones con el devenir de los años, lo que es consecuencia de directa de las mismas interacciones que tienen los seres humanos y el requerimiento de sus interacciones en entornos concretos.

## Conclusión

En definitiva, es innegable que el binomio lengua/cultura, conforma un sistema porque comporta elementos que se encuentran relacionados e interaccionan entre sí, por lo que dar un papel preponderante de una sobre otra no parece adecuado sino más bien contradictorio, ya que son segmentos que se ajustan perfectamente. De esta manera, también se complementan haciendo que tal integración provea el uso de canales de comunicación efectivos que funcionan como puentes para el acoplamiento adecuado de la comunidad. La cultura y la lengua son dos pilares para el desarrollo de las civilizaciones y tal cuestión es innegable, incluyéndose a este respecto a la escritura como manera de expresión humana.

Gracias a este ensayo, se comprendió que el proceso de evolución de la lengua escrita se produjo de manera progresiva, ralentizada e incluso, desde el punto de vista de quien realizó este manuscrito, colaborativamente, pues pudo determinarse que constituyó una transmisión de conocimientos previos de unas culturas antiguas hacia otras, las cuales subsecuentemente realizaron las adaptaciones respectivas hasta conformar sistemas de códigos adecuados a sus necesidades. Con ello, se legó cada uno de esos saberes para que se decantaran en catálogos de signos que en muchos casos resultaron uniformes, de manera que mantuvieran una cohesión entre los distintos idiomas pues así podrían resultar de menos dificultosa enseñanza.

También se concluyó que uno de los ejemplos más palpables de la incidencia de la lengua escrita de unas latitudes a otras, está constituido por la lengua inglesa, ya que su conformación se mantuvo no solo gracias a raíces originarias, sino a la mixtura de otras formas de comunicación como la adecuación del latín o el francés, que incluso en la actualidad llegan a tener uso dentro de su puesta en práctica. Por dicho motivo, es sencillo pensar que la historiografía del uso de las lenguas, sean estas orales o escritas, latinas o no, es relevante porque de dicha manera se puede proveer la visión sobre los motivos por los cuales se generan diversas coincidencias en la comunicación aunque se realice utilizando lenguajes variados. Así, para el autor de este ensayo, dicho contenido no es meramente un asunto de cultura general, sino un componente especializado en aras de asimilar la relevancia que tiene la mutación lingüística para el desarrollo de la humanidad.

## Agradecimientos

A mi casa de estudio Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Baca, V. (2010). El lenguaje como hecho cultural. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, (8). <https://www.eumed.net/rev/cccsc/08/vmbm2.htm>
- Ballesteros, D. (2016). El lenguaje escrito como canal de comunicación y desarrollo humano. *Razón y Palabra*, 20(93), 2016, 442-455. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199545660027.pdf>
- Calzadilla. G. (2018). Concepciones acerca de la interrelación ciencia-tecnología-sociedad-cultura y el papel mediador del léxico. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/09/ciencia-tecnologia-cultura.html>
- Centro Europeo de Postgrado (s.f.). *Elementos de la cultura*. CEUPE. <https://www.ceupe.com/blog/elementos-de-la-cultura.html>

Centro de Idiomas Universitat Miguel de Cervantes A (18 de octubre 2018). *Breve historia de la lengua inglesa (Vol. I)*. Centro de Idiomas Universitat Miguel de Cervantes. <https://www.idiomasumh.es/es/blog/breve-historia-de-la-lengua-inglesa-vol-i>

Centro de Idiomas Universitat Miguel de Cervantes B (6 de noviembre 2018). *Breve historia de la lengua inglesa (Vol. II)*. Centro de Idiomas Universitat Miguel de Cervantes. <https://www.idiomasumh.es/es/blog/breve-historia-de-la-lengua-inglesa-vol-ii>

Centro de Idiomas Universitat Miguel de Cervantes (07 de enero 2019). *Breve historia de la lengua inglesa (Vol. III)*. Centro de Idiomas Universitat Miguel de Cervantes. <https://www.idiomasumh.es/es/blog/breve-historia-de-la-lengua-inglesa-vol-iii>

COFIDE (7 de marzo 2022). *Lenguaje escrito: definición, características y escritura formal*. COFIDE Capacitación Empresarial. <https://www.cofide.mx/blog/lenguaje-escrito-definicion-caracteristicas-y-escritura-formal>

Llano, O. (2017). La historia del lenguaje escrito: La evolución de la escritura hasta nuestros días. *ÁNFORA*, 11(18), 125–144. <https://doi.org/10.30854/anf.v11.n18.2003.257>

Mondragón, G. H. (2011). *La lengua escrita. En Texto oral vs. escrito*. Portal Académico del CCH, UNAM. <https://portalacademico.cch.unam.mx/alumno/tlriid1/unidad1/textooralvsescrito/lenguagescrita>

Océano (1994). *Diccionario Océano de la Lengua Española*. Océano Grupo Editorial.

Odriozola, M. (2016). *Análisis de los referentes culturales en Pulp Fiction y su traducción al castellano en la subtitulación* [Trabajo de fin de grado, Universitat Autònoma de Barcelona]. Library. <https://1library.co/document/q7569xvz-analisis-referentes-culturales-pulp-fiction-traduccion-castellano-subtitulacion.html>

Resina, P. y Salas, N. (2021). Intervenir en lengua oral y lengua escrita para mejorar las competencias académicas del alumnado de educación secundaria obligatoria. *Pensamiento educativo*, 58(2), 00107. <https://dx.doi.org/10.7764/pel.58.2.2021.7>

Reyes-Ruiz, L. y Carmona Alvarado, F. A. (2020). *La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio*. Universidad Simón Bolívar. <https://tinyurl.com/2zkq5tlb>

Simal Lozano, L. (2017). *Lengua, cultura y traducción: Ejemplo del trasvase cultural en dos cuentos de Birago Diop* [trabajo de fin de grado. Universidad de Valladolid]. UVADOC. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/27989/TFG-O%201050.pdf?sequence=1#:~:text=En%20cuanto%20acto%20creador%2C%20como,llaman%2C%20conjuntamente%2C%20cultura%E2%80%9D>.



Vargas Soto, A. (2017). 10 razones para aprender el idioma inglés. *Boletín Científico de la Escuela Preparatoria*, 4(8). <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n8/index.html>

Zimmermann, K. (1991). Lengua; habla e identidad cultural. *Estudios de lingüística aplicada*, 9(14), 7-18. <https://ela.enallt.unam.mx/index.php/ela/article/view/162>



## Integración Familiar en la Educación Inicial: Fortaleciendo la Inclusión Escolar

### *Family Integration in Initial Education: Strengthening School Inclusion*

Doriangelys Carolina, Blanco Varela  

Universidad Nacional Experimental del Magisterio Samuel Robinsón, Cojedes, Venezuela.

#### Resumen

La Educación Inicial se fundamenta en orientaciones pedagógicas, que permiten el desarrollo integral, centrada en características, intereses y elementos que admitan la incorporación al proceso educativo formal. El presente estudio tiene como propósito resaltar la importancia del proceso de integración familiar, como iniciativa para ampliar la cobertura y acceso que garantice la máxima atención educativa, donde se creen las condiciones para mejorar de forma organizada la participación familiar, como eje de todo el quehacer pedagógico de la institución educativa. Desde el punto de vista metodológico, se desplegó una revisión documental que permitió realizar una interpretación del fenómeno tratado, a objeto de ampliar las nociones que hasta el momento se manejan. Entre los resultados se pudo apreciar que la trascendencia de propiciar la corresponsabilidad entre el educador y el medio familiar, se gesta mediante un trabajo conjunto de transformación y promoción de valores, donde se deben orientar estos procesos en base a las políticas educativas de inclusión escolar, participación protagónica, entre otras.

**Palabras clave:** integración familiar, educación inicial, inclusión escolar.

#### Abstract

Early Childhood Education is based on pedagogical orientations, which allow for integral development, focused on characteristics, interests and elements that admit incorporation into the formal educational process. The purpose of this study is to highlight the importance of the family integration process, as an initiative to expand coverage and access that guarantees maximum educational attention, where the conditions are created to improve family participation in an organized way. From the methodological point of view, a documentary review was carried out that allowed an interpretation of the phenomenon treated, in order to expand the notions that have been handled so far. Among the results, it was possible to appreciate that the transcendence of promoting co-responsibility between the educator and the family environment is developed through a joint work of transformation and promotion of values, where these processes must be oriented based on the educational policies of inclusion.

**Keywords:** family participation, initial education, school inclusion.

Recibido/Received	2024-01-03	Aprobado/Approved	2024-03-28	Publicado/Published	2024-03-30
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

En la contemporaneidad se viene realizando una serie de estrategias orientadas a incentivar la integración familiar, la escuela y la comunidad en las instituciones donde se imparte educación inicial en Venezuela. A objeto de emprender y/o concitar encuentros y compromisos en torno a la construcción de espacios o ambientes que coadyuven con el propósito antes enunciado. Debido a que se considera que la familia constituye el espacio natural, primario, de crecimiento, desarrollo y socialización de los infantes, es este el ámbito donde se inicia la expresión oral, se aprende a comer, a vincularse socialmente. Es el nicho familiar, el sitio donde se introyectan los primeros rudimentos axiológicos y normativos necesarios para la convivencia social, los cuales permiten orientar el curso de la vida en colectivo.

En esta dinámica, la institución educativa constituye el espacio legal y legítimo que está destinada a complementar, el proceso de socialización de los estudiantes de la educación inicial, iniciado en la institución familiar. Dado que la formación inicial, considera y transmite a los estudiantes una serie de axiomas, principios, reglas y normas jurídicas, distintas a las conocidas y practicadas en el entorno familiar o primario.

Este cuerpo de axiomas, principios, reglas y normas jurídicas, son dictados y definidos por el Estado venezolano, las cuales están consagrados en la Carta Magna. A objeto de ir delineando el prototipo de ciudadano y sociedad deseada. Los cuales, mediante un proceso continuo, reproducirá los valores y dogmas antes referidos, a propósito de asegurar la pervivencia del Estado. El artículo a presentar tiene como propósito resaltar la importancia del proceso de integración familiar, como iniciativa para ampliar la cobertura y acceso que garantice la máxima atención educativa, donde se creen las condiciones para mejorar de forma organizada la participación familiar, como eje de todo el quehacer pedagógico de la institución educativa.

En tal sentido, se basan estas consideraciones atendiendo a fundamentos legales y teóricos, asociados a lo consagrado en el Artículo 2 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) "Venezuela...propugna como valores superiores...la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y, en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político." En la estructura del trabajo se resaltan aspectos como: la integración familiar, la educación inicial y la inclusión escolar, estableciéndose un conjunto de consideraciones finales para establecer la importancia de la temática en estudio.

## Integración Familiar

Antes de abordar el fondo de la cuestión de éste segmento, es pertinente conocer que la integración como noción a grandes rasgos, sugiere que algo o alguien forme parte de un conglomerado o sistema. De acuerdo con Carcamo y Gubbins (2020) "Las interacciones entre familias y escuela comienzan desde el primer día de ingreso de los niños a la escuela. En este sentido, la imagen que los docentes construyen a propósito de la estructura familiar y el rol educativo parental deseado para sus estudiantes son factores relevantes de ser" (p.3) En el contexto educativo esta integración debe ser orientada por los actores educativos y familiares, respetando sus diferencias y potencial creativo, para que el niño se sienta parte de este sistema de manera positiva y con el fortalecimiento de valores ciudadanos fundamentales para su integración y bienestar social.

De manera que, la integración familiar puede ser considerada, como el estado de equilibrio y armonía que distingue las relaciones existentes entre los miembros de un grupo familiar determinado. Donde se incluye y valora a sus componentes, de acuerdo a papel o función dentro de la misma, sea éste de madre, padre, hijo o hija. En este sentido, Castillero (2018) sostiene que: "...cuando hablamos de integración familiar estamos haciendo referencia a los esfuerzos para mantener una unión y vínculo fuerte y respetuoso con el interior de la familia en el que los adultos puedan implicarse en la vida de sus

hijos.” No obstante, se estima que esta postura es un tanto estrecha y limitada, por cuanto las alianzas y relacionamientos mencionados trascienden el mero ámbito interior de las familias.

De tal modo , la familia como institución reconocida social y legalmente, cuenta con el imperativo categórico de enlazarse con otras instituciones del Estado, como por ejemplo la escuela. De acuerdo con Mendoza y Cárdenas (2022) “Si las familias participan en la vida escolar de sus hijos/as, los niños desarrollan un amor por el aprendizaje que ampliará su base de conocimientos y sentido de asombro. Al igual cuando maestros se enfocan en las relaciones familiares, se podrán observar cambios en los estudiantes. ”

Por consiguiente, a partir de dicha realidad, hoy día se han venido desarrollando iniciativas a los fines de propiciar la ligazón entre la familia como institución, así como la escuela, a los fines de promover encuentros y compromisos en torno a la construcción de la escuela y la educación que queremos y actuar colectivamente, corresponsablemente, con ese propósito, por cuanto existe el convencimiento pleno de que la familia es el espacio natural y primario de crecimiento y vinculación societaria.

En ese sentido, el ingreso a la escuela es la incorporación a una sociedad más amplia y diversa que el mundo de sus hogares. Es la primera salida desde el ambiente “privado” de la familia al contexto “público”, donde se encuentran con otros y aprenden a respetarlos en sus diferencias. Si bien es cierto, el paso de la familia a la escuela no significa que la primera pierda relevancia en la formación, al contrario, es fundamental que tanto la familia como la escuela trabajen integren y potencien para que los estudiantes reciban una educación de calidad el cual tienen derecho, de allí la importancia de esa asociación.

Lo anteriormente esgrimido, pone de relieve la importancia de promocionar la integración familiar como vehículo para la participación en el sistema educativo, que busca propiciar una educación de calidad y una relación dinámica entre la o las familias y la escuela. Resaltando que actualmente la promoción de valores sociales dentro de la familia, se ve en algunos casos afectados y su desarrollo trasciende al ámbito escolar . Para Razeto (2016) "Si bien la familia es el primer y más importante lugar educativo, es preciso aceptar que tendencias y exigencias propias de la vida moderna (el individualismo, el trabajo exacerbado y deshumanizante, el consumo ) han puesto bajo presión y en cuestión la capacidad de las familias para practicar su misión educativa". Entre tanto, una efectiva y eficiente integración familiar y escolar permitirá coadyuvar con el impulso y desarrollo de principios éticos y morales de los niños y niñas que participan de la educación inicial.

## **Educación Inicial**

La educación sin lugar a dudas, se configura en la sociedad moderna como un factor de primer orden para la continuidad y progreso tanto de los individuos humanos, así como sus respectivas sociedades. En tal sentido, los seres humanos sienten la necesidad de conservación, porque es consciente de su finitud. Mientras que el espacio humano o la sociedad misma, es infinita, permanente, que se actualiza a cada momento con los aportes de los grupos humanos que se van sucediendo, cual autopoiesis social. Por tanto el impacto de la educación desde los primeros años, desencadena una serie de procesos importantes en el ser humano. Al respecto Alonso y Ruiz (2018), manifiesta que: " la atención educativa integral que se brinda en los centros infantiles influye en el desarrollo neurológico de los niños en la primera infancia, pero a su vez se debe reconocer la influencia del contexto socioeconómico y cultural en que se desenvuelven". Es de esta manera, como el contexto socio familiar emerge como primer punto de apoyo.

De tal modo, la educación en general y la inicial en particular, se puede considerar un quehacer existencial, imprescindible, que se práctica indistintamente del tiempo y el espacio donde la especie humana se desarrolla. Afirmación que demuestra, entre otras cosas, que “no hay crecimiento psíquico sin educación. El hombre llega a ser miembro de la comunidad, con su lenguaje, su género de conciencia y su conducta típica sólo por medio de la educación,” Kriek (2020, P.37).

En consecuencia, la educación inicial está concebida para estimular y permitir el desarrollo integral de los niños y niñas, el cual hará hincapié en sus características psicosomáticas, el reconocimiento respeto y valoración de sus singularidades intereses y condiciones particulares, que permitan su incorporación al proceso educativo formal y social. Donde se involucre de modo participativo y militante a la familia, a fin de garantizar la inclusión societaria.

Este hecho, implica necesariamente propiciar en el ámbito educativo las circunstancias convenientes para el desarrollo holístico del estudiante, la integración familiar y el fortalecimiento de la inclusión escolar.

En relación con lo antes expuesto, Peraza y Peraza (2018, p. 14) han señalado que “la escuela como institución promotora de la educación, es concebida como un espacio donde se producen procesos pedagógicos integrales, comunitarios y sociales”. Suceso que permite el repensamiento de la función formadora de los grupos familiares y de modo concomitante, el rol tanto de los padres como de los representantes legales, donde se genera una alianza sinérgica de la familia y las instituciones educativas de la educación inicial.

A tenor con lo antes argumentado, Weber (1999), aduce que las organizaciones educativas deben ser espacios para la promoción y conservación de procesos educativos holísticos, los cuales demanda una escuela accesible, crítica, dinámica y analítica, condiciones necesarias para su desarrollo. Cabe destacar, que en esta perspectiva resulta imprescindible la participación militante de los distintos actores sociales, (padres, madres, representantes, directivos, docentes, estudiantes, obreros, entre otros), Para la generación de redes sociales que privilegien la solidaridad y la cooperación, imprescindible para la toma concientización y la asunción de las obligaciones y los derechos ciudadanos.

### **Inclusión Escolar**

Hablar de inserción en un sentido generalizado, es referirse a un proceso de fortalecimiento y ejercicio de pluralidad democrática, puesto que ello implica hacer partícipe, a un segmento la colectividad, en cualquier asunto de interés comunitario. De acuerdo con UNICEF (2019) “Es imprescindible que la educación sea inclusiva durante la primera infancia, ya que favorece el desarrollo integral infantil y asienta una preparación esencial para toda la trayectoria educativa”(p.1) En tal sentido, el involucramiento societario en los asuntos educativos en Venezuela, viene a configurar la participación directa e indeclinable de los padres y representantes en el alcance de una la educación de calidad de los estudiantes de la educación inicial. A éste respecto, las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, en adelante UNESCO (2017), asume que “la inclusión educativa es un proceso que ayuda a superar los obstáculos que limitan la presencia, la participación y los logros de todos los estudiantes”.

De modo que, en aras de alcanzar y robustecer la inclusión escolar, esta se configura como un mecanismo o instrumento que permitirá orientar el camino, la participación de los padres y representantes, en los respectivos actos de enseñanza y aprendizaje de sus hijos o representados, a los fines de responder o satisfacer las demandas sociales de una educación de calidad. Para Roa , Quiroga y Araya (2022) “la implementación de prácticas pedagógicas inclusivas, no solo depende de las capacidades de los educadores desde sus procesos de enseñanza, sino que son un conjunto de acciones que involucran a todos los integrantes de la comunidad educativa con un rol protagónico de la familia”(s/p).

La dinámica descrita, necesariamente implicará un proceso de estructuración de las culturas, las políticas y las acciones de los espacios escolares adscritos a la educación inicial. La cual aspira abolir, los obstáculos que entorpecen la participación y el aprendizaje de los principales actores del hecho educativo (estudiantes, padres, representantes, educadores, entre otros). En Venezuela la promoción de una democracia participativa y protagónica, exige del ejercicio educativo, una formación basada en la inclusión y la corresponsabilidad social de todos los actores educativos.

A tono con este orden de razonamiento, Loreto (2012) aduce que “...la inclusión escolar supone abandonar paulatinamente prácticas como la clase magistral para generar ambientes de aprendizaje más

interactivos, evaluaciones generales que no dan cabida a la particularidad, y que ante todo permita la participación y el reconocimiento de la diversidad.” (p.32). Esto se hace más notorio en niveles iniciales de formación, cuando los aprendizajes se orientan a la significación de los roles sociales y la formación integral del ser humano. En este contexto, señala, Castillo (2015)

Como consecuencia, en las distintas etapas que enmarcan el desarrollo de las sociedades se han realizado diversos esfuerzos para replantear el quehacer educativo, los cuales conducen al abordaje de una educación equitativa y de calidad, gestándose así, las bases de una emergente educación inclusiva desde una mirada prospectiva hacia lo que implica la formación docente, como artífices y responsables de hacer realidad una educación que se centra en el desarrollo de las potencialidades de cada persona.

Por consiguiente, se estima que debe desarrollarse un proceso comunitario de inclusión escolar, a los fines de dar al traste con vetustas y corrompidas prácticas políticas como el amiguismo, el clientelismo, la discrecionalidad y el uso inadecuado del poder en el tráfico de cupos. A propósito de disminuir, en su máxima expresión, las diversas distorsiones que genera inequidad, exclusión e injusticias.

Basado en lo anteriormente argumentado, se puede afirmar que, con la constitución y fortalecimiento de la integración socio-comunitarias para la inclusión escolar, se podrán catapultar procesos más humanos, más justos, más democráticos, donde la sociedad en general y las personas en particular se reconozcan y participen de manera libre y protagónica, para el aseguramiento de la inclusión escolar de los estudiantes de la educación inicial.

Es preciso señalar que cuando se habla de una gestión escolar inclusiva, la gerencia del centro de educación inicial, enfrenta la realidad del entorno social, con sus virtudes y desafíos y se educa a partir de ella, donde se conectan todos los actores sociales, donde lo significativo, integra los conocimientos y provoca la transformación deseada. Se estaría hablando entonces de una gestión con un enfoque estratégico que permite transformar la cultura organizacional, la inclusión social y el buen funcionamiento de las escuelas, favoreciendo la integración de la comunidad en la misma. Además, esta permite el control y evaluación de los proyectos desarrollados a este nivel inicial, la formación adecuada del personal en función a los fines educativos, entre otros, aspectos relevantes.

## **Consideraciones Finales**

La integración familiar en la educación inicial, representa una herramienta, un instrumento, un conducto para el fortalecimiento de la inclusión escolar, donde es necesaria, la participación activa y militante de todos los actores involucrados del hecho educacional, sean estos: docentes, padres, madres, representantes, responsables y la comunidad en general.

De tal manera que, este proceso implica una gran cobertura de la acción pedagógica inclusiva, la cual deberá ser desarrollada en todas las instituciones educativas a nivel nacional, regional y local, lo que garantiza y genera el avance y crecimiento de la cultura social.

Desde esta mirada, la participación familiar y escolar debe fracturar la dinámica impuesta culturalmente, que conduce a concebir las formas de relacionamientos tradicionales inequitativos e injustos, tanto dentro como fuera de los centros de educación inicial. El cual permitirá estructurar e institucionalizar nuevas formas de vincularse las familias y los distintos actores de la comunidad.

Es este, uno de los más importantes desafíos que deben valor y encarar los distintos espacios educativos, en el corto, mediano y largo plazo, para así comenzar la construcción de la senda para lograr la consecución de la anhelada calidad educativa, fortalecer la inclusión escolar y la democracia en general.

## **Agradecimientos**

A nuestras casa de estudio.

## Conflicto de intereses



No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Alonso, S. y Ruiz, M. (2018). Impacto de la educación inicial y preescolar en el neurodesarrollo infantil. *Revista Investigación Educativa REDIECH*, 9(17), 33-51. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-85502018000200033](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502018000200033)
- Carcamo, H. y Gubbins, V. (2020). Representaciones de la Relación familia escuela de los formadores del Profesorado para la Enseñanza Básica. *Rmie*, 25(86), 549-573. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v25n86/1405-6666-rmie-25-86-549.pdf>
- Castillero, O. (2018). Integración Familiar: Por qué es Necesaria? *Psicología y Mente*. <https://psicologiymente.com/social/integracion-familiar>
- Castillo, C. (2015). La educación inclusiva y lineamientos prospectivos de la formación docente: una visión de futuro. *Actualidades Investigativas en Educación*, 15(2), 31-33. [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-47032015000200002&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032015000200002&lng=en&tlng=es)
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000) Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinaria del 24 de marzo de 2000.
- Kriek, E. (2020). *Filosofía de la Educación*. Editorial Publishing. Décima Quinta Edición. Argentina.
- Loreto, A. (2012). *Plan de acción para fortalecer la integración familia-escuela en el Centro de Educación Bolivariano Mamonal del Municipio Infante Estado Guárico*. Universidad Latinoamericana y del Caribe, Coordinación de Postgrado. (Trabajo especial de grado presentado como requisito de mérito para optar al título de Magister en Ciencias de la Educación Inicial).
- Mendoza Santana, M. I., & Cárdenas Sacoto, J. H. (2023). Importancia de la participación familiar en la educación de los estudiantes del nivel inicial. *Estudios Del Desarrollo Social: Cuba Y América Latina*, 10(2). Recuperado a partir de <https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/3421>
- Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2017). *Inclusión y equidad en educación | SITEAL*. [https://siteal.iiep.unesco.org/eje/inclusion\\_y\\_equidad](https://siteal.iiep.unesco.org/eje/inclusion_y_equidad)
- Peraza, U y Peraza, L. (2018). *Participación de Madres, Padres y Representantes en los Proyectos de Aprendizaje de Sexto Grado de Educación Primaria*. UCV, núcleo Barquisimeto(Trabajo de Grado presentado en la Escuela de Educación). <http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18604/1/Completo.pdf>
- Razeto, A. (2016). El involucramiento de las familias en la educación de los niños. Cuatro reflexiones para fortalecer la relación entre familias y escuelas. *Páginas de Educación*, 9(2), 184-201. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-74682016000200007](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-74682016000200007)
- Roa ,R., Quiroga, N. y Araya, A. (2022). Educación Inclusiva de la Primera Infancia en Tiempos de Pandemia Covid-19: Percepciones de las Familias. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 16(1), 75-90. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-73782022000100075](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-73782022000100075)
- UNICEF. (2019). *indica la educación en la primera infancia ayuda a que los niños lleguen a ser adultos productivos*. <https://www.unicef.org/colombia/comunicados-prensa/unicef-indica-la-educaci%C3%B3n-en-la-primera-infancia-ayuda-que-los-ni%C3%B1os-lleguen>
- Weber, M. (1999). *Economía y Sociedad*. Esbozo de Sociología Comprensiva. México: Fondo de Cultura Económica. 1272 P. <https://zoonpolitikonmx.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/08/max-weber-economia-y-sociedad.pdf>

## El Teatro: Impulsando el Desempeño Educativo en la Educación Inicial

### *Family Integration in Initial Education: Strengthening School Inclusion*

Yelitza Asunción, Rivas Seijas  

Universidad Nacional Experimental del Magisterio Samuel Robinsón, Cojedes, Venezuela.

#### Resumen

El teatro como actividad antropológica, representa hoy una de las más antiguas expresiones. Las cuales tiene la particularidad de personificar o desarrollar actuaciones de corte históricas, sociológica, políticas, literarias, satíricas, entre muchos más, frente a un auditorio o público. El teatro puede constituirse en una herramienta, que se puede instrumentar para optimizar los procesos pedagógicos. El docente puede aprovechar la dramaturgia para propiciar en los estudiantes nuevos aprendizajes, el respeto a las normas y reglas, entre otros elementos, que los ayudará a desarrollarse y crecer como un ser social. El presente estudio tiene un carácter documental descriptivo, orientado a ampliar las nociones vinculadas con el fenómeno examinado. En suma, el arte escénico ocupa un lugar distinguido dentro de las técnicas de enseñanza, capaz de contribuir con el desarrollo de competencias elementales propias de la educación inicial, por su vocación transversal e interdisciplinaria.

**Palabras clave:** teatro, desempeño educativo, educación inicial.

#### Abstract

Theatre as an anthropological activity represents today one of the oldest expressions of theatre which has the particularity of personifying or developing historical, sociological, political, literary, satirical performances, among many others in front of an audience or audience. Theatre can be tool that can be used to optimize pedagogical processes. The teacher can take advantage of dramaturgy to promote. New learning in students, respect for norms and rules, among other elements, which will help them develop and grow as a social being. The present study has a descriptive documentary character, aimed at expanding the notions related to the phenomenon examined. In short, performing arts occupy a distinguished place within teaching techniques, capable of contributing to the development of elementary competencies typical of early education, due to its transversal and interdisciplinary vocation.

**Keywords:** theatre, educational performance, early education.

Recibido/Received	2024-01-19	Aprobado/Approved	2024-04-15	Publicado/Published	2024-04-15
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

La sociedad contemporánea ha podido advertir la trascendencia y el raudo avance de la educación como factor imprescindible para el desarrollo de los distintos Estados nacionales y la propia aldea global. Desarrollo que no sólo se mide por el alcance de factores econométricos estandarizados, como por ejemplo: el producto Territorial Bruto (PTB), y el Producto Interno Bruto (PIB), entre otros. Este esquema, considera a la educación un instrumento que permite sólo la generación de recursos humanos “calificados” para la acción productiva en las fábricas o en cualquier tipo de organización donde existan recursos humanos. Dicha capacitación sólo se limitaba, entre otras cosas, a cumplir imperativamente con las instrucciones dictadas por el patrono en el proceso productivo.

No obstante, esa concepción inició un proceso de conversión gradual después de la II Guerra Mundial, etapa donde también operan cambios con respecto a los nuevos criterios para medir el progreso, los cuales ya no sólo serán de índole macroeconómicos y microeconómicos, sino también medioambientales. En este novedoso modelo, el trabajador, donde se encuentra ínsito el docente, es considerado un talento un capital humano consciente de sus actos y de su rol en el proceso de producción social, capaz de generar riqueza (bajo el nuevo paradigma) y de adaptarse al cambio y a las exigencias científicas y técnicas que demande la sociedad en un tiempo y lugar determinado.

Es precisamente en este marco, donde se inscribe el presente esfuerzo investigativo sobre el teatro como factor que impulsa el desempeño educativo en la educación inicial. Ya que los criterios por medio de los cuales se valora el ejercicio académico en el espacio social y en la educación inicial en especial ha variado de modo importante. En esta indagación teórica se tocan aspectos asociados a: La raíz etimológica del teatro, diversas acepciones de teatro, el teatro como herramienta que impulsa el desempeño educativo y las consideraciones finales asociadas a la temática en estudio. Sin más preámbulo, se procede a describir de modo sistemático las resultados del artículo más elementales, que permite definir y dar forma al propósito central de esta indagación.

### Raíz etimológica del teatro

El teatro como actividad antropológica, representa hoy día una de las más antiguas expresiones artísticas y como tal, es considerado una de las ramas de las denominadas artes escénicas, dentro de las cuales se encuentran la danza, el mimo, la música, el canto, entre otras tantas. Las cuales tienen la particularidad común de personificar o desarrollar actuaciones de corte históricas, sociológica, políticas, literarias, satíricas, entre muchos más, frente a un auditorio o público. Conocer la raíz etimológica de cualquier noción, acepción o término, permite conocer, entre otras cosas, el origen, el significado primigenio y la evolución por el cual ha transitado una palabra hasta la actualidad. En tal sentido, el significado etimológico de la voz teatro, proviene del griego “theatron”, que quiere expresar grosso modo el “lugar para ver o contemplar”. De modo que el sustantivo teatro sugiere un espacio habilitado para que una persona o un grupo de ellas, puedan observar una representación o actuación de cualquier índole.

En este orden de razonamiento, Cristian (2009) aduce que la génesis del teatro se puede ubicar en los “...antiguos rituales sagrados para asegurar una buena caza o temporada agrícola...” Esta perspectiva permite distinguir que la dramatización, como también se le denota, representa un acto antrópico primario que tuvo en sus primeros estadios un carácter mágico – religioso, para luego devenir en un suceso de signo recreativo, didáctico, social, político, entre otros. Teniendo en cuenta estos orígenes. Se tiene un basamento para asegurar. Que a partir del teatro se abre un mundo de posibilidades para la expresión del ser humano, dando apertura para canalizar sus inquietudes. Emociones e inspiraciones. Constituyendo una estrategia para el aprendizaje en el ser humano.

### Diversas acepciones de teatro

Existe infinidad de miradas entorno al teatro como fenómeno humano, en tal sentido se presenta un breve esbozo de significaciones que le han atribuido al teatro, entre los cuales destaca el



propuesto por Cristian (2009) el cual afirma que: “El teatro es una actividad clave en la formación del ser humano en el cual se propicia un equilibrio estético y moral entre su interioridad y el medio con el que interactúa.” De igual manera, para García (2015), “El teatro como arte tiene una finalidad estética, su función última sería producir catarsis o liberación de sentimientos y emociones.”

En este orden de ideas. Otra definición a tomar en cuenta es la expuesta por Brecht (1998), “...el teatro es un espacio para la diversión consciente.” Otro de los aportes conceptuales considerado es el que obsequia la Enciclopedia Humanidades (2018), para quien el teatro “Consiste en la representación frente a los espectadores de historias actuadas que pueden combinar discurso, gestualidad, escenografía y música.”

Finalmente, Piñero (2016), ha afirmado que el teatro “... es una escuela de llanto y de risa... y hace referencia a que él se expresa con el cuerpo; o a través de la representación de símbolos y figuras como en el caso de obras montadas con títeres, el cual fomenta... la creación, la interpretación y la expresión de sentimientos.”

Por consiguiente, a partir de lo expuesto en las definiciones anteriores, se puede asegurar que el teatro como hecho, es un acto consciente e intencionado el cual está configurado para ir definiendo e introyectando principios, valores y criterios que legitiman comportamientos e imaginario sociales preestablecidos o pensados. De modo que, la dramatización proporciona la distensión necesaria para la liberación del espíritu, las ideas, los sentimientos, las emociones, la creatividad y la representación de obras literarias, artísticas, musicales e históricas.

En tal sentido, el drama constituye un ducto a través del cual el género humano descubre su naturaleza, su propio yo, su existir. El cual permite estimular y vigorizar la espontaneidad y la creatividad necesaria, para generar procesos de descubrimiento de destrezas, habilidades y debilidades, así como preferencias y fantasías. A este respecto, Pinillos (2016), sostiene que en la praxis de la actividad teatral se revela la capacidad del mismo como un ejercicio que contribuye con la formación holística del ser humano, puesto que integra diversas dimensiones como el lúdico, el humano y el didáctico, campos indispensables para el proceso de la enseñanza y el aprendizaje.

En base a lo anteriormente expuesto se estima que el teatro puede constituirse en una herramienta, que se puede instrumentar para optimizar los procesos pedagógicos. Ya que el docente puede aprovechar la dramaturgia para propiciar en los estudiantes nuevos aprendizajes, el respeto a las normas y reglas, entre otros elementos, que los ayudará a desarrollarse y crecer como un ser social.

Debido a que históricamente, el teatro ha tenido una vocación didáctica ya que plantea entre otros aspectos, modelos comportamentales aceptados socialmente, así como la revelación de injusticias sociales y la necesidad de construir un mundo mejor e inclusivo. Aquí es cuando la dramatización se configura en un conducto comunicacional, que divulga un mensaje a un público determinado y este, lo recibe como espectador, lográndose de esta forma una conexión entre el emisor y el receptor.

### **El teatro como herramienta que impulsa el desempeño educativo**

Al relacionar el teatro con la función educativa, Ruiz y Estrevel (2010), han expresado que “La educación es el dominio ingenioso de los procesos naturales del desarrollo...que no sólo influye sobre unos u otros procesos del desarrollo, sino que reestructura, de la manera más esencial, todas las funciones de la conducta... es allí donde las expresiones artísticas de representación colectiva determinan el rol que cada integrante de un grupo debe cumplir...” De forma que, la actividad dramática como manifestación artística, representa un recurso para la integración colectiva y el logro de metas. Puesto que la representación teatral de cualquier fenómeno de la realidad social, es una práctica que permitirá un trabajo emancipador.

Partiendo de todas las argumentaciones anteriormente expuestas, deriva el hecho de considerar al teatro como un factor que catapulta el desempeño académico, sobre todo en la educación

inicial. Cuyos principios orientadores los esboza Aliaga (2021), en los términos que siguen a continuación: respeto, seguridad, buen estado de salud, autonomía, movimiento, comunicación y el juego libre. Este conjunto de axiomas, son susceptibles de ser aprehendidos y asimilados mediante la práctica teatral en las escuelas, debido a es un ejercicio, una técnica de enseñanza revolucionaria, fundamental en la formación de los agentes sociales por cuanto dispensa una armonía de tipo estético y moral, tanto en su subjetividad, así como en el espacio social donde se vincula.

De conformidad con lo antes descrito, la implementación por parte del docente del teatro, al igual que las actividades lúdicas, en el espacio educativo, permitirá estimular la creatividad, en el niño, así como el respeto y observancia de los convencionalismos sociales. Hecho que repercutirá favorablemente en la socialización, desarrollo y crecimiento de los estudiantes de la educación inicial.

Desde una mirada genérica, tratar el desempeño implica reconocer una serie de aspectos que inciden en la productividad, la efectividad y los beneficios con los que un operario o trabajador calificado, como lo es el docente, puede contribuir con el alcance de las metas y tareas organizacionales. Resulta conveniente destacar, que en este proceso se pueden apreciar las capacidades, los conocimientos y las disposiciones de los sujetos productivos.

En este sentido, se interpreta que el desempeño se refiere a lo que una persona, un enseñante puede hacer con el bagaje gnoseológico que ha adquirido a lo largo de su formación científica, técnica y empírica. Hecho que procura innumerables recursos de tipos experimentales, metodológicos, conceptuales, teóricos, entre muchos otros, que puede manejar un docente. Los cuales redundará positivamente en el despliegue de cualquier praxis o la consecución de las metas propuestas por el sistema educativo.

Es por ello que Perrenoud (1998) arguye que “...la puesta en acción de estos recursos en forma adecuada a las circunstancias...” faculta al trabajador o profesional de competencias, para desarrollar actividades circunstanciadas al grupo, el espacio, al tiempo y por supuesto a los fines organizacionales o corporativos.

Para Coello y Cachón (2017) el desempeño educativo “...ha sido estudiado con diversos fines y desde diferentes perspectivas, generalmente como rendimiento académico.” Sin embargo, para los efectos de la presente pesquisa, el ejercicio educacional es un fenómeno social que implica un proceso más no un resultado. En este sentido, se concibe que el hecho que se examina es un constructo humano. Por consiguiente, el teatro como instrumento es un medio que contribuye con el impulso del desempeño educativo, así como un mecanismo al servicio del estudiantado para optimizar su formación. Es por ello que las estrategias dramaticales en la educación inicial, no están configuradas para formar actores o actrices, sino utilizar estas como una técnica adicional con la que puede contar el educador para hacer más eficiente el proceso de enseñanza.

Entre tanto, Motos (2016), ha señalado que entre los principales objetivos del teatro en el ámbito pedagógico se encuentra:

- Desarrollar el gusto por las manifestaciones artísticas.
- Estimular formación del sentido estético.
- Desarrollar la creatividad y la capacidad de expresión personal.
- Conocer y utilizar los elementos propios del lenguaje dramático.
- Fomentar la idea de que las obras artísticas son un patrimonio cultural colectivo que debe ser respetado y preservado.
- Adquirir técnicas de expresión teatral (dramatización, improvisación, teatro con objetos, etc.).

- Adquirir criterios para comprender, valorar y contextualizar espectáculos de artes escénicas.

Todo este cuerpo de propósitos, están configurados para el desarrollo integral, holístico del ser humano desde la más temprana edad. El cual permitirá el progreso multidimensional de las personas, entendiéndose la dimensión biológica, psicológica, social y espiritual. En virtud a que se considera que la atención de dichas dimensiones permitirá la conformación de un sujeto social más humano, consciente, crítico, capaz de desplegar una actitud resiliente ante los desafíos de la vida y de manejar inteligentemente las emociones, en un mundo cada día más incierto.

Coincidiendo con lo antes argumentado, Motos (2009) expresa que:

La dramatización y todas las estrategias didácticas teatrales por su carácter transversal e interdisciplinario es revelan como un instrumento didáctico eficaz para desarrollar aspectos de las competencias básicas y especialmente: competencia en comunicación lingüística; competencia cultural y artística; competencia social y ciudadana; competencia para aprender a aprender; y competencia en autonomía e iniciativa personal.

Esta postura ante la dramatización como hecho humano, pone al escrutinio público la infinita e impensable funcionabilidad que guarda el teatro como instrumento impulsor del desempeño educativo, en todos los niveles sin discriminación alguna. Es por ello que los educadores preocupados y comprometidos con la optimización de su formación o capacitación continua, deberían considerar e introducir esta actividad en su plan formativo profesional, a objeto de implementarlas en las clases como un instrumento de trabajo que facilite la experiencia de aprendizajes de los niños que participan de la misma y que responda a la vez, a sus falencias, gustos e intereses.

Ahora bien, a tono con todo lo esbozado anteriormente, se considera que la praxis teatral ofrece por lo menos tres principios orientadores curriculares (Tabla 1), los cuales, de acuerdo a Schonmann (2000), son:

**Tabla 1.** Principios orientadores curriculares de la praxis teatral

Orientadores Curriculares	Entiende el Teatro como	Pretende
ARTÍSTICO - ESTÉTICO	Forma artística de conocimiento dirigida a los sentidos y a la conciencia del sujeto.	- Aprender a utilizar el lenguaje teatral y alcanzar nuevos modos de comunicación.
PEDAGÓGICO CURRICULAR	Tipo de teatro que debe ser enseñado en los centros docentes, donde no existe separación de la teoría con la práctica.	- Crear u clima libre de miedos y temor. - Desarrollar la propia identidad. - Fortalecer la autoimagen. - Desarrollar las Interacciones.
SOCIOLOGICOCULTURAL	Forma artística y social, centrado en controversias político – sociales.	- Educación para la vida en sociedades multiculturales. - Implicación en la vida política y social.

Fuente : Schonmann (2000) Theatre and Drama Education. Routledge International Companion to Education. London: Routledge

### El teatro como herramienta educativa en la educación inicial

La realidad educativa venezolana, debe fomentar, la integración socio familiar y la democracia participativa, a través de estrategias innovadoras. Lo que exige de la acción permanente del discente para implementar estrategias innovadoras. De esta manera, es necesaria , la integración de saberes, para fomentar el trabajo colectivo entre familia, escuela y comunidad, resulta fundamental. En esta traída pedagógica, el teatro surge como estrategia tanto para la promoción de un aprendizaje significativo, así como para la integración de familias en el fortalecimiento de la función socioeducativa.

De tal manera, las artes escénicas emergen como una manera de expresión del educando, pero también de la integración de los actores educativos. De acuerdo con la Facultad de educación (2022).

La educación inicial es el primer acercamiento que tiene el niño al mundo social y le permite su crecimiento y despliegue de su personalidad, donde ellos podrán reconocer su mundo interno y externo. Los niños experimentan, con nuestro seguimiento significativo, el control y desarrollo óptimo de su cuerpo, voz y mente; esperando que se logre generar en ellos el respeto, empatía y unión como seres autónomos que conforman una sociedad.(p.1)

Este proceso requiere de la motivación y orientación del docente, a partir del juego, la creatividad y el desarrollo del aprendizaje significativo. A este nivel educativo se conjugan diversos elementos, para su futuro desempeño como ser social y ciudadano de bien. A esto se suma el mejoramiento del lenguaje y la comprensión, así como a la estimulación de sus capacidades en diversas áreas, asociadas al relacionamiento social. Para complementar lo antes descrito se necesita una planificación, desarrollada a partir de proyectos, enfocados a transmitir y propiciar avances en el desempeño de los estudiantes y del compromiso familiar. La investigación-acción es fundamental para poder evaluar el cambio y reconducir estas acciones hacia el bienestar colectivo y la formación pedagógica.

### **Consideraciones Finales**

El teatro como instrumento promotor del desempeño educativo en la educación inicial, representa en la contemporaneidad una de las más efectivas y eficientes maneras para desplegar la enseñanza. La expresión a través del teatro en sus distintas facetas, el esparcimiento y el progreso, contribuye a que los niños y niñas mejoren el lenguaje, la comprensión y la comunicación. Puesto que aumentan el léxico; optimizan la pronunciación, la entonación y la vocalización; hecho que ayuda a los niños más reservados y tímidos a ir perdiendo gradualmente esta actitud, porque se va redescubriendo, ganando confianza y seguridad en sí mismo.

La adquisición de nuevas habilidades, contribuye con el desarrollo de una adecuada autoestima porque comienza a aceptarse a sí mismo, distingue las diferencias y similitudes de sus pares. Cambios psicosociales, que lo conducen a vincularse de mejor manera con los demás niñas y niños, además de hablar en público. De modo que, la dramatización, favorece la socialización saludable, y la autonomía personal. Sino que adicionalmente, su ejercicio fomenta la cooperación y el trabajo colectivo de equipo.

A este conjunto de beneficios, se suma el hecho de que el teatro también impacta favorablemente en los estudiantes de la educación inicial, en la expresión corporal y gestual, pues los coloca en la capacidad de comprender su cuerpo y cada una de sus partes, sus funciones y limitaciones. Incrementa el desarrollo psicomotor y el movimiento espacial, el cual brinda seguridad y confianza al momento de desenvolverse en el medio social.

En consecuencia, cualquier expresión teatral conduce a que los niños desarrollen la capacidad de ser críticos consigo mismos y con sus semejantes, a que se sientan libres, a conocer el medio que les circunda; y por tanto a conocer y asimilar gradualmente las expresiones y el patrimonio cultural de su espacio social. En suma, esta expresión del arte escénico, hoy día ocupa un lugar distinguido dentro de las técnicas de enseñanza, capaz de contribuir con el desarrollo de competencias elementales y/o esenciales propias de la educación inicial, por su vocación transversal e interdisciplinaria.

### **Agradecimientos**

A nuestra casa de estudio.

### **Conflicto de intereses**

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Aliaga, J. (2021). *Aprendo en Casa: Análisis desde los Principios que Orientan la Educación Inicial*. Pontificia Universidad Católica Del Perú Facultad De Educación (Tesis Para Obtener El Título De Licenciada En Educación Con Especialidad En Educación Inicial). [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19140/ALIAGA\\_PINEDO\\_JESIE\\_NICKOLE\\_LIC.pdf?sequence=1#:~:text=A%20continuaci%C3%B3n%2C%20se%20detallar%C3%A1n%20los,movimiento%2C%20comunicaci%C3%B3n%20y%20juego%20libre.](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19140/ALIAGA_PINEDO_JESIE_NICKOLE_LIC.pdf?sequence=1#:~:text=A%20continuaci%C3%B3n%2C%20se%20detallar%C3%A1n%20los,movimiento%2C%20comunicaci%C3%B3n%20y%20juego%20libre.)
- Brecht, B. (1998). El Pequeño Órganon. *Revista Conjunto*, (110), 1-8. <https://smjegupr.net/wp-content/uploads/2012/07/El-peque%C3%B1o-orga%C3%B1on1.pdf>
- Coello, Y. y Cachón, C (2017). El Desempeño Académico a Partir de la Implicación de los Estudiantes. *Congreso Nacional de Investigación Educativa*. San Luís Potosí. 1-11. <https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/0937.pdf>
- Cristina, R. (2009). El Teatro Infantil. *Revista Digital Innovación y Experiencias Educativas*, (15). [https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero\\_15/CRISTINA\\_REINA\\_2.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_15/CRISTINA_REINA_2.pdf)
- Enciclopedia Humanidades. (2018) *Teatro*. Equipo Editorial Etecé. Argentina. Documento en Línea <http58//humanidades.com/teatro/>
- Facultad de educación (2022) *Beneficios del teatro en la vida de los niños de educación inicial*. <https://facultad-educacion.pucp.edu.pe/noticia/beneficios-del-teatro-en-la-vida-de-los-ninos-de-educacion-inicial/>
- García, J. (2015) *Catarsis: el Proceso de Liberación Emocional*. Portal Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/catarsis-liberacion-emocional>
- Motos, M. (2016) *Psicopedagogía de la Dramatización*. Universidad de Valencia. (Máster en Teatro Aplicado). <https://www.postgradoteatroeducacion.com/wp-content/uploads/2016/11/Psicopadagog%C3%ADa-de-la-dramaturgia.-Contenidos-Te%C3%B3ricos.pdf>
- Perrenoud, P. (1998). La transposition didactique à partir de pratiques : des savoirs aux compétences. *Revue des sciences de l'éducation*, 24(3), 487-514.
- Pinillos, S. (2016). La importancia del teatro en la educación actual. *El pequeño espectador*, (1) <https://elpequeno espectador.wordpress.com/2016/02/28/laimportancia-del-teatro-en-la-educacion-actual/>
- Piñero, G. (2016) *El Teatro de Federico García Lorca: Recurrencia de lo Siniestro*. Universidad de Granada (Tesis Doctoral). <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/48229/26768495.pdf?sequence=6&isAllowe>
- Ruíz, E. y Estrevel, L. (2010). Vigotsky: la Escuela y la Subjetividad. *Revista Pensamiento Psicológico*, 8(15), 135-145 <https://www.redalyc.org/pdf/801/80115648012.pdf>
- Schonmann, S. (2000) *Theatre and Drama Education*. Routledge International Companion to Education. London: Routledge.

## Participación comunitaria como estrategia para el desarrollo de la seguridad ciudadana en Venezuela

### *Community participation as a strategy for the development of citizen security in Venezuela*

Aderso Fermín, Colmenares Acosta  

Universidad Experimental de la Seguridad. Maracay, Venezuela.

#### Resumen

La participación comunitaria en la seguridad ciudadana, cumple un rol preponderante para los cuerpos de seguridad del Estado y sociedad en general. La investigación tuvo como propósito: Analizar los principales fundamentos de la participación ciudadana como estrategia para el desarrollo de la seguridad ciudadana en Venezuela. Metodológicamente se desarrolla como una investigación a nivel descriptivo de tipo documental, utilizando como técnica la revisión y fichaje documental de diversas fuentes impresas y electrónicas. Entre los hallazgos se destacan los fundamentos teóricos y legales de una democracia participativa y protagónica, que se orienta a promover dentro del modelo policial venezolano diversas formas de prevenir las expresiones de violencia y los factores criminógenos que afectan el sistema social, como estrategia de prevención. Se concluye con una disertación que complementa el análisis efectuado, hacia el creciente impulso que debe otorgarse a la participación en las comunidades como principales centros de prevención del delito y de avance social mancomunado con las autoridades policiales.

**Palabras clave:** Participación comunitaria, Estrategias, Seguridad Ciudadana.

#### Abstract

Community participation in citizen security plays a preponderant role for the State security forces and society in general. The purpose of the research was: Analyze the main foundations of citizen participation as a strategy for the development of citizen security in Venezuela. Methodologically, it is developed as a descriptive research of a documentary type, using as a technique the review and document recording of various printed and electronic sources. Among the findings, the theoretical and legal foundations of a participatory and leading democracy stand out, which is aimed at promoting within the Venezuelan police model various ways to prevent expressions of violence and criminogenic factors that affect the social system, as a prevention strategy. It concludes with a dissertation that complements the analysis carried out, towards the growing impulse that must be given to participation in communities as main centers of crime prevention and social advancement jointly with police authorities.

**Keywords:** Community participation, Strategies, Citizen Security.

Recibido/Received	2024-04-17	Aprobado/Approved	2024-05-24	Publicado/Published	2024-05-30
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

En las organizaciones policiales venezolanas se manejan diversas formas de hacer frente a la criminalidad, entre ellas la cultura preventiva, la cual forma parte de un modelo policial avanzado y adaptado a nuestro marco legal vigente. Entre los factores que influyen en el desarrollo de competencias del funcionario para su labor preventiva, se encuentra su interacción con las comunidades. Esto implica que debe existir, el desarrollo del talento humano, no solo desde las instituciones, sino también en la participación de líderes comunitarios, Consejos Comunales, organizaciones civiles, instituciones gubernamentales, educativas, de salud, entre otros actores sociales.

De tal modo, el desempeño de diversos roles de todos aquellos que forman parte de la ciudadanía consciente y comprometida por mejorar sus espacios de vida en el marco de la seguridad, depende muchas veces de la orientación acertada de procesos por parte de las organizaciones policiales, que estimulen, el trabajo mancomunado, la promoción de valores, la convivencia, la paz social, entre otros.

El resultado investigativo se expresa a partir de la indagación documental de diversas fuentes, analizadas en función de la fundamentación teórica y jurídica asociada a la participación ciudadana y la función policial en materia de seguridad. Es por ello que se intenta obtener, analizar, interpretar y comparar información sobre un objeto de estudio a partir de un cúmulo de fuentes documentales. Es decir que se desarrolla y fundamenta desde una posición particular, la que permite y constriñe al mismo tiempo una cierta mirada de la realidad.

En nuestro país, las organizaciones policiales que contribuyen a garantizar la seguridad ciudadana, se insertan en un proceso constructivo de cambio social, desde un enfoque humanista, con el compromiso de atender las necesidades que la sociedad demanda. Son estas organizaciones, las que deben contribuir desde sus prácticas a promover y fortalecer una cultura ciudadana hacia la seguridad, orientada a la participación, pero solo es posible al elevar los niveles de unión, maximizar este potencial colaborativo, al fortalecer las relaciones intra y extra institucionales. Por tanto la capacidad de reflexionar desde las prácticas policiales y comunitarias, puede generar cambios positivos para la convivencia y seguridad ciudadana.

Sin embargo, coexisten factores que afectan el desarrollo y la promoción de la participación ciudadana en favor de la seguridad, lo que amerita en las organizaciones policiales, definir el alcance teórico y jurídico de la misma y su impacto a corto y largo plazo, para el bienestar social. Por tanto debe manejarse un conocimiento actualizado de estas demandas y contextualizar los diversos elementos que fundamentan la consecución de los objetivos para garantizar la seguridad ciudadana.

Hay que destacar la preponderancia de las relaciones entre autoridades y comunidad, pueden surgir estrategias que impacten positivamente al bienestar colectivo. Para Vivanco (2021) "La seguridad ciudadana es la acción integrada que intenta enfrentar las causas del incremento delictivo y de violencia, busca establecer una mayor conciencia en los ciudadanos" (p.2) De allí la importancia de un liderazgo eficiente, tanto en el ámbito policial como comunitario con un desarrollo de competencias y capacidad de innovación dentro de su quehacer cotidiano, capaces de transformar su realidad social, para el bien colectivo.

Se destaca en la actualidad sociopolítica nacional, que la participación como asunto público de la seguridad ciudadana se encuentra contemplado en el artículo 55 de la Constitución de la República de Venezuela, el cual establece el deber de realizar programas destinados a la prevención y seguridad de los ciudadanos y ciudadanas. De tal manera también la incidencia de nuevas formas de planificación política, se encuentran reflejadas en normativas como las expresadas en el Plan de la Patria (2019-2025), el cual exige mayores niveles de integración comunitaria y la creación de compromisos, para promover la justicia de paz comunal como herramienta eficaz para respaldar la convivencia pacífica y favorecer la práctica de la solidaridad y el amor entre los venezolanos y las venezolanas.

El presente artículo se plantea como principal propósito: Analizar los principales fundamentos de la participación ciudadana como estrategia para el desarrollo de la seguridad ciudadana en Venezuela. Esto motivado a contribuir con el conocimiento social dentro de la función policial, en procesos reflexivos y críticos desde las prácticas en materia de seguridad y la integración social que exige el trabajo conjunto entre la sociedad civil y los funcionarios de las organizaciones policiales. De esta manera se plantea una estructura general conformada con la introducción al tema, la revisión de la literatura, así como las normativas legales, que dieron lugar a las conclusiones del estudio.

## **Seguridad Ciudadana**

En este escenario, desde el ámbito sociológico se destacan aspectos culturales donde se desenvuelven las instituciones policiales, dentro de sus estrategias de control social, en una realidad compleja y cambiante. Para Skolnic (2005) cuando se problematizan libertades y desavenencias sobre cuestiones básicas de la convivencia, las actuaciones policiales van a estar frecuentemente en el ojo del huracán y a estar bajo una fuerte presión con dificultades para la intervención en cualquier zona” (p.45). En este caso en las sociedades democráticas se debe promover la paz y la convivencia ciudadana como cultura preventiva, fortaleciendo la participación y el liderazgo en las comunidades.

Existen diversas acepciones de la seguridad, concebida, en términos generales, la seguridad es un asunto central en el devenir de la colectividad humana, por lo que su búsqueda ha estado en el origen sustancial de los diferentes tipos de agrupaciones humanas que han caracterizado la evolución de la vida del hombre en sociedad.

De acuerdo a la evolución de la agrupación humana y de la organización de la vida en común se determina por las características del entorno político, social y económico específico, la seguridad se convierte en un rasgo específico de cada sociedad y momento histórico. Para Berriatua (2005) “La seguridad ciudadana es una actividad pública, regulada en el ordenamiento Jurídico, que implica comportamientos activos de los agentes encargados de su protección y garantía” (p.23). De este modo, la concepción actual de la seguridad (sus objetivos, prioridades y materialización) depende también de las características del contexto sociopolítico y económico vigente.

El diseño del modelo de seguridad de una nación forma a través de las instituciones de seguridad en la medida que éstas son las herramientas instrumentales establecidas por la organización política para la materialización de la seguridad y el logro de sus objetivos. Entre estos objetivos se encuentran los de la propia supervivencia de la organización política establecida, y también están presentes los objetivos de diseño relacionados con la garantía de la tranquilidad de las personas en su entorno más próximo, cotidiano y tangible. Por lo tanto, las instituciones de seguridad deben cumplir una ambivalencia de tareas que consisten, por una parte, en proporcionar un adecuado marco de estabilidad para el sistema político vigente y, por otra, en garantizar el establecimiento de las mínimas garantías de pacífica convivencia cotidiana.

## **Participación comunitaria**

Hay que señalar, que Etimológicamente, la conceptualización de participación proviene del latín participatio, participación es la acción y efecto de participar (tomar o recibir parte de algo, compartir, noticiar). El término puede utilizarse para nombrar a la capacidad de la ciudadanía de involucrarse en las decisiones políticas de un país o región. En esta definición encontramos palabras claves que se toman como referencia para orientar la discusión con respecto a las bases constitucionales que fundamentan la participación ciudadana en Venezuela.

Para Molina, Molina y Sánchez (2013) “ Estos elementos centrales están definidos por la capacidad, deberes y derechos de los ciudadanos en la intervención de las decisiones que procura el bienestar personal-social y general de una comunidad, región o país”. Por tanto esta definición destaca la importancia de fomentar la participación en nuestras comunidades para resolver conflictos y dar la oportunidad de desarrollar planes de formación eficientes en materia de seguridad.



La participación ciudadana, puede concretarse de diversas formas para contribuir con el bienestar colectivo, entre ellas el trabajo mancomunado con las instituciones policiales, que puede brindar formación en materia de seguridad, porque cuentan con la experticia y planificación adecuadas para orientar estrategias positivas de participación. Esta participación está establecida en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en 130 artículos que contemplan, la participación ciudadana en asuntos públicos, que la definen como un derecho y una obligación, ofreciendo la posibilidad de participar de diferentes maneras, no solo por la elección de sus gobernantes, sino también por su participación conjunta en proyectos asociados a la seguridad comunitaria, entre otras acciones.

### **Seguridad y Normativas nacionales**

De acuerdo a las concepciones teóricas descritas la participación ciudadana constituye una categoría, que puede contrastarse en este esfuerzo investigativo, con diversos preceptos normativos teóricos que demuestran su importancia en la dinámica social, como estrategia que debe gestarse para garantizar la seguridad ciudadana en las comunidades, como estrategia de desarrollo dentro del modelo policial venezolano. Para concretar estas acciones son importante los proyectos comunitarios para establecer alianzas entre funcionarios y líderes comunitarios.

Atendiendo a la responsabilidad social policial para su acción comunitaria, las normativas se adaptan a la demanda de la sociedad en esta materia, que en la actualidad implica; la pertinencia social, el empoderamiento, el desarrollo del talento humano, la promoción de una cultura avanzada, el liderazgo oportuno, entre otros elementos que garanticen la paz ciudadana y el mejoramiento del medio que nos rodea. La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su Artículo 132. Establece que “Toda persona tiene el deber de cumplir sus responsabilidades sociales y participar solidariamente en la vida política, civil y comunitaria del país, promoviendo y defendiendo los derechos humanos como fundamento de la convivencia democrática y de la paz social”. Así mismo dentro del Art. 4 de esta Ley de Consejos Comunales (2009), está establecido el Plan comunitario de desarrollo integral: “es el documento técnico que identifica las potencialidades y limitaciones, las prioridades y los proyectos comunitarios que orientarán al logro del desarrollo integral de la comunidad” (p.3) En consecuencia se involucra las autoridades y líderes sociales como centro de ese quehacer comunitario.

También hay que referir en lo que respecta a la participación comunitaria, la Ley Orgánica de los Consejos Comunales, en lo que respecta a la organización y su acción administrativa, en el Capítulo VI, Gestión y Administración de los Recursos de los Consejos Comunales, en su Artículo 50 establece lo relacionado con la ejecución de los Recursos. Los cuales pueden ser destinados a planes en materia de seguridad.

El Plan de la Patria, es el que rige en la actualidad a nuestra nación. En tal sentido el Estado Venezolano representado al más alto nivel por el Presidente Constitucional Nicolás Maduro ha girado instrucciones para que esos lineamientos sean convertidos en Ley de desarrollo del país en lo económico, político y social. De igual manera se define claramente en el Objetivo II, que se tiene como se persigue darles las herramientas a las ciudadanas y ciudadanos para que mediante la transferencia de poder que se ha venido haciendo en este periodo de cambios y de transición el pueblo empoderado tenga el mayor y mejor acceso a los servicios básicos, a la educación, a la seguridad, a la vivienda y a una vida digna.

Desde el aspecto social, se le otorga desde la función policial, una mayor relevancia al Plan de la Patria 2019.2025, a fin de ayudar a construir una cultura del trabajo que se contraponga al rentismo mediante el impulso de la formación desde la praxis del trabajo, conciencia del trabajador y trabajadora, como sujetos activos del proceso de transformación y participación democrática del trabajo bajo los más altos intereses nacionales.

Otro de los fundamentos legales considerados para exponer la mancomunidad de los funcionarios con la sociedad civil y la participación ciudadana en las comunidades como estrategia, es la Resolución en Gaceta Oficial N° 41.544 de fecha 12 de diciembre de 2018, la cual fue publicada una Resolución del Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores, Justicia y Paz mediante la cual se dictan las Normas Sobre los Comités Ciudadanos de Control Policial. Entre cuyos deberes se encuentra:

Promover y participar en los procesos de rendición de cuentas a las comunidades, relativas a los cuerpos de policía en sus distintos ámbitos político-territoriales, el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas y el Servicio Nacional de Medicina y Ciencias Forenses; y solicitar los respectivos informes. De tal modo se logran fundamentar relaciones recíprocas y contraloras así como proyectos en los que la organización policial y la participación comunitaria son esenciales como estrategia para la prevención del delito y la inteligencia social.

## Conclusiones

De acuerdo a los fundamentos teóricos y legales se logró: Analizar los principales fundamentos de la participación ciudadana como estrategia para el desarrollo de la seguridad ciudadana en Venezuela. La organización policial para generar estrategias eficientes, se orienta a la optimización de todos los componentes del sistema asociado a garantizar la seguridad ciudadana, mediante fundamentos como la CRBV (1999) y el plan de la Patria (2019-2025) siendo la participación comunitaria, el vector para que los órganos expertos en materia de seguridad, puedan generar proyectos preventivos efectivos adaptados al modelo policial venezolano y logren la democracia participativa y protagónica para el bienestar la paz social.

Es decir el diseño de acciones en materia de seguridad desde la institucionalidad debe trascender al ámbito comunitario, lo cual pasa por atender todas las fases vinculadas a la construcción del conocimiento preventivo del delito. De tal forma, la participación, la formación permanente del personal, la promoción de valores institucionales, entre otros, son fundamentales para lograr la integración institucional con el quehacer comunitario.

## Agradecimientos

A nuestras casa de estudio.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

Berriatua, J. (2005). Aproximación al concepto de seguridad ciudadana. *Revista Vasca de Administración Pública*. 41, 737-760.

Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficial la República Bolivariana de Venezuela* 36.860 (Extraordinaria. Diciembre 29, 1999). <http://crespial.org/wp-content/uploads/2018/10/A%C3%B1o-1999-Constituci%C3%B3n-de-la-Rep%C3%ABlica-Bolivariana-de-Venezuela-Gaceta-Oficial-36.860.pdf>

Ley de Consejos Comunales. (2009). *Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela* 39.335. (Diciembre 28, 2009) <https://www.asambleanacional.gob.ve/storage/documentos/leyes/ley-organi-20220125131044.pdf>

Ley del Plan de la patria 2019-2025. (2019). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* 6442. <http://www.mppp.gob.ve/wp-content/uploads/2019/04/Plan-Patria-2019-2025.pdf>

Molina D., Molina M. y Sánchez, Y. (2013). *Participación ciudadana en Venezuela* - Eumed.net. <https://www.eumed.net/rev/ccss/23/participacion-ciudadana-venezuela.html>

Normas Sobre los Comités Ciudadanos de Control Policial. (2018). *Gaceta Oficial la República Bolivariana de Venezuela* 41.544 (Diciembre, 12 2018) <https://www.ghm.com.ve/wp-content/uploads/2018/12/41544.pdf>

Colmenares Acosta, A. F. (2024). Participación comunitaria como estrategia para el desarrollo de la seguridad ciudadana en Venezuela. e-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 2, e-RMS02052024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.50>

Rodríguez, L. E. (2020). La vinculación social y la seguridad ciudadana: Un transcategorial emergente de la Seguridad. *Revista Científica*, 5(18), 157-172. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.8.157-172>

Skolnic, J. (2005). *El trabajo en los modelos policiales*. Editorial Sprecher S.K.

Vivanco, J. (2021). Seguridad ciudadana: Revisión Sistemática. *Revista Científica, Centro Sur*. 1-16. <https://centroseditorial.com/index.php/revista>

## El rol del investigador y la ética: La incansable lucha de vida

### *The role of the researcher and ethics: The tireless life struggle*

Carlos, Díaz  ; Yuraima, García 

Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.

### Resumen

La ética surge como una necesidad de los seres humanos, de poner orden a todos sus aspectos de vida, pero sobre todo un límite en aquellos campos donde se pone en juego su propia existencia. Para nadie es un secreto, que para el crecimiento y desarrollo de la humanidad, la utilización de diferentes métodos y vías inusuales investigativos, proclamados en nombre del progreso y la vida, solo han sido parte de una falsa agenda para uso personal y empresarial, de orden mercantilista y utilitario. Sin embargo, apoyada en la moral, la ética consolida los enlaces, de lo que se considera correcto o incorrecto, lo bueno y lo malo, sin que pierda el rumbo. Para el investigador la ética constituye su guía y faro de luz, cuyo papel en el ámbito de la investigación científica es crucial, ya que su labor tiene un impacto directo en la generación de conocimientos y en la sociedad en general, este rol conlleva una gran responsabilidad ética, que debe ser abordada de manera integral donde prevalezcan y se exalten los principios éticos, como la beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía. El presente ensayo busca resaltar, la importancia del surgimiento y aplicación de la ética, en la investigación y del rol que debe jugar el investigador, sin cruzar o violar los límites que la ética personal y social permiten. Sino que sean vistos e interpretados, como una forma de vida para el investigador.

**Palabras clave:** ética, investigador, principios éticos.

### Abstract

Ethics arises as a need for human beings to put order in all their aspects of life, but above all a limit in those fields where their own existence is at stake. It is a secret to no one that for the growth and development of humanity, the use of different unusual investigative methods and avenues, proclaimed in the name of progress and life, have only been part of a false agenda for personal and business use, mercantilist and utilitarian order. However, supported by morality, ethics consolidates the links of what is considered right or wrong, good and bad, without losing their way. For the researcher, ethics constitutes his guide and beacon of light, whose role in the field of scientific research is crucial, since his work has a direct impact on the generation of knowledge and on society in general, this role entails great ethical responsibility, which must be addressed in a comprehensive manner where ethical principles prevail and are exalted, such as beneficence, non-maleficence, justice and autonomy. This essay seeks to highlight the importance of the emergence and application of ethics in research and the role that the researcher must play, without crossing or violating the limits that personal and social ethics allow. But rather that they are seen and interpreted, as a way of life for the researcher.

**Keywords:** ethics, researcher, ethical principles.

Recibido/Received	17-10-2024	Aprobado/Approved	18-12-2024	Publicado/Published	26-12-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

La ética, valorada desde diversas dimensiones y perspectivas, actúa como el vínculo fundamental en la vida humana. Se establece como el camino que guía la preservación de nuestra naturaleza y el respeto por todas las formas de vida, incluyendo a los seres humanos, donde se reconoce una coexistencia aceptable entre ambos aspectos (Hincapié & Medina, 2019). Esta interrelación se fundamenta en la moral, que proporciona las bases para estructurar ese puente ético, definiendo lo que es correcto o incorrecto, bueno o malo. Esta estructura permite a las personas encontrar sentido a sus vidas y orientarse en sus interacciones con otros seres vivos, asegurando que no pierdan su rumbo o destino final. Así, las instituciones, familias y sociedades se rigen por estas normas morales, que son esenciales para la existencia misma de la vida (Salazar & Icaza, 2018).

En este contexto ético-filosófico, la figura del investigador se vuelve crucial. En su búsqueda de la verdad y el conocimiento, el investigador enfrenta situaciones que pueden desviar su pensamiento y su conducta bioética intrínseca. Esto puede resultar en actos cuestionables que socavan tanto su moral como su ética personal. En el ámbito académico y científico, el investigador es responsable de su actividad frente a la institución que financia su estudio, ante la sociedad y, sobre todo, ante sí mismo. Por lo tanto, es esencial que establezca una relación simbiótica con la ética, que surge de la necesidad de observar y reflexionar sobre su entorno (Betancur, 2016; Vargas & De Carrasquero, 2017).

El papel del investigador en la ciencia es fundamental debido a su impacto en la generación de conocimiento y en la sociedad. Este rol implica una gran responsabilidad ética que debe abordarse integralmente. La ética, como disciplina enfocada en los aspectos relacionados con la vida, es crucial para orientar la conducta del investigador (Cevallos, 2021). Es vital que este reconozca que su trabajo no solo tiene un propósito científico sino también un efecto significativo en las personas y comunidades. Por ende, debe adherirse a principios éticos sólidos que guíen sus acciones (Cuadros-Contreras, 2020).

Es evidente que el investigador debe asumir su responsabilidad ética aplicando principios como beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía en su labor investigativa (Motezuma & Márquez, 2020). Sin embargo, estos principios no deben ser considerados meramente como un conjunto de reglas a seguir; deben ser una forma de vida para el investigador. Esto implica cultivar valores como dignidad, integridad, honestidad y transparencia en todas las facetas de su vida profesional y personal. La conducta ética del investigador no solo afecta la calidad y validez de su investigación sino también su reputación y la confianza que la sociedad deposita en él (González, 2022).

Además, es importante destacar que la ética trasciende la mera aplicación de principios; busca humanizar la investigación. Detrás de cada dato y resultado hay seres humanos con derechos y dignidad. Por lo tanto, esta humanización implica considerar el impacto emocional y social de la investigación y fomentar empatía y respeto hacia los participantes y comunidades involucradas (Espinoza Freire, 2020; Gagñay et al., 2020).

### Aspectos éticos de relevancia

El investigador debe tener en cuenta que su trabajo no solo tiene un propósito científico, sino también un impacto en la vida de las personas y en la sociedad en su conjunto. Por lo tanto, es fundamental que se adhiera a principios éticos sólidos que guíen su actuación e investigación científica, basados en lo siguiente:

#### La ética como forma de vida

Hoy en día, para un investigador, tener una iniciativa para la búsqueda de una verdad o de una realidad que le haga ruido en su vida o entorno sociocultural implica una conciencia crítica. Esta búsqueda carecería de valor si no lleva implícita, en todos sus procedimientos y métodos, la ética como la forma natural de todo proceso de estudio (Salazar & Icaza, 2018). De ahí que esta iniciativa y todo el proceso investigativo deben estar contruidos sobre la base de la confianza. En el mundo investigativo, todos los involucrados confiamos en que los resultados arrojados en otros estudios sean sensatos. Sin

embargo, esto va más allá: la sociedad confía en que los resultados evidencien un intento honesto por parte de los científicos e investigadores de delinear el mundo de forma concisa, precisa y libre de prejuicios (González, 2022).

Del mismo modo, existen numerosos asuntos éticos que deben ser considerados por el explorador de un estudio. Por ejemplo, aquellos que trabajan en el área social deben ser conscientes de la responsabilidad de asegurar los permisos e intereses reales de todos los involucrados. Además, no deben usar incorrectamente la información descubierta y deben mantener una responsabilidad moral hacia los participantes. La confidencialidad debe preservarse en todo momento para asegurar la privacidad y el anonimato. Para otras investigaciones, se deben cumplir los mismos parámetros con el objetivo final de alcanzar la equidad, precisión y confianza tanto del mundo científico como de la humanidad (Cevallos, 2021).

### **Principios bioéticos en el investigador**

Durante el desempeño investigativo, todo explorador debe considerar los elementos constitutivos de la ética y bioética en cualquiera de los campos de investigación científica. Entre estos principios se destacan: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. De ellos derivan múltiples términos axiológicos que son cruciales para el desempeño del investigador, tales como responsabilidad, honestidad, dignidad, colaboración, compromiso y lealtad (Motezuma & Márquez, 2020).

**Principio de autonomía:** Este principio surge de la necesidad del ser humano de gozar de libertad para decidir. Las decisiones deben ser personales y tomadas sin coacción interna o externa.

**Principio de beneficencia:** Busca hacer el bien y beneficiar a las mayorías sin causar vulnerabilidad a los participantes. Este principio debe aplicarse con precaución para evitar causar más daño que beneficio (Manjarrés, 2013).

**Principio de no maleficencia:** Este principio fundamental implica no hacer daño ni causar mal. Los investigadores deben prever las consecuencias negativas para la sociedad y el medio ambiente.

**Principio de justicia:** Busca promover la verdad y la equidad para reducir desigualdades. El uso adecuado y racional de recursos debe basarse en las necesidades reales (Hirsch, 2019).

### **El papel del investigador como defensor de los derechos y bienestar**

Como investigador, es crucial asumir el papel de defensor de los derechos y bienestar de los participantes. Esto implica garantizar que se respeten y protejan sus derechos durante todo el proceso investigativo. Algunas formas en las que un investigador puede desempeñar este papel incluyen:

**Consentimiento informado:** Es responsabilidad del investigador obtener el consentimiento informado antes de la participación. Esto requiere proporcionar información clara sobre objetivos, procedimientos y riesgos (Taborda, 2020).

**Protección de privacidad y confidencialidad:** Los investigadores deben proteger la privacidad utilizando identificadores anónimos y almacenando datos con seguridad.

**Minimización de riesgos:** Es esencial diseñar investigaciones éticas y seguras para proteger a los participantes (Gagñay et al., 2020).

**Supervisión y seguimiento:** Proporcionar supervisión adecuada durante la investigación es vital para garantizar el cumplimiento ético.

Este enfoque integral asegura que la investigación científica no solo avance en conocimiento sino que también respete y proteja a todos sus participantes.

### **Importancia de la transparencia y la honestidad en la comunicación de los resultados de la investigación**

La importancia de la transparencia y la honestidad en la comunicación de los resultados de la investigación radica en la confianza que se genera tanto en la comunidad científica como en el público en general. Cuando los investigadores comunican sus resultados de manera transparente y honesta,

demuestran integridad y ética en su trabajo. Esto ayuda a evitar el sesgo y la mala conducta científica, promoviendo la objetividad y la veracidad de los hallazgos (Hirsch, 2019).

Por lo tanto, esta transparencia implica proporcionar información completa y precisa sobre los métodos utilizados, los datos recopilados y los resultados obtenidos. Esto permite que otros investigadores puedan replicar y verificar los hallazgos, lo cual es fundamental para el avance del conocimiento científico (de López & Quintero, 2007). Además, la transparencia en la comunicación de los resultados permite identificar posibles errores o sesgos, contribuyendo así a la mejora de la calidad de la investigación (Rivas Flores et al., 2021).

La honestidad, por su parte, implica presentar los resultados tal como son, sin manipulaciones ni exageraciones. Los investigadores deben evitar la tentación de modificar o seleccionar los datos para que se ajusten a sus hipótesis o intereses. La honestidad en la comunicación de los resultados garantiza la fiabilidad de la información y evita la distorsión de la realidad científica (Piscoya-Arbañil, 2018).

En cuanto a la responsabilidad del investigador en evitar el sesgo y la mala conducta científica, es fundamental que siga principios éticos y estándares de buenas prácticas científicas. Esto implica realizar la investigación de manera rigurosa, objetiva y transparente, evitando cualquier forma de manipulación de los datos o resultados. Además, el investigador debe ser consciente de su responsabilidad hacia la comunidad científica y la sociedad en general, actuando éticamente en todas las etapas de la investigación (Rangel et al., 2022).

## Consideraciones finales

Para el mundo académico y científico, el investigador termina siendo el responsable del ejercicio de su actividad científica, frente a la institución que patrocina su estudio, frente a la sociedad, y sobre todo para el mismo, sin apartar, que lleva implícito la honestidad, dignidad, colaboración, compromiso, tolerancia, confianza, sentido de pertenencia y lealtad. Resaltando los principios elementales de la ética mundial como lo son la beneficencia, la no maleficencia, la autonomía y la justicia.

De la misma forma, para el investigador, los significados que dan a la investigación, en su búsqueda de la verdad, no serían relevantes y carecería de valor si no lleva implícita, en todo sus procedimientos y métodos la ética, como la forma natural de todo proceso de estudio. Pero de la misma manera se debe convertir en el defensor de los derechos y el bienestar de los participantes en la investigación y así cumplir a cabalidad su verdadero rol de investigador.

A su vez, la transparencia y la honestidad en la comunicación de los resultados de la investigación son fundamentales para garantizar la confianza en la ciencia y evitar el sesgo y la mala conducta científica. Los investigadores tienen la responsabilidad de actuar de manera ética y seguir los estándares de buenas prácticas científicas para contribuir al avance del conocimiento de manera confiable y veraz. Finalmente podemos decir, que en todo momento para el investigador, la ética y bioética, se convierten en una forma de vida, como una norma esencial, donde prevalecen los valores y principios fundamentales de vida.

## Agradecimientos

A la Universidad de Carabobo.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Albuquerque, F., & Pérez, J. (2020). Fundamentos éticos en el proceso de investigación social. *Saberes y prácticas. Revista de filosofía y educación*, 5(2). <http://portal.amelica.org/ameli/journal/html>
- Betancur, G. (2016). La ética y la moral: Paradojas del ser humano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 109-121. <https://revistas.ces.edu.co/psicologia/article/view>
- Cevallos, M. M. R. (2021). La ética en la investigación científica universitaria y su inclusión en la práctica docente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 15039-15058. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1454>
- Cuadros-Contreras, R. (2020). Ética y formación de investigadores: la importancia de las virtudes y la sabiduría práctica. *Revista colombiana de educación*, (79), 223-242. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-39162020000200223&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-39162020000200223&script=sci_arttext)
- de López, J. C. O., & Quintero, J. (2007). La ética en la investigación. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 9(2), 345-357. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6436429>
- Espinoza Freire, E. E. (2020). La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Conrado*, 16(75), 103-110. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000400103&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000400103&script=sci_arttext)
- Gagñay, L. K. I., Chicaiza, S. L. T., & Aguirre, J. L. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1). <http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10>
- González, M. (2022). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Ética y formación universitaria. Revista iberoamericana de educación*, (29), mayo-agosto. <https://rieoei.org/historico/documentos>
- Hincapié, J., & Medina, M. (2019). *Bioética: teoría y principios* (Primera edición digital). Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hirsch, A. (2019). Valores de la ética de la investigación en opinión de académicos de posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista de Educación Superior*, 48(192), oct./dic. <http://www.scielo.org.mx/scielo>
- Manjarrés, S. M. (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Enfermería en cardiología: Revista Científica e Informativa De La Asociación Española De Enfermería En Cardiología*, (58), 27-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6288907>
- Motezuma, J., & Márquez, E. (2020). Principios bioéticos como base fundamental en la investigación científica. Universidad Central de Venezuela. <http://saber.ucv.ve/bitstream/1/4>
- Piscoya-Arbañil, J. A. (2018). Principios éticos en la investigación biomédica. *Rev Soc Peru Med Interna*, 31(4), 159-64. <https://www.academia.edu/download/90802741/480545200.pdf>
- Rangel, F. G., Cano, R. V., & Vallaeys, F. (2022). Ética, Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social desde la docencia en instituciones de educación superior latinoamericanas. <https://revistaemerging.ujat.mx/index.php/emerging/article/view/4729>
- Rivas Flores, J. I., Prados Megías, M. E., Leite Méndez, A. E., Cortés González, P. A. B. L. O., Márquez García, J., Calvo León, P., ... & Acuña, M. M. (2021). Ética, responsabilidad y trabajo colectivo en la investigación narrativa. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/208088>



Salazar, M., & Icaza, M. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), ene.-mar. <http://scielo.sld.cu/scielo/pid=S2218-362020180001>









Taborda Ocampo F, Brausin Pérez J. (2020). Fundamentos éticos en el proceso de investigación social. Saberes y prácticas. *Revista de Filosofía y Educación*, 5(2):1-17. <https://revistas.uncu.edu.ar/ojs/index.php/saberesypracticas/article/view/2415>

Vargas, A. M. C., & De Carrasquero, I. C. V. (2017). La ética del docente investigador y sus principios. *Revista científica ecociencia*, 4(5), 1-19. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/50>

Villalobos-López, J. A. (2022). Metodologías Activas de Aprendizaje y la ética Educativa. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 13(2), 47-58. [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2665-02662022000400047&script=sci\\_arttext](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2665-02662022000400047&script=sci_arttext)

## Inteligencia emocional y rendimiento académico post-pandemia en los estudiantes de una Universidad de la Provincia de Chanchamayo

### *Emotional intelligence and post-pandemic academic performance in students of a University in the Province of Chanchamayo*

Huaraca García, Ana Mónica<sup>1</sup>  , Ninamango Solis, Oscar Lucio<sup>1</sup> , Orihuela Romero, Carmen Cecilia<sup>2</sup> , Villa Ricapa, Linda Flor<sup>1</sup> , Caro Baldeon, Candy Cary<sup>1</sup> , Barros Lanazca, Sisy Sara<sup>1</sup> , Torres Ruiz, Franco Jesús<sup>1</sup> 

(1) Universidad Peruana Los Andes, Perú.

(2) Universidad Nacional del Centro del Perú.

### Resumen

La pandemia de COVID-19 ha generado una transformación sin precedentes en los escenarios educativos a nivel global que ha repercutido sobre la inteligencia emocional y el rendimiento estudiantil. Por esto, se propuso como objetivo, determinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico post-pandemia en los estudiantes de una Universidad de la Provincia de Chanchamayo. La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional y corte transversal llevado a cabo en el período II del año 2022. La muestra estuvo conformada por 162 estudiantes de las escuelas profesionales de administración - sistemas y contabilidad - finanzas de una Universidad de la provincia de Chanchamayo – período II-2022. Como instrumento de recolección de datos se aplicó un cuestionario debidamente validado por el criterio juicio de experto. Se utilizó el software SPSS y se aplicó la prueba estadística fue la correlación de Rho de Spearman. Como resultados, se encontró una correlación positiva fuerte, entre inteligencia emocional y rendimiento académico; respaldado por un  $(r = 0,756; y un p valor de 0.000)$ ; motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos hallazgos indican que la pandemia ha tenido un impacto significativo en la inteligencia emocional de los estudiantes, lo que a su vez ha afectado su desempeño académico, realizando la importancia de abordar y fortalecer la inteligencia emocional en entornos educativos para mejorar el rendimiento estudiantil en situaciones desafiantes como la pandemia de COVID-19.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, rendimiento académico, estudiantes, post-pandemia, COVID-19.

### Abstract

The COVID-19 pandemic has generated an unprecedented transformation in global educational scenarios that has had an impact on emotional intelligence and student performance. For this reason, the objective was proposed to determine the relationship between emotional intelligence and post-pandemic academic performance in students at a University in the Province of Chanchamayo. The research was carried out under the quantitative approach of a descriptive correlational and cross-sectional type carried out in period II of the year 2022. The sample was made up of 162 students from the professional schools of administration - systems and accounting - finance of a University of the province of Chanchamayo – period II-2022. As a data collection instrument, a questionnaire duly validated by expert judgment was applied. SPSS software was used and the statistical test was Spearman's Rho correlation. As results, a strong positive correlation was found between emotional intelligence and academic performance; supported by a  $(r = 0.756; and a p value of 0.000)$ ; which is why the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. These findings indicate that the pandemic has had a significant impact on students' emotional intelligence, which in turn has affected their academic performance, highlighting the importance of addressing and strengthening emotional intelligence in educational settings to improve student performance in situations challenges like the COVID-19 pandemic.

**Keywords:** Emotional intelligence, academic performance, students, post-pandemic, COVID-19.

Recibido/Received	2023-10-03	Aprobado/Approved	2024-01-10	Publicado/Published	2024-01-15
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

La Inteligencia Emocional se define como una competencia fundamental para el desarrollo integral de los individuos. Implica la capacidad de reconocer y comprender tanto las emociones propias como las de los demás, así como la habilidad para gestionar estas emociones de manera efectiva (Rivas, 2022). Esta perspicacia emocional va más allá de la inteligencia académica y el coeficiente intelectual, ya que se relaciona directamente con el éxito en la vida y en las relaciones personales y profesionales (Guevara, 2011; Escobedo, 2015).

El concepto de inteligencia emocional desafía los antiguos paradigmas que sostenían que el coeficiente intelectual era el único predictor de éxito. La investigación contemporánea ha demostrado que las personas con una alta inteligencia emocional tienen ventajas significativas en el mundo laboral y en su bienestar general. La capacidad de manejar el estrés, adaptarse a diferentes situaciones, mantener un estado de ánimo positivo y relacionarse eficazmente con los demás son componentes clave de esta habilidad (Bar-On & Parker, 2018).

Para entender y medir la inteligencia emocional, se han propuesto varios modelos y teorías, entre ellos los de Goleman, (1995), Salovey & Mayer, (1990) y Gardner et al, (1994), cada uno de los cuales enfatiza diferentes dimensiones de esta competencia. En este contexto, el "Modelo de la inteligencia emocional y social" de Bar-On se ha considerado relevante para la investigación, ya que se centra en las dimensiones intrapersonales e interpersonales, el manejo del estrés (Rivas, 2022), la adaptabilidad (FutureLearn, 2021) y el estado de ánimo (Rivas, 2022), que son cruciales en el contexto educativo y en la vida en general.

Por otra parte, el rendimiento académico se define como un valor cuantitativo que refleja el logro de conocimientos cognitivos por parte de los estudiantes en un período de tiempo específico. Este logro se mide mediante instrumentos como pruebas, exámenes y estudios de casos, que proporcionan puntuaciones que indican el nivel de aprendizaje alcanzado. El puntaje más alto obtenido por un estudiante se considera un indicador del logro de capacidades académicas (Richardson & Bond, 2012).

Es importante señalar que el rendimiento académico no se limita a la adquisición de conocimientos, sino que también se ve afectado por una serie de factores psicológicos, fisiológicos, sociológicos y pedagógicos (Rojas, 2018). Estos factores pueden influir en el desempeño de los estudiantes en cualquier nivel educativo. Diversos expertos en educación, como Richardson & Bond, (2012) y Edel, (2003), han abordado el concepto de rendimiento académico desde diferentes perspectivas. Se destaca que el contexto en el que se desarrolla el proceso de aprendizaje, la exigencia académica y otros factores externos e internos pueden influir en el rendimiento de los estudiantes.

La pandemia de COVID-19 ha generado una transformación abrupta en la educación, obligando a adoptar nuevas modalidades de enseñanza-aprendizaje en todo el mundo. Este contexto ha afectado múltiples aspectos del proceso educativo, incluyendo dimensiones emocionales y socio-afectivas cruciales en los estudiantes (Hernández, 2020). En los últimos años, diversas investigaciones han demostrado que la inteligencia emocional juega un rol fundamental en el éxito académico (Morillo-Guerrero, 2022; Robles & Soto, 2023). Sin embargo, el impacto específico de la pandemia en esta relación aún no ha sido suficientemente explorado.

Los repentinos cambios en las interacciones sociales, la modalidad de educación a distancia y el confinamiento, han alterado significativamente la cotidianidad y el estado emocional de los estudiantes universitarios (Robles & Soto, 2023). Ansiedad, incertidumbre, falta de motivación y dificultades en la autorregulación emocional y el aprendizaje autónomo, son algunos de los efectos documentados durante la pandemia. En este contexto, resulta esencial investigar de qué manera se ha visto afectada la inteligencia emocional de los jóvenes y su influencia en el rendimiento académico.

Hernández et al., (2020) resaltaron la importancia de la inteligencia emocional tanto en el rendimiento académico como en la vida diaria de los estudiantes. Destacando que la educación no debe

centrarse exclusivamente en lo cognitivo, respaldando la idea de Goleman (1996) de que "lo que realmente importa no es solo el coeficiente intelectual, sino también la inteligencia emocional".

Por otra parte, García, (2020) investigó la correlación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en estudiantes de Odontología y Psicología de la Universidad Antonio Nariño. Sus hallazgos indicaron que, si bien los estudiantes mostraron niveles bajos en habilidades de inteligencia emocional, estos no parecían ser determinantes en su rendimiento académico. Sin embargo, destacó la dimensión interpersonal como una competencia sobresaliente, caracterizada por la empatía, la socialización con pares, la responsabilidad social y la relación con el entorno, mientras que el manejo del estrés y las emociones se identificó como un área crítica.

Así mismo, Ubillus, (2022), en un estudio realizado en Lima, encontró que las dimensiones de atención y reparación emocional se relacionaban positivamente con el rendimiento académico, mientras que la claridad emocional no mostraba una relación significativa. Estos hallazgos sugieren la importancia de desarrollar talleres de inteligencia emocional para estudiantes, respaldando la idea de que la formación no solo debe centrarse en el aspecto cognitivo, sino también en el desarrollo de habilidades emocionales.

En base a lo antes expuesto, se propuso como objetivo determinar la Inteligencia emocional y rendimiento académico post-pandemia en los estudiantes de una Universidad de la provincia de Chanchamayo-Perú, período II-2022.

## **Materiales y métodos**

El presente trabajo investigativo tuvo un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional y de corte transversal (Hernández & Mendoza, 2018; Martínez, 2020), realizada en período II-2022, cuyo objetivo fue determinar Inteligencia emocional y rendimiento académico post-pandemia en los estudiantes de una Universidad de la Provincia de Chanchamayo-Perú.

El muestreo utilizado fue no probabilístico. La muestra estuvo conformada por 162 estudiantes de las escuelas profesionales de administración - sistemas y contabilidad - finanzas de una Universidad de la provincia de Chanchamayo, durante el semestre 2022-II, de los IX y X ciclos.

En el presente trabajo de investigación, la técnica de recolección de datos fue la encuesta. El instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario, el cual fue debidamente validado por el criterio juicio de experto. Así mismo, la confiabilidad fue realizada aplicando una prueba piloto a 20 estudiantes. Como resultado de la prueba piloto, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cron Bach de 0,803; un valor cercano a uno, lo que demuestra una alta confiabilidad según lo referido por (Bernal 2016).

Los datos se almacenaron en Microsoft Excel y su usó el paquete estadístico SPSS. Para el análisis de datos, se utilizaron la estadística descriptiva, estadística inferencial para realizar pruebas de normalidad y de hipótesis. Los resultados fueron organizados en tablas de frecuencia para facilitar su comprensión.

## **Resultados**

En el estudio descriptivo realizado en el período II-2022 en una Universidad Provincia de Chanchamayo-Perú se pudo conocer que 41,98% (68/162) tenían un nivel de inteligencia emocional medio, 34,57% (56/162) bajo y 23,46% (38/162) alto. En referencia a la inteligencia intrapersonal, 41,36% (67/162) tenían nivel medio, 40,12% (65/162) bajo y 18,52% (30/162) alto. En cuanto a la inteligencia de tipo interpersonal, 50,00% (81/162) tenían nivel medio, 40,74% (66/162) bajo y 9,26% (15/162) alto respectivamente (Tabla 1).

En referencia a la adaptabilidad 43,21% (70/162) tuvo nivel bajo, 40,74% (66/162) medio y 16,05% alto. El manejo del estrés en los estudiantes fue 41,36% (67/162) bajo, 33,33% (54/162) medio y

25,31% (41/162) alto. Por otra parte, el estado de ánimo fue 42,59% (69/162) bajo, 37,04% (60/162) medio y 20,37% (33/162) alto respectivamente (Tabla 2).

**Tabla 1.** Inteligencia Emocional, intrapersonal e interpersonal de los estudiantes de administración y contabilidad de una Universidad de la Provincia de Chanchamayo, semestre 2022-II

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia	%	IC 95%
Inteligencia Emocional	Bajo	16 a 32	56	34,57	26,936-42,200
	Medio	33 a 48	68	41,98	34,067-49,884
	Alto	49 a 64	38	23,46	16,623-30,290
<b>Total</b>			<b>162</b>	<b>100,00</b>	<b>97,749-100,000</b>
Inteligencia Intrapersonal	Bajo	5 a 10	65	40,12	32,267-47,980
	Medio	11 a 15	67	41,36	33,466-49,250
	Alto	16 a 20	30	18,52	12,228-24,809
<b>Total</b>			<b>162</b>	<b>100,00</b>	<b>97,749-100,000</b>
Inteligencia Interpersonal	Bajo	3 a 6	66	40,74	32,866-48,616
	Medio	7 a 9	81	50,00	41,992-58,008
	Alto	10 a 12	15	9,26	4,487-14,031
<b>Total</b>			<b>162</b>	<b>100,00</b>	<b>97,749-100,000</b>

%. Porcentajes; IC: Intervalos de confianza 95%.

**Tabla 2.** Adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo de los estudiantes de administración y contabilidad de una Universidad de la Provincia de Chanchamayo, semestre 2022-II

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia	%	IC 95%
Adaptabilidad	Bajo	3 a 6	70	43,21	35,273-51,147
	Medio	7 a 9	66	40,74	32,866-48,616
	Alto	10 12	26	16,05	10,088-22,010
<b>Total</b>			<b>162</b>	<b>100,00</b>	<b>97,749-100,000</b>
Manejo del estrés	Bajo	3 a 6	67	41,36	33,466-49,250
	Medio	7 a 9	54	33,33	25,766-40,901
	Alto	10 12	41	25,31	18,305-32,312
<b>Total</b>			<b>162</b>	<b>100,00</b>	<b>97,749-100,000</b>
Estado de ánimo	Bajo	2 a 4	69	42,59	34,669-50,516
	Medio	5 a 6	60	37,04	29,292-44,782
	Alto	7 a 8	33	20,37	13,860-26,881
<b>Total</b>			<b>162</b>	<b>100,00</b>	<b>97,749-100,000</b>

%. Porcentajes; IC: Intervalos de confianza 95%.

En cuanto al rendimiento académico de los estudiantes de administración y contabilidad de una Universidad de la Provincia de Chanchamayo, semestre 2022-II, 87,04% (141/162) tuvieron A-Logro satisfactorio, 12,96% (21/162) B-En proceso y 0,00% (0/162) C-En Inicio y AD-Logro destacado respectivamente, mostrando que ningún estudiante ha logrado el nivel AD (logro destacado) respecto al rendimiento académico (Tabla 3).

**Tabla 3.** Rendimiento académico de los estudiantes de administración y contabilidad de una Universidad de la Provincia de Chanchamayo, semestre 2022-II

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia	%	IC 95%
Rendimiento académico	C-En Inicio	0 a 10	0	0,00	0,000-2,251
	B-En proceso	11 a 13	21	12,96	7,842-18,444
	A-Logro Satisfactorio	14 a 17	141	87,04	81,556-92,518
	AD-Logro destacado	18 a 20	0	0,00	0,000-2,251
<b>Total</b>			<b>162</b>	<b>100,00</b>	<b>97,749-100,000</b>

%. Porcentajes; IC: Intervalos de confianza 95%.

Dado el enfoque adoptado en este estudio, que se centra en la correlación entre variables y utiliza una escala de medición ordinal basada en el trabajo de Hernández y Mendoza (2018), se empleó el coeficiente Rho de Spearman como estadístico de prueba. Como resultado, se acepta la hipótesis

alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0) debido a que el índice de correlación Rho de Spearman, indica que existe una correlación positiva fuerte, entre inteligencia emocional y rendimiento académico; respaldado por un ( $r = 0,756$ ; y un p valor de 0.000) (Tabla 4).

**Tabla 4.** Correlación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes de administración y contabilidad de una Universidad de la Provincia de Chanchamayo, semestre 2022-II

		Rendimiento académico	
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	,756**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	162

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## Discusión

En el estudio realizado con estudiantes de administración y contabilidad en el semestre 2022-II de una universidad en la Provincia de Chanchamayo, se reveló que el 41,98% de los participantes exhibía un nivel de inteligencia emocional considerado medio, mientras que el 34,57% tenía un nivel bajo y el 23,46% un nivel alto. En línea con nuestros hallazgos, el trabajo de Cabas-Hoyos et al., (2017) presenta un enfoque exploratorio que destaca el entorno educativo como uno de los ámbitos más propicios para el análisis de la inteligencia emocional (IE) en sus diversas dimensiones. Además, estudios previos, como el realizado por Valenzuela-Santoyo et al., (2018), han identificado relaciones significativas entre estas variables y han llegado a la conclusión de que el adecuado manejo de las emociones desempeña un papel esencial en el rendimiento académico de los estudiantes. Estos resultados subrayan la importancia de la inteligencia emocional en el contexto educativo y respaldan la idea de que su desarrollo y fortalecimiento pueden contribuir positivamente al desempeño estudiantil.

En referencia a la inteligencia intrapersonal, se encontró que 41,36% tenían nivel medio, 40,12% bajo y 18,52% alto. Los resultados obtenidos coinciden con las conclusiones de investigaciones previas, como la de Rivas, (2022), que también señaló que los estudios relacionales no siempre tienen como objetivo final establecer una relación significativa entre las variables. En su investigación, Rivas identificó que, en la institución educativa, la variable de inteligencia emocional no mostraba una relación significativa con otras variables. Esto podría deberse al impacto del contexto pre y post-pandemia en el ámbito educativo, afectando tanto a estudiantes como a docentes. En este sentido, es crucial considerar la inclusión de elementos relacionados con la inteligencia emocional en la malla curricular de los centros educativos de todos los niveles.

Las observaciones de García, (2020) en su investigación, donde definió el modelo de BarOn I-CE con sus cinco dimensiones, también respaldan nuestros hallazgos. Destacó que la dimensión interpersonal era una habilidad sobresaliente, demostrando competencias como la empatía, la socialización con sus pares, la responsabilidad social, la conciencia ambiental y la participación en la comunidad. Por otro lado, identificó que el manejo del estrés en situaciones problemáticas era una dimensión crítica, y que algunos estudiantes presentaban dificultades en este aspecto. Es evidente que la inteligencia emocional, en particular la inteligencia intrapersonal, desempeña un papel fundamental en el rendimiento académico. Los estudiantes deben aprender a expresar sus emociones, superar el temor y ser honestos. Además, es importante que no se sientan superiores a sus compañeros y que respeten las opiniones de los demás para alcanzar el logro esperado en su desarrollo académico.

En lo que respecta a la inteligencia de tipo interpersonal, se encontró que el 50,00% de los participantes demostró un nivel medio en esta dimensión, el 40,74% obtuvo un puntaje bajo, mientras que solo el 9,26% alcanzó un nivel alto. Estos resultados se asemejan a los hallazgos de Terán, (2022), quien también examinó la inteligencia interpersonal en su investigación. Terán, (2022) mencionó la importancia de explorar la relación entre la inteligencia interpersonal y la resiliencia, destacando que

estas variables son altamente relevantes en el contexto actual, marcado por la pandemia y la aparición de nuevas variantes del virus. Estas son áreas de estudio interesantes y prometedoras para futuras investigaciones.

En cuanto a la adaptabilidad, se observó que el 43,21% de los participantes obtuvo un nivel bajo en esta dimensión, mientras que el 40,74% alcanzó un nivel medio y un 16,05% logró un nivel alto. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Ubillus, (2022) en su investigación, quién abordó la importancia de la inteligencia emocional en los estudiantes y propuso la implementación de talleres conducidos por especialistas en esta área. Su investigación se fundamentó en la perspectiva de Goleman, quien sostiene que la formación profesional no debe centrarse únicamente en el aspecto cognitivo, ya que la inteligencia emocional se ha convertido en una cualidad altamente valorada por las grandes empresas, considerándola incluso superior al coeficiente intelectual.

De la misma manera a las autoridades de los centros de estudios se les sugiere incluir en la malla curricular como asignaturas obligatorias la inteligencia emocional para desarrollar habilidades a los estudiantes y ayudarlos para que sean agentes de cambio para nuestra comunidad. Los resultados del estudio revelan que la adaptabilidad se relaciona con el rendimiento académico porque brinda alternativas de solución ante posibles problemas, cuenta con flexibilidad ante los cambios que se les presenta en el transcurso de la vida académica y personal.

En lo que respecta al manejo del estrés en los estudiantes, se observó que el 41,36% presentó un nivel bajo, el 33,33% alcanzó un nivel medio y el 25,31% demostró un nivel alto. Estos resultados coinciden con las conclusiones de Illescas, (2021) en su investigación, quién abordó las deficiencias en la conectividad durante la pandemia, especialmente destacando la falta de apoyo por parte del Ministerio de Educación (MINEDU) en las zonas más vulnerables, como las escuelas rurales. Esto generó una marcada desigualdad en la educación a nivel nacional, impactando negativamente en la enseñanza a distancia y provocando un aumento significativo en el estrés, la ansiedad y los problemas de salud mental entre los estudiantes. Esta situación puso de manifiesto la falta de inteligencia emocional y empatía en la gestión educativa.

En línea con estos hallazgos, Velazco, (2021) resaltó la importancia de la colaboración con especialistas en psicopedagogía para identificar las debilidades desde el momento de la matrícula. Realizar entrevistas tanto a padres como a hijos y llevar un seguimiento continuo puede contribuir significativamente a mejorar la salud mental de las familias y fortalecer el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

En vista de estos desafíos, es fundamental que las instituciones educativas establezcan alianzas estratégicas con entidades privadas para abordar el estrés provocado por la pandemia y la educación a distancia. Proporcionar equipos tecnológicos y recursos adecuados puede mejorar los indicadores de inteligencia emocional y, en última instancia, el rendimiento académico.

En referencia al estado de ánimo, se observó que el 42,59% de los estudiantes presentó un nivel bajo, mientras que el 37,04% se situó en un nivel medio y el 20,37% demostró un nivel alto. Estos resultados coinciden con las investigaciones previas, como la de Rojas, (2018), que aboga por la inclusión de la educación emocional en el currículo nacional como asignatura. El propósito de esta medida es enseñar a los estudiantes a controlar sus emociones, lo cual guarda una relación directa con el rendimiento académico y su interacción en el entorno social. Además, destaca la importancia del papel activo de los docentes en capacitarse y aplicar estrategias lúdicas e innovadoras en el aula para fomentar y motivar el desarrollo de la inteligencia emocional en estudiantes de todos los niveles.

Estos hallazgos también coinciden con los resultados obtenidos por Hernández *et al.*, (2020), quienes subrayan que la educación no debe limitarse únicamente al aspecto cognitivo, sino que es igualmente esencial la inteligencia emocional desde la infancia. Esta perspectiva se alinea con la meta de la educación holística, que tiene como propósito formar a estudiantes capaces de reconocer, regular y convertirse en agentes de cambio, especialmente a través del control de sus propias emociones. La

investigación de Hernández *et al.*, (2020) destaca que a una edad temprana, los estudiantes son altamente receptivos y pueden absorber los aprendizajes propuestos en diversas actividades.

En cuanto al rendimiento académico de los estudiantes de administración y contabilidad de una Universidad de la Provincia de Chanchamayo, ningún estudiante ha logrado el nivel AD (logro destacado) respecto al rendimiento académico.

En lo que respecta a la hipótesis general, este estudio ha confirmado una relación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico post-pandemia de los estudiantes de una Universidad de la Provincia de Chanchamayo. Este hallazgo se basa en la prueba de correlación Rho de Spearman, que arrojó un coeficiente de correlación de  $r = 0.756$ , con un  $p$ -valor  $< 0.05$ . Este resultado concuerda con las conclusiones de Aguilar & Aguilar (2021), quienes también destacaron la importancia de la inteligencia emocional en un contexto donde las empresas valoran más esta habilidad en el siglo XXI, desafiando la idea tradicional de que el coeficiente intelectual es el único determinante del éxito individual.

Los datos de esta investigación también se asemejan a los resultados obtenidos por Salcedo, (2017), quien examinó a estudiantes de primer ciclo de psicología en la Universidad Continental y encontró resultados satisfactorios en relación a las cinco dimensiones de la inteligencia emocional, las mismas que se abordan en esta investigación. Un dato relevante de su estudio es que el 20% de los estudiantes de psicología mostraron un alto nivel en la dimensión interpersonal, aunque el promedio de nivel bajo en las otras dimensiones fue del 12%. Esto indica que todavía hay margen de mejora, especialmente considerando que estos estudiantes están estudiando psicología. En conjunto, estos hallazgos subrayan la conexión entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico, destacando su potencial para brindar un apoyo continuo a los estudiantes, ayudándolos a desarrollar un mayor control emocional y a tener un desempeño sobresaliente en sus estudios.

En relación al impacto de la pandemia de COVID-19, Hernández, (2020) argumenta que, para garantizar la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje en medio de todas las dificultades, es imperativo priorizar la enseñanza a los estudiantes sobre la gestión de sus emociones. La situación sin precedentes generada por la pandemia ha forzado a las personas a adaptarse a un nuevo estilo de vida. En este contexto, la inteligencia emocional (IE) se destaca como una valiosa herramienta psicológica para enfrentar el trauma y los cambios. Su función principal radica en ayudar a gestionar las adversidades cotidianas, brindar apoyo durante los procesos de adaptación y ofrecer respuestas apropiadas frente a situaciones estresantes. Estos hallazgos enfatizan la importancia de fomentar la educación emocional desde una edad temprana como parte integral del currículo educativo.

En conclusión, los resultados respaldan las teorías planteadas por Goleman (1995, citado en Guevara, 2011), Salovey y Mayer (1997, citados en Guevara, 2011), así como Gardner (1995, citado en Guevara, 2011), quienes sostienen que "lo crucial no es solo el coeficiente intelectual, sino también la inteligencia emocional, ya que la mente no puede operar de manera óptima sin la inteligencia emocional".

## Agradecimientos

A nuestra casa de estudio.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

Aguilar, A., & Aguilar, A. (2021). "Inteligencia emocional y rendimiento académico en los estudiantes de la Unidad de Nivelación de Carrera de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad



- Central del Ecuador [Universidad internacional del Ecuador]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4541/1/T-UIDE-1386.pdf>
- Bar-On, T., & Parker, J. (2018). Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn: versión para jóvenes. TEA Ediciones. [https://web.teaediciones.com/Ejemplos/BarOn\\_extracto-web.pdf](https://web.teaediciones.com/Ejemplos/BarOn_extracto-web.pdf)
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación (PEARSON). PEARSON.
- Cabas-Hoyos, K., González, Y., Hoyos, P. (2017). Teorías de la inteligencia y su práctica en el siglo XXI: una revisión. CLIO América [Internet]. 11(22):16. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6509215>
- Edel, R. (2003). El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo. Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación.
- Escobedo, P. (2015). Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos de nivel básico de un colegio privado [Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84/Escobedo-Paola.pdf>
- FutureLearn. (2021). Cómo desarrollar habilidades de adaptabilidad e inteligencia emocional. FutureLearn. <https://www.futurelearn.com/info/blog/adaptability-emotional-intelligence-skills>
- García, S. (2020). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de odontología y psicología de la Universidad Antonio Nariño, sede armenia. Universidad Antonio Nariño. <http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/2065/1/2020StefannyGarciaGuerrero.pdf>
- Gardner, H., Sternberg, R., Krecheuski, M. & Okagaki, L. (1994). Intelligence in Context: Enhancing Students' Practical Intelligence for School. Cambridge: Bradford Books.
- Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. New York: Bantam Books.
- Guevara, L. (2011). La inteligencia emocional. Revista Digital Para Profesores de La Enseñanza, 12. <https://www.feandalucia.coo.es/docuipdf.aspx?d=7866&s=>
- Hernández, G. (2020). Gestión de las emociones en tiempos de pandemia y su impacto en el rendimiento académico. Rev Inv Cult. 9(4): 9. Disponible en: <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/586/575>.
- Hernández, G. (2020). Gestión de las emociones en tiempos de pandemia y su impacto en el rendimiento académico. Rev Inv Cult. 9(4): 9. Disponible en: <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/586/575>.
- Hernández, M., Ortega, A., & Tafur, Y. (2020). La inteligencia emocional y su relación con el rendimiento académico. Universidad De La Costa Cuc. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7897/LA%20INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20EL%20RENDIMIENTO%20ACADEMICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Illescas, D. (2021). Inteligencia emocional en el aprendizaje remoto de los estudiantes de la institución educativa "San Juan de la Virgen" Región Tumbes 2021. [Universidad César Vallejo]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71007/Illescas\\_PDY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71007/Illescas_PDY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morillo-Guerrero, J. (2022). Inteligencia emocional y rendimiento académico: un enfoque correlacional. Rev Carib Invest Educat. 6(1): 18. Disponible en: <https://revistas.isfodosu.edu.do/index.php/recie/article/view/381/324>.
- Richardson, M., & Bond, R. (2012). Correlatos psicológicos del rendimiento académico de estudiantes universitarios: una revisión sistemática y metanálisis. Boletín Psicológico, 138(2), 353–387. <https://psycnet.apa.org/buy/2012-04281-001>

Huaraca García, A. M., Ninamango Solis, O. L., Orihuela Romero, C. C., Villa Ricapa, L. F., Caro Baldeon, C. C., Barros Lanazca, S. S., & Torres Ruiz, F. J. (2024). la Inteligencia emocional y rendimiento académico pos pandemia en los estudiantes de una Universidad de la provincia de Chanchamayo. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 1, e-RMS01022024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v1i.15>

- Rivas, C. (2022). Inteligencia emocional y rendimiento escolar en estudiantes de Nivel Primaria de una Institución Educativa del distrito Gorgor, 2022 [Universidad César Vallejo]. <file:///E:/UPLA/2022-II/PROYECTOS DOCENTES/RAFAEL/MODELO/PRINCIPAL.pdf>
- Robles, I. J., & Soto, C. V. (2023). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Medicina en tiempos de pandemia de COVID-19. *EDUMECENTRO*. 15: e2497. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742023000100014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742023000100014&lng=es&tlng=es).
- Rojas, J. (2018). Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de educación media de una Institución Educativa de Bucaramanga [Universidad Pontificia Bolivariana]. [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5444/digital\\_36861.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5444/digital_36861.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salcedo, J. (2017). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo. *Apunt. Cienc. So.* 7(2). Disponible en: <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/529/516>
- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). *Emotional Intelligence: Imagination, Cognition and Personality* (pp. 185-211). New York: Basic Books
- Terán, W. (2022). Inteligencia Emocional y Resiliencia en el Aprendizaje Colaborativo de los estudiantes de un CETPRO del distrito de San Luis, 2022 [Universidad César Vallejo]. Disponible. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88198/Terán\\_RWN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88198/Terán_RWN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ubillus, L. (2022). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de la facultad pedagogía de una Universidad Nacional de Lima, 2021. Universidad César Vallejo. [file:///E:/UPLA/2022-II/PROYECTOS DOCENTES/RAFAEL/MODELO/Ubillus\\_ILIC-SD.pdf](file:///E:/UPLA/2022-II/PROYECTOS DOCENTES/RAFAEL/MODELO/Ubillus_ILIC-SD.pdf)
- Valenzuela-Santoyo, A., Portillo-Penuelas, S. A. (2018). La inteligencia emocional en educación primaria y su relación con el rendimiento académico. *Educare Heredia*. 22(3): 228-242. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-3.11>.
- Velasco, N. (2022). Los países más felices del mundo. *Amadag*. <https://amadag.com/los-paises-mas-felices-del-mundo/>

## Participación de las nuevas audiencias digitales para la comunicación en salud en León, Guanajuato, México

### *Participation of new digital audiences for health communication in León, Guanajuato, Mexico*

Morales Téllez, Monica del Rocio  , Romero Ugalde, Maricruz 

Universidad de Guanajuato, México.

#### Resumen

Este estudio de comunicación digital en salud, considera a las nuevas audiencias digitales como parte de su campo de estudio, vistas desde una comprensión integradora de los distintos enfoques en los que se han estudiado a las audiencias, mediante una encuesta realizada a un grupo de 674 estudiantes de nivel medio superior de la ciudad de León, Guanajuato, México, sobre la forma en que asumen los asuntos relativos a la salud provenientes de los medios digitales. Los resultados señalan que ellos no son pasivos y que participan en el proceso de escoger e interpretar los contenidos en relación al contexto histórico cultural al que pertenecen como audiencias activas. Se destaca que el internet y las redes sociales son la principal forma en la que distribuyen su tiempo, además de que el entretenimiento, es el motivo fundamental de su interconexión, lo que ha venido a transformar su forma de vida como un determinante digital de la salud. Cuando tienen alguna duda sobre salud, consultan a un especialista en alguna página web, siendo la vía online, la manera en que prefieren recibir información sobre salud. Las conclusiones proponen la necesidad de una comunicación digital en salud que diseñe estrategias atractivas y entretenidas para movilizar y difundir mensajes que informen y motiven a las nuevas audiencias digitales, haciéndolos partícipes de la promoción de la salud desde sus propios procesos creativos.

**Palabras clave:** comunicación digital en salud, nuevas audiencias digitales, promoción de la salud.

#### Abstract

This study of digital communication in health, considers the new digital audiences as part of its field of study, seen from an integrative understanding of the different approaches in which audiences have been studied, through a survey carried out to a group of 674 high school students from the city of León, Guanajuato, Mexico, on how they deal with health issues through digital media. The results indicate that they are not passive and participate in the process of choosing and interpreting content in relation to the historical and cultural context to which they belong as active audiences. It is highlighted that the internet and social networks are the main way in which they distribute their time, in addition to the fact that entertainment is the fundamental reason for their interconnection, which has come to transform their way of life as a digital determinant of health. When they have any questions about health, they consult a specialist on a website, which is the online way they prefer to receive health information. The conclusions propose the need for health communication that designs attractive and entertaining strategies to mobilize and disseminate messages that inform and motivate new digital audiences, making them participants in health promotion from their own creative processes.

**Keywords:** HealthCommunication, New Digital Audiences, HealthPromotion.

Recibido/Received	2023-04-09	Aprobado/Approved	2024-05-24	Publicado/Published	2024-05-29
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

El siglo XXI marca un periodo de desarrollo e innovación en la esfera digital que permea diversas áreas de la vida humana, entre ellas la salud, misma que requiere de acciones de comunicación permanentes para promoverla ante la gran influencia de elementos que la pueden irrumpir. Si bien, el concepto de comunicación y el de salud usualmente son vistas bajo una visión instrumental y de manera separada, cuando se les vincula, se relacionan con la trasmisión de información por parte de las instituciones de salud o del personal sanitario, para promover una forma de vida saludable a través de los medios tecnológicos vigentes de la época en la que se emiten (Del Pozo, 2015).

No obstante, las maneras de transmitir los contenidos en salud, se han visto expandidas en los últimos tiempos por los medios de comunicación digital como las redes sociales, blogs especializados, sitios web, aplicaciones móviles, etc., jugando un papel sustancial en el comportamiento que adopta la población sobre su salud y la posibilidad de mejorar la calidad de vida, al hacer efectivas las campañas de salud promovidas por las instituciones públicas encargadas del tema.

De esta manera, se va conformando un proceso de info-tecnificación en el campo de la salud, que implica el uso de diversos medios que no solo agilizan la información, sino que llegan a automatizar las prácticas en salud que realizan los individuos, empleando un “sistemas de creencias que acompañan este proceso buscando la automatización de procesos, optimización y responsabilización por el cuidado de la dotación psicofísica” (Costa, 2021, p.8), para con ello, pensar y significar la forma en que las nuevas audiencias digitales edifican su salud, a través de la manera en que utilizan los medios digitales.

En este sentido, el fenómeno multimediático que traen consigo los medios digitales de información y comunicación en salud en los que las nuevas audiencias digitales se mueven y participan, implica la apertura a nuevas y múltiples tecnologías que se experimentan como vivencias tecnificadas, que actúan como vía de modificación o reforzamiento del comportamiento y de nociones sobre la salud que reciben a través de la comunicación digital, lo que requiere asumir un papel crítico para hacer conciencia del uso de los medios y lo que se observa en ellos, traducido en vivencias de actividades de la vida diaria: actividad física, alimentación, ocio, acceso a servicios de salud y el incremento en la calidad de vida. Así, los jóvenes estudiantes de nivel medio superior para quienes fue dirigido este estudio, al ser las nuevas audiencias digitales, se encuentran en una situación ambigua, ya que, por un lado, representan una generación de creación, producción e innovación y a su vez, la de mayor consumo, influencia y alienación a los nuevos medios de comunicación, en donde las redes sociales predominan.

Las nuevas audiencias digitales, se caracterizan por desarrollar novedosas formas de asumir los medios y, especialmente, de participar en los contenidos, ya que, de acuerdo a Fernández, Lazkano y Larrondo (2019), estos cambios entre los actores del proceso comunicativo, deben entenderse más allá de un simple cambio tecnológico, como una innovación social que se constituye como un fenómeno cultural, que redefine los espacios tradicionales de la comunicación en el que las nuevas audiencias digitales, no solamente son receptoras de información y mensajes, sino que son introducidas en un ámbito de creación y difusión de contenidos.

Es así que la comunicación digital en salud, se define como el conjunto de herramientas, plataformas y dispositivos, que facilitan el intercambio de infocomunicación y la interacción entre individuos en el entorno digital, que afectan el proceso de salud-enfermedad-atención. Y es en este ámbito de interacción entre individuos del entorno digital, en que se desprende el estudio de las nuevas audiencias digitales, entendidas como aquellos usuarios que consumen y participan de las herramientas, plataformas y dispositivos del entorno digital. Por lo que ambas son fundamentales para comprender cómo se distribuye la infocomunicación en salud en la actualidad, siendo las nuevas audiencias digitales, parte esencial de la comunicación digital en salud.

De manera que se realizó un cuestionario con la finalidad de profundizar en la temática sobre la comunicación digital en salud desde el espacio educativo y poder entender la generación de acciones y las prácticas relacionadas con la salud en la vida cotidiana de las nuevas audiencias digitales. En este sentido, estudiar las implicaciones de los medios digitales en la salud de las nuevas audiencias digitales,

representa un reto que se debe considerar de forma integral, en donde tanto el aspecto físico como psicológico, resultan primordiales.

### **Antecedentes sobre el manejo de la salud en jóvenes en los medios digitales**

La salud como derecho universal, es un concepto que se ha venido transformado a lo largo del tiempo de acuerdo a las condiciones sociales y políticas desde donde se define, no obstante, existe una visión que domina su percepción basada en las dicotomías individuo-sociedad, salud-enfermedad, en donde los medios de comunicación digital sirven de herramienta para su difusión y promoción.

Dentro de la variedad de estudios enfocados al uso de medios digitales y la salud prevalecen dos posturas: la primera centrada en los factores de riesgo, ligados al uso excesivo de los medios como generador de conductas adictivas, deterioro en las relaciones sociales y afecciones en la salud, debido a la difusión de contenidos que desinforman a los usuarios, influyendo en su comportamiento y creencias sobre los cuidados de la salud (Espinoza-Portilla y Mazuelos-Cardoza, 2020).

Una de las particularidades del enfoque de riesgo, es que logra reducir la capacidad de autodeterminación de las personas para administrar el tiempo que utilizan con el uso de los medios y la elección de los contenidos de acuerdo a sus intereses, siendo vistos con denominaciones diversas tanto de los contenidos en general, como de los relacionados con la salud que las grandes compañías difunden, depositando la responsabilidad sobre los riesgos, en las decisiones que toma el individuo, visto como mero consumidor y beneficiario de los servicios de salud que se ofrecen en el mercado sanitario.

Por otro lado, está la postura que señala que la relación entre los medios digitales y la salud, se ha vuelto indispensable para facilitar el acceso a la información y atención en temas preventivos (Gómez, Prieto y Borges, 2017), y en la difusión de programas de actividad física y nutrición para cuidar la salud (Banias y Malita, 2011, citado en Alandro, 2015).

Son pues, dos enfoques antagonistas que de acuerdo a Sibia (2020), representan la metáfora de compatibilidad con los medios digitales, ya que en cualquiera de sus formas, se utilizan para encarnar la información en la vida de las personas, en la salud, en el cuerpo, en las formas de ser y pensar, generando conflictos en las relaciones que establece con su entorno y para sí, como pérdida de atención, desgaste físico y mental, la realización de multitareas, baja productividad, adicción a las redes sociales, alteraciones en el lenguaje, aislamiento, exposición de la privacidad, entre otros (Caldevilla, 2010).

Es sabido que los medios digitales como internet y las redes sociales, son los más utilizados a nivel mundial, ya que una tercera parte del total de la población se mantiene conectada a la red (Fernández, 2024). En México, se reporta que más de 100.6 millones de usuarios de todas las edades se conectan desde distintas plataformas (Kemp, 2023), siendo el celular el dispositivo utilizado por el 97% de los usuarios, principalmente para el uso de mensajería instantánea y redes sociales (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI, 2023), como Facebook, WhatsApp, Messenger, Instagram y Youtube, siendo las mujeres quienes registran mayor uso que los varones (Kemp, 2023).

Así, se manejan diariamente 123.5 millones de conexiones móviles en nuestro país, de las cuales, 37.8 millones son realizadas por jóvenes de entre 12 y 29 años de edad (INEGI, 2022), quienes se conectan para mantener contacto con familiares y amigos, leer noticias, entretenimiento, explorar contenidos y comprar productos de cualquier tipo, (INEGI, 2022), así como observar tutoriales sobre actividad física, deportes, belleza, bienestar y salud (Peñafiel-Saiz, Ronco-López y Echegaray-Eizaguirre, 2017), exponiéndose a diversos riesgos debido a que algunos contenidos carecen de veracidad, utilizan el anonimato, no poseen filtros de seguridad, difunden sus contenidos de manera indiscriminada (Farré, J., Gonzalo, J.L., Lores, M. Lozano, N. y Prades, J., 2012), y exponen temas violentos y sensibles que afectan la salud física y emocional (Criollo y Renella, 2022), desencadenando signos y síntomas de ansiedad, depresión, insomnio, adicciones, trastornos alimenticios (López-Iglesias, Tapia-Frade y Ruiz-Velasco (2023), y, en algunos casos, la vulneración de su estima debido a las reacciones o cantidad de likes de otros usuarios respecto a lo que publican (Ruiz-Palmero, Sánchez-Rodríguez y Trujillo-Torres, 2016).

Si bien, los jóvenes consideran que las redes sociales no son una buena influencia, han llegado a realizar actividades promovidas por ellas (López, 2022), utilizándolas de forma excesiva, principalmente quienes llevan una forma de vida sedentaria (Castrejón, 2018).

### **Implicaciones de la participación en los medios digitales de las nuevas audiencias digitales, elementos de protección y riesgo**

La forma de vida es una manera de explicar cómo las personas viven su vida diaria, considerando rutinas, hábitos, acciones, creencias, etc., enfocada a preservar la salud y/o bienestar, integrando en esta visión, los riesgos a los que se exponen en el entorno físico y social (Guerrero y León, 2010).

En este sentido, la forma de vida de las nuevas audiencias digitales tomando en cuenta sus características individuales y socioculturales, integra elementos de riesgo y de protección que interactúan entre sí, a través de las acciones que realizan en la vida cotidiana (Barrios-Cisnero, 2007), entendiendo dichos elementos como aspectos del entorno o de la personalidad, que posibilitan que se genere un perjuicio o no, por medio de la vivencia de elementos de riesgo ya sea que se disminuyan y/o se evitan. Así, los medios digitales como internet y las redes sociales, forman parte de los elementos identificados como ambiguos, porque pueden ser al mismo tiempo, un componente de protección y de riesgo, esto debido a la facilidad con que se trasmite la información y las consecuencias que pueden llegar a tener en la salud.

De acuerdo al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2021), los medios digitales forman parte de la vida cotidiana de las nuevas audiencias digitales, representando un espacio de autonomía con los que pueden socializar y sentirse identificados con otros usuarios a través de diversas plataformas, utilizando diversas formas de participar, como las reacciones tan populares conocidas como likes. De esta manera, las redes sociales como medio creado desde la web, en donde se vinculan las personas para configurar lazos de diverso tipo, tienen la ventaja de poder compartir información de manera instantánea utilizando las herramientas que cada red social provee (edición, imagen, audio, uso de símbolos, etc.), y al público al que va dirigido. Son pues, un medio de interacción y comunicación que optimiza el tiempo de quienes lo utilizan, su accesibilidad e inmediatez, genera un papel activo en el usuario, forjando mayor permanencia en su uso.

Dentro de las funciones de las redes sociales, se señalan: entretener, crear contenidos, compartir información, crear vínculos sociales, etc., siendo un espacio idóneo para poder influir en la percepción y comportamiento de las personas, en donde los protagonistas son los usuarios al tener la sensación de control sobre lo que se desea ver, el número de amigos que se desea tener y visitar los canales de mayor interés, pasando de “ser vertical a ser horizontal, posibilitando una igualdad ficticia, que propicia el caldo de cultivo necesario para que cualquier internauta se convierta en emisor, produciendo sus propios contenidos, como trasmisor” (Caldevilla, 2010, P. 55), en donde los internautas, al identificarse con algún grupo social, se logra influir en el comportamiento, creencias y actitudes sobre formas de vida relativamente saludables (Villaescusa y Sáez, 2013).

Así es que, las nuevas audiencias digitales exigen una comprensión integradora sobre los distintos enfoques en los que se ha abordado el estudio de las audiencias. De acuerdo a Jensen y Rosengren (1997), hay cinco principales acercamientos tradicionales a saber: los efectos de los medios, el de los usos y gratificaciones, la crítica literaria, los estudios culturales y, el análisis de la recepción.

En la primera tradición, se concibe al usuario de los medios como pasivos sin capacidad para discernir la información que reciben, respondiendo de manera irracional a la influencia de los medios. En cuanto al estudio de las gratificaciones, el enfoque se centra en que las audiencias utilizan los medios como vía para satisfacer necesidades, por lo que su uso depende de una elección de los contenidos que respondan a sus requerimientos originados socialmente.

El enfoque de la crítica literaria, basa su comprensión sobre las audiencias de una forma hermenéutica, ya que considera a los individuos como lectores con capacidad de interpretación que otorgan diversos sentidos a los mensajes. Sin embargo, la autonomía de la interpretación de los

mensajes que realizan los individuos, depende de la estructura del mensaje -texto- más que del individuo. En lo referente a los estudios culturales, el mensaje es abordado de manera situacional, es decir, desde las prácticas y contextos sociales, culturales e históricos de los públicos, siendo así, la interpretación mediada por el origen de los individuos, ya sea por sexo, clase o etnia, por lo que las estrategias interpretativas de los individuos son compartidas por la cultura a la que pertenecen.

Los estudios de audiencias realizados por el análisis de recepción, toman al mensaje como contenidos susceptibles de ser abordados activamente por los usuarios de los medios de comunicación, dando énfasis a los usos sociales de decodificación y consumo. Partiendo de estas formas de concebir el comportamiento de las audiencias, Sánchez (2016), observa de manera acertada que las audiencias "son sujetos complejos que se constituyen y mueven en distintos espacios, y que no existe una sino varias audiencias segmentadas que responden a los patrones de diferenciación preponderantes" (p. 101).

Este mismo autor siguiendo a Nightingale y a Castells (2016), apunta a que los medios basados en internet, han complejizado aún más a las audiencias en comparación con los medios tradicionales, sobre todo en lo referente a la interactividad y a la participación, especialmente en la creación, continuidad o transformación de los mensajes, contenidos y productos comunicativos.

Propiamente la comunicación digital en salud en tanto área del conocimiento de la salud pública, es la disciplina que contribuye mediante diversas técnicas y medios, para movilizar a la sociedad a nivel individual y colectiva a favor de su salud, mediante formas de difundir mensajes que informen, influyeran y motiven (Busse y Godoy, 2016).

Desde el punto de vista de la salud pública, los asuntos relacionados con la comunicación de la salud, se enraízan en el campo de la promoción de la salud, que es un enfoque que surgió en el siglo XX con la Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud de 1978 y la Carta de Ottawa (CO). En esta última, se considera a los medios de comunicación, como actores clave en la promoción de la salud, la cual se define como un proceso que posibilita a las personas a asumir el control que tienen sobre los asuntos relacionados con la salud.

Cabe mencionar que estas iniciativas evolucionaron en la Declaración de Yakarta (DY), a fines del siglo XX para preparar la Promoción de la Salud en el Siglo XXI, en donde ya no está enfocada solo para las personas, sino para las comunidades, para desarrollar capacidades en las que ejerzan su derecho a la salud mediante la educación y el acceso a los medios de información y comunicación tradicional, así como los nuevos medios basados en internet.

Esta inclusión de los medios de comunicación basados en internet, alcanzó su plena expresión en el Proyecto de Estrategia Mundial sobre Salud Digital 2020–2025 (PEMSD), en el que la promoción de la salud, surge como una dimensión de la salud digital, para centrarse en las personas y comunidades de manera inclusiva y equitativa. Así, la promoción de la salud, la comunicación de la salud, la salud digital y las tecnologías de la información, convergen en la participación activa que supone un aumento de aptitudes y habilidades personales en beneficio de la autonomía. Es así que las instituciones internacionales, los gobiernos nacionales y ciertas empresas del sector salud, esperan que esta autonomía se erija en autocuidado y por extensión, en el desarrollo de estilos de vida saludables.

El autocuidado dentro del campo de la salud pública, es uno de los antecedentes más profundos de la prevención de la salud y, por ende, de la comunicación en salud y la salud digital. El autocuidado como concepto de la salud pública, se desarrolló posterior al primer decenio de la segunda mitad del siglo XX, en el que de acuerdo con Fernández, Pineda y Echeverry (2020), se observa la importancia de que los usuarios adopten un rol activo sobre sus enfermedades, frente al afrontamiento pasivo tradicional.

Entonces, la promoción de la salud que busca ampliar la participación activa que supone se dirige hacia el deber y corresponsabilidad, si bien, es una idea que podría abrir grandes oportunidades en la sociedad y solucionar buena parte de los problemas tanto de salud, como de otros ámbitos, depende de la educación, que no es necesariamente la instrucción sobre cómo usar los medios como se piensa en las estrategias, declaraciones y cartas de los organismos internacionales, sino más bien, de valores y

principios éticos, que no necesariamente predominan en la sociedad y en los medios de comunicación basados en internet.

Por lo que debe asumirse que las nuevas audiencias digitales, están en relación con contenidos que ellos mismos escogen e interpretan, de acuerdo al contexto histórico cultural al que pertenecen, como lo muestran las teorías de las audiencias. Así, se debe considerar que el contexto social es fundamental y por esta razón, se debe concebir la educación en un sentido amplio que abarque todas las influencias que pueden incidir sobre el ser humano, desde el entorno familiar, las amistades, la educación formal, el barrio, la cultura, etc. Siendo así, que las diversas dimensiones que abarcan el proceso educativo en las que participa el ser humano, no se limitan a los procesos de enseñanza-aprendizaje formales, sino que emergen del propio proceso de socialización.

De esta manera, es relevante tomar en cuenta lo que Julián Luengo Navas (2004), refiere respecto a las características de la educación, las cuales sintetiza en tres, en la que la primera es la influencia social y su sentido de humanización, la segunda son sus componentes básicos -el sujeto que educa y el sujeto que es educado- y, por último, lo que hacen la primera y la segunda.

Con estas tres características, se puede decir que el autocuidado, la promoción de la salud, la comunicación en salud, la salud digital y las tecnologías de la información y la comunicación, se centran en el componente básico de quién educa y lo que hace, olvidando los procesos de socialización, como sentido amplio de la educación, que comprende el proceso mediante el cual el ser humano integra el conjunto de componentes socioculturales a su vida y su personalidad. Pero, sobre todo, se ha obviado que el sujeto que es educado, no solo no es pasivo, sino que participa activa y creativamente en el proceso, en este caso, como nuevas audiencias digitales activas.

Es así que la importancia de este estudio, radica en poder identificar las prácticas en salud que realizan las nuevas audiencias digitales de bachillerato en donde convergen la salud y los medios digitales, como internet y las redes sociales, que difunden contenidos que influyen en su salud a corto, mediano y largo plazo, teniendo como hipótesis central que la forma de vida que los estudiantes adoptan con el uso de los medios digitales, es estimulada por las grandes empresas, los creadores independientes y los grupos sociales a los que pertenece el usuario, que promueven acciones de consumo que afectan de manera diferenciada su salud a través de, por un lado, su apertura a la participación y por otro, a las bases críticas y éticas de su educación .

Teniendo en cuenta todo lo anterior, sobre la educación en sentido amplio y las audiencias, se puede afirmar en primera instancia, que los elementos de protección y riesgo que puedan desarrollar las nuevas audiencias digitales en su participación con los medios digitales, depende del contexto socio-histórico-cultural y, en segundo lugar, de una educación que vaya más allá de la instrucción y tome en cuenta la globalidad de la realidad de los individuos y sus comunidades, pero sobre todo, de ampliar una proceso enseñanza-aprendizaje crítica y social.

## **Materiales y métodos**

Se realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo con corte transversal en estudiantes de nivel medio superior de la ciudad de León, Guanajuato en el año 2023.

La muestra estuvo constituida por 674 alumnos de diversos semestres del turno matutino y vespertino, a quienes se les aplicó un cuestionario de manera presencial en formato digital, en el que los jóvenes utilizaron su celular para responder el formato, el cual estuvo conformado por 20 preguntas de listado, ordenamiento y valoración, distribuidas en tres apartados: medios digitales, salud-vida cotidiana y configuración de la salud y así conocer el espectro de actividades realizadas en línea y sobre todo, tener la oportunidad de aproximarse al conjunto de contenidos que suelen acceder de acuerdo con sus preferencias.

En relación a las medidas éticas tomadas, antes de que los alumnos respondieran el instrumento, se solicitó su consentimiento en dicho formato para utilizar la información obtenida y su conformidad para participar en el estudio de manera anónima.



Cabe señalar que el instrumento fue validado a través de una prueba piloto con estudiantes de nivel medio superior de una universidad pública, con lo que se logró esclarecer el número de indicadores y la consistencia interna de cada una de las preguntas. Con los resultados, se creó una base de datos en Excel que fue procesada en el programa SPSS de donde se obtuvieron algunos gráficos para ilustrar los datos.

## Resultados

**Datos sociodemográficos.** Se registró la participación de 399 mujeres, 264 varones y 10 identificados como otros (tabla 1), de entre 16 y 18 años, quienes se encuentran cursando segundo (33.3%), cuarto (47.7%) y sexto semestre de bachillerato (18.8%), quienes en su mayoría se dedican a estudiar (97%) y el resto a trabajar y estudiar (3%).

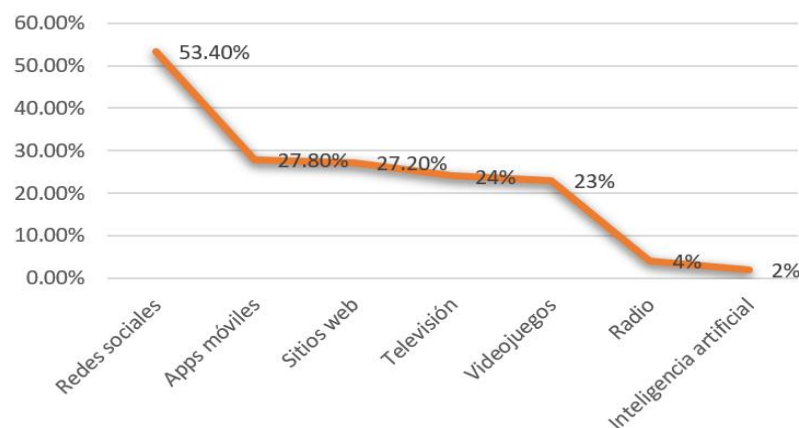
**Tabla 1.** Distribución de la población por sexo

Mujeres	%	Varones	%	Otros	%
399	59.2%	264	39.2%	10	1.5%

Nota N= 674 estudiantes.

**Medios digitales.** Los estudiantes mencionan que los medios digitales que siempre utilizan en su vida diaria son las redes sociales, mismas que juegan un papel fundamental para la comunicación con sus amistades y conocidos, así mismo, señalan que las aplicaciones que instalan en los teléfonos móviles e internet son los recursos que siempre utilizan en su vida diaria, seguido de sitios web, el uso videojuegos y la televisión, siendo la radio y la realidad virtual o IA (Inteligencia Artificial), las que menos utilizan. Finalmente, plataformas de entretenimiento como Netflix, Apps de lectura, Apps de música, periódicos, libros digitales, consolas digitales y tabletas, son utilizados muy poco (Figura 1).

**Figura 1.** Medios digitales más utilizados



La finalidad de utilizar el celular, *tablet* o computadora, es mayormente para entretenerse en redes sociales, informarse, ver contenidos, imágenes, videos o relacionarse con amigos, regularmente siguen a alguien, realizan pagos, o realizan actividades escolares, así como compartir estados o socializar con otros usuarios.

Así mismo, el 53.7% de los participantes, consideran que la información que consultan en medios digitales, es medianamente confiable, mientras que el 36.6% lo considera algo confiable, el 5.9% poco confiable y el 3.6% completamente confiable, como se indica en la tabla 2.

**Tabla 2.** Nivel de confiabilidad de los medios digitales

Nivel de confiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente confiable	362	53.7%
Algo confiable	247	36.6%
Poco confiable	40	5.9%
Completamente confiable	24	3.6%

*Nota.* Los medios digitales incluyen internet, redes sociales, páginas web, mensajería instantánea.

El tiempo que dedican diariamente al uso de los medios digitales, es de 4-6 horas (40.4%), seguido de 2-4 horas (23.4%), hay quienes lo utilizan de 6-8 horas (19.3%) y hasta más de 8 horas (12%), hubo quienes no saben cuánto tiempo dedican al uso de los medios (2.4%), o lo utiliza de 1 a 2 horas (2.4%) como se indica en la Tabla 3.

**Tabla 3.** Tiempo dedicado al uso de medios digitales

Tiempo de uso	Frecuencia			Porcentaje
	Femenino	Masculino	Otros	
1-2 horas	10	5	2	2.4%
2-4 horas	82	75	1	23.4%
4-6 horas	161	107	3	40.4%
6-8 horas	83	45	2	19.3%
Mas de 8 horas	43	26	2	12%
No sabe	20	6	0	2.4%

Así mismo, más de la mitad de los participantes (51.2%), consideran que el uso de tecnologías de información y medios de comunicación digital ha cambiado mucho su vida, para otros de forma regular (26%), demasiado (20.2%), poco (2.4%), y nada (.3%), como se indica en la Tabla 4.

**Tabla 4.**

*Cambio en la vida personal con el uso de medios digitales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Demasiado	136	20.2	20.2	20.2
Mucho	345	51.2	51.2	71.4
Nada	2	.3	.3	71.7
Poco	16	2.4	2.4	74.0
Regular	175	26.0	26.0	100.0
Total	674	100.0	100.0	

**Salud y vida cotidiana.** De acuerdo al ordenamiento de datos y basados en la media, los participantes cuando tiene alguna duda relacionada con la salud, distribuyen su búsqueda de la siguiente forma: buscan un especialista (4.43), buscan información en internet (4.41), con menor frecuencia consultan a un familiar (3.91), o buscan en los medios la información relacionada al tema de interés (3), finalmente observaran en las redes sociales (2.92) y por último a quienes menos consultan es a los amigos (2.88), como se indica en la tabla 5.

Dentro de la información relacionada con asuntos de salud que los participantes buscan en internet, resalta que son páginas de instituciones de salud (59.9%), le siguen blogs especializados (20.6%), lo que encuentran en los buscadores (9.9%), redes sociales como Facebook, Instagram, TikTok, YouTube

(7.7%), programas de salud en tv por cable (1.2%) y finalmente tutoriales (.6%), en donde el tipo de información es considerada para la mayoría útil en su vida (93.8%), como se indica en la tabla 6.

**Tabla 5.** Promedio de las fuentes consultadas ante alguna duda con temas de salud

	Internet	Familia	Amigos	Especialista	Redes sociales	Otros medios
N	674	672	669	672	666	601
Media	4.41	3.91	2.88	4.43	2.92	3.00
Mediana	5.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00
Moda	6	4	2	6	1	1

**Tabla 6.** Medios para consultar dudas sobre salud

Medio digital utilizado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Blogs especializados	139	20.6	20.6	20.6
Lo que encuentras en los buscadores	67	9.9	9.9	30.6
Páginas web de Instituciones de Salud	04	59.9	59.9	90.5
Programas de salud en tv por cable	8	1.2	1.2	91.7
Facebook, Instagram, Tik-Tok, Youtube	52	7.7	7.7	99.4
Tutoriales	4	.6	.6	100.0
Total	674	100.0	100.0	

Por otro lado, el tipo de información relacionada con la salud que los participantes buscan directamente en las redes sociales, es sobre deporte, ejercicio y actividad física (91.2%), seguido de alimentación, nutrición (87.5%), salud sexual y reproductiva (83.8%), autocuidado (80.9%), prevención de embarazo adolescente (73.7%), prevención de enfermedades (63.9%), bienestar(56.8%), inclusión de personas con discapacidad (55.6%), adicciones, consumo de drogas (54.5%) y finalmente, la venta de medicamentos (26.1%), como se indica en la tabla 7.

**Tabla7.** Tipo de información observada en redes sociales.

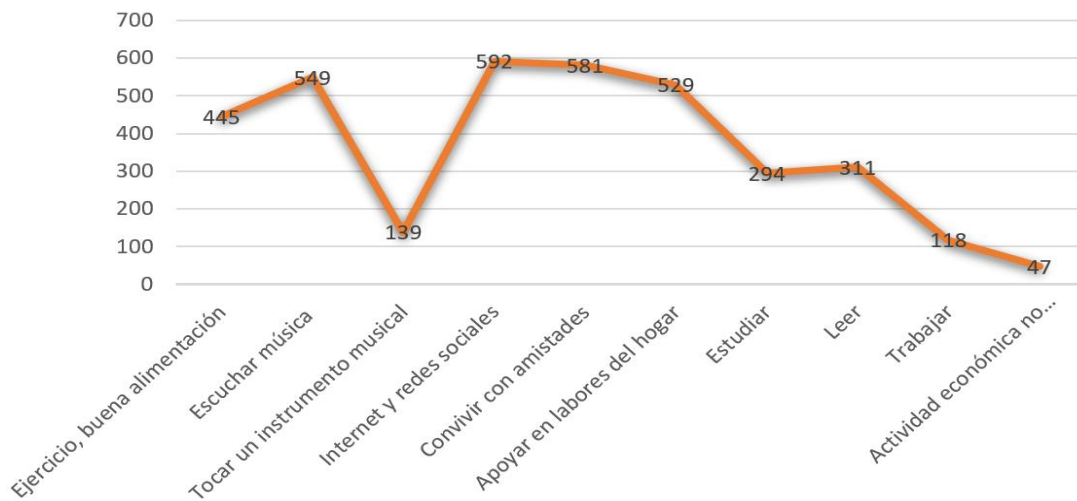
Información sobre salud	Frecuencia	Porcentaje
Deporte, ejercicio y actividad física	615	91.2%
Nutrición	590	87.5%
Salud sexual y reproductiva	565	83.8%
Autocuidado	545	80.9%
Prevención de embarazo adolescente	497	73.7%
Prevención de enfermedades	431	63.9%
Bienestar	383	56.8%
Inclusión de personas con discapacidad	375	55.6%
Adicciones y consumo de drogas	367	54.5%
Venta de medicamentos	167	26.1%

En la vida cotidiana las nuevas audiencias digitales distribuyen su tiempo utilizando internet y redes sociales (87.8%), luego otorgan tiempo para convivir con amistades (86.2%), escuchar música relajante (81.5%), apoyar en las labores del hogar (78.5%), realizar ejercicio y seguir una buena alimentación (66%), leer (46.1%), estudiar (43.6%), tocar algún instrumento musical (20.6%), trabajar(17.5%) y finalmente actividad económica no remunerada (7%), como se indica en la figura 2.

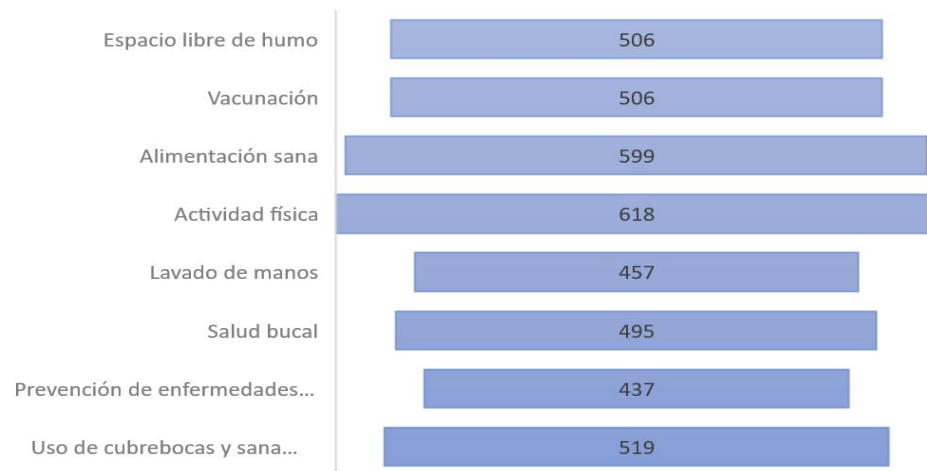
**Configuración de los medios de comunicación digital.** Los programas de salud implementados por las instituciones de salud que las nuevas audiencias digitales conocen a través de medios digitales, son los relacionados con la actividad física (91.7%), alimentación sana (88.9%), uso de cubrebocas y sana distancia (77%), espacio libre de humo y vacunación (75.1%), salud bucal (73.4%), lavado de manos (67.8%) y prevención de enfermedades (64.8%), como se indica en la figura 3. Siendo el tipo de

contenidos sobre salud que más recuerdan los informativos (39.8%), preventivos (32.5%), publicitarios (24.8%) y noticias (2.9%).

**Figura 2. Distribución del tiempo en la vida diaria**



**Figura 3. Programas de salud conocidos por los jóvenes**

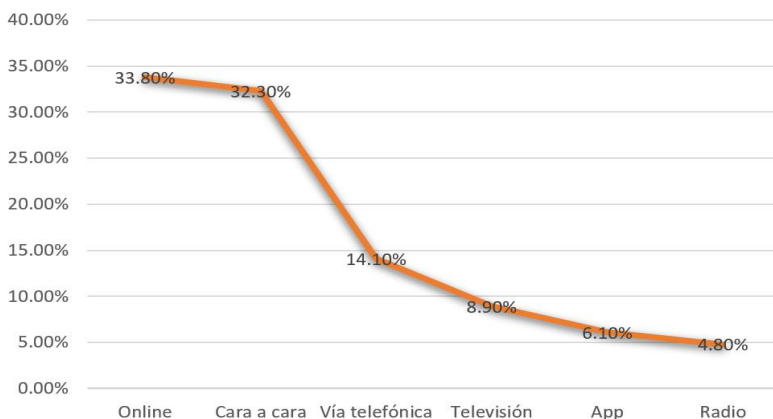


Los medios digitales que prefieren utilizar para recibir información sobre temas de salud, son los *online* (33.8%), seguido de información cara a cara (32.3%), vía telefónica (14.1%), los vistos por la televisión (8.9%), a través de alguna App (6.1%) y finalmente la radio (4.8%), como se indica en la figura 4.

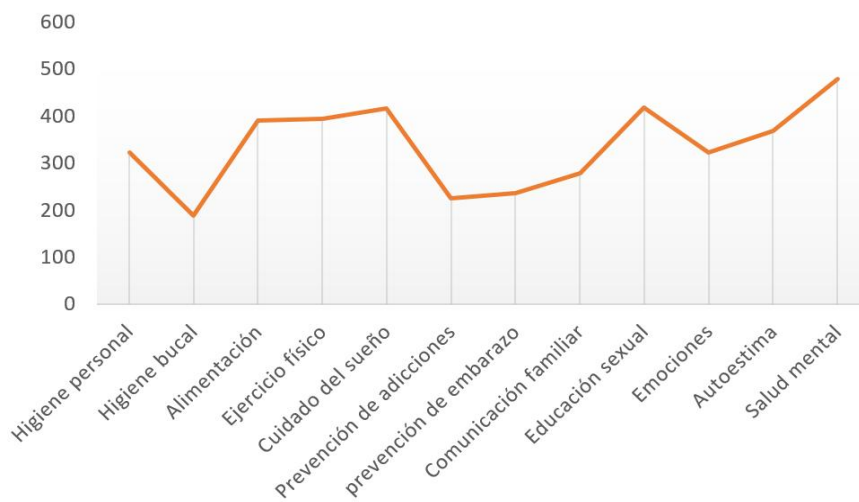
De acuerdo a la opinión de las nuevas audiencias digitales la importancia de informar a otros jóvenes sobre temas de salud en los medios digitales, es para concientizarlos sobre el cuidado de la salud (93.3%), para prevenir enfermedades (86.5%), para informar a otros sobre prevención de enfermedades (56.2%), para promover la empatía y actitud solidaria frente a otras personas (56.2%) y para tratar enfermedades (55.2%).

Siendo los temas que quisieran observar en redes sociales, sobre: salud mental (71.1%), educación sexual (62%), cuidado del sueño (61.7%), ejercicio físico (58.6%), alimentación (58%), autoestima (54.7%), higiene personal y emociones (47.9%), comunicación familiar (41.2%), prevención de adicciones (33.5%), prevención de embarazo (35%) e higiene bucal (27.9%), como se indica en la figura 5.

**Figura 4. Medios utilizados para informarse sobre salud.**



**Figura 5. Temas que les gustaría se mostraran en los medios digitales**



## Discusión

Para comprender la complejidad de las nuevas audiencias digitales, es necesario desarrollar una comprensión integradora sobre los distintos enfoques en los que se ha abordado el estudio de las audiencias, para lo cual se tomarán cuatro enfoques de los cinco tradicionales de acuerdo a Jensen y Rosengren (1997), debido a que uno de ellos, el de los efectos de los medios, considera a las audiencias como pasivas, irracionales, sin posibilidad de elección, cuestión que dista mucho de las características participativas de las nuevas audiencias digitales.

Lo que aquí se propone, es saber cómo son las diversas formas de participación de los jóvenes como nuevas audiencias digitales; de esta forma, se discuten los datos obtenidos a partir del enfoque de los usos y gratificaciones, la crítica literaria, los estudios culturales y, el análisis de la recepción. Especialmente, se hace una crítica puntual a las nociones de la comunicación digital en salud como es concebida en las estrategias, declaraciones y cartas de los organismos internacionales, que, si bien, la consideran en sus acercamientos, no responden a la realidad en la que las nuevas audiencias digitales realizan su interconexión infocomunicacional.

La participación de los estudiantes de nivel medio superior, en cuanto nuevas audiencias digitales en la comunicación digital, ha venido a transformar su forma de vida, aunque si bien, se comprueban grandes ventajas de su uso, como la de facilitar el acceso a la información y a la realización

de sus actividades escolares, aún no está claro cómo su uso está pasando a ser en un determinante digital de la salud.

Lo que sí queda claro en este estudio, es que las nuevas audiencias digitales han puesto al internet y las redes sociales, como la forma principal en la que distribuyen su tiempo, jugando un papel fundamental para la comunicación con sus amistades y conocidos, lo que permite entender, por un lado, que su uso responde a la gratificación que les representa estar en relación con sus amistades y conocidos y por otro, que esta comunicación abre sus estrategias interpretativas a lo que les es común, es decir, al conjunto de ideas, valores y símbolos que son compartidos por la cultura a la que pertenecen como apuntan los enfoques de los estudios culturales y de análisis de la recepción.

Esto debe ser tomado en cuenta por la comunicación digital en salud, ya que la salud digital si bien plantea facilitar sistemas de salud centrados en las personas en el PEMSD, no toma en cuenta que la elección de los contenidos por parte de las audiencias, responde al conjunto de requerimientos originados socialmente, más aún, a la cultura que aporta el marco a partir del cual los jóvenes interpretarán los contenidos que son los que les interesan.

Por otro lado, la realidad de que el internet y las redes sociales son la forma principal en la que distribuyen su tiempo, representa un riesgo, cuestión que adquiere relevancia al combinarse con lo fundamental que resulta para ellos establecer la comunicación con sus amistades y conocidos a través de estas, lo que los pone en relación con los contenidos de las empresas de productos chatarra, alcohol y pornografía dirigidos a esta población (Castro, Ballester, Gil, Morell y Salmerón, 2014; Prado, 2023), que aunque no asimilan de manera irreflexiva esa información como propone el enfoque de los efectos de los medios, sí depende de la autonomía de la interpretación de los mensajes que realizan los estudiantes, más que de la estructura del mensaje, como resalta la tradición de la crítica literaria.

Es importante señalar que el 71% de las nuevas audiencias digitales mantienen su interconexión infocomunicacional más de 5 horas, lo que representa que una tercera parte de su tiempo de vigilia lo usan en los medios basados en internet, aspecto que demuestra que la economía de la atención (Celis, 2020) está siendo penetrante, lo que, al mismo tiempo, posibilita a las empresas a acceder a los contenidos que la juventud prefiere.

El hecho de que la mitad de los participantes consideren la información que consultan en los medios digitales medianamente confiable, no significa que la información a la que acceden no les influya indirectamente en la salud, ya que, de acuerdo a la tradición de los estudios culturales, las audiencias se abren a los contenidos que comparten con el grupo al que pertenecen y es allí en donde reciben los llamados contenidos dañinos mencionados por la CO.

La percepción de que las tecnologías de la información y los medios de comunicación digitales ha cambiado mucho su vida, se vuelve sensible cuando se cae en cuenta que las nuevas audiencias digitales cuando tienen alguna duda relacionada con la salud, ponen a la par para resolver sus dudas, en la búsqueda de un especialista y a buscar información en internet; lo que de acuerdo a la declaración de Alma Ata, se encuadra en la autorresponsabilidad y la promoción a la participación de la comunidad y del individuo en la atención primaria de salud.

Sin embargo, en México hace falta lo que el PEMSD propone como su cuarto objetivo estratégico sobre la salud centrada en las personas: promover la alfabetización digital en salud, lo que implica que la atención primaria se está trasladando a los medios digitales, en el sentido de que los jóvenes padecientes, están consultando para la atención médica básica al internet, más no en el sentido de telesalud que es la atención remota médico-paciente, sino que su búsqueda es directa y cada vez con menor frecuencia consultan a un familiar para esto.

Cabe decir que el concepto de padeciente, señala la manera en que un individuo siente e identifica una determinada problemática de salud (Álvarez, 2014) y sobre todo, entra en relación con su experiencia del padecer que abarca diversas dimensiones subjetivas que dotan de sentido y significado a lo que siente, lo que introduce al padeciente en el ámbito de los Modelos Explicativos, que son saberes que conciben "a la enfermedad como parte de un sistema cultural donde entran en acción las categorías

de disease (enfermedad objetiva), illness (enfermedad subjetiva) y sickness (significado social de la enfermedad)" (Loza-Taylor y Hernández-Carlsen, 2021, p. 3)

Ahora bien, lo anterior resulta importante cuando se observa que la información relacionada con asuntos de salud que buscan las nuevas audiencias digitales en internet, se divide en dos: las páginas web de instituciones de salud (59.9%) y la información que no es de instituciones de salud (40.1%), siendo el conjunto considerado por la mayoría como útil en su vida (93.8%). Esto se puede desarrollar desde dos aristas que son relevantes, por un lado, la interpretación que de esto realicen los jóvenes de acuerdo al enfoque de las audiencias del análisis de recepción, éstas otorgarán el énfasis a los usos sociales de decodificación y consumo, y esto sucede desde sus prácticas y contextos sociales, culturales e históricos, como expresa el enfoque de los estudios culturales, esto es, que su interpretación dependerá de lo que los jóvenes comparten con su grupo etario.

En segundo lugar y siguiendo a Álvarez (2014), es importante destacar que la información de internet al alcance de todos sobre salud-enfermedad, síntomas-signos y sobre tratamientos-resultados, pudiendo ser verdadera o ser errónea, al ser interpretada, pasará a ser un saber que de acuerdo con Menéndez, se define como "el conjunto de representaciones y prácticas que construye un individuo con un padecer a partir de sus grupos de socialización" (citado en Loza-Taylor y Hernández-Carlsen 2021, p. 2).

Esta información que se obtiene en los medios basados en internet al poder ser verdadera o errónea, pasa indistintamente a constituirse como saberes digitales en salud (entendida como la interpretación subjetiva y práctica que construye un padeciente en los medios, a partir de su grupo de socialización), que configuran sus formas de vida, integrando aspectos fundamentales para la salud de los jóvenes como el deporte, ejercicio y actividad física; la alimentación, nutrición, la salud sexual y reproductiva; el autocuidado; la prevención del embarazo adolescente; la prevención de enfermedades; el bienestar; las adicciones; el consumo de drogas y finalmente, la venta de medicamentos.

Esto último hace pensar en que los medios basados en internet, son determinantes de la salud como lo afirma la DY, ya que "estos cambios modifican los valores individuales y colectivos y los estilos de vida a todas las edades, así como las condiciones de vida a través del mundo" (s/f, p. 2).

Con todo lo anterior, es posible comprender que no solo se trata de poner en circulación la información relacionada con las áreas sustantivas de la salud de los jóvenes, sino entender que esa información pasará a constituirse como saberes digitales en salud que se produce en su acceso. De esta manera, si bien la CO expresa que la salud es el resultado de los cuidados que uno se dispensa a sí mismo y a los demás, así como de la capacidad de tomar decisiones y controlar la vida propia, todo esto dependerá, por un lado, de que la juventud aprenda a discriminar entre información veraz y errónea y que una vez se logre esto, también deberá hacer consciencia de que parte de las interpretaciones que considera propias, en realidad provienen de su grupo de socialización.

Se distingue así, que las nuevas audiencias digitales al buscar nuevas formas de ser, pensar y sentir, compatibilizan su tiempo con el de las nuevas tecnologías, y al seguir conectados a las redes (Echeburúa y De Corral, 2010), se abren al consumo digital sobre temas de interés, a partir de la curiosidad que les generan sus contenidos (Durango, 2014) y las estrategias de mercado que utilizan las grandes empresas buscando satisfacer sus necesidades (Gómez, Prieto y Borges, 2017).

Si bien se habla de la posibilidad de generar una conducta adictiva a las redes sociales caracterizada por genera placer de forma inicial, para luego convertirse en una actividad que queda fuera de control del individuo (Echeburúa y De Corral, 2010), es claro que las nuevas audiencias digitales, aseguran tener la sensación de poder elegir libremente los contenidos en donde paradójicamente se cree que "la forma de maximizar la libertad es maximizando la elección, entre más posibilidades tenga la gente, más libertad tendrá y entre más libertad, más bienestar" (Schwartz, 2005,1m04s). Y es que es precisamente la libertad, es el vehículo para desarrollar otros riesgos en la salud, (García, 2013, p. 9.), como el consumo de productos que eligen libremente en redes sociales de acuerdo a su sexo, edad, nivel de estudios y cultura.

Es fundamental tener presente que la juventud, por un lado, recuerda más aquellos contenidos sobre salud relacionados a informar y prevenir y por otro, considera más importante informar a otros jóvenes sobre prevención, ya que esto es cuestión de la promoción de la salud que debe favorecer, como señala la CO, en el desarrollo personal y social en tanto proporcionar información sanitaria que provea de aptitudes indispensables para la vida.

## Consideraciones finales

Tanto la salud, como el acceso a los medios digitales son un derecho universal (Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, art. 101 Bis, publicado en la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2014), del que las nuevas audiencias digitales deben gozar durante su desarrollo escolar y personal, por lo que, es tarea del Estado el poder garantizar que tengan las estrategias para acceder a información en salud de fuentes confiables y contenidos que superen la noción mercantilista de la vida que predomina en los medios digitales que esconden los intereses privados.

Si bien tanto el autocuidado, la promoción de la salud, la comunicación en salud, la salud digital y los medios de comunicación basados en internet, se caracterizan por estar centradas en las personas desde la perspectiva de dejar en las manos de los usuarios la libertad de diseñar su relación con los contenidos a los que acceden, los usuarios de los cibermedios, son quienes interpretan y seleccionan los contenidos y la manera de usarlos, de aquí la relevancia de desarrollar un pensamiento crítico en las nuevas audiencias digitales que les permita discernir aquello que les puede afectar.

Por ello, es necesario que la promoción de la salud tome en cuenta que los jóvenes como nuevas audiencias digitales, buscan aquellos contenidos para entretenerse y compartir con otros jóvenes, por lo que es fundamental que se desarrollen contenidos de salud digital no institucionalizados, con creatividad, que se inspiren para entretener y compartir los contenidos a los que acceden las nuevas audiencias y se adecúe a las características de los jóvenes, pero sobre todo, como insiste tanto la Declaración de Yakarta, la Carta de Ottawa, la Carta de Alma Ata y el Proyecto de estrategia mundial sobre salud digital 2020–2025 que los implicados tienen el derecho y el deber de participar individual y colectivamente en la planificación y aplicación de la promoción de la salud, esto es, que ellos mismos participen en los procesos creativos.

En cuanto a los contenidos producidos por las grandes empresas de alimentos chatarra, de alcohol y de cigarrillos, se deben crear contenidos que como bien enfatiza la Carta de Ottawa (1986), puedan "oponerse a las presiones que se ejerzan para favorecer los productos dañinos, las condiciones de vida malsanas y la mala nutrición" (p.4).

Esto es fundamental, debido a que tanto el autocuidado, la promoción de la salud, los estilos de vida saludables, la comunicación en salud, la salud digital y los medios de comunicación basados en internet se caracterizan por estar centrados en las personas y por extensión, ponen en las manos de los usuarios, la libertad de diseñar su relación con los contenidos a los que acceden.

Teniendo en cuenta las teorías de las audiencias más consolidadas, los usuarios de los cibermedios, son quienes interpretan y seleccionan los contenidos y la manera de usarlos, de ahí que la relevancia de desarrollar un pensamiento crítico en ellos, les permita discernir aquello que les afecta y establecerse en una comprensión de sí, como audiencia digital que pertenece a un grupo social que lo define.

La noción de salud que difunden las instituciones de salud a través de los medios digitales, enfrenta el gran reto de reducir la brecha de desigualdad y tomar en cuenta a la población juvenil.

Temas como la salud sexual y reproductiva, adicciones y uso de medicamentos que también son de interés para las nuevas audiencias digitales, no se difunden fácilmente, a través de videos, tutoriales, etc., para llevarla a la práctica en sus decisiones sobre la salud, lo cual hace necesario la orientación por parte del personal educativo, para diferenciar los contenidos y su veracidad, ya que algunos son



generados por los mismos usuarios basados en su experiencia “visible, ansiosa, dispersa y exhausta” (Sibilia, 2020, p. 986).

La forma de vida que proponen los medios digitales, implica partir de los saberes aprendidos para ser compatibles con la tecnología, en donde lo privado se vuelve público y los hogares se vuelven el centro de la economía para el consumo digital y de la atención a la salud.

Con el uso de los medios digitales, se ganan habilidades, pero se pierden otras, por lo que se deben procurar acciones que puedan ser aplicables para las nuevas audiencias digitales, observando en los medios basados en internet, herramientas que les permite alcanzar propósitos, sin que sustituyan sus actividades y se descarten los contenidos que más que otorgar una sensación de innovación y libertad, aprisionan las elecciones y formas de vida.

## Agradecimientos

A nuestras casa de estudio.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias





- Alandro, A. (2015). Las redes sociales en internet como herramienta para la promoción de la actividad física y la salud: un recurso poco explorado científicamente. *Ciencias del ejercicio y Salud*, 13 (1), 1-8. <http://dx.doi.org/10.15517/pensarmov.v13i1.17194>
- Barrios-Cisnero H. (2007). Estilo de Vida Saludable y Espiritualidad. Monografía. Mérida.
- Busse, P. y Godoy, S. (2016). Comunicación y salud. *Cuadernos de Información*, (38), 10-13. <https://www.scielo.cl/pdf/cinfo/n38/art01.pdf>
- Caldevilla, D. (2010). Las redes sociales. Tipología, uso y consumo de las redes 2.0 en la sociedad digital actual. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 33, 45-68. <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/DCIN1010110045A>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2014, 4 de diciembre). *Ley General de los Derechos de niñas, niños y adolescentes*. Diario Oficial de la federación. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGDNNA.pdf>
- Castrejón, C. (2018). Impacto de las redes sociales y el marketing en la alimentación y la actividad física de los jóvenes en el estado de Guanajuato. *CIMEXUS*, 13 (2), 71-88. <https://cimexus.umich.mx/index.php/cim1/article/viewFile/293/232>
- Castro, J., Ballester, R., Gil, M., Morell, V. y Salmerón, P. (2014). Internet, Cibersexo y consumo de alcohol: estudio preliminar en adolescentes. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 507-515. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851780051>
- Celis, C. (2020). La economía de la atención: del ciber-tiempo al tiempo cinematográfico. *Revista Hipertextos*, 8 (14), 59-71. <https://doi.org/10.24215/23143924e019>
- Costa, F. (2021). Formas de vida infotecnológicas. *Tecnoceno. Algoritmos, biohackers y nuevas formas de vida*. Taurus.
- Criollo, M. y Renella, M. (2022). *Influencia de la red social Facebook en la salud mental de jóvenes del municipio de Popayán, durante el segundo semestre del 2022*. Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/5a6da46c-a509-4bea-96b9-226203b78c96/content>

- Del pozo, J. (2015). Comunicar en o para la salud. Una visión estratégica. En J. del Pozo, A. Román, R. Alcántara y Ma. Domínguez (Coords.). *Medios de comunicación y salud*. (pp. 9-26). ASTIGI.
- Durango, A. (2014). *Las redes sociales*. IT Campus Academy.
- Echeburúa, E. y De Corral, P. (2010). Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto. *Adicciones*, 22 (2), 91-96. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=289122889001>
- Espinoza-Portilla, E. y Mazuelos-Cardoza, C. (2020). Desinformación sobre temas de salud en las redes sociales. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 31 (2), 1-11. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377665620002>
- Farré, J., Gonzalo, J., Lores, M., Lozano, N. y Prades, J. (2012). Comunicación de riesgos y seguridad alimentaria en la era 2.0. *El Profesional de la Información*.21(4), 381-384.
- Fernández, N. (2013). Trastornos de conducta y redes sociales en internet. *Salud mental*, 36 (6), 521-527. <https://www.medigraphic.com/pdfs/salmen/sam-2013/sam136j.pdf>
- Fernández, R. (2024,19 de febrero). *El uso de internet a nivel mundial Datos estadísticos*. Statista. <https://es.statista.com/temas/9795/el-uso-de-internet-en-el-mundo/#topicOverview>
- Fernández, T., Pineda, S. y Echeverry, V. (2020). *Reconocimiento del autocuidado como deber y corresponsabilidad de las personas que contribuyen a la sostenibilidad del sistema de salud*[Monografía]. Universidad CES. [https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4741/1053803934\\_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4741/1053803934_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Fondo de las Naciones Unidas (UNICEF). (2021,19 de mayo). *Informe anual de UNICEF México 2020: Un año de enormes desafíos para la niñez y adolescencia en México*. Unicef para cada infancia. <https://www.unicef.org/mexico/comunicados-prensa/informe-anual-de-unicef-mexico-2020-un-año-de-enormes-desafíos-para-la-niñez-y>
- García, J. (2013). Adicciones tecnológicas: el auge de las redes sociales. *Salud y drogas*, 13(1), 5-13. <https://www.redalyc.org/pdf/839/83928046001.pdf>
- Gómez, L., Prieto, A. y Borges, R. (2017, 7 al 9 de marzo). Las redes sociales como plataforma de prevención en salud entre jóvenes universitarios puertorriqueños, [Ponencia] Ponencia presentada en el Congreso Nacional de Comunicación. Universidad del Este, Puerto rico.
- Guerrero, L. y León, A. (2010). Estilo de vida y salud. *Educere*, 14 (48), 13-19. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35616720002>
- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI), (2022). Estadísticas a propósito del día internacional de la juventud. Comunicado de prensa núm. 436/22. Diario Oficial de la Federación. (6 de enero de 1999). *Ley del Instituto Mexicano de la Juventud. Artículo 2*.<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LIMJ.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI), (2023,19 de junio). *Encuesta nacional sobre disponibilidad y uso de tecnologías de la información en los hogares (ENDUTIH) 2020*. INEGI.[https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/ENDUTIH/ENDUTIH\\_22.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/ENDUTIH/ENDUTIH_22.pdf)
- Jensen, K y Rosengren, K. (1997). Cinco tradiciones en busca del público. En D. Dayan (Comp), *En busca del Público*(pp. 335-370). Gedisa.
- Kemp, S. (2023, 26 de enero). Digital 2023: Global Overviewreport. Datareportal<https://datareportal.com/reports/digital-2023-global-overview-report>

- López, E. (2022). *Influencia de Instagram sobre la salud mental de las jóvenes canarias*. Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación. Universidad de la Laguna.
- López-Iglesias, M., Tapia-Frade, A. y Ruiz-Velazco, C.-M. (2023). Patologías y dependencias que provocan las Redes Sociales en los jóvenes nativos digitales. *Revista de Comunicación y Salud*, (13), 1-22. <https://doi.org/10.35669/rcys.2023.13.e301>
- Luengo, J. (2004). La educación como objeto de conocimiento. El concepto de educación. En M. del Pozo, J. Álvarez, J. Luengo y E. Otero (Comps.), *Teorías e instituciones contemporáneas de la educación*. (pp. 30-47). Biblioteca Nueva, <https://www.ugr.es/~fjirios/pce/media/1-EducacionConcepto.pdf>
- Organización Mundial de la salud (OMS), (1986). *Carta de Ottawa para la promoción de la salud. Una conferencia Internacional sobre la promoción de la salud*. Organización Mundial de la Salud, Salud y Bienestar Social Canadá, Asociación Canadiense de Salud Pública. <https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2013/Carta-de-ottawa-para-la-apromocion-de-la-salud-1986-SP.pdf>
- PanAmericanHealthOrganization (PHO), (2012, 08 de octubre). *Declaración de ALMA-ATA. Conferencia Internacional sobre atención primaria de salud, Alma-Ata, URSS, 6-12 de septiembre de 1978*. PanAmericanHealthOrganization. <https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2012/Alma-Ata-1978Declaracion.pdf>
- Peñafiel-Saiz, C., Ronco-López, M. y Echegaray-Eizaguirre, L. (2017). Jóvenes, salud e Internet. Percepción, actitud y motivaciones de los jóvenes ante la información de salud. *Revista Latina de Comunicación Social*, (72), 317-340. <http://www.revistalatinacs.org/072paper/1221/71es.html>
- Ruiz-Palmero, J., Sánchez-Rodríguez, J. & Trujillo-Torres, J. M. (2016). Utilización de Internet y dependencia a teléfonos móviles en adolescentes. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14 (2), 1357-1369.
- Salas, J. (2017, 21 de mayo). *Instagram, la peor red para la salud mental de los adolescentes*. El país. <https://bit.ly//3IIVF8b>
- Sánchez, K. (2016). Sobre los derechos de las audiencias en México. *Comunicación y Sociedad*, (27), 97-120. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34646889005>
- Schwartz, B. [Planeta Azul] (2005). *La paradoja de elegir* [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=g0GowBZoSwI>
- Sibilia, P. (2020). El malestar de lo ilimitado, [Ponencia], 33º Congreso Latinoamericano de Psicoanálisis, Montevideo.
- Villaescusa, V. y Sáez, L. (2013). Búsqueda de información sobre salud a través de internet. *Enfermería Global*, (31), 197-205. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/eglobal.12.3.166301/149951>

## Tendencias actuales en mantenimiento productivo total

### *Current trends in total productive maintenance and its adaptation*

Jorge Luis, Valencia Jarama  ; Víctor Hugo, Ortiz Moscoso ; Ricardo, Rashuman Flores 

Universidad Nacional del Callao, Bellavista – Callao, Perú.

### Resumen

El Mantenimiento Productivo Total (TPM) como estrategia integral ha demostrado reducir los costos de mantenimiento, aumentar la disponibilidad de equipos y mejorar la calidad. Sin embargo, su adopción global ha sido desigual: algunas regiones lideran su implementación, mientras que otras enfrentan desafíos como la falta de compromiso de la alta dirección, resistencia al cambio y capacitación insuficiente del personal. La tecnología IoT ha sido fundamental en la evolución del TPM, permitiendo la recopilación de datos en tiempo real que facilita el mantenimiento predictivo, mejora la eficiencia general de los equipos y permite la detección temprana de problemas. Además, el desarrollo de software de gestión de mantenimiento (CMMS) también ha sido clave, ya que permite a las empresas gestionar de manera más eficiente las actividades de mantenimiento. La integración del CMMS con otros sistemas empresariales ha mejorado la alineación con los objetivos generales. La estrategia de Mejora Continua (MC) es fundamental para maximizar la eficiencia y calidad en el contexto del TPM, ya que identifica y corrige fallas, facilita la participación de los operadores y crea un entorno de aprendizaje continuo. La aplicación de la MC en la gestión de calidad permite identificar y corregir defectos en los productos antes de su envío al cliente, mejorando la calidad y reduciendo costos. Las tendencias actuales resaltan la importancia de la estrategia integral del TPM, la tecnología IoT, los sistemas CMMS y la mejora continua para lograr una mayor eficiencia, confiabilidad y productividad, aunque aún persisten desafíos en la adaptación a diferentes contextos geográficos.

**Palabras clave:** TPM, IoT, CMMS, Mejora Continua, Calidad.

### Abstract

Total Productive Maintenance (TPM) as a comprehensive strategy has been proven to reduce maintenance costs, increase equipment availability, and improve quality. However, its global adoption has been uneven: some regions lead its implementation, while others face challenges such as lack of senior management commitment, resistance to change, and insufficient staff training. IoT technology has been instrumental in the evolution of TPM, enabling real-time data collection that facilitates predictive maintenance, improves overall equipment efficiency, and allows for early problem detection. In addition, the development of computer maintenance management software (CMMS) has also been key, as it allows companies to more efficiently manage maintenance activities. Integrating CMMS with other business systems has improved alignment with overall goals. The Continuous Improvement (CI) strategy is critical to maximizing efficiency and quality in the context of TPM, as it identifies and corrects faults, facilitates operator engagement, and creates a continuous learning environment. The application of MC in quality management allows for the identification and correction of defects in products before they are sent to the customer, improving quality and reducing costs. Current trends highlight the importance of a comprehensive TPM strategy, IoT technology, CMMS systems and continuous improvement to achieve greater efficiency, reliability and productivity, although challenges remain in adapting to different geographical contexts.

**Keywords:** TPM, IoT, CMMS, Continuous Improvement, Quality.

Recibido/Received	2024-07-15	Aprobado/Approved	2024-08-05	Publicado/Published	2024-08-06
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

El Mantenimiento Productivo Total (TPM) es una estrategia de gestión integral que tiene como objetivo maximizar la eficiencia de los equipos y los procesos de producción mediante la participación activa de todos los empleados (Pomorski, 2004). Sus principios incluyen el mantenimiento preventivo, la mejora continua y la responsabilidad de los operarios en el mantenimiento y reparación de los equipos. A nivel internacional, el TPM se ha consolidado como una estrategia clave para mejorar la eficiencia y la competitividad de las empresas manufactureras (Ahuja & Khamba, 2008). Diversos estudios han demostrado que la implementación exitosa del TPM puede llevar a una reducción significativa de los costos de mantenimiento, un aumento en la disponibilidad de los equipos y una mejora en la calidad de los productos (Brah & Chong, 2004). Sin embargo, la adopción global del TPM ha sido desigual, con algunas regiones liderando su implementación mientras que otras aún enfrentan desafíos en su adaptación (Attri *et al.*, 2013).

A nivel nacional, la implementación del TPM ha ganado relevancia en los últimos años, especialmente en sectores industriales clave como el automotriz y de bienes de capital (Belekoukias *et al.*, 2014). Las empresas que han adoptado el TPM han mejorado su productividad, reducir los tiempos de inactividad de los equipos y aumentar la satisfacción de los clientes (Ahuja & Khamba, 2008). No obstante, aún existen barreras y desafíos que deben superarse para una adopción más generalizada del TPM a nivel nacional.

En la Provincia constitucional del Callao, la implementación del TPM ha sido más heterogénea, con algunas empresas líderes en la adopción de esta estrategia y otras que aún se encuentran en etapas iniciales. La falta de compromiso de la alta dirección, la resistencia al cambio y la insuficiente capacitación del personal son algunos de los principales obstáculos para una implementación exitosa del TPM (Pomorski, 2004; Attri *et al.*, 2013; Jain *et al.*, 2014). Además, se ha identificado la necesidad de adaptar los principios y herramientas del TPM a las particularidades de los contextos regionales (Brah & Chong, 2004). Cada región tiene su propia cultura organizacional, condiciones climáticas, disponibilidad de recursos y características específicas de su sistema productivo. Por lo tanto, es crucial ajustar las estrategias de TPM para abordar estos factores y garantizar una implementación efectiva.

Por otro lado, la tecnología IoT (Internet de las Cosas) ha desempeñado un papel fundamental en la evolución del TPM. Al integrar sensores y dispositivos conectados a la red, el IoT permite una recopilación de datos más precisa y en tiempo real sobre el estado y el rendimiento de los equipos (Jardine & Tsang, 2013). Esta información valiosa facilita la implementación de estrategias de mantenimiento predictivo, mejorando así la disponibilidad y la eficiencia general de los equipos (OEE) (Muchiri & Pintelon, 2008). Además, el uso de sensores inteligentes permite detectar problemas en etapas tempranas, reduciendo los tiempos de inactividad y aumentando la confiabilidad del sistema de producción (Mobley, 2002). Asimismo, la tecnología IoT posibilita la creación de alertas en tiempo real, lo que permite a los operadores tomar acciones correctivas rápidamente y reducir la probabilidad de fallas (Brah & Chong, 2004).

Otro aspecto relevante en la evolución del TPM es la integración y desarrollo de software de gestión de mantenimiento (CMMS). Estos sistemas permiten a las empresas rastrear y gestionar de manera más eficiente las actividades de mantenimiento, lo que resulta fundamental para alcanzar los objetivos de TPM (Pintelon & Parodi-Herz, 2008). Los CMMS ayudan a las organizaciones a planificar y programar el mantenimiento preventivo, realizar un seguimiento de los históricos de fallas y reparaciones, y generar informes clave sobre la eficiencia general de los equipos (OEE) (Swanson, 2001). La adopción de estos sistemas ha sido crucial para facilitar la implementación de TPM al proporcionar herramientas que permiten una gestión más efectiva de las actividades de mantenimiento.

La integración de los sistemas CMMS con otros sistemas empresariales, como la planificación de recursos empresariales (ERP) y la fabricación asistida por computadora (CAM), ha permitido una mayor visibilidad y una toma de decisiones basada en datos más sólida (Crespo & Gupta, 2006). Esta integración resulta crucial para alinear las actividades de mantenimiento con los objetivos generales de la empresa y

mejorar la eficiencia operativa. Además, permite obtener una visión integral de las operaciones y facilita la toma de decisiones estratégicas.

La estrategia de Mejora Continua (MC) es fundamental para maximizar la eficiencia y calidad de los procesos de producción. Se basa en identificar y corregir fallas y deficiencias en los procesos, lo que mejora la calidad y reduce costos (Pomorski, 2004). La implementación de la MC en el TPM ha demostrado resultados favorables en términos de OEE (Overall Equipment Effectiveness) y productividad (Bamber *et al.*, 2003). La MC se enfoca en identificar las causas raíz de los problemas y aplicar soluciones permanentes. Esto permite a los equipos de mantenimiento anticipar y prevenir problemas antes de que se conviertan en fallas, reduciendo los tiempos de inactividad y aumentando la confiabilidad del sistema de producción (Muchiri & Pintelon, 2008). Además, la MC fomenta la participación de los operadores en el proceso de mejora, promoviendo una mayor colaboración y una toma de decisiones más efectiva (Ahuja & Khamba, 2008).

Después de revisar los contextos previamente descritos, el propósito del presente artículo es analizar las tendencias actuales en el TPM y su adaptación en diferentes contextos geográficos, desde una perspectiva internacional hasta una regional. Dado que el TPM se ha consolidado como una estrategia clave para mejorar la eficiencia y competitividad de las empresas manufactureras a nivel global (Ahuja & Khamba, 2008), es fundamental comprender las particularidades de su implementación en distintas regiones y los desafíos en adaptar sus principios y herramientas a realidades específicas (Brah & Chong, 2004; Attri *et al.*, 2013). Este estudio tiene como objetivo avanzar en el conocimiento sobre el TPM mediante una revisión exhaustiva de la literatura académica, proporcionando una visión completa de las tendencias actuales y estrategias exitosas en TPM. La información recopilada será valiosa tanto para profesionales como para académicos interesados en mejorar los procesos de producción.

## Materiales y métodos

Para el desarrollo de esta investigación se realizó una revisión sistemática de la literatura (RSL) para realizar un análisis exhaustivo y obtener respuestas a las preguntas de investigación establecidas . Además, se utilizaron estudios de mapeo sistemático para estructurar el tema de investigación.

### Preguntas y objetivos de la investigación

Para iniciar la revisión sistemática es fundamental formular las preguntas de investigación, ya que éstas guían las etapas posteriores del proceso. La Tabla 1 presenta las preguntas de investigación (RQ) definidas junto con sus respectivos objetivos.

**Tabla 1.** Preguntas y objetivos de la investigación

Pregunta de investigación
RQ1: ¿Qué importancia tiene la adopción de TPM?
RQ2: ¿Cuál es la repercusión del manejo de software de gestión de mantenimiento (CMMS)?
RQ3: ¿Se considera fundamental la estrategia de Mejora Continua (MC)?

### Fuentes de información y estrategia de búsqueda

Para la identificación de trabajos de investigación relevantes se consultó la fuente de información "SCOPUS", mediante la utilización la ecuación de búsqueda las palabras claves "Tendencias actuales, Mantenimiento productivo total, TPM, Adaptación, Innovaciones en mantenimiento, Mantenimiento"; resultando en 395 recuperaciones.

## Selección y criterios de inclusión de estudios

A continuación se describen los pasos seguidos para la selección y filtrado de los 395 documentos identificados. Como resultado, se identificaron 17 artículos relevantes, como se ilustra en la Figura 1.

### Criterios de inclusión

Estudios publicados entre 2019 y 2024.

Artículos en inglés y español.

Artículos de acceso abierto y de países latinoamericanos y Europa y Asia referidas a las palabras clave puestas en consideración.

Estudios que se centren en las tendencias actuales en mantenimiento productivo total, y su adaptación.

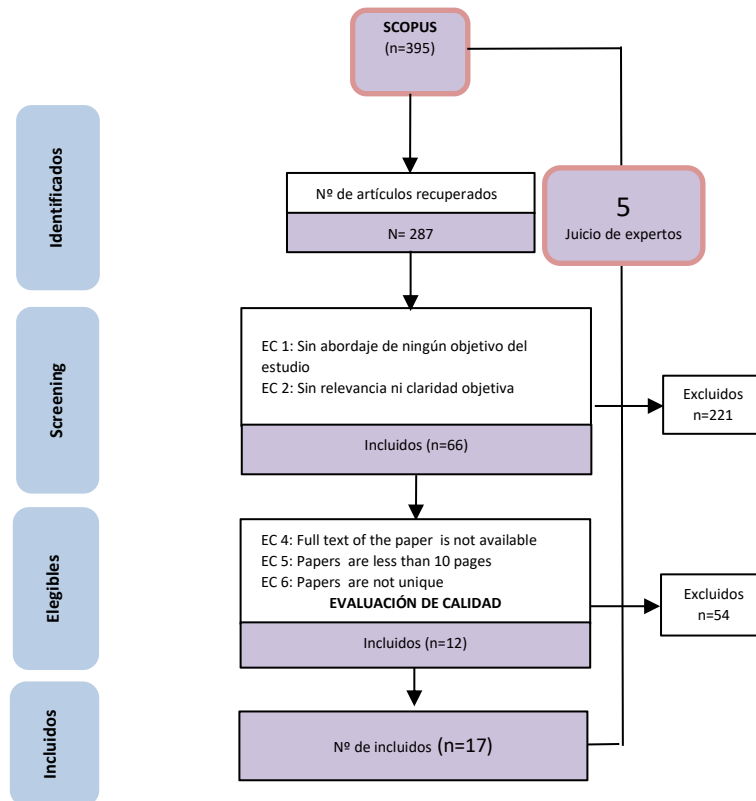


Figura 1. Metodología PRISMA

### Evaluación de calidad

En esta fase se evaluó la calidad de los estudios que cumplieron con los criterios de inclusión, los artículos incluidos en la investigación se identificó aplicando seis criterios de evaluación de calidad (GC):

QA1: Objetivos claros y precisos.

QA2: Metodología descrita con referencias bibliográficas.

QA3: Hallazgos relevantes y acordes a los objetivos de este estudio.

QA4: Aportes específicos y sugerencias.

QA5: Uso adecuado del lenguaje técnico.

En esta fase se llevó a cabo una evaluación de calidad de los 66 estudios elegibles. Para determinar la relevancia de cada estudio, se realizó una evaluación individual basada en seis criterios de

evaluación de calidad. Todos los estudios primarios seleccionados, un total de 17, cumplieron satisfactoriamente con cada uno de los criterios de calidad (GC) establecidos.

## Resultados

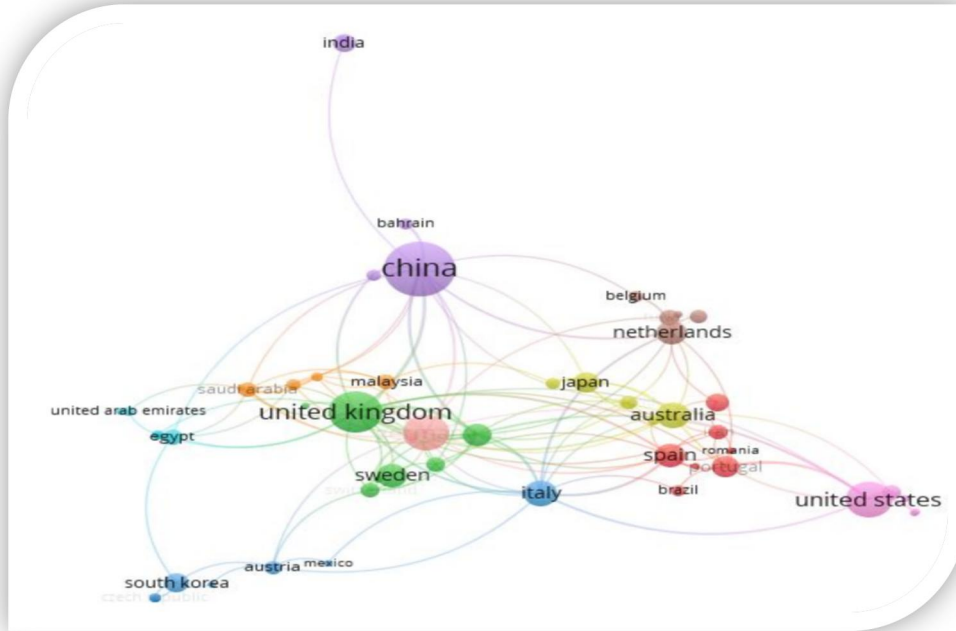
Se realizó un metaanálisis de artículos, obteniendo los siguientes resultados según lo vislumbrado en la tabla 2 y el diagrama mundial de las publicaciones (Figura 2). A nivel de liderazgo en investigaciones, se destacan los siguientes países en función del número de documentos: China (16,71%, n=66), Reino Unido (21,02%, n=38), Alemania (7,08%, n=28) y Estados Unidos (7,8%, n=28). Esto sugiere que estos países podrían ser los principales contribuyentes a la investigación en las áreas de Mantenimiento Productivo Total (TPM) y tendencias actuales en mantenimiento. En cuanto al impacto de las investigaciones y su trascendencia relevante en el mantenimiento, China lidera debido a su gran número de documentos. Además, el Reino Unido tiene el mayor número de citas (21,27%; 84/395), seguido por Alemania (18,99%; 75/395) y Estados Unidos (12,15%; 48/395).

A nivel de manejo de información, colaboración e interconexión, se observa que el Reino Unido lidera en la fuerza total de enlaces (8,89%; n=35), seguido de cerca por Alemania (21,02%, n=38), China (7,08%; n=26) y Francia (7,08%; n=26). Estos datos sugieren que estos países están más interconectados en sus investigaciones, posiblemente a través de colaboraciones internacionales o citas cruzadas en el campo del mantenimiento y el TPM. Además, se evidencia la presencia de países emergentes en investigación con tendencia al mantenimiento y al TPM en las regiones de Asia y África. Destacan Arabia Saudita, Egipto, Irán y Malasia, mostrando un creciente interés y desarrollo en la investigación sobre mantenimiento y TPM en esta región.

**Tabla 1.** Registro de publicaciones registradas por países en el mundo con tendencia y desarrollo del Mantenimiento productivo total (TPM)

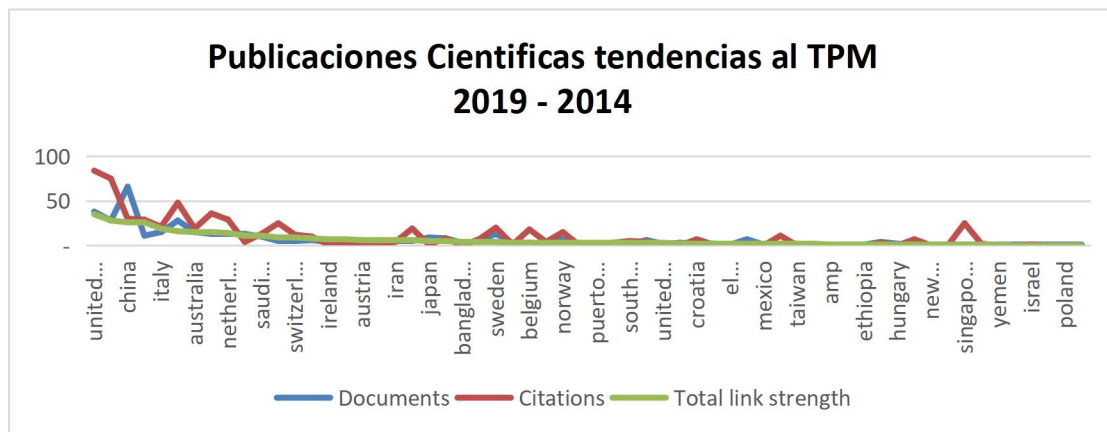
Orden	Pais	Documentos	Citaciones	Fuerza Total de Enlace	Orden	Pais	Documentos	Citaciones	Fuerza Total de Enlace
1	united Kingdom	38	84	35	31	puerto rico	1	0	3
2	germany	28	75	28	32	romania	1	3	3
3	china	66	30	26	33	south africa	2	5	3
4	france	11	29	26	34	turkey	6	4	3
5	italy	15	21	19	35	united arab emirates	2	0	3
6	united states	28	48	16	36	brazil	3	0	2
7	australia	15	19	15	37	croatia	2	7	2
8	spain	13	36	15	38	czech republic	2	1	2
9	netherlands	13	29	14	39	el salvador	1	0	2
10	portugal	13	4	11	40	india	7	2	2
11	saudi arabia	10	13	11	41	mexico	1	0	2
12	denmark	5	25	9	42	nigeria	1	11	2
13	switzerland	5	12	9	43	taiwan	2	0	2
14	egypt	6	10	8	44	viet nam	1	0	2
15	ireland	4	1	7	45	amp	1	0	1
16	pakistan	2	2	7	46	colombia	1	0	1
17	austria	4	2	6	47	ethiopia	1	0	1
18	finland	3	2	6	48	greece	4	3	1
19	iran	5	4	6	49	hungary	2	0	1
20	malaysia	5	19	6	50	lebanon	1	7	1
21	japan	9	1	5	51	new zealand	1	0	1
22	south korea	8	8	5	52	qatar	1	0	1
23	bangladesh	3	0	4	53	singapore	1	25	1
24	canada	5	7	4	54	uganda	1	2	1
25	sweden	13	20	4	55	yemen	1	0	1
26	bahrain	3	1	3	56	argentina	1	0	0
27	belgium	3	18	3	57	israel	1	1	0
28	jordan	2	4	3	58	morocco	1	0	0
29	norway	7	15	3	59	poland	1	0	0
30	peru	1	0	3	60	slovenia	1	0	0





**Figura 2.** Diagrama de Distribución mundial de investigaciones referidas a tendencias actuales en el Mantenimiento Productivo Total

En la región sudamericana, se evidencian las tendencias actuales en investigaciones sobre mantenimiento. Según el número de documentos y la fuerza total de enlaces, los países representativos son Brasil, Perú, Colombia y Argentina. Además, en los inicios de investigaciones en mantenimiento, países de América Central y el Caribe, como México, Puerto Rico y El Salvador, también están involucrados. Por otro lado, la adaptación e innovación en el contenido de las investigaciones es evidente. La presencia de países con diferentes niveles de desarrollo industrial sugiere que podría haber una variedad de enfoques en la adaptación e innovación en mantenimiento, posiblemente reflejando diferentes contextos industriales y económicos.



**Figura 3.** Distribución de publicaciones del TPM 2019- 2024

En los últimos 5 años (2019-2024), la investigación en TPM y mantenimiento ha estado liderada principalmente por Europa y Asia. En particular, el Reino Unido, Alemania y China se encuentran a la vanguardia en estas áreas. Estos continentes demuestran una fuerte colaboración interna y un enfoque constante en la innovación.

Norteamérica, con Estados Unidos como actor principal, mantiene una posición relevante con investigaciones de alto impacto. Por su parte, Oriente Medio está emergiendo como una región de creciente importancia, lo que refleja el desarrollo de sus sectores industriales.

Oceanía presenta una presencia más modesta en este ámbito, mientras que Sudamérica y África muestran una representación limitada. Esta distribución resalta oportunidades para expandir la investigación y la colaboración global en TPM y mantenimiento, fomentando un intercambio de conocimientos más amplio y diverso.

## Discusión

Según la literatura académica, Europa y Asia lideran la investigación en Mantenimiento Productivo Total (TPM) y mantenimiento. Países como el Reino Unido, Alemania y China están a la vanguardia en términos de publicaciones y colaboración interna. Además, Norteamérica, especialmente Estados Unidos, también desempeña un papel relevante en investigaciones de alto impacto. Asimismo, Oriente Medio está emergiendo como una región importante en el campo del mantenimiento, una tendencia mundial que concuerda con las observaciones de Pomorski (2004) y Attri *et al.* (2013).

En contraste, Sudamérica y África muestran una representación más limitada en la investigación sobre TPM y mantenimiento. Sin embargo, esta distribución resalta oportunidades para expandir la investigación y la colaboración global en estas áreas, fomentando un intercambio de conocimientos más amplio y diverso.

La integración de tecnologías avanzadas como IoT, BIG DATA, y sistemas CMMS ha sido fundamental en la evolución del TPM, permitiendo el mantenimiento predictivo y mejorando la eficiencia general de los equipos (OEE). La literatura reciente enfatiza la importancia de estas innovaciones tecnológicas y su integración con conceptos de Industria 4.0, presentando áreas prometedoras para futuras investigaciones. Podemos decir entonces hasta este punto que la integración de la tecnología IoT con el Mantenimiento Productivo Total (TPM) ha sido fundamental para mejorar la eficiencia, la confiabilidad y la productividad de los sistemas de producción. Al proporcionar datos en tiempo real sobre el estado de los equipos, el IoT facilita la implementación de estrategias de mantenimiento predictivo y el mantenimiento autónomo, lo que se traduce en una mejora de la eficiencia general de los equipos (OEE) (Pomorski, 2004).

También facilita la participación de los operadores en el mantenimiento autónomo. Al tener acceso a información en tiempo real sobre el estado de los equipos, los operadores pueden realizar tareas de mantenimiento básicas y reportar problemas de manera oportuna, lo que mejora la eficiencia global de los equipos (OEE) (Bamber *et al.*, 2003). Esto fomenta una mayor colaboración y una mejor toma de decisiones, lo que se traduce en una mejora de la eficiencia y la productividad (Ahuja & Khamba, 2008). Además, la tecnología IoT permite la creación de un sistema de mantenimiento basado en la condición, lo que permite a los operadores realizar mantenimiento solo cuando es necesario, reduciendo así los costos de mantenimiento y mejorando la disponibilidad de los equipos (Brah & Chong, 2004).

Además, la tecnología IoT permite una mejor coordinación entre los departamentos de producción y mantenimiento, ya que ambos tienen acceso a los mismos datos en tiempo real (Brah & Chong, 2004). La recopilación y el análisis de datos a través de la tecnología IoT también pueden ayudar a identificar oportunidades de mejora en los procesos de producción y mantenimiento. Al analizar los patrones de rendimiento de los equipos, los equipos de TPM pueden implementar cambios para optimizar el uso de los recursos y reducir los desperdicios (Pomorski, 2004). La tecnología IoT también permite la creación de un sistema de alertas que alerta a los operadores cuando los niveles de recursos se están acercando a los límites, lo que permite a los operadores tomar acciones preventivas y reducir la probabilidad de fallas (Bamber *et al.*, 2003).

Podemos decir entonces hasta este punto que la integración de la tecnología IoT con el Mantenimiento Productivo Total (TPM) ha sido fundamental para mejorar la eficiencia, la confiabilidad y

la productividad de los sistemas de producción. Al proporcionar datos en tiempo real sobre el estado de los equipos, el IoT facilita la implementación de estrategias de mantenimiento predictivo y el mantenimiento autónomo, lo que se traduce en una mejora de la eficiencia general de los equipos (OEE) (Pomorski, 2004). Se da un proceso de evolución así los CMMS también han evolucionado para incluir funcionalidades avanzadas, como el mantenimiento predictivo basado en el análisis de datos de sensores (Jardine *et al.*, 2006). Estas nuevas capacidades han permitido a las empresas anticipar y prevenir fallas de los equipos, lo que contribuye a mejorar la confiabilidad y disponibilidad de los activos. La adopción de CMMS con funcionalidades avanzadas ha sido clave para facilitar la implementación de TPM (Ahuja & Khamba, 2008).

Se evidencia ante este escenario un proceso de participación y autonomía a medida que las empresas continúan adoptando enfoques de fabricación más avanzados, como la Industria 4.0, la integración de los CMMS con tecnologías emergentes, como el Internet de las Cosas (IoT) y el análisis de big data, se ha vuelto cada vez más importante (Lee *et al.*, 2014). Esto permite una mayor visibilidad y optimización de las actividades de mantenimiento, lo que a su vez respalda los objetivos de TPM de mejorar la confiabilidad y la eficiencia general de los equipos (Pomorski, 2004). La participación de los operadores en el mantenimiento a través de los CMMS ha sido fundamental para lograr los objetivos de TPM.

Se evidencia la mejora de eficiencia funcional, tal que la evolución de los CMMS ha sido fundamental para facilitar la implementación y el éxito de los programas de TPM en las empresas (Tsang, 2002). Estos sistemas han permitido una mejor planificación, seguimiento y análisis de las actividades de mantenimiento, lo que ha contribuido a mejorar la disponibilidad, la eficiencia y la calidad de los procesos de producción. La mejora de la eficiencia operativa ha sido un resultado clave de la adopción de los CMMS en el contexto de TPM.

La creciente importancia de los CMMS en el contexto de TPM se debe en gran medida a su capacidad para mejorar la eficiencia general de los equipos (OEE) – Overall Equipment Effectiveness (Muchiri & Pintelon, 2008). Al proporcionar herramientas para planificar, rastrear y analizar las actividades de mantenimiento, los CMMS ayudan a las empresas a identificar y abordar las principales fuentes de pérdida de eficiencia, como las fallas de los equipos, los tiempos de inactividad y los defectos de calidad. Esto, a su vez, respalda los esfuerzos de TPM para maximizar la disponibilidad, el rendimiento y la calidad de la producción. La influencia de los CMMS en la mejora de la OEE ha sido fundamental para el éxito de los programas de TPM.

La estrategia de Mejora Continua (MC) se destaca como un componente esencial del TPM, maximizando la eficiencia y calidad. Sin embargo, persisten desafíos en la implementación, incluyendo la falta de compromiso de la alta dirección, resistencia al cambio y capacitación insuficiente, los cuales son comunes en diversas regiones geográficas.

La MC también se puede aplicar en la gestión de la calidad, permitiendo la identificación y corrección de defectos en los productos antes de que se envíen al cliente. Esto se traduce en una mejora de la calidad del producto y una reducción de los costos de rechazo (Pomorski, 2004). Además, la MC permite la implementación de sistemas de control de calidad en tiempo real, lo que permite a los operadores tomar acciones correctivas rápidamente y reducir la probabilidad de fallas (Bamber *et al.*, 2003).

La MC también se puede aplicar en la gestión de los recursos, permitiendo la optimización del uso de los recursos y la reducción de los desperdicios. Al analizar los patrones de rendimiento de los equipos, los equipos de TPM pueden implementar cambios para optimizar el uso de los recursos y reducir los desperdicios (Muchiri & Pintelon, 2008). Esto se traduce en una mejora de la eficiencia y una reducción de los costos de mantenimiento (Jardine & Tsang, 2013).

En resumen, la estrategia de Mejora Continua (MC) es una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia, la confiabilidad y la productividad de los sistemas de producción. Al proporcionar

datos en tiempo real sobre el estado de los equipos, la MC facilita la implementación de estrategias de mantenimiento predictivo y el mantenimiento autónomo, lo que se traduce en una mejora de la eficiencia general de los equipos (OEE) (Pomorski, 2004).

### **Consideraciones finales “El Futuro del Mantenimiento Productivo Total (TPM)”**

El Mantenimiento Productivo Total (TPM) ha demostrado ser una estrategia integral con beneficios tangibles, aunque su adopción global aún presenta desigualdades. Europa y Asia lideran la investigación en este campo, con una colaboración internacional significativa. Sin embargo, Sudamérica y África están subrepresentadas, lo que abre oportunidades para expandir la investigación y adaptar el TPM a diversos contextos geográficos e industriales.

La integración de tecnologías avanzadas, como el Internet de las Cosas (IoT), el Big Data y los sistemas de gestión de mantenimiento (CMMS), ha sido fundamental en la evolución del TPM. Estas innovaciones permiten el mantenimiento predictivo y mejoran la eficiencia general de los equipos (OEE). Además, la literatura actual enfatiza su integración con conceptos de la Industria 4.0, lo que promete áreas de investigación futuras.

La estrategia de Mejora Continua (MC) sigue siendo esencial en el TPM, maximizando la eficiencia y la calidad. Sin embargo, persisten desafíos en su implementación, como la falta de compromiso de la alta dirección, la resistencia al cambio y la capacitación insuficiente. Estos obstáculos son comunes en diversas regiones geográficas.

Una tendencia emergente se observa en Oriente Medio, donde países como Arabia Saudita, Egipto e Irán están aumentando sus publicaciones sobre TPM. Esto refleja un creciente interés global en la adaptación y aplicación del TPM en diferentes contextos industriales y económicos.

La investigación en TPM está avanzando en accesibilidad y calidad, con un enfoque en publicaciones de acceso abierto y revisadas por pares. Sin embargo, el análisis bibliométrico destaca la necesidad de una mayor colaboración internacional y programas de capacitación adaptados a las particularidades regionales e industriales. Estas acciones son esenciales para impulsar la adopción global del TPM y compartir las mejores prácticas a lo largo del tiempo.

La investigación en TPM está experimentando avances significativos en accesibilidad y calidad, con un enfoque en publicaciones de acceso abierto y revisadas por pares, lo que facilita la difusión global del conocimiento y mantiene altos estándares; sin embargo, el análisis bibliométrico revela la necesidad de mayor colaboración internacional y desarrollo de programas de capacitación adaptables a las particularidades regionales e industriales, especialmente en áreas subrepresentadas, para impulsar la adopción global del TPM y compartir mejores prácticas en el tiempo.

### **Agradecimientos**

A nuestra casa de estudio “Universidad Nacional del Callao”.

### **Conflicto de intereses**

Sin conflicto de intereses.

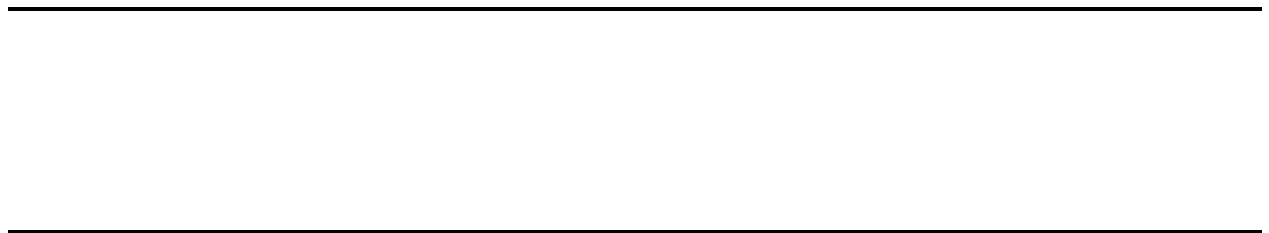
### **Referencias**

Ahuja, I., & Khamba, J. (2008). Total productive maintenance: Literature review and directions. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 25(7), 709-756. <https://doi.org/10.1108/02656710810890890>

- Attri, R., Grover, S., Dev, N., & Kumar, D. (2013). Analysis of barriers of total productive maintenance (TPM). *International Journal of System Assurance Engineering and Management*, 4(4), 365-377. <https://doi.org/10.1007/s13198-012-0122-9>
- Bamber, C., Castka, P., Sharp, J., & Motara, Y. (2003). Cross-functional team working for overall equipment effectiveness (OEE). *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 9(3), 223-238. <https://doi.org/10.1108/13552510310493684>
- Belekoukias, I., Garza-Reyes, J. A., & Kumar, V. (2014). The impact of lean methods and tools on the operational performance of manufacturing organisations. *International Journal of Production Research*, 52(18), 5346-5366. <https://doi.org/10.1080/00207543.2014.903348>
- Brah, S. A., & Chong, W. K. (2004). Relationship between total productive maintenance and performance. *International Journal of Production Research*, 42(12), 2383-2401. <https://doi.org/10.1080/00207540410001661418>
- Crespo, A., & Gupta, J. N. D. (2006). Contemporary maintenance management: Process, framework and supporting pillars. *Omega*, 34(3), 313-326. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2004.11.003>
- Jain, A., Bhatti, R., & Singh, H. (2014). Total productive maintenance (TPM) implementation practice: a literature review and directions. *International Journal of Lean Six Sigma*, 5(3), 293-323. <https://doi.org/10.1108/IJLSS-06-2013-0032>
- Jardine, A. K. S., & Tsang, A. H. C. (2013). *Maintenance, Replacement, and Reliability Theory and Applications*. <http://www.taylorandfrancis.com>
- Jardine, A., Lin, D., & Banjevic, D. (2006). A review on machinery diagnostics and prognostics implementing condition-based maintenance. En *Mechanical Systems and Signal Processing* (Vol. 20, Número 7, pp. 1483-1510). <https://doi.org/10.1016/j.ymsp.2005.09.012>
- Lee, J., Kao, H. A., & Yang, S. (2014). Service innovation and smart analytics for Industry 4.0 and big data environment. *Procedia CIRP*, 16, 3-8. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2014.02.001>
- Mobley, R. K. (2002). *An introduction to predictive maintenance*. Butterworth-Heinemann.
- Muchiri, P., & Pintelon, L. (2008). Performance measurement using overall equipment effectiveness (OEE): Literature review and practical application discussion. *International Journal of Production Research*, 46(13), 3517-3535. <https://doi.org/10.1080/00207540601142645>
- Pintelon, L., & Parodi-Herz, A. (2008). Maintenance: An Evolutionary Perspective. En *Springer Series in Reliability Engineering* (Vol. 8, pp. 21-48). Springer London. [https://doi.org/10.1007/978-1-84800-011-7\\_2](https://doi.org/10.1007/978-1-84800-011-7_2)
- Pomorski, T. R. (2004). *Total Productive Maintenance Concepts and Literature Review Total Productive Maintenance (TPM) Concepts and Literature Review*.

Swanson, L. (2001). Linking maintenance strategies to performance. En *Int. J. Production Economics* (Vol. 70).

Tsang, A. H. c. (2002). Strategic dimensions of maintenance management. En *Journal of Quality in Maintenance Engineering* (Vol. 8, Número 1, pp. 7-39).  
<https://doi.org/10.1108/13552510210420577>







## Marketing experiencial para la promoción de la mancomunidad San Vicente-Sucre

### *Experiential marketing for the promotion of the San Vicente-Sucre community*

Brayan Iván, Vélez Anchundia  ; Frank Ángel, Lemoine Quintero 

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Sucre. Ecuador.

### Resumen

La presente indagación se centra en la implementación del marketing experiencial para la promoción de la Mancomunidad San Vicente-Sucre, ubicada en la provincia de Manabí, Ecuador. La región posee una rica herencia cultural, un notable patrimonio histórico y una diversidad natural impresionante, factores que ofrecen un gran potencial turístico. El objetivo principal es utilizar estrategias de marketing experiencial para potenciar el desarrollo económico y social de la mancomunidad mediante la creación de experiencias memorables y auténticas para los turistas. Para evaluar la efectividad del marketing experiencial, se llevó a cabo una encuesta estructurada por cinco preguntas con opciones múltiples, utilizando una escala de Likert de 5 puntos. Se empleó el software estadístico SPSS v.25 para verificar la fiabilidad del instrumento y realizar estudios correlacionales entre diferentes variables siendo esta de 0.962 del Alfa de Cronbach. La muestra analizada está concertada por una distribución equitativa de género (52,5% masculinos y 47,5% femeninos) y una variedad de grupos de edad, lo que permite adaptar las estrategias de marketing experiencial a diversos segmentos demográficos. Además, se observó una correlación significativa entre la residencia y la ocupación de los participantes, destacando la predominancia de la agricultura como la ocupación más común (40,0%). Las estrategias deben enfocarse en resaltar la producción agrícola local, así como en crear experiencias culturales y educativas para estudiantes y amas de casa. La integración de tecnologías modernas y la promoción en redes sociales son esenciales para aumentar la visibilidad y atraer a más turistas a la mancomunidad.

**Palabras clave:** Marketing experiencial, turismo, mancomunidad, desarrollo económico, experiencias auténticas.

### Abstract

This investigation focuses on the implementation of experiential marketing for the promotion of the San Vicente-Sucre Commonwealth, located in the province of Manabí, Ecuador. The region has a rich cultural heritage, a notable historical heritage and an impressive natural diversity, factors that offer great tourism potential. The main objective is to use experiential marketing strategies to enhance the economic and social development of the community by creating memorable and authentic experiences for tourists. To evaluate the effectiveness of experiential marketing, a structured survey was conducted consisting of five multiple-choice questions, using a 5-point Likert scale. The statistical software SPSS v.25 was used to verify the reliability of the instrument and carry out correlational studies between different variables, this being 0.962 Cronbach's Alpha. The analyzed sample is composed of an equal gender distribution (52.5% male and 47.5% female) and a variety of age groups, which allows experiential marketing strategies to be adapted to various demographic segments. Furthermore, a significant correlation was observed between the residence and occupation of the participants, highlighting the predominance of agriculture as the most common occupation (40.0%). Strategies should focus on highlighting local agricultural production, as well as creating cultural and educational experiences for students and homemakers. The integration of modern technologies and promotion on social networks are essential to increase visibility and attract more tourists to the commonwealth.

**Keywords:** Experiential marketing, tourism, community, economic development, authentic experiences.

Recibido/Received	2024-07-30	Aprobado/Approved	2024-08-28	Publicado/Published	2024-08-29
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

El marketing experiencial es una herramienta crucial para la promoción de la mancomunidad rural de una localidad, ya que se centra en crear experiencias memorables y emocionales para los visitantes. Acciones enfocadas en actividades inmersivas y auténticas, como festivales locales, talleres de artesanía, recorridos gastronómicos y eventos culturales, destacan la riqueza cultural y natural de la zona, impulsando el turismo y la economía local. Este enfoque permite a los visitantes conectarse profundamente con el lugar, generando lealtad y promocionando la localidad de manera orgánica a través del boca a boca y las redes sociales.

Es fundamental que el mensaje de los productos, marcas y servicios genere una experiencia positiva para el consumidor, sin resultar intrusivo. González y Araujo (2019), mencionan que, en un mercado cada vez más competitivo, las compañías buscan destacarse no solo por la calidad de sus productos y servicios, sino también por la creación de vivencias únicas que fomenten la fidelidad y la satisfacción de los clientes. Esta tendencia se ha expandido al sector turístico, donde los destinos buscan sobresalir en un mercado global saturado, ofreciendo experiencias auténticas que superen las expectativas de los turistas (Carbache *et al.*, 2020, p.38).

Es importante resaltar que el marketing experiencial juega un rol significativo en la promoción de actividades comerciales, permitiendo a los negocios locales destacar y diferenciarse en un mercado cada vez más competitivo. Estas actividades tienen como objetivo crear experiencias únicas y personalizadas para los clientes. Ecuador ha implementado políticas que fortalecen la comercialización de sus comunidades rurales, utilizando el marketing como una técnica efectiva para lograr objetivos estratégicos en diversas ramas de actividades reconocidas en el país.

En este contexto, el marketing experiencial emerge como una herramienta clave para promover destinos turísticos locales y regionales, como la Mancomunidad San Vicente-Sucre. Ecuador, conocido por su diversidad cultural, belleza natural y rica historia, posee un considerable potencial turístico que puede ser aprovechado a través de estas estrategias (Iriarte *et al.*, 2020, p. 158). En particular, los encantadores paisajes, el patrimonio cultural y las tradiciones únicas de la mancomunidad representan una oportunidad para desarrollar experiencias turísticas auténticas y emocionantes que atraigan tanto a turistas nacionales como internacionales, contribuyendo así al crecimiento económico y al desarrollo sostenible de la región (Carvajal & Lemoine, 2018, p. 170).

La Mancomunidad San Vicente-Sucre, ubicada en la región costa de Ecuador, específicamente en la provincia de Manabí, es el foco de este estudio. En particular, se analizarán cuatro comunidades rurales situadas en el sector de San Vicente. Esta área se destaca por su riqueza cultural, patrimonio histórico, diversidad natural y tradiciones arraigadas. La combinación de estos elementos ofrece un considerable potencial turístico que puede ser aprovechado para promover el desarrollo económico y social de la región (Villacís Zambrano *et al.*, 2024).

En términos de patrimonio cultural, la Mancomunidad San Vicente-Sucre cuenta con una historia fascinante que se remonta a la época precolombina, con vestigios arqueológicos que testimonian la presencia de antiguas civilizaciones. Las comunidades rurales de El Quemadito, Salinas, Portovelo y San Felipe, que integran esta mancomunidad, centran su principal actividad económica en la agricultura, pesca artesanal y acuicultura, utilizando técnicas ancestrales y tradicionales para una comercialización efectiva. Cabe resaltar que la influencia colonial española, según estudios realizados por Lemoine *et al.* (2020), se refleja tanto en la convivencia como en las construcciones típicas de la zona. Esta influencia es evidente en la arquitectura de sus ciudades y pueblos, así como en sus festividades religiosas y tradiciones populares (p. 197).

En cuanto a la diversidad natural de la Mancomunidad del sector San Vicente, aunque las comunidades se centran principalmente en la agricultura y la acuicultura, la región ofrece una amplia gama de paisajes impresionantes. Estos van desde playas vírgenes y exuberantes bosques tropicales hasta majestuosas montañas y ríos caudalosos, creando un ecosistema impresionante. Estos entornos

naturales proporcionan un escenario perfecto para actividades al aire libre como el senderismo, el ecoturismo, el avistamiento de aves y los deportes acuáticos, contribuyendo al desarrollo económico de la mancomunidad (Chica *et al.*, 2022, p. 235).

Otro elemento a considerar es la gastronomía, una actividad muy representativa a nivel comunitario que se nutre de las actividades agrícolas, pesqueras y de acuicultura en la zona, reflejando la tradición gastronómica y generando un impacto positivo en los consumidores. Lemoine *et al.* (2018) argumentan que la gastronomía contribuye a definir la imagen de un destino y a crear nuevos escenarios que dinamizan la actividad turística y económica de las mancomunidades, donde se empiezan a identificar actividades de agronegocios que satisfacen las necesidades de alimentación y rentabilidad, promoviendo la sostenibilidad (Lemoine, Zambrano *et al.*, 2023).

Es representativo cómo las parroquias que integran la mancomunidad van creando un valor agregado en los productos agrícolas. Espinoza *et al.* (2021) desarrollan una nueva perspectiva de los productos endémicos de esta zona como una alternativa para la generación de ingresos y empleos. Además, otras investigaciones muestran cómo las formas de adaptación organizacional ante el impacto económico en el sector camaronero tras la recuperación del COVID-19 han generado estrategias efectivas de reactivación y mantenimiento. Estas investigaciones también destacan la importancia de utilizar el marketing experiencial como una herramienta directa para conectar a los consumidores con los productos y servicios de la mancomunidad de San Vicente (Hidalgo-Cedeño *et al.*, 2022).

A pesar de todo lo anteriormente expuesto, las contribuciones científicas que ayudan a enmarcar un precedente del marketing experiencial no tributan directamente a solucionar la deficiente experiencia de los consumidores y turistas que frecuentan las comunidades rurales. Especialistas en marketing de la Extensión Sucre de la Universidad Laica de Manabí, basándose en criterios de observación, han señalado el deficiente uso del marketing experiencial para impulsar la promoción de actividades comerciales en la mancomunidad objeto de estudio. Esto plantea el siguiente problema científico: ¿Cómo afecta el deficiente manejo del marketing experiencial en la promoción de actividades comerciales para un destino turístico auténtico y atractivo, que genere experiencias memorables y significativas para los visitantes? Esta pregunta guiará el estudio hacia la comprensión de cómo el marketing experiencial puede ser aplicado de manera estratégica para destacar los aspectos únicos y distintivos de la región, involucrar emocionalmente a los potenciales turistas y crear conexiones duraderas.

La promoción publicitaria se refiere a una serie de actividades y estrategias diseñadas para comunicar un mensaje persuasivo a los consumidores con el fin de aumentar la visibilidad, atraer la atención y generar interés en un producto, servicio o marca. Estas estrategias incluyen el uso de medios de comunicación como televisión, radio, prensa, internet y redes sociales para alcanzar una audiencia amplia y variada.

Es fundamental en la promoción publicitaria utilizar estrategias que no solo atraigan tráfico a la web, sino que también se enfoquen en crear una experiencia positiva para el usuario. En el ámbito del marketing experiencial, el objetivo es generar experiencias memorables y significativas para el consumidor, permitiéndole establecer una conexión emocional con la marca. Barrionuevo (2015), comenta que el marketing experiencial en la promoción publicitaria va más allá de simplemente atraer tráfico a la web, ya que busca crear experiencias significativas que conecten emocionalmente con el consumidor y generen resultados positivos para la marca.

Aportaciones realizadas por Reyes (2014), explica que el marketing experiencial se ha convertido en una forma importante de hacer publicidad para las marcas por los beneficios y resultados que se obtienen de acciones de este tipo, al vincular por medio de emociones, al consumidor y la marca en un contenido publicitario efectivo a nivel psicológico del consumidor (p. 26).

En el ámbito del marketing experiencial, Caridad *et al.* (2015), concuerdan esta disciplina con el proceso de Comunicación de Marketing Integrado (CMI), el cual implica la coordinación de los diferentes

elementos promocionales y otras actividades de marketing que se utilizan para comunicarse con los clientes de la empresa u organización, teniendo en cuenta la integralidad de la persona, mente-cuerpo.

A estas alegaciones se debe reconocer que la experiencia de marca se mide desde “las dimensiones de lo sensorial, afectivo, experimental y comportamental, pero en el campo de la venta minorista, o también conocida como retail, son dos los aspectos que influyen significativamente en la experiencia y es el precio y la promoción” (Robalino *et al.*, 2022, p. 05). El marketing experiencial puede llevarse a cabo a través de diversas acciones, ya sea utilizando medios tradicionales o no tradicionales, con la finalidad de brindar una experiencia auténtica.

El objetivo del presente estudio es analizar la efectividad del marketing experiencial como estrategia de promoción en las mancomunidades de San Vicente-Sucre, evaluando la satisfacción y participación tanto de los turistas que visitan la zona como de los pobladores locales que experimentan las actividades y eventos comunitarios. Se identificarán las características y preferencias de ambos grupos para diseñar una oferta de marketing experiencial personalizada que satisfaga sus expectativas y necesidades específicas. Además, se propondrán recomendaciones para mejorar la estrategia actual, basadas en el análisis de las fortalezas y debilidades de las actividades turísticas y comunitarias, así como en el estudio de tendencias y mejores prácticas en marketing experiencial aplicadas en destinos y comunidades similares.

## Materiales y métodos

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y cualitativo, permitiendo el uso de técnicas dinámicas para generar criterios exhaustivos sobre la problemática existente y tomar decisiones sólidas para implementar un marketing experiencial efectivo. El método empleado fue el analítico descriptivo, facilitando un análisis crítico de los resultados obtenidos y asumiendo el reto de generar estrategias de promoción efectivas en la Mancomunidad San Vicente-Sucre.

Se utilizó un muestreo aleatorio estratificado para determinar los estratos que conforman la población objetivo y seleccionar la muestra, de acuerdo con los criterios de Otzen y Manterola (2017). El uso del muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional proporciona varios beneficios en términos de representatividad y validez de los resultados. Al dividir la población en estratos basados en características relevantes, se garantiza que cada segmento de interés esté representado adecuadamente en la muestra, permitiendo una mejor generalización de los hallazgos a la población total. Además, la afijación proporcional asegura que la muestra refleje con precisión la distribución de la población en cada estrato.

La población objetivo para este estudio incluirá tanto a residentes locales como a posibles turistas interesados en visitar la Mancomunidad San Vicente-Sucre. La técnica de muestreo aleatorio estratificado (Tabla 1), se aplicará de la siguiente manera:

**Tabla 1.** Muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional

Tamaño de la población objetivo.....	2350			
Tamaño de la muestra que se desea obtener.....	90			
Número de estratos a considerar.....	4			
Afijación simple: elegir de cada estrato	22,5	Sujetos		
Estrato	Identificación	N.º sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	Salinas	1500	64%	57
2	Portovelo	350	15%	13
3	San Felipe	300	13%	11
4	El Quemadito	200	9%	8

La encuesta diseñada se estructuró en cinco interrogantes con cinco opciones que responden a la utilidad del marketing experiencial como la estrategia de fortalecer la promoción en función de las principales ramas de actividad en nuestra mancomunidad rural. Se utilizó la escala de Likert de 5 puntos para obtener resultado más fiable tanto al instrumento como a las interrogantes a indagar. El software estadístico SPSS v. 25 facilitó verificar la fiabilidad del instrumento y a generar estudios correlacionales entre variables objeto estudios.

En el marco de la investigación sobre la promoción turística de la Mancomunidad San Vicente-Sucre, se identificaron posibles estratos que incluyen diversos grupos demográficos (edad, género, nivel socioeconómico) y diferentes segmentos de visitantes (turistas nacionales e internacionales, tipos de turismo preferidos, etc.). Para evaluar la efectividad del marketing experiencial, se realizó una encuesta estructurada con cinco preguntas de opción múltiple, utilizando una escala de Likert de 5 puntos. Se empleó el software estadístico SPSS v.25 para verificar la fiabilidad del instrumento, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.962, y para realizar estudios correlacionales entre diferentes variables.

## Resultados

En el presente estudio, se determinó medir la edad y el género de los participantes para obtener una comprensión más profunda de los factores demográficos que influyen en la efectividad del marketing experiencial en la promoción de la mancomunidad San Vicente-Sucre (Tabla 2). Esta decisión se fundamenta en la importancia de estos dos parámetros en el análisis de comportamiento del consumidor y en la segmentación del mercado.

La muestra está compuesta por un 52.5% de participantes masculinos y un 47.5% de participantes femeninos, mostrando una distribución bastante equilibrada entre ambos géneros. Esta proporción permite realizar comparaciones significativas y entender cómo las diferentes experiencias de marketing pueden afectar a hombres y mujeres de manera distinta. La distribución de edad es variada, con participantes jóvenes de 16 a 20 años representando el 25%, y un 27.5% de participantes de 36 años o más, lo cual sugiere una diversidad generacional en la muestra. Este rango etario permite analizar cómo las estrategias de marketing experiencial pueden adaptarse a las necesidades y preferencias de diferentes grupos de edad.

En síntesis, medir la edad y el género de los participantes proporciona una base sólida para segmentar el mercado y diseñar estrategias de marketing experiencial más precisas y efectivas, asegurando que las campañas resuenen adecuadamente con cada segmento demográfico de la mancomunidad San Vicente-Sucre.

**Tabla 2.** Correlación entre género y edad

Parámetros		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Género	Masculino	21	52,5	52,5
	Femenino	19	47,5	100,0
	Total	40	100,0	
Edad	16 a 20	10	25,0	25,0
	21 a 25	4	10,0	35,0
	26 a 30	8	20,0	55,0
	31 a 35	7	17,5	72,5
	36 a mas	11	27,5	100,0
	Total	40	100,0	

El análisis de la distribución demográfica y ocupacional de los participantes en el estudio revela características interesantes de la mancomunidad rural (Tabla 3). La mayoría de los participantes residen en Salinas (62,5%), lo que sugiere que esta área tiene la mayor población o que sus residentes están más interesados o disponibles para participar en estudios. En contraste, El

Quemadito (10,0%) y San Felipe (12,5%) tienen una representación menor, mientras que Portovelo (15,0%) muestra una participación intermedia. Esta variabilidad en la representación puede reflejar diferencias en la población de estas áreas o en su nivel de involucramiento comunitario.

**Tabla 3.** Correlación entre residencia y ocupación

Parámetros	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Residencia	El quemadito	4	10,0	10,0
	San Felipe	5	12,5	22,5
	Portovelo	6	15,0	37,5
	Salinas	25	62,5	100,0
	Total	40	100,0	
Ocupación	Agricultura	16	40,0	40,0
	Comerciante	4	10,0	50,0
	Ama de casa	5	12,5	62,5
	Estudiante	9	22,5	85,0
	Vendedor	2	5,0	90,0
	Doctor	1	2,5	92,5
	Ganadero	1	2,5	95,0
	Hotelero	1	2,5	97,5
	DOCENTE	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	

En términos de ocupación, la agricultura domina con un 40,0% de los participantes, lo que resalta la importancia de este sector en la economía local y su potencial influencia en las estrategias de marketing experiencial. Los estudiantes representan un 22,5% de la muestra, indicando una población joven significativa que es clave para el desarrollo futuro. Amas de casa (12,5%) y comerciantes (10,0%) también son grupos importantes, reflejando su rol en el consumo y la actividad comercial. Otras ocupaciones como vendedores, doctores, ganaderos, hoteleros y docentes, aunque menos representadas, muestran la diversidad laboral de la mancomunidad, cada una contribuyendo de manera única al tejido económico y social de la región.

La correlación entre residencia y ocupación proporciona insights valiosos sobre la composición socioeconómica de la mancomunidad San Vicente-Sucre. La predominancia de residentes en Salinas y la alta participación de agricultores subrayan la relevancia de esta área y sector para cualquier estrategia de marketing experiencial.

Distribución geográfica la mayor concentración de participantes en Salinas indica que cualquier estrategia de promoción debe centrarse significativamente en esta área para maximizar el alcance y el impacto. Sin embargo, no se deben descuidar las otras áreas residenciales, ya que también representan a una porción considerable de la población. La predominancia de la agricultura resalta la necesidad de integrar elementos relacionados con la agricultura en las campañas de marketing experiencial. Iniciativas que destaquen la producción agrícola local pueden resonar bien con esta población. Además, la presencia de estudiantes y amas de casa sugiere que las estrategias deben también considerar actividades y promociones que atraigan a estos grupos específicos. Comprender la correlación entre residencia y ocupación permite diseñar estrategias más personalizadas y efectivas. Para estudiantes, podrían implementarse actividades educativas y recreativas que también promuevan el turismo y la cultura local.

De los cinco elementos expuestos en la encuesta donde cada uno de estos lo integraban cinco opciones los resultados más representativos que fueron la manifestación de la agricultura y productos locales y como se manifiesta la comunidad y participación local respecto al marketing

experiencial para la promoción de la mancomunidad de San Vicente se exponen a continuación en la tabla 4.

**Tabla 4.** Correlación entre manifestación: agricultura y productos locales / la comunidad y participación

Parámetros		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Respondiendo a la agricultura y productos locales	No he considerado cómo el marketing experiencial podría relacionarse con nuestros productos agrícolas y locales.	10	25,0	25,0
	He oído hablar de cómo el marketing experiencial puede resaltar los productos locales, pero no sé si sería efectivo.	10	25,0	50,0
	Creo que el marketing experiencial podría aumentar el interés en nuestros productos agrícolas y locales.	14	35,0	85,0
	Estoy convencido de que el marketing experiencial podría elevar la demanda de nuestros productos locales y la agricultura.	3	7,5	92,5
	Estoy seguro de que el marketing experiencial impulsaría nuestras industrias agrícolas y locales a un nivel excepcional.	3	7,5	100,0
	Total	40	100,0	
Comunidad y participación local	No he considerado cómo el marketing experiencial podría involucrar a la comunidad en la promoción de nuestra zona.	10	25,0	25,0
	He escuchado que el marketing experiencial puede fomentar la participación local, pero no estoy seguro de cómo podría hacerlo.	8	20,0	45,0
	Creo que el marketing experiencial podría incentivar la participación de la comunidad en la promoción de nuestra zona.	14	35,0	80,0
	Estoy convencido de que el marketing experiencial podría fortalecer el sentido de pertenencia y la participación local.	3	7,5	87,5
	Estoy seguro de que el marketing experiencial transformaría nuestra comunidad en un motor de promoción activo y comprometido.	5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	

Los resultados revelan una perspectiva interesante sobre la percepción del marketing experiencial entre los encuestados en relación con la agricultura y productos locales, así como la comunidad y participación local. De los 40 encuestados, un cuarto de ellos (25%) no ha considerado cómo el marketing experiencial podría relacionarse con los productos agrícolas y locales, lo que indica una falta de conocimiento o reflexión sobre el tema. Además, otro 25% ha oído hablar del concepto, pero duda de su efectividad, sugiriendo la necesidad de pruebas o ejemplos de éxito para convencer a esta parte de la población.

Por otro lado, un 35% de los encuestados cree que el marketing experiencial podría aumentar el interés en los productos agrícolas y locales, lo que muestra una tendencia positiva hacia su implementación. Sin embargo, un pequeño grupo (7,5%) está convencido de su efectividad, reflejando una confianza creciente pero aún limitada. Asimismo, solo un 7,5% está totalmente seguro de que el marketing experiencial impulsaría las industrias agrícolas y locales a un nivel excepcional, indicando que la plena confianza en esta estrategia aún no está generalizada.

En cuanto a la comunidad y participación local, un 25% de los encuestados no ha reflexionado sobre cómo el marketing experiencial podría promover la participación local. Además, un 20% reconoce el concepto, pero duda de su aplicación práctica, lo que señala una oportunidad para educar y demostrar el impacto positivo de estas estrategias. Similar a la percepción de los productos locales, un 35% de los encuestados ve el potencial del marketing experiencial para incrementar la participación comunitaria, reflejando una visión favorable hacia su uso.

Por otra parte, un 7,5% está convencido de que el marketing experiencial podría fortalecer el sentido de pertenencia y la participación local. Un 12,5% tiene plena confianza en el potencial transformador del marketing experiencial para la comunidad, indicando un nivel de optimismo mayor comparado con los productos locales. Este análisis sugiere que, aunque hay un interés creciente, se requiere un enfoque más sólido en educación y demostración de beneficios para convertir la percepción positiva en confianza y acción concreta.

Por otra parte, analizar la fiabilidad del cuestionario aplicado es de gran importancia reconociendo que el alfa de Cronbach es un coeficiente utilizado para medir la consistencia interna de un instrumento de medición, es decir, la fiabilidad de un conjunto de ítems que forman una escala. Un alfa de Cronbach alto (cercano a 1) indica que los ítems del instrumento tienen una alta correlación entre sí y, por lo tanto, miden de manera coherente el mismo constructo. Acorde con Dacto *et al.* (2017), indican que el coeficiente  $\alpha$ , descrito en 1951 por Lee J. Cronbach, se refiere a un índice para medir la consistencia interna de una escala que sirve para evaluar la extensión en que los ítems de un instrumento son correlacionados (p. 04).

**Tabla 4.** Estadísticas de fiabilidad

Parámetros	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Respondiendo al turismo y hospedaje	10,3000	20,728	0,847	0,773	0,960
Respondiendo a la agricultura y productos locales	10,4250	21,071	0,845	0,763	0,960
Artesanía y cultura local	10,3000	20,472	0,896	0,910	0,952
Naturaleza y ecoturismo	10,3000	20,215	0,971	0,958	0,940
Comunidad y Participación Local	10,2750	19,538	0,906	0,844	0,951

El valor del alfa de Cronbach obtenido para el instrumento es de 0,962, lo cual indica una excelente fiabilidad. Este resultado significa que los ítems incluidos en la escala tienen una alta consistencia interna y miden de manera coherente el constructo en cuestión. Un valor de alfa de Cronbach superior a 0,9 es generalmente considerado excelente, lo que sugiere que el instrumento es muy fiable para su propósito de medición.

Además, el hecho de que el alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados sea también 0,962 refuerza la consistencia de los ítems estandarizados en la escala. La cantidad de elementos en el instrumento es de 5, lo cual es relativamente pequeño, pero la alta fiabilidad sugiere que estos ítems están bien seleccionados y son representativos del constructo que se pretende medir. A continuación, se expone el estudio de Estadísticas de total de elemento con la finalidad de analizar la consistencia interna del instrumento utilizado.

**Tabla 5.** Estadísticas de total de elemento

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,962	0,962	5

El análisis de la tabla muestra varios aspectos importantes de la fiabilidad del instrumento. En primer lugar, la "Media de escala si el elemento se ha suprimido" y la "Varianza de escala si el elemento se ha suprimido" permiten observar cómo cada elemento individual afecta la media y la varianza de la escala total. Las variaciones en estas medidas son relativamente pequeñas, lo que indica que cada ítem está contribuyendo de manera consistente al constructo general medido por la escala.

Además, la "Correlación total de elementos corregida" es una medida de la relación entre cada ítem y el total de la escala, ajustada por la contribución del ítem. En este caso, todos los valores son altos (mayores de 0.8), lo que sugiere que cada ítem tiene una fuerte correlación con la escala total y, por tanto, es un buen indicador del constructo medido. Además, la "Correlación múltiple al



cuadrado" mide la varianza compartida entre cada ítem y los otros ítems en la escala. Los altos valores (cercanos a 1) indican que los ítems están fuertemente relacionados entre sí.

Por otra parte, el "Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido" muestra cómo el alfa de Cronbach cambiaría si cada ítem fuera eliminado. Todos los valores están cerca de 0.96, lo que sugiere que la eliminación de cualquier ítem no afectaría significativamente la fiabilidad general de la escala. Esto refuerza la conclusión de que todos los ítems contribuyen positivamente a la consistencia interna del instrumento.

La propuesta de marketing experiencial para la mancomunidad San Vicente-Sucre se enfocaría en crear eventos y actividades que resalten la cultura local, la agricultura, la artesanía y el ecoturismo. Esto podría incluir ferias de productos locales, talleres de artesanía donde los visitantes puedan crear sus propias piezas, visitas guiadas a granjas para aprender sobre la producción agrícola, y recorridos de ecoturismo que destaquen la biodiversidad de la región. Estas experiencias no solo atraerían turistas, sino que también fomentarían el sentido de pertenencia y la participación activa de la comunidad local generando a nivel de marketing experiencial recuerdos memorables que harán de la mancomunidad un destino memorable.

## Discusión

El marketing experiencial es una herramienta fundamental para la promoción de destinos turísticos, como se observa en diversos estudios recientes. La implementación de estrategias de marketing experiencial en la mancomunidad San Vicente-Sucre puede generar un impacto significativo en el posicionamiento y la percepción de estos destinos. La motivación juega un papel fundamental en la experiencia, ya que combina elementos como el escapismo, la socialización y la auto-realización Fuentes *et al.*, (2015). Este fenómeno explica el creciente interés en los deportes participativos y extremos, así como en las nuevas formas de turismo de aventura, cultural, deportivo y creativo. Este enfoque cobra especial relevancia en San Vicente-Sucre, donde la identidad cultural y los recursos naturales pueden ser promovidos a través de experiencias únicas.

Considerando aportes realizados por Carbache, Caicedo *et al.* (2020), enfatiza que el marketing experiencial se refiere a una estrategia de marketing que se centra en crear experiencias memorables y significativas para los consumidores, con el objetivo de fomentar una conexión emocional con la marca. De acuerdo con Lemoine, Ortiz *et al.* (2021), mencionan que el marketing experiencial puede ser identificado por: el marketing de sensaciones, emociones, sentimientos, pensamientos, considerando son una buena estrategia que aportara de gran manera para generar experiencia de cada uno de los consumidores diferenciándolos de manera individual para medir brechas entre un estado real y uno deseado (p. 04).

Por otra parte, Russi y Berrío (2020) destacan que el marketing experiencial ha evolucionado para convertirse en una herramienta clave en la estrategia de marca, proporcionando experiencias multisensoriales que van más allá de la simple transacción. Este enfoque holístico busca capturar la lealtad del consumidor a través de recuerdos positivos asociados con la marca generando a nivel psicológico efectos significativos que incidirán en la recurrencia de búsqueda del producto o marca.

La promoción de estrategias de marketing experiencial no solo ayuda en el posicionamiento del destino, sino que también contribuye al desarrollo sostenible de la región. Arroyo y Lemoine, (2023), al involucrar a la comunidad local en la creación de experiencias turísticas, se potencia el sentido de pertenencia y se fomenta la economía local. Esto se alinea con las tendencias actuales en turismo que abogan por un enfoque más inclusivo y sostenible (p.1502). Sin embargo, es importante reconocer los desafíos que pueden surgir durante la implementación de estas estrategias. La falta de recursos, la capacitación del personal y la necesidad de una coordinación efectiva entre diferentes actores locales son factores que pueden influir en el éxito de las iniciativas de marketing experiencial. Por lo tanto, es crucial desarrollar un marco estratégico que contemple estos aspectos para maximizar el impacto positivo en la comunidad.

El marketing experiencial ha ganado prominencia como una estrategia efectiva para la promoción de destinos turísticos. Estudios recientes han demostrado que esta forma de marketing no solo mejora la percepción y el posicionamiento de los destinos, sino que también contribuye al desarrollo sostenible y al fortalecimiento de la identidad cultural (Villacis, Lemoine *et al.*, 2023).

Lo fundamental en la elección de la adquisición de un producto es la sensación de acuerdo a ciertos criterios generados por autores; la experiencia que el cliente aprecia se cambia como una estrategia de venta que implica un coste añadido; la innovación de un producto en una experiencia. Según Chimborazo *et al.* (2021), argumentan que:

El cliente actual da su opinión sobre sus experiencias para utilizarlas como parte de su tiempo de diversión o sus propias y generales recomendaciones, la adquisición no es la compra de tal producto, sino una experiencia que influye en otros conocimientos, el comprador se pregunta cuál es el producto adecuado para cada momento (p. 06).

Aunque otras intervenciones por autores investigan cómo la evaluación afectiva y el tipo de turista influye en los resultados del marketing de eventos a través de estudios de campo en marketing experiencial denotando resultados favorables a las variables estudiadas. Utilizando el modelo de Mehrabian-Russell y el concepto de valor percibido, los autores encuentran que la evaluación afectiva del entorno del evento impacta la calidad percibida del evento, lo cual, a su vez, mejora las intenciones de compra hacia el patrocinador del evento. (Wang *et al.*, 2021, p. 133).

Sin embargo, criterios arrojados por, Medina *et al.* (2021), señala que, en el contexto actual el marketing experiencial se ha posicionado como una estrategia indispensable para conectar con los consumidores a un nivel más profundo que denota sus principales preferencias. Otro criterio del mismo autor es basado en el diseño de experiencias que apelan a los sentidos y emociones, las marcas pueden diferenciarse y construir relaciones duraderas con sus clientes que generan lealtad a la marca o producto específicamente (p. 66).

Los lugares turísticos pueden utilizar la tecnología para Mogollón *et al.* (2019), desarrollar experiencias interactivas y personalizadas que cubran las necesidades y deseos de los turistas. Estas vivencias no solo atraen a un mayor número de visitantes, sino que también promueven la fidelidad y el boca a boca positivo, lo cual es fundamental en un mercado competitivo. En el caso de San Vicente-Sucre, la aplicación de estrategias de marketing experiencial puede resaltar sus atributos distintivos y potenciar su atractivo turístico (Valls *et al.*, 2019).

La importancia de involucrar a la comunidad local en la creación de experiencias turísticas. Esto no solo promueve el desarrollo económico, Benitez *et al.* (2018), que también asegura que las iniciativas turísticas sean sostenibles y culturalmente relevantes. En San Vicente-Sucre, esto podría significar la inclusión de actividades que resalten la cultura y tradiciones locales, generando beneficios económicos directos para los residentes incentivando a acciones formativas y correctivas (Carbache-Mora, Villacis-Zambrano *et al.*, 2021, p.33).

## Consideraciones generales

En conclusión, el marketing experiencial ha demostrado ser una herramienta eficaz para la promoción de la mancomunidad de San Vicente-Sucre. Este enfoque permite crear una conexión emocional y memorable con los consumidores, lo que se traduce en un mayor interés y participación en las actividades y productos locales. Además, el uso de técnicas experienciales no solo ha fortalecido la identidad y el sentido de pertenencia entre los miembros de la comunidad, sino que también ha impulsado el desarrollo económico local al atraer más visitantes y fomentar el consumo de productos regionales.

Es importante destacar que, al implementar estrategias de marketing experiencial, se debe considerar la integración de todos los actores locales, desde productores hasta comerciantes y residentes, para asegurar una experiencia auténtica y enriquecedora. La colaboración y el compromiso de la comunidad son fundamentales para el éxito de estas iniciativas.

La promoción de la mancomunidad San Vicente-Sucre mediante el marketing experiencial se presenta como una estrategia integral y efectiva para mejorar el posicionamiento y la percepción de estos destinos turísticos. Los estudios revisados resaltan la importancia de crear experiencias memorables que no solo atraigan a los visitantes, sino que también fomenten su lealtad y generen un boca a boca positivo, contribuyendo así al desarrollo sostenible del turismo en la región.

La colaboración con emprendimientos locales es fundamental para ofrecer experiencias auténticas y personalizadas que resuenen con los turistas. Los emprendimientos juegan un papel crucial en la creación y difusión de estas experiencias, destacando las particularidades y fortalezas de la mancomunidad, lo cual es vital para el éxito del marketing experiencial.

Por último, cabe mencionar que el continuo análisis y adaptación de las estrategias de marketing experiencial, basado en los resultados obtenidos y el feedback de los participantes, es esencial para mantener su efectividad y relevancia en un mercado en constante evolución. Así, la mancomunidad de San Vicente-Sucre podrá seguir fortaleciendo su posición como un destino turístico y cultural destacado, promoviendo el bienestar y desarrollo sostenible de sus habitantes.

## Agradecimientos

A nuestra casa de estudio "Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Sucre."

## Conflicto de intereses

Sin conflicto de intereses.

## Referencias

- Arroyo, E., & Lemoine, F. Á. (2023). Estrategias de marketing digital para posicionar la marca ciudad Bahía de Caráquez, Cantón. *Brazilian Journal of Business*, 5(3), 1495–1509. <https://doi.org/https://doi.org/10.34140/bjbv5n3-005>
- Barrionuevo, K. B. (2015). Implementación del plan marketing digital como estrategia de promoción publicitaria del Grand Hotel Huánuco- 2015. En K. B. Barrionuevo, (págs. 33 - 130). HUÁNUCO, PERÚ : "Universidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano". <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/208/TCS%2000022%20C88.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Benitez, V. A., Gutiérrez, I. M., & González, K. O. (2018). Comunicación turística 2.0 en Ecuador. *Análisis de las empresas públicas y privadas*. (73). <https://doi.org/https://doi.org/10.4185/RLCS-2018-1273>
- Carbache, C. A., Caicedo, Y. L., & Zambrano, L. M. (2020). Influencias del marketing experiencial para posicionar la marca ciudad en Bahía de Caráquez. *Influences of experiential marketing to position the city*, 13(22). <https://doi.org/https://doi.org/10.38147/invneg.v13i22.98>
- Carbache, C., Delgado, Y., & Villacis, L. (2020, p.38). Influencias de marketing experiencial para posicionar la marca ciudad en Bahía de Caráquez. *Investigación & Negocios*, 13(22), 33. <https://doi.org/10.38147/invneg.v13i22.98>
- Carbache-Mora, Villacis-Zambrano, Carvajal-Zambrano, & Lemoine-Quintero. (2021,p33). Estrategia educativa en tiempos de Covid19: modalidad de webinar en comunidades de Manabí. *Maestro Y Sociedad*, 18(1), 27–40. <https://doi.org/https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5312>
- Caridad, M. J., Castellano, M. I., & Hernández, M. F. (Diciembre de 2015). *Marketing experiencial para la promoción del proceso educativo a nivel de pregrado: un estudio de dos universidades privadas. Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 23(2). <https://doi.org/10.18359/rfce.1608>
- Carvajal, G., & Lemoine, F. A. (2018, p. 170). *Análisis de los atractivos y recursos turísticos del Cantón San Vicente*. (34), 164-184.

[https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-90362018000100164](https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362018000100164)

- Chica, C. E., Lemoine, F. A., Carvajal, G., & Meneses, W. (2022). La ciudad perdida de “Los Caras”: análisis de su potencial turístico en su contexto histórico \*. *REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO EMPRESA y TERRITORIO*, 6(1), 229-246. <https://doi.org/10.21071/riturem.v6i1.15108>
- Chimborazo, A. K., Álvarez, J. C., Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, C. A. (Enero - Junio de 2021). Marketing Experiencial como Estrategia de Generación de Ingresos. *Experiential marketing as a revenue generation*, 7(12), 06 - 25. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.453>
- Dacto, J. V., Vaca, M. A., & Reinoso, A. P. (10 de Diciembre de 2017). Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. (10), 04-12. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Espinoza, M., Lemoine-Quintero, Villacís-Zambrano, & Meneses, W. (2021). Adobo con productos endémicos: niveles de aceptación en centros gastronómicos. *Sosquua*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.52948/sosquua.v3i1.411>
- Fuentes, R. C., Gil, S. M., González, C. L., & J. B. (2015). La creación y promoción de experiencias en un destino turístico. *Un análisis de la investigación y necesidades de actuación*. (35), 05 -25. <https://www.redalyc.org/pdf/398/39838701003.pdf>
- González, A. O., & Araujo, V. P. (Junio de 2019). *Marketing experiencial, una tendencia en el auge*. <https://core.ac.uk/download/pdf/222808058.pdf>
- Hidalgo-Cedeño, Romero-Zambrano, Carvajal-Zambrano, & Lemoine-Quintero. (2022). La adopción organizacional ante el impacto económico pandémico en el sector camaronero de Manabí. *Polo del Conocimiento*, 7(3). <https://doi.org/https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3755>
- Iriarte, E., Hidalgo-Mera, Lemoine-Quintero, & Carvajal-Zambrano. (2020). *Estrategias del marketing experiencial para revolucionar el posicionamiento de empresas hoteleras*. (2). <https://doi.org/https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/5161>
- Lemoine, F. A., Chica, C., Villacís, L., & Meneses, W. (2020). Las viviendas de interés patrimonial como instrumento para el fortalecimiento de la actividad turística de la Bahía de Caráquez (Ecuador). *Revista Internacional De Turismo Empresa y Territorio*, 4(2), 194-211. <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i2.12926>
- Lemoine, F. Á., Ortiz, W. G., Rodríguez, N. R., & Zambrano, L. M. (2021). Marketing Experiencial para gestionar la comercialización del destino turístico Bahía - San Vicente. *Experiential Marketing to manage the commercialization of the Bahía-San Vicente tourist destination*, 27(4), 04 - 10. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181569023001/181569023001.pdf>
- Lemoine, F. A., Otero, B., Carvajal, G., & Almeida, E. (2018). El servicio de gastronomía y su impacto para el desarrollo turístico en Bahía de Caráquez. *Transitare*, 4(1), 54-70. <https://doi.org/https://transitare.anahuacoaxaca.edu.mx/index.php/Transitare/article/view/83/39>
- Lemoine, F. A., Zambrano, E., Dueñas, E., & Jama, M. (2023). Diagnóstico y desafíos de la actividad de Agronegocios en comunidades rurales del cantón Sucre. Ecuador. *TRANSITARE*, 1(14), 1-14. <https://doi.org/https://transitare.anahuacoaxaca.edu.mx/index.php/Transitare/article/view/170>
- López, E. A., & Quintero, F. Á. (2023). Estrategias de marketing digital para posicionar la marca ciudad Bahía de Caráquez, Cantón Sucre. *Estratégias do marketing digital para posicionar a marca da cidade da Bahia de Caráquez, Cantão Sucre*, 5(3). <https://doi.org/10.34140/bjbv5n3-005>
- Medina, L. H., Riesco, R. G., & Tejero, N. C. (2021). Marketing Experiencial, Sensorial y Olfativo: Una revisión de la literatura. *adResearch ESIC International Journal Of Communication Research*, 24(24), 66-85. <https://doi.org/10.7263/adresic-024-04>

- Mogollón, J. M. H., González, B. S. P., & Cerro, A. M. C. (2020). Aplicación del enfoque experiencial a la innovación de marketing de destinos turísticos: Recomendaciones para su implementación en Ecuador. *Innovar*, 30(77), 63-76. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87429>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Sampling Techniques on a Population Study*, 35(1), 02 - 06. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Reyes, C. C. (2014). El Marketing Experiencial Como Herramienta Para Fidelizar Clientes A Marcas, En La Ciudad Guayaquil. 26 - 36. <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/344/1/Paper%20Cristina%20Cevallos.pdf>
- Robalino, M. X., Sánchez, N. V., & Cabrera, L. S. (2022). El marketing experiencial y la Customer Experience Management en el sector farmacéutico homeópata: Propuesta de aplicación. *Experiential marketing and Customer Experience Management in the homeopathic pharmaceutical sector: Application proposal*, 7(4), 05 - 11. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8549535>
- Russi, L. F. S., & Rojas-Berrio, S. P. (2019). Evolución del marketing experiencial: una aproximación teórica a su definición - Revisión Sistemática de Literatura. *ENTRAMADO*, 16(1), 94-107. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.6140>
- Valls, W., Lemoine, F. Á., Carvajal, G. V., & Hernández, N. R. (2019). Identificación de atractivos turísticos de interés para el desarrollo del sector hotelero en los cantones de Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales (Ecuador). *Revista Internacional De Turismo, Empresa Y Territorio*, 3(2), 113-130. <https://doi.org/https://doi.org/10.21071/riturem.v3i2.12459>
- Villacis, L., Lemoine, F.Á., Álvarez, L.M., Ormaza ,E.C., Velez , J.K. (2024). *La actividad de vinculación: acercamiento al rescate de Pueblo, Etnia y Cultura*. *Maestro Y Sociedad*, 112-118. Recuperado a partir de <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/6422>
- Villacis, L., Lemoine, F. Á., & Montesdeoca, L. G. (2023). *People, ethnicity and culture: an approach to the multicultural environment of Ecuador*. *Salud, Ciencia y Tecnología: Conference abstract*, 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.56294/sctconf2023177>
- Wang, B., Scheinbaum, A. C., Li, S., & Krishen, A. S. (2021). How Affective Evaluation and Tourist Type Impact Event Marketing Outcomes: Field Studies in Experiential Marketing. *Journal Of Advertising*, 52(1), 133-144. <https://doi.org/10.1080/00913367.2021.1909516>

## Protección sísmica de estructuras civiles mediante dispositivo INERTER en la provincia de Huancayo

### *Seismic protection of civil structures using an INERTER device in the province of Huancayo*

Francisco Cyl, Godiño Poma  

Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.

#### Resumen

El Tuned-Mass-Damper-Inerter (TMDI) es un dispositivo que combina una nueva configuración de control de vibración pasiva mediante un "Inerter". Este dispositivo mecánico de volante de dos terminales se basa en el conocido Tuned-Mass-Damper (TMD) y genera fuerzas de resistencia proporcionales a la aceleración relativa de sus terminales. El TMDI aprovecha el "efecto de amplificación masiva" para mejorar el rendimiento en comparación con el TMD. En sistemas lineales primarios excitados armónicamente, se modela con software analítico para obtener parámetros óptimos de diseño y ajuste, lo que proporciona protección sísmica. Se observa que, con la distribución adecuada de los amortiguadores, el sistema TMDI es más eficaz en la supresión de vibraciones cercanas a la frecuencia natural del sistema primario no controlado, y es más resistente a los efectos de desafinación y mala distribución. Además, los resultados de las estructuras modeladas muestran la efectividad del TMDI, modelado como un amortiguador clásico, en la supresión del modo fundamental de vibración para estructuras lineales MDOF. La incorporación del Inerter en la configuración TMDI propuesta puede reemplazar parte de la masa vibratoria, logrando soluciones ligeras de control de vibraciones pasivas o mejorando el rendimiento estructural. La solución planteada y modelada con amortiguadores tradicionales se comporta linealmente, en línea con las tendencias actuales de desempeño para estructuras mínimamente dañadas protegidas por dispositivos de control pasivo. Además, el TMDI optimizado se aplica para la supresión de vibraciones y control de desplazamientos, ofreciendo una protección sísmica óptima.

**Palabras clave:** Protección sísmica, inerter, amortiguadores.

#### Abstract

This research work proposes the use of a Tuned-Mass-Damper-Inerter (TMDI), which combines a new configuration of passive vibration control using an "Inerter". This two-terminal mechanical flywheel device, based on the well-known Tuned-Mass-Damper (TMD), generates resistance forces proportional to the relative acceleration of its terminals. TMDI takes advantage of the "mass amplification effect" of Inerter to improve performance compared to TMD. For harmonically excited primary linear systems, closed-form analytical software is modeled to obtain optimal design and tuning parameters of the TMDI, using established methods. It is observed that, with proper distribution of the dampers, the TMDI system is more effective in suppressing vibrations close to the natural frequency of the uncontrolled primary system and is more resistant to the effects of detuning and misdistribution. Furthermore, the results of the modeled structures show the effectiveness of the TMDI, modeled as a classical damper, in suppressing the fundamental mode of vibration for linear MDOF structures. The incorporation of the Inerter in the proposed TMDI configuration can replace part of the vibrating mass, achieving lightweight passive vibration control solutions or improving structural performance. The solution proposed and modeled with traditional dampers behaves linearly, in line with current performance trends for minimally damaged structures protected by passive control devices. Additionally, optimized TMDI is applied for vibration suppression and displacement control, offering optimal seismic protection.

**Keywords:** seismic protection, inerter, shock absorbers.

Recibido/Received	24-07-2024	Aprobado/Approved	18-09-2024	Publicado/Published	19-09-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

En la actualidad existen diversos métodos, formas y alternativas de suprimir las vibraciones inducidas por los sismos, independientemente del tipo de análisis que se realice se requiere emplear cualquier metodología que nos permita mantener a la estructura antes, durante y después de un sismo de pie, con el fin de salvar vidas, esto se logra evitando el colapso de la edificación. Los últimos métodos empleados en la reducción de vibraciones y disipación de la aceleración están relacionados a dispositivos viscoelásticos, y a aisladores sísmicos. Para conocer un poco sobre el dispositivo, se puede citar a (Ruiz *et al.*, 2018), cuando aclara que:

“El amortiguador de masa sintonizado e inerte (TMDI, por sus siglas en inglés) es un dispositivo pasivo de supresión de vibraciones propuesto recientemente que combina el amortiguador de masa sintonizado clásico (TMD, por sus siglas en inglés), que comprende una masa secundaria unida a la estructura a través de un resorte y un amortiguador, con un inerte (p. 837)”.

Los amortiguadores de masa sintonizados (TMD), junto con otros dispositivos y configuraciones de amortiguamiento adicional, han sido empleados de manera extensa en los últimos treinta años para reducir las vibraciones en rascacielos causadas por el viento (Steenbergen *et al.*, 2012), (Ruiz *et al.*, 2018), (Zhu *et al.*, 2019). “En su forma más simple, el TMD pasivo lineal comprende una masa oscilante (secundaria) unida hacia la parte superior del edificio a través de refuerzos lineales, o soportes en caso de implementaciones de TMD tipo péndulo, y amortiguadores viscosos” (Petrini *et al.*, 2020).

Hoy en día se puede lograr la reducción de la aceleración, mediante un dispositivo Inerter que consiste en la utilización de una masa excéntrica, llamada inercia rotacional suplementaria. El concepto propuesto emplea un sistema mecánico adherido a la estructura (piñón-cremallera donde su fuerza de resistencia es proporcional a la aceleración relativa entre la masa vibratoria y el soporte de los volantes). Esta disposición, también se conoce como Inerter, que complementa las estrategias tradicionales de amortiguación y rigidez suplementarias utilizadas para la protección sísmica de estructuras civiles. La protección sísmica de estructuras con inercia rotacional suplementaria tiene ventajas únicas particularmente en la supresión de los desplazamientos espectrales de estructuras de períodos largos, una función que no se logra de manera eficiente con grandes valores de amortiguación suplementaria.

La utilización del Inerter en estructuras reales todavía no se ha evidenciado de forma masiva, por lo que es necesario y atractivo su uso para la protección sísmica de edificaciones. El uso actual de los inertizadores va ligado directamente al aislamiento pasivo de vibraciones en estructuras de ingeniería civil. Esto se logra de manera similar a con un amortiguador de masa sintonizado, convirtiendo el pico en la función de transferencia del sistema en resonancia en dos picos, lejos de la frecuencia natural original y con una amplitud más pequeña. En estudios como el de (Blandon-Valencia *et al.*, 2024) Se utilizó un dispositivo conocido como Inerter, cuyo concepto se basa en una analogía entre sistemas eléctricos y mecánicos, mostrando similitudes en el comportamiento del Inerter y el de un capacitor eléctrico. Este dispositivo genera una fuerza interna que es proporcional a la aceleración relativa que se experimenta en sus terminales, así como a la inercia que él mismo induce (p. 3).

Hoy en día, se ha incrementado formas de mantener una estructura de pie antes, durante y después de un sismo, con la única presentación de daños en elementos no estructurales, y que los elementos estructurales, tengan esa capacidad de disipar energía más allá del rango elástico. Estos métodos integran apoyos elásticos, péndulos de fricción, elementos viscoelásticos de cruza y otros, estos dispositivos disipadores de energía, resultan muy costosos emplearlos, así como su instalación está diseñado para que sea realizado por empresas especialistas que en algunos casos no se realizan en Perú. Por lo que se propone la utilización de Inerters del tipo masa excéntrica que permite la disminución de la aceleración, reduciendo los probables daños que causaría a una edificación sin protección o disipadores de energía.

Cabe acotar, que la eficacia de los amortiguadores de masa está estrechamente relacionada con su característica de inercia, lo que implica que el tamaño de la masa secundaria, en los métodos de ajuste tradicionales, se determina de antemano. Esto es particularmente cierto para aplicaciones sísmicas que requieren una gran masa secundaria de TMD para una supresión eficiente de la vibración (Haukaas, 2008; Lamprou *et al.*, 2013; Saitua *et al.*, 2018) debido a las características transitorias y no estacionarias de las excitaciones del movimiento del suelo inducidas por terremotos.

En el estudio de Giaralis & Petrini (2017) se descubrió que el TMDI reduce la aceleración máxima del piso superior de manera más efectiva que el TMD al considerar valores de masa adjuntos más pequeños y topologías

TMDI en las que el inerte abarca más historias al vincular masa adjunta a la estructura del huésped. Además, la inclusión del inerte reduce drásticamente la TMD golpe mientras se verificó que la magnitud de las fuerzas inertes en desarrollo se puede acomodar fácilmente por la estructura del anfitrión. Para abordar la investigación se pretendió evaluar la relación que se da entre protección sísmica de estructuras y los Inerters en ciertas edificaciones de la Provincia de Huancayo

## Materiales y métodos

Se evaluaron cinco edificaciones esenciales de tipo educativo de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes a las Facultades de Ciencias de la Salud, Derecho y Ciencias Políticas, Ciencias Administrativas y Contables, Medicina Humana, e Ingeniería y sus laboratorios; ubicadas en el sector de Palián, distrito de Huancayo, departamento de Junín.

### Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las muestras fueron analizadas en el programa ETABS, evaluando desplazamientos, rigidez, masa y modos de vibración. Posteriormente, se analizaron las estructuras colocando el Inerter en la dirección de mayor rigidez, realizando comparaciones de desplazamientos a nivel de entresijos. De igual manera, se realizará un comparativo de costos sin Inerter y con Inerter para validar su rentabilidad y seguridad, según el protocolo reflejado en la Figura 1.

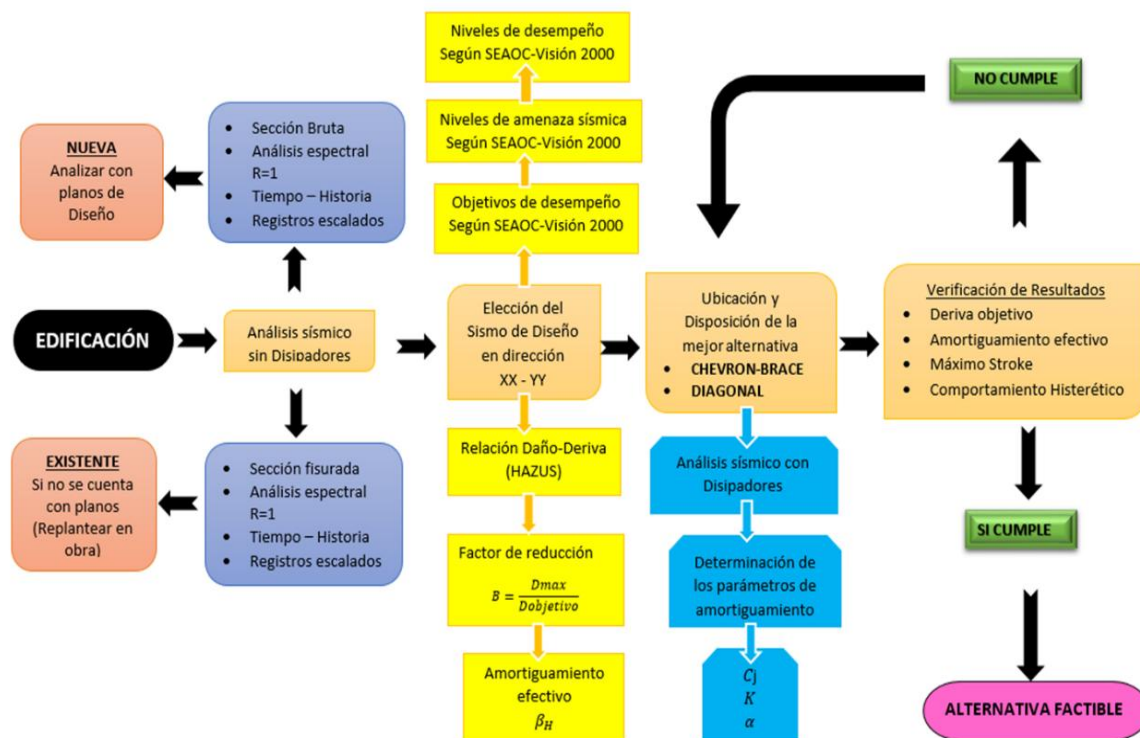


Figura 1. Protocolo metodológico para el análisis sísmico

### Análisis de datos

El análisis de datos se realizará extrayendo resultados del Software ETABS a hojas de cálculo al Software Excel. Se llevarán a cabo análisis de datos comparativos para determinar la capacidad de deformación, la cantidad de absorción de aceleración y la evaluación de la respuesta sísmica ante un evento sísmico. En primer lugar, se evaluaron las cinco edificaciones; se verificaron los planos estructurales de cada edificio para considerar en el análisis el tipo de concreto, acero de refuerzo, antigüedad, número de pisos, alturas de entresijo, uso de la edificación, sistema estructural, características de la tabiquería, tipo de suelo de la cimentación y parámetros complementarios necesarios para un correcto análisis y modelamiento de los edificios.

### Análisis sísmico lineal dinámico

Se desarrolló el análisis sísmico espectral de superposición modal de las cinco edificaciones, considerando un comportamiento lineal y verificando las irregularidades tanto en planta como en elevación, según lo



contemplado en la norma E-030 Diseño Sismorresistente. El objetivo fue obtener las derivas inelásticas y compararlas con los desplazamientos máximos establecidos por la norma, que es 0.007 para estructuras de concreto armado.

Si las derivas resultan ser excesivas, esto indica que la estructura es flexible y no tendrá un buen comportamiento sísmico, por lo que necesitará mejorar su desempeño estructural mediante un sistema de reforzamiento.

### **Análisis sísmico con disipadores de fluido viscoso**

Se realizó el análisis sísmico dinámico lineal con un factor de reducción ( $R=1$ ), las derivas obtenidas de este análisis son contrastadas con el análisis Tiempo-Historia lineal con registros sísmicos escalados para la zona contemplada, las que presentan una mayor similitud será elegido como el sismo de diseño para estructuras existentes se debe considerar para el análisis el efecto del agrietamiento del concreto tanto para las vigas y columnas por el tiempo al que han estado expuestas, la norma ACI318 M-05 artículo 10.11.1 hace referencia que se debe realizar el modelamiento con las secciones agrietadas en todo el elemento, con ello considera que estos ya no trabajan con el 100% de la sección bruta y considera lo siguiente:

$$\text{Columnas: } 0.7 * I_g$$

$$\text{Vigas: } 0.35 * I_g$$

Donde :

$I_g$  = Sección Bruta del Elemento

En la presente investigación se seguirá la metodología de diseño según la Norma ASCE 7-10 Capítulo 18 "Requisitos de Diseño sísmico de estructuras con Sistemas Amortiguamiento", también mencionada y recomendada por nuestra norma E-030, dentro de los lineamientos más esenciales de este código hace mención lo siguiente:

- El amortiguamiento efectivo de la estructura no deberá superar el 35% del amortiguamiento crítico.
- Se dispondrán como mínimos de dos dispositivos de disipación por cada dirección de análisis y en cada nivel, estos deberán ser ubicados de manera estratégica manteniendo la simetría para evitar efectos de torsión en la estructura.

### **Ubicación de los dispositivos**

Los dispositivos de disipación de energía se situarán en la estructura de manera simétrica y con mucho criterio para obtener resultados efectivos, ya que sería ineficiente la colocación de gran cantidad de dispositivos sin criterio, es preferible ubicarlos en los pórticos que experimentan mayor desplazamiento. Esta ubicación debe realizarse sin provocar cambios drásticos en la arquitectura además de mantener la funcionalidad, seguridad y economía de este sistema a la edificación.

### **Propiedades de los dispositivos**

#### **a) Exponente de velocidad y parámetro lambda**

Para amortiguadores con comportamiento lineal el valor de  $\alpha = 1$  y para no lineal  $\alpha < 1$ . Se obtendrá los parámetros de velocidad y el factor lambda rigiéndonos con la tabla del FEMA 274 empleado para para la mejora del desempeño sísmico mediante amortiguadores de fluido viscoso.

#### **b) Rigidez del brazo metálico**

Es importante considerar los parámetros de los brazos metálicos que son esenciales para el montaje de los dispositivos en los pórticos. Se considerará la rigidez del brazo metálico y no la del disipador por ser mucho menor, la rigidez del perfil se calculará mediante la ecuación (2.3)

#### **c) Coeficiente de amortiguamiento lineal y no lineal**

El coeficiente de amortiguamiento no lineal y lineal se hallará con la ecuación (2.7) y (2.8) respectivamente para cada dirección de análisis XX y YY contemplando los distintos parámetros ya conocidos como el ángulo de inclinación del disipador, los modos de vibración en los periodos fundamentales, la amplitud, el amortiguamiento efectivo y demás valores contemplados en dicha ecuación para ambas disposiciones.

## Definición de la mejor alternativa

La elección de la mejor alternativa dependerá de los resultados más confiables a nivel de reducción de desplazamientos relativos, derivas, fuerzas, orantes en la base y aceleraciones de entre piso, además de mostrar un adecuado comportamiento Histerético.

Además, también debe considerarse si los dispositivos se encuentran disponibles en el mercado nacional, porque no siempre la mejor alternativa es la más económica y la más comercial. También debe evaluarse la facilidad, tiempo de instalación, costos de los dispositivos, mano de obra calificada y supervisión especializada que aseguren la correcta implementación de estos dispositivos.

## Análisis de la respuesta con el software

Una vez obtenida las propiedades del dispositivo como el Coeficiente de Amortiguamiento, Rigidez del brazo metálico el exponente de velocidad, estos se ingresan en el programa asignando estas propiedades a los Link (Elementos de enlace) que asumen el modelamiento para los disipadores. Se analiza el programa.

### a) Verificación de la deriva objetivo

Culminado el análisis del software se verifica las derivas de entrepiso para cada dirección con el sismo de diseño y se contrasta con la deriva objetivo. Si los resultados no son óptimos se modifica la disposición.

### b) Verificación del comportamiento histerético

Se evalúa el correcto comportamiento y la curva histerética que arroja los dispositivos el cual tiene que ser semejante a una curva elíptica en posición horizontal paralela al eje de las abscisas. De no cumplirse con esta condición se deberá modificar la disposición de los disipadores.

### c) Balance energético

Mediante un gráfico de Energías vs Tiempo se determina el porcentaje de absorción con respecto a la energía de entrada que disipan los amortiguadores, el sistema convencional, así como la energía cinética y potencial del sistema para cada dirección XX y YY respecto al sismo de diseño.

### d) Fuerza en los disipadores

Culminado la estructura optimizada con los disipadores, para un objetivo de desempeño y una relación Daño – Deriva definido según la tabla de HAZUS se procede a extraer las fuerzas tanto de tracción y compresión que actúan en los dispositivos. Los valores de estas fuerzas se redondean a los valores próximos obtenidos para cada disipador según el catálogo de la empresa fabricante en este caso TAYLOR DEVICES.

### e) Verificación del máximo Stroke

Es importante verificar el desplazamiento máximo que asumirá el dispositivo incorporado a los pórticos para cada dirección de análisis XX y YY, considerando que el desplazamiento máximo de estos es 5cm y está establecido por la empresa fabricante para el diseño de la cámara de acumulación del fluido silicónico.

## Resultados

La estructura arquitectónica de la Universidad Peruana de Los Andes (UPLA), en las 5 facultades evaluadas (Ciencias de la Salud, Derecho y Ciencias Políticas, Ciencias Administrativas y Contables, Medicina Humana e Ingeniería y sus laboratorios), se basa en un pórtico de hormigón armado (Tabla 1). El número de pisos del edificio es de 3 a 5, la altura del primer piso es de 3,20 m a 4,04 m y la altura típica del piso es de 2,80 m a 3,60 m. Los elementos estructurales incluyen vigas y columnas de varios tamaños, así como paneles ligeros de 0,20 m de espesor. Los elementos no estructurales incluyen tabiques con espesores de 0,15 m y 0,25 m.

Para cada edificio, se incluyeron manualmente los pesos por carga viva (sobrecargas, acabados, losas aligeradas y tabiquería), ya que el software computa eficazmente el peso por carga muerta. La tabiquería se consideró como carga muerta distribuida. Se ingresaron las cargas muertas y vivas a las losas macizas y aligeradas, modelándolas como elementos membrana con un espesor insignificante. Solo se añadió la carga muerta de acabados en la escalera, modelada como elemento Shell debido a su inclinación. En la tabla 2 se muestran los pesos considerados por unidad de área para cada tipo de edificación.

Los edificios 1 y 2 pertenecen a la categoría de estructuras esenciales por lo que para el análisis sísmico se contemplará el  $100\%CM + 50\%CV$ ; y los edificios 3, 4 y 5 pertenecen a la categoría de estructuras comunes por lo que para el análisis sísmico se contemplará el  $100\%CM + 25\%CV$ .

**Tabla 1.** Sistema estructural de 5 facultades de la Universidad Peruana de Los Andes

INFORMACIÓN GENERAL	UPLA, Facultad				
	Ciencias de la Salud	Derecho y Ciencias Políticas	Ciencias Administrativas y Contables	Medicina Humana	Ingeniería, Laboratorios
Uso	Oficinas	Oficinas	Oficinas	Oficinas	Oficinas
Area Techada	519,84 m <sup>2</sup> /Piso	564,30 m <sup>2</sup> /Piso	854,40 m <sup>2</sup> /Piso	785.40 m <sup>2</sup> /Piso	875.00 m <sup>2</sup> /Piso
Ubicación	Distrito de Huancayo, Palián	Distrito de Huancayo, Palián	Distrito de Huancayo, Palián	Distrito de Huancayo, Palián	Distrito de Huancayo, Palián
Niveles	3	3	5	3	5
Altura de 1° Nivel	4,04m	3,80m	3,20m	4.00m	3.20m
Altura de piso típico	3,60m	3,60m	2,80m	3.00m	2.80m
<b>SISTEMA ESTRUCTURAL</b>					
SISTEMA: Pórticos de Concreto Armado					
<b>ELEMENTOS ESTRUCTURALES</b>					
VIGAS XX	0,45m X 0,90m	0,35m X 0,70m	0,30m X 0,50m	0,35m X 0,70m	0,30m X 0,50m
VIGAS YY	0,45m X 0,55m	0,35m X 0,70m	0,30m X 0,60m	0,35m X 0,70m	0,30m X 0,60m
COLUMNAS XX	0,45m X 0,80m	0,40m X 0,80m	0,40m X 0,40m	0,40m X 0,80m	0,40m X 0,40m
COLUMNAS YY	0,45m X 0,80m	0,40m X 0,80m	0,25m X 0,30m	0,40m X 0,80m	0,25m X 0,30m
ALIGERADO (1D)	e=0,20m	e=0,20m	e=0,20m	e=0,20m	e=0,20m
<b>ELEMENTOS NO ESTRUCTURALES</b>					
TABIQUERIA (Soga)	e=0,15m	e=0,15m	e=0,15m	e=0,15m	e=0,15m
TABIQUERIA (Cabeza)	e=0,25m	e=0,25m	e=0,25m	e=0,25m	e=0,25m

**Tabla 2.** Cargas consideradas por unidad de área y metro lineal

Cargas a considerar	Edificio 1 - 2	Edificio 3 - 5
Loza aligerada	0,3 Ton/m <sup>2</sup>	0,3 Ton/m <sup>2</sup> *
Acabados	0,1 Ton/m <sup>2</sup>	0,1 Ton/m <sup>2</sup>
Sobrecarga oficinas	0,3 Ton/m <sup>2</sup>	0,2 Ton/m <sup>2</sup>
Sobrecargas corredores	0,4 Ton/m <sup>2</sup>	0,2 Ton/m <sup>2</sup>
Sobrecarga biblioteca	0,4 Ton/m <sup>2</sup>	0,2 Ton/m <sup>2</sup>
Sobrecarga azotea	0,1 Ton/m <sup>2</sup>	0,1 Ton/m <sup>2</sup>
Tabiquería sogas H=2m	0,54 Ton/m <sup>2</sup>	0,54 Ton/m <sup>2</sup>
Tabiquería cabeza H=2m	0,9 Ton/m <sup>2</sup>	0,9 Ton/m <sup>2</sup>
Alfeizar H=1,20m	0,324 Ton/m <sup>2</sup>	0,324 Ton/m <sup>2</sup>

\* e=0,20 cm

A continuación, se muestran los parámetros sísmicos y el espectro con el factor reducido respectivamente (Figura 2), posterior al realizar el modelamiento de la estructura, considerando el brazo rígido para la unión viga - columna, así mismo las losas aligeradas como diafragma rígido ya que fueron construidas monolíticamente con las vigas.

Se culminó el análisis en los 5 edificios con la incorporación de los disipadores de fluido viscoso en la disposición diagonal y chevron brace y se comparó con los resultados de los análisis sin la incorporación de los disipadores, donde se puede apreciar las reducciones significativas de las respuestas estructurales en ambas direcciones, los desplazamientos relativos de entrepiso disminuyeron hasta en un 40%, también la reducción de la fuerza cortante en la base es considerable con una reducción de hasta el 50%, y por último los periodos de

vibración fundamental se mantuvieron constantes ya que el dissipador fluido viscoso solo le añade amortiguamiento al sistema mas no rigidez lateral. Se detallan las respuestas en las tablas 3 y 4.

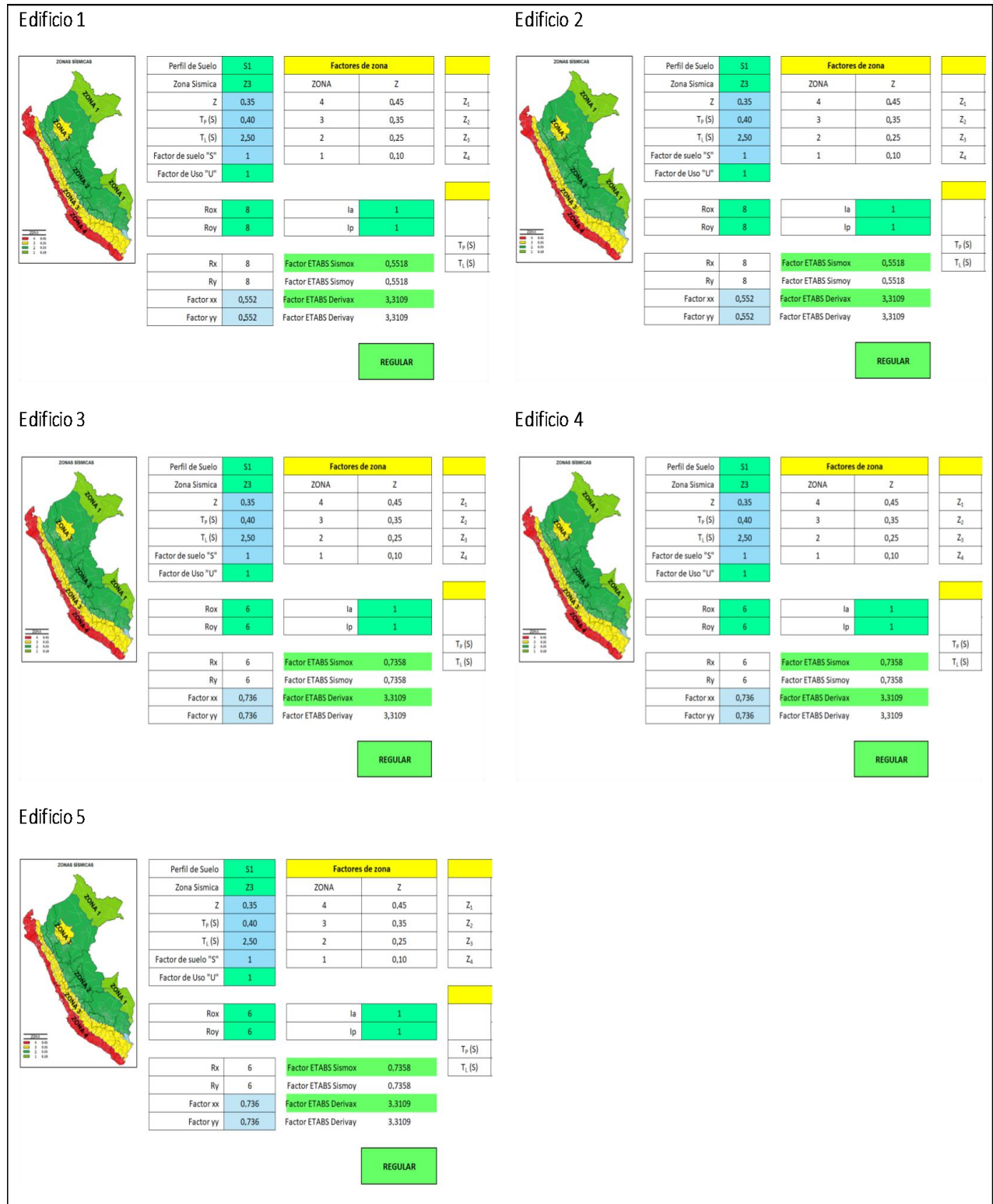


Figura 2. Parámetros sísmicos del análisis modal espectral por edificación

**Tabla 3.** Comparación de las respuestas estructurales para cada edificio en la dirección XX

RESPUESTAS ESTRUCTURALES - DIRECCIÓN XX							
DESCRIPCIÓN DE CADA EDIFICACIÓN	SISTEMA ESTRUCTURAL	RESPUESTAS SÍSMICAS SIN DISIPADORES			RESPUESTAS SÍSMICAS CON DISIPADORES		
		DESPLAZAMIENTO RELATIVO MÁXIMO DE ENTREPIESO	FUERZA CORTANTE EN LA BASE (Ton)	PERIODO DE VIBRACIÓN FUNDAMENTAL (s)	DESPLAZAMIENTO RELATIVO MÁXIMO DE ENTREPIESO	FUERZA CORTANTE EN LA BASE (Ton)	PERIODO DE VIBRACIÓN FUNDAMENTAL (s)
EDIFICIO 1 - FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, UPLA	PÓRTICOS DE CONCRETO ARMADO	0.0082	2576.04	0.500	0.0040	1252.10	0.520
EDIFICIO 2 - FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS, UPLA	PÓRTICOS DE CONCRETO ARMADO	0.0092	2976.40	0.410	0.0042	1356.66	0.410
EDIFICIO 3 - FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES, UPLA	MUROS ESTRUCTURALES DE CONCRETO ARMADO	0.0091	4576.04	0.680	0.0036	2252.10	0.610
EDIFICIO 2 - FACULTAD DE MEDICINA HUMANA, UPLA	PÓRTICOS DE CONCRETO ARMADO	0.0083	2286.04	0.380	0.0040	1536.32	0.310
EDIFICIO 2 - FACULTAD DE INGENIERÍA, UPLA	DUAL DE CONCRETO ARMADO	0.0090	4754.20	0.510	0.0041	2965.32	0.510

**Tabla 4.** Comparación de las respuestas estructurales para cada edificio en la dirección YY

RESPUESTAS ESTRUCTURALES - DIRECCIÓN YY							
DESCRIPCIÓN DE CADA EDIFICACIÓN	SISTEMA ESTRUCTURAL	RESPUESTAS SÍSMICAS SIN DISIPADORES			RESPUESTAS SÍSMICAS CON DISIPADORES		
		DESPLAZAMIENTO RELATIVO MÁXIMO DE ENTREPIESO	FUERZA CORTANTE EN LA BASE (Ton)	PERIODO DE VIBRACIÓN FUNDAMENTAL (s)	DESPLAZAMIENTO RELATIVO MÁXIMO DE ENTREPIESO	FUERZA CORTANTE EN LA BASE (Ton)	PERIODO DE VIBRACIÓN FUNDAMENTAL (s)
EDIFICIO 1 - FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, UPLA	PÓRTICOS DE CONCRETO ARMADO	0.0113	2193.83	0.455	0.0041	1467.36	0.450
EDIFICIO 2 - FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS, UPLA	PÓRTICOS DE CONCRETO ARMADO	0.0078	2893.50	0.440	0.0042	1471.38	0.439
EDIFICIO 3 - FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES, UPLA	MUROS ESTRUCTURALES DE CONCRETO ARMADO	0.0100	4193.93	0.640	0.0039	2467.36	0.639
EDIFICIO 2 - FACULTAD DE MEDICINA HUMANA, UPLA	PÓRTICOS DE CONCRETO ARMADO	0.0090	2293.95	0.340	0.0041	1511.96	0.339
EDIFICIO 2 - FACULTAD DE INGENIERÍA, UPLA	DUAL DE CONCRETO ARMADO	0.0110	4852.30	0.540	0.0042	2836.35	0.539

Asimismo, se evaluó las 5 edificaciones analizadas con la disposición diagonal Simple no Lineal  $\alpha=0.5$  donde las respuestas de las cortante en la base muestran una notable reducción de aproximadamente 50% para las direcciones XX y YY respecto a la edificación sin amortiguador.

También en las 5 edificaciones analizadas con disipadores, prácticamente las frecuencias y periodos fundamentales de vibración tanto traslacionales y rotaciones se mantienen constantes con respecto a las edificaciones sin disipadores con ello se demuestra que el sistema estructural con disipadores solo añade amortiguamiento a la edificación mas no rigidez.

Los lazos histeréticos muestran un adecuado comportamiento en todas las edificaciones con disipadores de fluido viscoso, formando curvas elípticas con una relativa inclinación, pero con tendencia al eje horizontal de las abscisas, el cual confirma el buen desempeño que tendrán los dispositivos de amortiguamiento frente a un sismo.

Por lo tanto, se contrastó que la elección del disipador en la disposición configuración y disposición espacial en la estructura en las 5 edificaciones son eficientes y se mantendrían como la mejor alternativa.

El TMDI puede verse como una generalización clásica del uso de disipadores de energía en estructuras primarias MDOF excitadas y todos los enfoques de sintonización óptimos utilizados en brindan la protección sísmica esperada.

## Discusión

Basándose en los resultados obtenidos y en los autores consultados, se ejemplifica la efectividad del TMDI modelado como amortiguador clásico para suprimir el modo fundamental de vibración en estructuras lineales

MDOF. Según Peña Ocampo *et al.* (2010), los amortiguadores de masa sintonizada (TMD) son efectivos en la reducción de la respuesta dinámica de las estructuras sometidas a cargas dinámicas, como las excitaciones sísmicas. En este contexto, se concluye que la incorporación del inerte en la configuración TMDI propuesta puede reemplazar parte de la masa vibratoria para lograr soluciones ligeras de control de vibraciones pasivas o mejorar el rendimiento estructural del sistema para la protección sísmica esperada (Giaralis & Petrini, 2017; Blandon-Valencia *et al.*, 2024). La variante del TID presentada en el estudio se comporta como una solución viable y prometedora para el control pasivo de estructuras sometidas a excitaciones sísmicas, superando la efectividad de un TMD diseñado de forma óptima (Espinoza *et al.*, 2018).

Los resultados obtenidos muestran que la incorporación del inerte en las estructuras evaluadas mejora significativamente su comportamiento sísmico. En particular, se observó una reducción notable en los desplazamientos relativos de entrepiso y en las fuerzas cortantes en la base. Por ejemplo, en el Edificio 1, un colegio rural de dos niveles, el desplazamiento relativo máximo de entrepiso se redujo de 0.0082 a 0.0040, y la fuerza cortante en la base disminuyó de 2576.04 toneladas a 1252.10 toneladas al considerar el inerte. Similarmente, en el Edificio 3, un multifamiliar de cinco niveles, el desplazamiento relativo máximo de entrepiso se redujo de 0.0091 a 0.0036, y la fuerza cortante en la base disminuyó de 4576.04 toneladas a 2252.10 toneladas.

Estos resultados confirman que el uso del inerte no solo mejora la rigidez y estabilidad de las estructuras, sino que también contribuye a una reducción significativa de las demandas sísmicas. La capacidad del inerte para reemplazar parte de la masa vibratoria permite soluciones más ligeras y eficientes en términos de control de vibraciones pasivas (Haukaas, 2008; Lamprou *et al.*, 2013). Además, la reducción de las fuerzas internas y desplazamientos contribuye a una mayor seguridad y durabilidad de las edificaciones, especialmente en zonas de alta actividad sísmica como Huancayo.

La comparación de los periodos de vibración de las estructuras con y sin el dispositivo inerte también revela mejoras significativas. En todos los casos analizados, los periodos de vibración fundamental se redujeron, lo que indica una mayor rigidez estructural y una mejor capacidad de respuesta ante eventos sísmicos. Por ejemplo, en el Edificio 2, un colegio de tres niveles, el periodo de vibración fundamental se redujo de 0.50 segundos a 0.41 segundos al incorporar el inerte. Para Aguilar (2020) y Guerrero Bobadilla *et al.* (2022) es relevante notar que, cuando se incrementa la intensidad sísmica, la probabilidad de colapso de los modelos aislados que fueron rediseñados únicamente por carga gravitacional es prácticamente la misma que la de los edificios aislados. Esto debido a que el modo de falla de las estructuras aisladas fue gobernado por el desplazamiento máximo en el nivel de aislamiento.

La reducción de los periodos de vibración fundamental en las estructuras al incorporar el dispositivo inerte ofrece varios beneficios significativos para los humanos. Aumenta la seguridad al mejorar la rigidez estructural y la capacidad de respuesta ante eventos sísmicos, protegiendo la vida de los ocupantes. Además, minimiza los daños y los costos de reparación post-sísmica, proporcionando tranquilidad y confianza a los residentes. En edificios esenciales como colegios y hospitales, asegura la continuidad operativa tras un terremoto. También representa un ahorro económico a largo plazo al reducir la necesidad de reparaciones. Estos beneficios subrayan la importancia de implementar tecnologías avanzadas de protección sísmica en la construcción y rehabilitación de edificaciones, especialmente en zonas propensas a sismos.

## Consideraciones finales

En la actualidad, numerosos proyectos de ingeniería emplean técnicas avanzadas para mitigar los efectos de los terremotos, destacándose los sistemas de aislamiento de base. Estos sistemas alteran las características dinámicas de una estructura, disminuyendo la demanda sísmica. Generalmente, se implementan en zonas sísmicas para proteger edificaciones importantes o aquellas que deben mantener funciones esenciales tras un terremoto.

Estos resultados confirman que el uso del inerte no solo mejora la rigidez y estabilidad de las estructuras, sino que también contribuye a una reducción significativa de las demandas sísmicas. La capacidad del inerte para reemplazar parte de la masa vibratoria permite soluciones más ligeras y eficientes en términos de control de

vibraciones pasivas. Además, la reducción de las fuerzas internas y desplazamientos contribuye a una mayor seguridad y durabilidad de las edificaciones, especialmente en zonas de alta actividad sísmica como Huancayo.

La implementación del dispositivo inerter en las estructuras cíviles de Huancayo demuestra ser una estrategia efectiva para mejorar su comportamiento sísmico. Los resultados obtenidos en este estudio respaldan la viabilidad y beneficios de utilizar inerters como parte de las soluciones de protección sísmica, proporcionando una mayor seguridad y eficiencia en la respuesta estructural ante terremotos. Se recomienda continuar con investigaciones adicionales para optimizar el diseño y aplicación de estos dispositivos en diferentes tipos de edificaciones y condiciones sísmicas.

## Agradecimientos

A los docentes formadores y a la Universidad Peruana Los Andes-

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Aguilar, H J (2020), "Comportamiento sísmico de edificios con aisladores de péndulo de fricción en la zona del lago de la Ciudad de México", *Tesis de maestría*, Programa de Maestría y Doctorado, UNAM, Ciudad de México.
- Blandon-Valencia, J., Caicedo, D., & Lara-Valencia, L. (2024). Control de vibración de estructuras excitadas sísmicamente usando un dispositivo con sistema inerter. *Revista EIA*, 21(41). <https://doi.org/10.24050/reia.v21i41.1685>
- Giaralis, A., & Petrini, F. (2017). Wind-Induced Vibration Mitigation in Tall Buildings Using the Tuned Mass-Damper-Inerter. *Journal Of Structural Engineering*, 143(9). [https://doi.org/10.1061/\(asce\)st.1943-541x.0001863](https://doi.org/10.1061/(asce)st.1943-541x.0001863)
- Guerrero Bobadilla, H. G., Hernández, J. A., & Brito, O. S. (2022). Comportamiento sísmico de edificios con aisladores de péndulo de fricción en la zona del lago de la ciudad de México. *Revista de Ingeniería Sísmica*, 107, 1-21. <https://doi.org/10.18867/ris.107.584a>
- Haukaas, T. (2008). Unified reliability and design optimization for earthquake engineering. *Probabilistic Engineering Mechanics*, 23(4), 471-481. <https://doi.org/10.1016/j.probengmech.2007.10.008>
- Lamprou, A., Jia, G., & Taflanidis, A. A. (2013). Life-cycle seismic loss estimation and global sensitivity analysis based on stochastic ground motion modeling. *Engineering Structures*, 54, 192-206. <https://doi.org/10.1016/j.engstruct.2013.04.001>
- Ordaz, M. G., Cardona, O.-D., Salgado-Gálvez, M. A., Bernal-Granados, G. A., Singh, S. K., & Zuloaga-Romero, D. (2014). Probabilistic seismic hazard assessment at global level. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 10, 419-427. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2014.05.004>
- Peña Ocampo, F. J., Moreno, C. P., & Thomson, P. (2010). Diseño e implementación de un amortiguador de masa sintonizada robusto para disminuir la respuesta dinámica en estructura metálica. *Jornadas AIE*, Buenos Aires, Argentina.
- Petrini, F., Giaralis, A., & Wang, Z. (2020). Optimal tuned mass-damper-inerter (TMDI) design in wind-excited tall buildings for occupants' comfort serviceability performance and energy harvesting. *Engineering Structures*, 204, 109904. <https://doi.org/10.1016/j.engstruct.2019.109904>
- Ruiz, R., Taflanidis, A. A., Giaralis, A., & Lopez-Garcia, D. (2018). Risk-informed optimization of the tuned mass-damper-inerter (TMDI) for the seismic protection of multi-storey building structures. *Engineering Structures*, 177, 836-850. <https://doi.org/10.1016/j.engstruct.2018.08.074>
- Saitua, F., Lopez-Garcia, D., & Taflanidis, A. A. (2018). Optimization of height-wise damper distributions considering practical design issues. *Engineering Structures*, 173, 768-786. <https://doi.org/10.1016/j.engstruct.2018.04.008>
- Steenbergen, R. D. J. M., Koster, T., & Geurts, C. P. W. (2012). The effect of climate change and natural variability on wind loading values for buildings. *Building and Environment*, 55, 178-186. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2012.03.010>

Godiño Poma, F. C. (2024). Protección sísmica de estructuras civiles mediante dispositivo INERTER en la provincia de Huancayo. e-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 2, e-RMS01092024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.63>









---

Zhu, H., Li, Y., Shen, W., & Zhu, S. (2019). Mechanical and energy-harvesting model for electromagnetic inertial mass dampers. Mechanical Systems and Signal Processing, 120, 203-220. <https://doi.org/10.1016/j.ymssp.2018.10.023>



## Marketing digital y posicionamiento en clientes de un distribuidor autorizado de la empresa Bitel de la provincia de Chanchamayo

### *Digital marketing and positioning in customers of an authorized distributor of the company Bitel in the province of Chanchamayo*

Fabricio Miguel, Moreno Menéndez  ; Juan Manuel, Sánchez Soto ; Richard Kevin, Campos Carpena ; Luis Alberto, Aguilar Cuevas ; Ciro Liberto, Santillán Enciso ; Fredi Paul, Gutierrez Meza ; Aldo Abel, Ramos Parra 

Universidad Peruana Los Andes, Perú.

### Resumen

El estudio titulado “Marketing digital y posicionamiento en clientes de un distribuidor autorizado de la empresa Bitel en la provincia de Chanchamayo - 2023” se propuso como objetivo principal establecer la relación entre el marketing digital y el posicionamiento de los clientes en este contexto específico. En un entorno donde la digitalización es crucial para el éxito empresarial, entender cómo las estrategias digitales impactan en la percepción y lealtad del cliente es fundamental. La metodología utilizada fue integral, comenzando con un enfoque general que aplicó el método hipotético-deductivo. Se adoptó un diseño cuantitativo, no experimental, de corte transversal y descriptivo, lo que permitió obtener datos precisos sobre la relación entre las variables estudiadas. La población de estudio incluyó a 450 clientes de la distribuidora autorizada de Bitel en Chanchamayo, abarcando sus tres locales. Para garantizar representatividad, se seleccionó una muestra de 236 clientes mediante una fórmula estadística finita. El instrumento principal fue un cuestionario estructurado, y se aplicó la técnica de encuesta para la recolección de datos. Para el análisis estadístico, se utilizó la prueba Rho de Spearman junto con el software SPSS. Los resultados mostraron un índice de correlación Rho de Spearman que sugiere una correlación positiva media entre el marketing digital y el posicionamiento, con un coeficiente de  $r=0,683$  y un valor  $p=0,000$ . Esto indica que a medida que se implementan estrategias efectivas de marketing digital, también mejora el posicionamiento del cliente. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, confirmando la relevancia del marketing digital en la construcción de relaciones sólidas con los clientes en este sector.

**Palabras clave:** Marketing digital, posicionamiento.

### Abstract









The study titled “Digital Marketing and Customer Positioning of an Authorized Distributor of the Company Bitel in the Province of Chanchamayo - 2023” aimed to establish the primary objective of understanding the relationship between digital marketing and customer positioning within this specific context. In an environment where digitalization is crucial for business success, it is essential to comprehend how digital strategies impact customer perception and loyalty. The methodology employed was comprehensive, beginning with a general approach that applied the hypothetical-deductive method. A quantitative, non-experimental, cross-sectional, and descriptive design was adopted, allowing for precise data collection regarding the relationship between the studied variables. The study population included 450 customers from the authorized Bitel distributor in Chanchamayo, covering its three locations. To ensure representativeness, a sample of 236 customers was selected using a finite statistical formula. The primary instrument used was a structured questionnaire, and the data collection technique involved conducting surveys. For statistical analysis, the Spearman Rho test was utilized alongside SPSS software. The results indicated a Spearman Rho correlation index suggesting a moderate positive correlation between digital marketing and positioning, with a coefficient of  $r=0,683$  and a  $p=0,000$  value. This finding implies that as effective digital marketing strategies are implemented, customer positioning also improves. Consequently, the null hypothesis was rejected while accepting the alternative hypothesis, thereby confirming the significance of digital marketing in building strong customer relationships within this sector.

**Keywords:** Digital marketing, positioning..

Recibido/Received	21-09-2024	Aprobado/Approved	21-10-2024	Publicado/Published	28-10-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Influencia de la planeación estratégica en la competitividad de los colaboradores del centro comercial Plaza Seiko

### *Influence of strategic planning on the competitiveness of the collaborators at Plaza Seiko shopping center*

Uldarico, Aguado Riveros  ; Suling Rubén, Saico Salvador ; Luis Alberto, Aguilar Cuevas ; Ciro Liberto, Santillán Enciso ; Oscar Lucio, Ninamango Solis ; Aldo Abel, Ramos Parra ; Valery Madeleine, Balbin Minaya 

Universidad Peruana Los Andes, Perú.

### Resumen

Con el objetivo de profundizar en la relación entre la planeación estratégica y la competitividad empresarial, se llevó a cabo un estudio en el centro comercial Plaza Seiko. Este análisis se centró en examinar cómo la implementación de estrategias bien definidas impacta en el desempeño competitivo de los colaboradores. Para ello, se empleó una metodología hipotético-deductiva con un enfoque cuantitativo y no experimental de corte transversal y descriptivo. La muestra censal estuvo compuesta por 25 colaboradores de las provincias de Tarma y La Merced, y se recopiló datos mediante un cuestionario y la técnica de encuesta. Los análisis estadísticos se realizaron con la prueba Rho de Spearman utilizando el software SPSS. Los resultados mostraron una correlación positiva fuerte entre la planeación estratégica y la competitividad empresarial, con un coeficiente Rho de 0.839 y un valor p inferior a 0.000. Estos hallazgos permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, confirmando que una adecuada planeación estratégica mejora significativamente la competitividad de los colaboradores. Este estudio resalta la importancia de implementar estrategias bien definidas en el ámbito empresarial, lo que no solo optimiza el desempeño de los colaboradores, sino que también fortalece la posición competitiva del centro comercial en el mercado. La investigación proporciona un marco valioso para futuras acciones estratégicas que busquen potenciar la efectividad organizacional en entornos comerciales dinámicos. Además, se alinea con estudios previos que han demostrado la influencia positiva de la planeación estratégica en la competitividad empresarial, como se ha observado en otras empresas y sectores. Por lo tanto, es crucial que las empresas prioricen la planeación estratégica para mejorar su competitividad y alcanzar el éxito en el mercado.

**Palabras clave:** Planeación estratégica, competitividad empresarial.

### Abstract

With the aim of delving deeper into the relationship between strategic planning and business competitiveness, a study was conducted at the Plaza Seiko shopping center. This analysis focused on examining how the implementation of well-defined strategies impacts the competitive performance of employees. To achieve this, a hypothetico-deductive methodology was employed with a quantitative and non-experimental cross-sectional and descriptive approach. The census sample consisted of 25 employees from the provinces of Tarma and La Merced, and data were collected using a questionnaire and survey technique. Statistical analyses were performed using the Spearman Rho test using SPSS software. The results showed a strong positive correlation between strategic planning and business competitiveness, with a Rho coefficient of 0.839 and a p-value less than 0.000. These findings allowed for the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternative hypothesis, confirming that adequate strategic planning significantly improves the competitiveness of employees. This study highlights the importance of implementing well-defined strategies in the business environment, which not only optimizes employee performance but also strengthens the competitive position of the shopping center in the market. The research provides a valuable framework for future strategic actions aimed at enhancing organizational effectiveness in dynamic commercial environments. Additionally, it aligns with previous studies that have demonstrated the positive influence of strategic planning on business competitiveness, as observed in other companies and sectors. Therefore, it is crucial for companies to prioritize strategic planning to improve their competitiveness and achieve success in the market.

**Keywords:** Strategic planning, business competitiveness..

Recibido/Received	17-08-2024	Aprobado/Approved	27-10-2024	Publicado/Published	30-10-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Intruducción

En el contexto actual, donde la globalización y las crisis económicas han intensificado la competencia en el mercado, la planeación estratégica se ha convertido en una herramienta indispensable para las empresas que buscan mantener su competitividad y asegurar su supervivencia a largo plazo (Porter, 2015; Apolinario Muñoz, 2023; Jimenez Jerez & Segura Lumbi, 2024; Orrala & Tatiana, 2023). En el Perú, según Quispe Quispe y Torres Chaman (2023) y Zumarán et al. (2023) la informalidad de las micro y pequeñas empresas (MYPES) ha aumentado significativamente, alcanzando un 85% en el segundo trimestre del año 2022, según datos de la Cámara de Comercio de Lima. Este incremento ha llevado al cierre de 135 mil PYMES, afectando a más de 540 mil personas que se quedaron sin empleo, principalmente en el sector comercial.

La pandemia de COVID-19 y los factores políticos han exacerbado esta situación, destacando la necesidad de implementar programas de reactivación económica que apoyen a las pymes, ya que actualmente estos programas favorecen más a las medianas y grandes empresas (ver archivo adjunto). Además, el desempleo ha aumentado drásticamente, pasando de 9 millones de colaboradores en 2019 a 12 millones en el segundo trimestre de 2022, debido en parte a la falta de un plan estratégico claro en muchas empresas (Quispe Quispe y Torres Chaman, 2023).

En este escenario, el centro comercial Plaza Seiko, con locales en Chanchamayo y Tarma, enfrenta desafíos similares. A pesar de tener más de dos décadas de experiencia en el mercado, sus operaciones se ven afectadas por la falta de planeación estratégica, lo que ha llevado a una disminución en las ventas en el local de Chanchamayo y a un punto de equilibrio en el de Tarma, situación similar ha reportado Paredes-Pérez et al. (2022) evaluando el marketing digital y fidelización de clientes en el desarrollo de la sostenibilidad comercial de la región Junín. La toma de decisiones basada en experiencias pasadas, en lugar de un análisis estratégico, ha generado inestabilidad y baja competitividad.

La planeación estratégica es esencial para cualquier empresa, ya que permite definir una dirección clara, identificar fortalezas y debilidades, y establecer objetivos medibles y alcanzables (Chiavenato, 2019; González et al., 2019; Peñafiel Loo et al., 2020). Según Fred (2013), la administración estratégica es crucial para el éxito empresarial, ya que facilita la adaptación a los cambios del mercado y la creación de ventajas competitivas. Por otro lado, Porter (2015) destaca la importancia de la estrategia competitiva para analizar a la empresa y a sus competidores, lo cual es fundamental para desarrollar estrategias efectivas.

Las Pymes, como las que operan en el centro comercial Plaza Seiko, son fundamentales para la economía global (Ruiz, 2021; Galarza et al., 2022; Mora-Hernández & Cordero-Díaz, 2023). Para Adan Gallo et al. (2022) representan alrededor del 90% de las empresas en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y contribuyen con más del 50% del Producto Bruto Interno (PBI) en muchos países. En el Perú, las pymes son especialmente importantes, ya que generan entre el 80% y el 90% del empleo (Naciones Unidas). Por lo tanto, el desarrollo y fortalecimiento de estas empresas son cruciales para abordar los desafíos laborales globales, como la necesidad de crear 600 millones de empleos para el año 2030 (SAP News Center Latinoamérica Blog, 2021).

La planeación estratégica puede influir significativamente en la competitividad de las empresas. Al establecer objetivos claros y medibles, las empresas pueden alinear sus recursos y esfuerzos hacia metas específicas, lo que mejora su eficiencia y efectividad en el mercado (González et al., 2019). Además, la identificación de fortalezas y debilidades permite a las empresas aprovechar sus ventajas competitivas y abordar sus desventajas, lo que resulta en una mejor posición competitiva (Porter, 2015).

La implementación de estrategias también es crucial. Una vez formuladas, las estrategias deben ser puestas en práctica de manera efectiva para lograr los objetivos deseados. Esto implica la asignación adecuada de recursos, la motivación del personal y la supervisión continua del progreso (Fred, 2013). Por

último, la evaluación de las estrategias es esencial para determinar su efectividad y realizar ajustes necesarios. Esto permite a las empresas adaptarse a los cambios del mercado y mantener su competitividad a largo plazo.

El centro comercial Plaza Seiko enfrenta varios desafíos que pueden ser abordados mediante la planeación estratégica. La falta de conocimiento sobre los planes estratégicos por parte de los colaboradores, la escasa capacitación y la pobre comunicación entre jefes y colaboradores son algunos de los problemas identificados. Además, la toma de decisiones basada en experiencias pasadas en lugar de un análisis estratégico ha llevado a inestabilidad y baja competitividad.

La implementación de la planeación estratégica en el centro comercial Plaza Seiko podría proporcionar varios beneficios. En primer lugar, permitiría a la empresa definir una dirección clara y establecer objetivos medibles, lo que mejoraría su eficiencia y competitividad (Plaza, 2019). Además, la identificación de fortalezas y debilidades permitiría a Plaza Seiko aprovechar sus ventajas competitivas y abordar sus desventajas, lo que resultaría en una mejor posición en el mercado (Porter, 2015).

La planeación estratégica también facilitaría la adaptación a los cambios del mercado y la creación de ventajas competitivas, lo que es crucial en un entorno económico dinámico (Fred, 2013). Además, la implementación de estrategias efectivas mejoraría la comunicación y la colaboración entre los colaboradores, lo que aumentaría la motivación y el compromiso con los objetivos de la empresa.

Finalmente, la planeación estratégica es fundamental para que las empresas, especialmente las pymes como las que operan en el centro comercial Plaza Seiko, puedan mantener su competitividad y asegurar su supervivencia en un mercado cada vez más competitivo. La falta de planeación estratégica ha llevado a desafíos significativos en Plaza Seiko, pero su implementación podría mejorar la eficiencia, la competitividad y la sostenibilidad de la empresa. Este estudio busca explorar cómo la formulación, implementación y evaluación de estrategias pueden influir en la competitividad de los colaboradores y, por ende, en el éxito de la empresa.

## **Materiales y métodos**

Este estudio empleó el método científico para obtener información confiable sobre los colaboradores del centro comercial Plaza Seiko. Mediante el método hipotético-deductivo, observando casos particulares para formular y contrastar hipótesis. El diseño fue descriptivo-correlacional estableciendo relaciones entre variables como la planeación estratégica y la competitividad empresarial, no experimental y transversal, recopilando datos en un solo momento. Además, se adopta un enfoque cuantitativo. El objetivo es comprender y mejorar la competitividad empresarial en los locales de Chanchamayo y Tarma.

### **Población y muestra**

La población se estuvo conformada por un grupo de personas que comparten características comunes, específicamente los colaboradores de las tiendas en Chanchamayo y Tarma. Este grupo incluye 25 colaboradores, entre ellos 5 accionistas y 20 del área de ventas. En este caso, se utilizó el muestreo censal, que implica seleccionar a todos los elementos de la población definida.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Se diseñó un cuestionario para medir dos variables principales la planeación estratégica y la competitividad empresarial en los colaboradores del centro comercial Plaza Seiko.

### **Planeación estratégica**

- **Formulación estratégica:** Incluye ítems sobre la visión, misión, objetivos a largo plazo, estrategias, y evaluaciones internas y externas.

- **Implementación estratégica:** Preguntas sobre políticas, asignación de recursos, administración de conflictos, y alineamiento estratégico.
- **Evaluación de estrategias:** Ítems sobre la revisión estratégica, medición del desempeño organizacional, y aplicación de medidas correctivas.

### Competitividad empresarial

- **Función gerencial:** Nivel académico y experiencia del gerente, y la toma de decisiones.
- **Función administrativa:** Administración adecuada y estructura organizacional.
- **Función comercial y logística:** Autonomía de los colaboradores, recursos asignados al mercadeo, y competitividad de precios.
- **Función financiera:** Indicadores financieros, procesos de costeo, planeación financiera, rentabilidad, y nivel de endeudamiento.
- **Talento humano:** Clima laboral, planes de desarrollo personal, capacitaciones, y gestión del talento humano.
- **Función tecnológica:** Innovaciones tecnológicas y actualizaciones.
- **Función ambiental:** Cumplimiento de normativas ambientales.
- **Factores externos:** Preparación ante fluctuaciones económicas y cambios políticos.

El cuestionario utilizó una escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

### Técnica de recolección y análisis de datos

En el presente estudio se procesará los datos de la muestra que estará conformado por los 25 colaboradores (5 accionistas, 20 del área de ventas) de ambas tiendas (Chanchamayo y Tarma), a quienes previamente se les brindó las indicaciones del llenado del cuestionario, que sería anónimo y las firmas del consentimiento informado, para posteriormente tabular los resultados en cuadros de frecuencia, interpretación de los gráficos, con la ayuda del software SPSS 26 (Statistical Package for Social Sciences), la prueba estadística que se utilizará será el Rho de Spearman (Martínez González, 2020).

### Aspectos éticos

En el momento de aplicar el instrumento (cuestionario) a todo el personal del centro comercial Plaza Seiko, se les brindó la información del objetivo y llenado del cuestionario, se les solicitó firmar el consentimiento informado, y la debida autorización de los superiores, respetando los protocolos de seguridad.

### Resultados

La Tabla 1, muestra los niveles de planeación estratégica y competitividad empresarial en los colaboradores del centro comercial Plaza Seiko. En la dimensión de planeación estratégica, se observa que el 44,00% de los colaboradores tienen un nivel bajo en formulación estratégica, el 40,00% en implementación estratégica y el 48,00% en evaluación de estrategias. La mayoría de los colaboradores se encuentran en un nivel medio en estas dimensiones, con porcentajes de 48,00%, 44,00% y 40,00% respectivamente. Solo un pequeño porcentaje de colaboradores alcanza un nivel alto en estas dimensiones, lo que indica áreas de mejora en la planeación estratégica del centro comercial.

En cuanto a la competitividad empresarial, la Tabla 1 revela que el 44,00% de los colaboradores tienen un nivel bajo en la función gerencial, el 40,00% en la función administrativa y el 40,00% en la

función comercial y logística. La mayoría de los colaboradores se encuentran en un nivel medio en estas dimensiones, con porcentajes de 48,00%, 40,00% y 52,00% respectivamente. Solo un pequeño porcentaje de colaboradores alcanza un nivel alto en estas dimensiones, lo que sugiere que el centro comercial Plaza Seiko debe enfocarse en mejorar la competitividad empresarial a través de una mejor gestión gerencial, administrativa y comercial.

**Tabla 1.** Planeación estratégica y competitividad empresarial en el centro comercial Plaza Seiko

Dimensión	Nivel		
	Bajo 2 a 4	Medio 5 a 7	Alto 8 a 10
<b>Planeación Estratégica</b>			
Formulación Estratégica	44,00%	48,00%	8,00%
Implementación Estratégica	40,00%	44,00%	16,00%
Evaluación de Estrategias	48,00%	40,00%	12,00%
<b>Competitividad Empresarial</b>			
Función Gerencial	44,00%	48,00%	8,00%
Función Administrativa	40,00%	40,00%	20,00%
Función Comercial y Logística	40,00%	52,00%	8,00%
Función Financiera	0,00%	92,00%	8,00%
Talento Humano	40,00%	44,00%	16,00%
Función Tecnológica	40,00%	40,00%	20,00%
Función Ambiental	44,00%	44,00%	12,00%
Factores Externos	12,00%	72,00%	16,00%

Se aplicaron las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk para las variables de planeación estratégica y competitividad empresarial (Tabla 2). Los resultados mostraron que ambas variables no siguen una distribución normal, con valores de significancia menores a 0,05 ( $p < 0,05$ ). Por lo tanto, se utilizó una prueba no paramétrica para el análisis.

**Tabla 2.** Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planeación estratégica	0,229	25	0,002	0,835	25	0,001
Competitividad empresarial	0,235	25	0,001	0,860	25	0,003

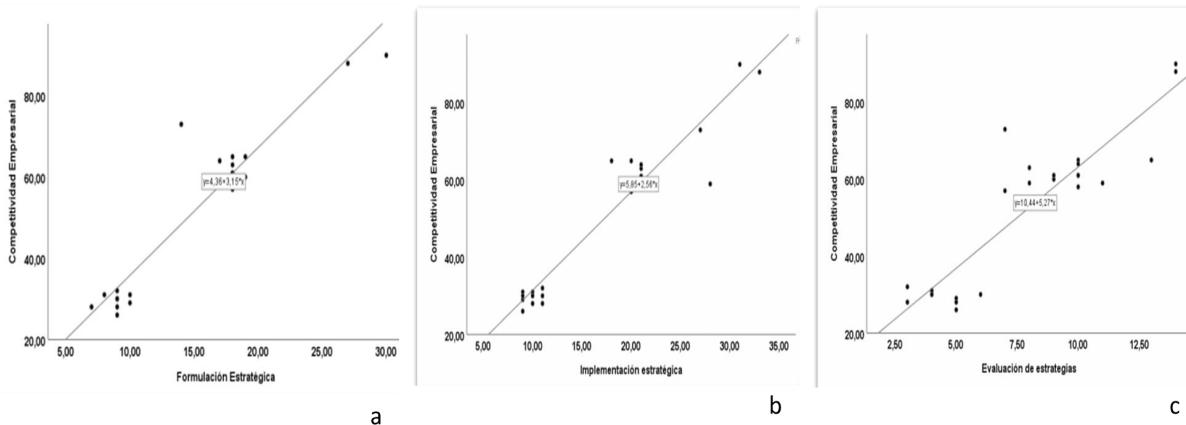
a. Corrección de significación de Lilliefors

Se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables. Los resultados indicaron una correlación positiva fuerte entre la planeación estratégica y la competitividad empresarial, con un coeficiente de correlación de 0,84 y un valor p de 0,00. Esto llevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. La Tabla 2 muestra la correlación entre diferentes dimensiones de la planeación estratégica y la competitividad empresarial. Los resultados indican una correlación positiva fuerte en todas las dimensiones evaluadas, para las tres dimensiones se obtuvo una relación significativa fuerte.

**Tabla 2.** Correlación dimensional de la variable planeación estratégica en la competitividad empresarial

Hipótesis específica	Coefficiente de correlación (r)	Valor p	Interpretación
Formulación estratégica y competitividad empresarial	0,83	0,00	Correlación positiva fuerte
Implementación estratégica y competitividad empresarial	0,83	0,00	Correlación positiva fuerte
Evaluación de estrategias y competitividad empresarial	0,80	0,00	Correlación positiva fuerte

La representación gráfica de la correlación fuerte para las tres dimensiones de la planeación estratégica [formulación estratégica (a), implementación estratégica (b) y evaluación de estrategias(c)] y su relación con la competitividad empresarial, se observa en la Figura 1. De allí que, se sugiere que mejoras en la planeación estratégica están asociadas con un aumento en la competitividad empresarial. Esto puede implicar que una mejor formulación, implementación y evaluación de estrategias contribuyen significativamente a la competitividad de la empresa.



## Discusión

La planeación estratégica desempeña un papel fundamental en el ámbito empresarial, ya que permite a las organizaciones definir su dirección, establecer objetivos claros y medibles, y mejorar su competitividad en el mercado (Fred, 2013; Porter, 2015). En este estudio sobre los colaboradores del centro comercial Plaza Seiko encontró una correlación positiva fuerte entre la planeación estratégica y la competitividad empresarial, con un coeficiente Rho de 0,839 y un valor p inferior a 0,000, similarmente lo señala Aguado Riveros et al. (2024). Este hallazgo sugiere que una adecuada planeación estratégica contribuye significativamente a mejorar la competitividad de los colaboradores. Además, estudios previos han destacado la importancia de contar con una misión, visión y objetivos claros para ser competitivos, así como identificar factores internos y externos que permitan estar un paso adelante de la competencia (Castaño, L., & Gutierrez, 2011; Cascamayta, 2018; Chiavenato, 2019; Lombeida, 2022). La formulación, implementación y evaluación estratégica también son cruciales para mejorar el rendimiento organizacional, como lo indican Carrasco y Huayapa (2018), quienes enfatizan la necesidad de políticas que orienten y ayuden al mejor desempeño de los colaboradores.

La discusión de estos resultados permite reflexionar sobre las implicaciones prácticas de la planeación estratégica en la competitividad empresarial. Además, la identificación de fortalezas y debilidades, así como la creación de políticas que promuevan el mejor rendimiento, son aspectos clave para lograr una mejora continua y retroalimentación en los procesos organizacionales (Porter, 2015; Carrasco & Huayapa, 2018). Por lo tanto, es esencial que las empresas prioricen la planeación estratégica como herramienta clave para mejorar su competitividad y alcanzar el éxito en el mercado. Siendo preponderante profundizar en cómo las empresas pueden superar las limitaciones identificadas en estudios previos, como la falta de claridad en la misión y visión, para fortalecer su posición competitiva.

Esto se alinea con investigaciones que destacan la importancia de contar con una visión, misión y objetivos claros para mejorar la competitividad, como lo menciona Flores (2022) en su estudio sobre la empresa Compra ME EIRL, donde se enfatiza la inclusión de aspectos relacionados al entorno interno y externo para mejorar la atención al cliente y la fidelización a través del marketing digital. Mientras que Pacheco (2022) impulsa la toma de decisiones informadas y la declaración de objetivos estratégicos son fundamentales para el cumplimiento de la misión y visión organizacional, como lo destaca Cuervo (2020). En este sentido, la planeación estratégica no solo mejora la competitividad al permitir a las empresas

adaptarse y innovar, sino que también proporciona una guía clara para el futuro, ayudando a las organizaciones a establecer objetivos y definir las estrategias necesarias para alcanzarlos. Esto es especialmente relevante en un entorno económico dinámico, donde la capacidad de anticipar y responder a los cambios del mercado es crucial para mantener una ventaja competitiva sostenible.

La implementación de una planeación estratégica adecuada en el centro comercial Plaza Seiko puede proporcionar varios beneficios prácticos. En primer lugar, permite a la empresa definir una dirección clara y establecer objetivos medibles, lo que mejora su eficiencia y competitividad (Plaza, 2019). Además, la identificación de fortalezas y debilidades permite a Plaza Seiko aprovechar sus ventajas competitivas y abordar sus desventajas, resultando en una mejor posición en el mercado (Porter, 2015). La planeación estratégica también facilita la adaptación a los cambios del mercado y la creación de ventajas competitivas, lo que es crucial en un entorno económico dinámico (Fred, 2013).

En el contexto de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), la planeación estratégica es igualmente importante. Estudios han demostrado que la planificación estratégica influye significativamente en la competitividad de las Mipymes, permitiéndoles mejorar su desempeño empresarial (Carrasco & Huayapa, 2018; Cascamayta, 2018; Enríquez, 2018; López, 2019). La implementación de estrategias efectivas ayuda a estas empresas a superar los desafíos que enfrentan en tiempos de crisis, como la pandemia de COVID-19 (Adan Gallo et al., 2022).

En un entorno económico dinámico, la capacidad de adaptarse y innovar es crucial para mantener la competitividad. La planeación estratégica permite a las empresas anticipar y responder a los cambios del mercado, mejorar su eficiencia y productividad, y desarrollar capacidades de innovación y diferenciación (Fred, 2013; Enríquez, 2018; Lombeida, 2022). Esto es particularmente importante para las Mipymes, que enfrentan desafíos significativos en términos de recursos y escala (Ruiz, 2021).

## Consideraciones finales

La correlación positiva entre la planeación estratégica y la competitividad empresarial está ampliamente documentada. La implementación de estrategias bien definidas permite a las empresas mejorar significativamente su desempeño, adaptarse a los cambios del mercado y fortalecer su posición competitiva. En el contexto de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), la planeación estratégica es crucial para superar los desafíos y aprovechar las oportunidades en un entorno económico cada vez más competitivo. Al priorizar la planeación estratégica, las empresas pueden identificar sus fortalezas y debilidades, aprovechar sus ventajas competitivas y abordar sus desventajas, lo que mejora su posición en el mercado. Por lo tanto, es esencial que las empresas prioricen la planeación estratégica como herramienta clave para mejorar su competitividad y alcanzar el éxito en el mercado. Esto les permite establecer objetivos claros, optimizar el desempeño de los colaboradores y mantener una ventaja competitiva sostenible.

## Agradecimientos

A los padres o cuidadores que durante su dolor, accedieron a contribuir con el estudio.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Adan Gallo, J. C., Munar López, L. A., Romero Duque, G. A. & Gordillo Galeano, A. (2022). Nuevos desafíos de las pequeñas y medianas empresas en tiempos de pandemia. *Tecnura*, 26(72), 185-208. <https://doi.org/10.14483/22487638.17879>









- Aguado Riveros, U., Saico Salvador, S. R., Aguilar Cuevas, L. A., Santillán Enciso, C. L., Ninamango Solís, O. L., Ramos Parra, A. A., & Balbin Minaya, V. M. (2024). Influencia de la planeación estratégica en la competitividad de los colaboradores del centro comercial Plaza Seiko. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS20122024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.127>
- Apolinario Muñoz, J. M. (2023). *Planeación estratégica en las MiPymes, comuna San Pedro, provincia de Santa Elena, año 2022* (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2023). <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10089>
- Martínez González, R. (2020). *El secreto detrás de una tesis*. Coppell, Texas. 328 P. <https://www.amazon.com/-/es/Dra-Rosario-Mart%C3%ADnez/dp/6120050590>
- Carrasco, J., & Huayapa, R. (2018). *Planeación estratégica y la competitividad en la empresa Cool Systems SAC, en Ate, 2018* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64724/Carrasco\\_BJC\\_Huayapa\\_QR-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64724/Carrasco_BJC_Huayapa_QR-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Cascamayta, J. (2018). *Planeación estratégica para la competitividad de la empresa equipos Rossi - Cusco 2018* [Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34041/cascamayta\\_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34041/cascamayta_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castaño, L., & Gutierrez, A. (2011). *Propuesta para determinar la competitividad en las empresas del sector comercial del área metropolitana centro occidente amco* [Universidad Tecnológica de Pereira]. <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/bbc6a09c-e31c-43d2-a4b8-d8da8fac6f3b/content>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cuervo, C. (2020). *diseño de un modelo de plan estratégico apoyado en el cuadro de mando integral (cmi) para el cumplimiento de objetivos organizacionales de la empresa metalco sas en la ciudad de bogotá* [Universidad Católica de Colombia]. [https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25528/1/TRABAJO\\_DE\\_GRADO.pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25528/1/TRABAJO_DE_GRADO.pdf)
- Díaz, V. H. L., & Vargas, D. L. R. (2023). Variables influyentes en la gestión administrativa de las pymes. *MLS Law and International Politics*, 2(2). <https://www.mlsjournals.com/MLS-Law-International-Politics/article/view/2420>
- Enríquez, M. (2018). *Planificación estratégica para la microempresa de calzado Best Cia. Ltda. Ubicada en la ciudad de Machachi, Cantón Mejía* [Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18521/1/T-UCE-0003-CAD-125.pdf>
- Flores, M. (2022). *Planeación Estratégica y Marketing Digital en la Tienda Virtual Compra ME EIRL, Lima 2021* [Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86374/Flores\\_MME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86374/Flores_MME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fred, D. R. (2013). *Administración Estratégica* (14.ª ed.). Pearson Educación. Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs) and Decent Work*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_843144.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_843144.pdf)
- Galarza, J., Parra, J. O., & Zamora, E. G. Z. (2022). Importancia de las estrategias en las Obligaciones Tributarias frente a la Emergencia Sanitaria Covid-19 en Pymes de Cuenca, Ecuador. *Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(31), 6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8422873>
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 21(1), 242-267. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99357718032>

- Aguado Riveros, U., Saico Salvador, S. R., Aguilar Cuevas, L. A., Santillán Enciso, C. L., Ninamango Solís, O. L., Ramos Parra, A. A., & Balbin Minaya, V. M. (2024). Influencia de la planeación estratégica en la competitividad de los colaboradores del centro comercial Plaza Seiko. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS20122024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.127>
- Jimenez Jerez, S. M., & Segura Lumbi, M. D. L. Á. (2024). La gestión administrativa y la competitividad en las cooperativas de transporte público urbano en el cantón Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/ec46a111-367a-4772-ae8-73172c6e3b8c>
- Lombeida, E. (2022). *La planificación estratégica y la sostenibilidad en las empresas del Distrito Metropolitano de Quito* [Universidad Central del Ecuador]. [http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26929/1/FCA-CPO-LOMBEIDA\\_EDISON.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26929/1/FCA-CPO-LOMBEIDA_EDISON.pdf)
- López, B. (2019). *La planeación estratégica y su influencia en la gestión empresarial de las empresas MYPES del sector manufactura, del distrito de Tacna, año 2017* [Universidad Nacional Jorge Baadre Grohmann]. [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3508/187\\_2019\\_lopez\\_mazuelos\\_bp\\_espg\\_maestria\\_gestion\\_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3508/187_2019_lopez_mazuelos_bp_espg_maestria_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mora-Hernández, L. F., & Cordero-Díaz, M. C. (2023). Contabilidad gerencial y su incidencia en la supervivencia de las Pymes. *Reflexiones Contables*, 6(1), 78-90. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/RC/article/view/3601>
- Orrala, G., & Tatiana, G. (2023). Planeación estratégica y productividad en confecciones Choopers de la comuna Monteverde, provincia de Santa Elena, año 2022 (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2023.). <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9337/1/UPSE-TAE-2023-0066.pdf>
- Pacheco, A. (2022). *Planificación estratégica para el Centro de Mediación LAYEVSKA de la ciudad de Quito, periodo 2021 – 2023* [Universidad Central del Ecuador]. [http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27325/1/FCA-CPO-PACHECO\\_ANA.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27325/1/FCA-CPO-PACHECO_ANA.pdf)
- Paredes-Pérez, M. A., Palomino-Crispin, A. E., Amaya-Munguia, A. A., Sanchez-Julcarima, G. J., & Aliaga-Balbin, H. (2022). Marketing digital y fidelización de clientes en el desarrollo de la sostenibilidad comercial de la región Junín. *Gaceta Científica*, 8(2), 63-69. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1444>
- Peñañiel Loor, J. F., Muñoz Soledispa, L. Y. & Mosquera Tuárez, L. F. (2020). LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA COMO HERRAMIENTA EN LAS EMPRESAS. *UNESUM - Ciencias Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 105-116. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.237>
- Porter, M. E. (2015). *Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. Grupo Editorial Patria. 2 e. México. 408 páginas. [https://books.google.co.ve/books?id=n0dDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=true](https://books.google.co.ve/books?id=n0dDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true)
- Quispe Quispe, A. M., & Torres Chaman, R. (2023). *El impacto del Covid 19 sobre la liquidez y solvencia de las microempresas del sector turismo de la provincia de Cusco, 2020*. (Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, Título Profesional de Contador Público) <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/8208>
- Ruiz, F. (2021). El desarrollo productivo de las Pymes en la post pandemia. *Perspectivas: revista de ciencias sociales*, 6(11), 288-300. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9175703>
- SAP News Center Latinoamérica Blog. (2021). *El Futuro del Trabajo: Cómo las Pymes Pueden Generar Empleo y Crecimiento Económico*. <https://news.sap.com/latinamerica/2021/06/el-futuro-del-trabajo-como-las-pymes-pueden-generar-empleo-y-crecimiento-economico/>
- Zumarán, A. O., Villacorta, M. P., Rojas, J. C. T., & Tavera, C. C. V. (2023). *Modelo Prolab "Meapunto", Propuesta Para Promover el Desarrollo Económico de las Mypes en el Perú* (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Perú (Peru)). <https://search.proquest.com/openview/b64b0497e419ac2a29785c7c27adbb89/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>

## Representación femenina en los comités editoriales de revistas de psicología de alto impacto en el mundo

### *Female representation in the editorial committees of high-impact psychology journals in the world*

Christian Renzo, Aquino-Canchari <sup>1</sup>  ; César José Cabieses-Pechú <sup>2</sup> ; Jean Paul Moreno-Palomino <sup>3</sup> ; Yuly Selmira Hilario-Pizarro <sup>2</sup> ; César Iván Rojas Jara <sup>2</sup> 

1 Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.

2 Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Perú.

3 Universidad Católica Sede Sapientae, Tarma, Perú.

### Resumen

Introducción: Los comités editoriales de cada revista desempeñan un papel fundamental para resolver los prejuicios de género en el proceso de publicación y revisión por pares. Objetivo: Estimar el porcentaje de representación femenina en los comités editoriales de revistas de psicología de alto impacto en el mundo. Métodos: Estudio observacional, transversal. Se analizaron revistas de psicología editadas en el mundo, actualizadas y vigentes en 2022, incluidas en Scimago Journal & Country Rank (SJR). Resultados: Se analizaron 585 revistas que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. Para el cargo de editor en jefe y/o director, editores asociados y miembros del consejo editorial o consultivo la participación femenina fue de 35.65%, 46.08% y 45.03%, respectivamente. Además, las mujeres investigadoras tienen mayor participación en revistas procedentes de Portugal (32.32%), clasificadas en el cuartil Q1 (45.64%), y en especialidades afines a Educational psychology (53.03%) y Psychology miscellaneous (48.66%). Finalmente, el incremento de mujeres directoras o editoras en jefe tuvo correlación con una mayor participación de editoras asociadas ( $r_s = 0.143$ ,  $p = 0.001$ ) y mujeres dentro del consejo consultivo ( $r_s = 0.138$ ,  $p = 0.001$ ). Conclusión: Nuestro estudio encontró que las mujeres están subrepresentadas en los comités editoriales de revistas de psicología de alto impacto. Los editores de revistas de psicología deben abogar por políticas que promuevan la igualdad de género.

**Palabras clave:** género; mujer; psicología; editor; consejo editorial; investigación.

### Abstract

The editorial committees of each journal play a fundamental role in resolving gender bias in the publication process. The objective of the work was to estimate the percentage of female representation in the editorial committees of high-impact psychology journals in the world. The analysis was performed from psychology journals, published in the world, updated and current in 2022, indexed to Scopus. For the position of editor-in-chief and/or director, editorial committee and advisory board, female participation was 35.65%, 46.08% and 45.03%, respectively. In addition, female researchers have a greater participation in journals from Portugal (32.32%), classified in the Q1 quartile (45.64%), and in a specialty related to educational psychology (53.03%). Finally, the increase in women in editorial leadership was correlated with a greater participation of women in the editorial committee and advisory board.

**Keywords:** gender; women; psychology; editor; editorial committee; research.

Recibido/Received	17-09--2024	Aprobado/Approved	12-11-2024	Publicado/Published	13-11-2024
-------------------	-------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

La igualdad de género ha sido un principio fundamental desde su consagración en la Carta de las Naciones Unidas en 1945 (United Nations, 2022). Sin embargo, a 77 años de su proclamación, la desigualdad de género sigue siendo un desafío persistente en la agenda global. A pesar de que 131 países han implementado políticas relacionadas con el género en la última década, se estima que más de 2500 millones de mujeres viven en naciones con al menos una ley discriminatoria (UN Women, 2019). Este contexto revela la necesidad urgente de abordar las barreras estructurales que limitan la participación de las mujeres en diversos ámbitos, incluida la investigación científica.

La representación femenina en las carreras STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas) se ve obstaculizada por múltiples factores. Según Bonilla et al. (2021), estas barreras han restringido el acceso de las mujeres a oportunidades en estos campos, así como su participación en la construcción comunitaria y la diplomacia científica. Para entender las causas de esta baja participación, se han propuesto diversas metáforas como el "efecto Curie", el "efecto Matilda", el "techo de cristal" y el "suelo pegajoso", que explican cómo los factores psicológicos, sociales y estructurales interactúan para perpetuar esta desigualdad (OEI-Ecuador et al., 2020; Ceci & Williams, 2011).

En los últimos años, ha aumentado la investigación en psicología, lo que ha llevado a un crecimiento en la difusión de estudios a través de revistas científicas (García-Martínez et al., 2012). El comité editorial de estas revistas juega un papel crucial en la calidad y reputación de la ciencia publicada. A pesar de los esfuerzos por aumentar la inclusión femenina en los equipos editoriales, la representación sigue siendo insuficiente (Bierer et al., 2022). Estudios previos han documentado la participación limitada de mujeres en comités editoriales de revistas biomédicas (Sarna et al., 2020; Aquino-Canchari et al., 2021). Por ejemplo, Palser et al. (2022) informaron que el 50% de los editores eran hombres en 50 consejos editoriales de revistas dedicadas a la psicología y neurociencia.

A pesar del reconocimiento creciente sobre la importancia de incluir a las mujeres en roles editoriales y científicos, aún faltan estudios que evalúen este comportamiento en un número significativo de revistas psicológicas a nivel mundial. Esta falta de datos subraya la necesidad de una investigación más profunda para entender y mejorar la representación femenina en estos espacios.

Por lo tanto, el objetivo principal de esta investigación es evaluar la representación femenina en los comités editoriales de revistas de psicología de alto impacto a nivel global, para contribuir a una mejor comprensión del estado actual del liderazgo femenino en la ciencia psicológica y proporcionar información valiosa para futuras políticas que promuevan una mayor equidad en este ámbito.

## Materiales y métodos

Se realizó un estudio observacional de tipo transversal. Se seleccionaron revistas indizadas en Scopus correspondientes a la edición del año 2020. Los criterios de inclusión se centraron en revistas evaluadas por Scimago Journal & Country Rank (SJR) y que están clasificadas en los cuartiles Q1 y Q2. Se excluyeron las revistas que no proporcionaban acceso a la composición de sus comités editoriales a través de sus páginas web, así como aquellas que pertenecen a casas editoriales fuera de su país de origen.

La selección de revistas se realizó mediante una búsqueda exhaustiva en la plataforma SJR, específicamente en la categoría "psychology", abarcando todas las categorías temáticas y regiones. Este proceso tuvo lugar entre el 3 y el 5 de enero de 2022, garantizando así la actualidad y relevancia de las publicaciones seleccionadas.

Para identificar el género de cada miembro del comité editorial, se utilizó un enfoque basado en los nombres de pila. Se recurrió a perfiles disponibles en los sitios web institucionales y en redes sociales

profesionales, como LinkedIn y Research Gate. En aquellos casos donde no se contaba con información suficiente, se empleó el programa Gender API, que proporciona un valor porcentual para determinar el género basado en el primer nombre, considerando un porcentaje de certeza superior al 90% como criterio para la identificación del género. En situaciones donde persistían dudas, se realizó una búsqueda exhaustiva en Google para confirmar la identidad.

La composición del comité editorial fue categorizada en tres grupos: a) editores en jefe o directores generales; b) consejo editorial, que incluye editores asociados o adjuntos; y c) consejo consultivo, que abarca a los revisores. No se incluyeron en este análisis los puestos editoriales relacionados con la gestión editorial o funciones administrativas.

Adicionalmente, se evaluó la especialidad de cada miembro según la categoría SJR y el título de la revista, así como su cuartil (Q1 o Q2) y el país de origen de la sede editorial. Para la recolección de datos, se diseñó una ficha de registro utilizando Microsoft Excel versión 2017, donde se incluyeron todas las variables estudiadas.

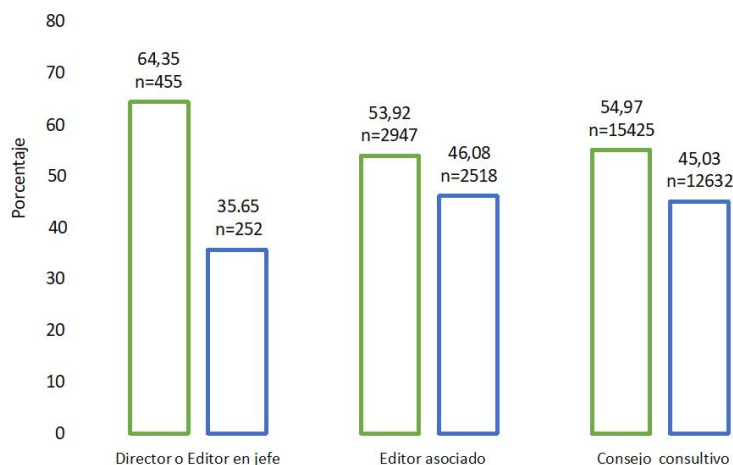
El análisis estadístico se llevó a cabo utilizando el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS), versión 22. Se realizó un análisis descriptivo mediante frecuencias y porcentajes para presentar los datos recolectados. Para determinar la asociación entre variables cuantitativas, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, estableciendo un nivel de significancia  $p \leq 0.05$ .

Consideraciones éticas: no requirió la aprobación de un comité de ética ya que los datos se encuentran disponibles públicamente y son de acceso libre.

## Resultados

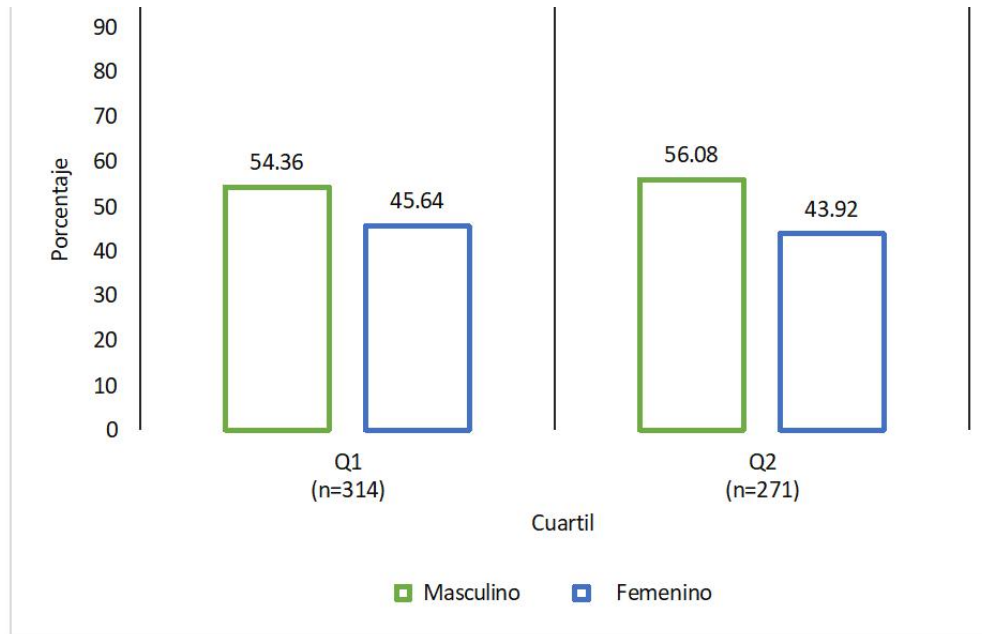
Se analizaron un total de 585 revistas que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión establecidos para este estudio. En cuanto a las funciones dentro de los comités editoriales, se identificaron 707 editores en jefe y/o directores, 5,465 miembros del consejo editorial y 28,057 miembros del consejo consultivo.

La participación femenina en los diferentes roles del comité editorial fue la siguiente: para el cargo de editor en jefe y/o director, las mujeres representaron el 35.65%; en el consejo editorial, la participación femenina alcanzó el 46.08%; y en el consejo consultivo, fue del 45.03% (Figura 1). Estos datos reflejan una representación significativa de mujeres en las funciones editoriales, aunque también indican que aún persisten brechas de género en estos espacios.



**Figura 1.** Proporción de mujeres según posición editorial en revistas de psicología de alto impacto

En relación al cuartil de la revista, se encontró una mayor proporción de mujeres en puestos editoriales de revistas posicionadas en Q1 (45.64%) (Figure 2).



\*n=Número de editoras por cuartil de revista

**Figura 2.** Proporción de mujeres según posición editorial en revistas de psicología de alto impacto, según cuartil

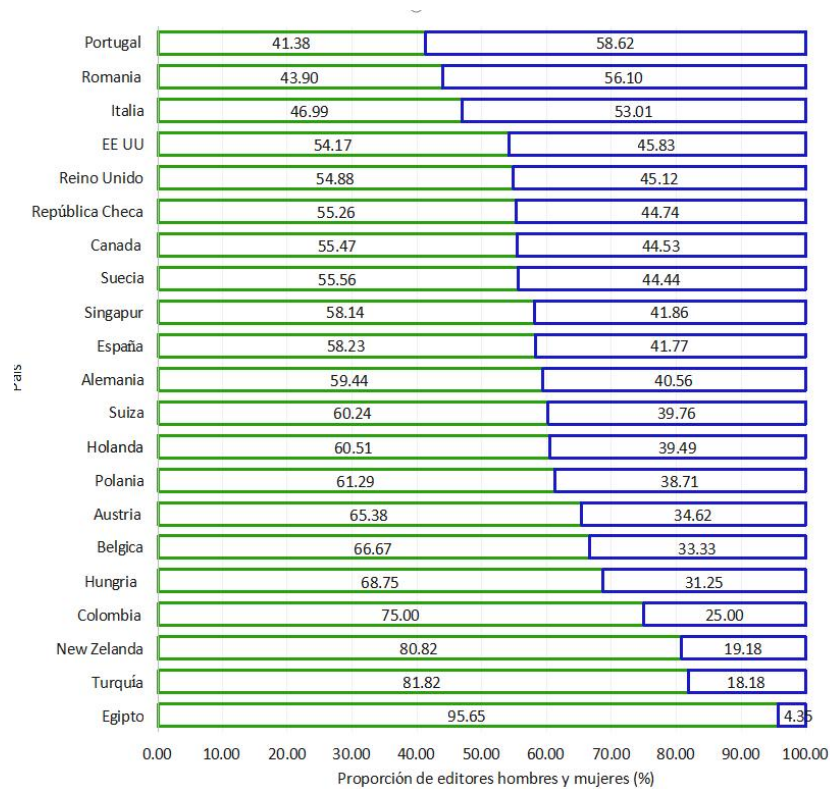
Respecto a la proporción de mujeres en los comités editoriales, se observó una variabilidad significativa según el país de origen de las revistas analizadas. La mayor participación femenina se evidenció en Rumanía, donde alcanzó un 56.10%, seguida por Italia con un 53.01%, y Portugal con un 32.32%. En los Estados Unidos, la participación femenina fue del 45.83% (Figura 3).

En contraste, países como Egipto (4.35%), Turquía (18.18%), Nueva Zelanda (19.18%), Colombia (25.00%) y Hungría (31.25%) mostraron una menor representación de mujeres en sus comités editoriales. Estos hallazgos reflejan no solo diferencias en la inclusión de género en los espacios editoriales, sino también posibles influencias culturales y estructurales que afectan la representación femenina en estos roles.

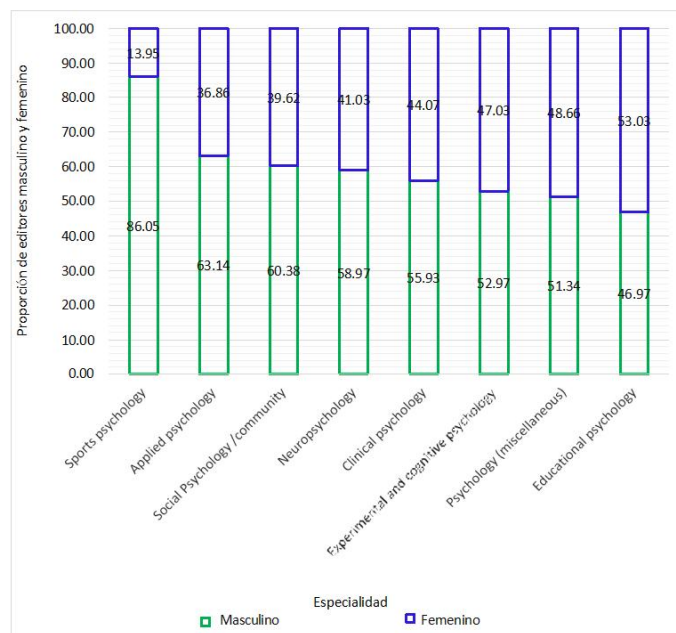
Respecto a la especialidad de las revistas analizadas, se evidenció una mayor presencia de mujeres en los comités editoriales de las siguientes áreas: psicología educativa (53.03%), psicología (miscelánea) (48.66%), psicología experimental y cognitiva (47.03%) y psicología clínica (44.07%) (Figura 4). Estos resultados indican que las revistas en el ámbito de la psicología educativa presentan la mayor representación femenina, lo que sugiere un entorno más inclusivo en comparación con otras especialidades.

La figura 4 ilustra claramente la distribución de la participación femenina en los diferentes campos de la psicología, destacando que, aunque hay una representación notable en las áreas mencionadas, aún existen brechas en otras especialidades. Estos hallazgos subrayan la importancia de seguir promoviendo la inclusión de mujeres en los comités editoriales, especialmente en aquellas áreas

donde su representación es inferior. La variabilidad en la presencia femenina según la especialidad también puede reflejar factores estructurales y culturales que influyen en la participación de mujeres en roles editoriales dentro del ámbito científico.

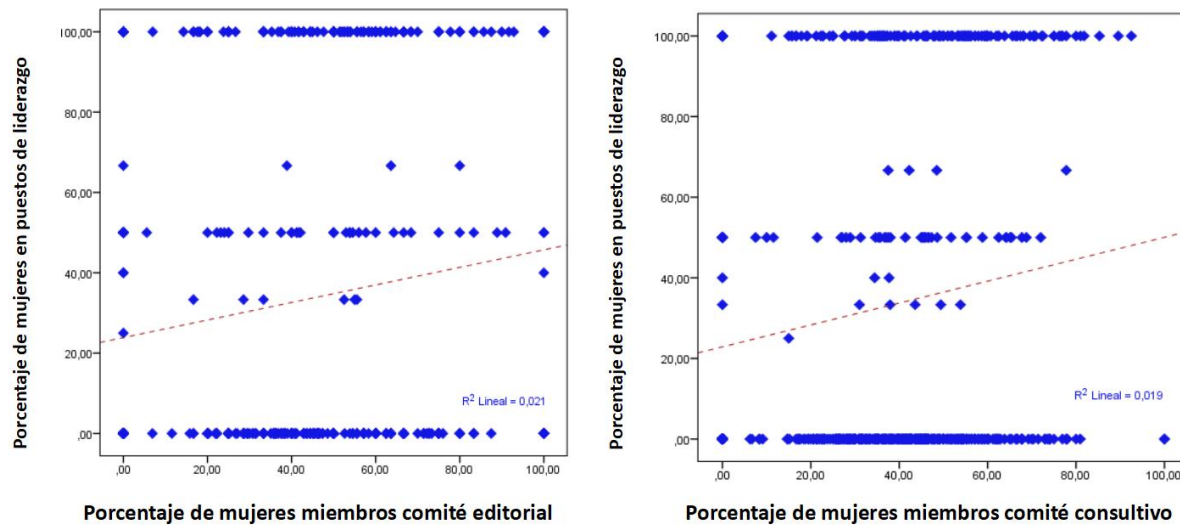


**Figura 3.** Proporción de mujeres según posición editorial en revistas de psicología de alto impacto, por país



**Figura 4.** Proporción de mujeres según posición editorial en revistas de psicología de alto impacto, por especialidad

Se evidenció que cuando una mujer ocupaba el cargo de editora en jefe o directora de la revista, esto se asociaba significativamente con una mayor proporción de mujeres en el comité editorial ( $r_s = 0.143$ ,  $p = 0.001$ ) y con una mayor participación femenina como miembros del consejo editorial o consultivo ( $r_s = 0.138$ ,  $p = 0.001$ ) (Figura 5). Estos hallazgos sugieren que la presencia de mujeres en posiciones de liderazgo editorial puede tener un impacto positivo en la inclusión de más mujeres en roles dentro de los comités.



**Figura 5.** Mujeres en puestos de liderazgo y su asociación con la presencia de mujeres en puestos editoriales y de comités asesores

## Discusión

La discusión sobre la participación de las mujeres en la ciencia y, en particular, en los comités editoriales de revistas científicas, revela un panorama complejo y multifacético. Según la UNESCO, la representación femenina en diversas disciplinas científicas sigue siendo baja, con cifras que oscilan entre el 18.40% en ingeniería y tecnología y el 46.40% en ciencias sociales (UNESCO, s. f.). Esta situación se refleja en el ámbito de la investigación, donde las mujeres a menudo enfrentan obstáculos significativos al postular a fondos, becas y posiciones académicas (Lerchenmueller et al., 2019). Sin embargo, a pesar de estas barreras, se ha observado una tendencia positiva en los últimos años, con un aumento notable en la participación femenina tanto en la autoría de publicaciones como en los comités editoriales de revistas científicas.

Los hallazgos de este estudio indican que, aunque las mujeres están subrepresentadas en los cargos de liderazgo editorial dentro de las revistas de psicología de alto impacto, su participación es superior en comparación con otras disciplinas médicas. Por ejemplo, la representación femenina en odontología es del 22.91% (Aquino-Canchari et al., 2021), mientras que en radiología es solo del 8.87% (Alkhawtani et al., 2021). Esto sugiere que el campo de la psicología puede estar avanzando hacia una mayor equidad de género en comparación con otras áreas más tradicionalmente dominadas por hombres.

Además, la presencia de mujeres en otros puestos editoriales fue del 46.08% en el consejo editorial y del 45.03% en el consejo consultivo. Estos porcentajes son superiores a los reportados por Aquino-Canchari et al. (2022), donde las mujeres representaron el 28.90% y el 19.00%, respectivamente, en revistas médicas latinoamericanas. Sin embargo, estos resultados son inferiores a los encontrados por



González Sala y Osca-Lluch (2018), quienes reportaron una representación del 44.70% de mujeres como editoras asociadas en revistas iberoamericanas de psicología.

A pesar del aumento generalizado de mujeres en posiciones académicas —que pasó del 40.00% en liderazgo académico en 2003 al 56.00% en 2015— y un incremento del 126% en la fuerza laboral académica femenina entre 1995 y 2015 (APA, 2020), la escasa participación femenina como editoras en jefe sigue siendo preocupante. Este desajuste sugiere que las estructuras organizativas dentro del ámbito editorial aún no han evolucionado al mismo ritmo que otros sectores académicos. El análisis también reveló que las revistas clasificadas como de alto impacto (Q1) presentan una mayor presencia de mujeres en sus comités editoriales, lo cual coincide con los hallazgos de Aquino-Canchari et al. (2022). Sin embargo, este resultado contrasta con lo reportado por González y Osca (2017), quienes encontraron que un mejor posicionamiento editorial se asociaba con una mayor presencia masculina.

En cuanto a la variabilidad geográfica observada en la representación femenina, se destacó que países como Portugal mostraron una mayor participación femenina comparada con lo reportado por Palser et al. (2022) y Hafeez et al. (2019), quienes encontraron cifras más bajas para Estados Unidos y Reino Unido respectivamente. Esto sugiere que factores culturales y estructurales pueden influir significativamente en la inclusión de mujeres dentro de los comités editoriales a nivel global.

La mayor presencia de mujeres en revistas especializadas en psicología educativa puede explicarse por su relación intrínseca con la docencia, un campo donde las mujeres tienden a estar más representadas. Esta tendencia resalta cómo las dinámicas laborales y educativas pueden influir directamente en las decisiones profesionales de las psicólogas.

Finalmente, se observó que cuando una mujer ocupaba el cargo de editora en jefe o directora, esto se asociaba significativamente con una mayor proporción de mujeres tanto en el comité editorial como en el consejo consultivo ( $r_s = 0.143$ ,  $p = 0.001$ ;  $r_s = 0.138$ ,  $p = 0.001$ ). Estos hallazgos son consistentes con estudios previos que sugieren una correlación positiva entre liderazgo femenino y la inclusión de más mujeres en roles editoriales (Loannidou & Rosantia, 2015). Sin embargo, también existen discrepancias con investigaciones como la de Hafeez et al. (2019), donde se encontró que las mujeres líderes estaban asociadas con menos representación femenina.

Este estudio presenta varias limitaciones que deben ser consideradas al interpretar los resultados. En primer lugar, se basó únicamente en información disponible públicamente, lo que puede no reflejar cambios recientes o datos no actualizados sobre comités editoriales. En segundo lugar, es posible que no se haya capturado adecuadamente a individuos no binarios debido a limitaciones en los pronombres utilizados por los editores. Además, dado que se trata de un análisis transversal, no se pueden observar tendencias a lo largo del tiempo ni cambios históricos significativos.

## Consideraciones finales

En este estudio encontró que las mujeres están subrepresentadas en los comités editoriales de revistas de psicología de alto impacto. Las disparidades de género observadas pueden reflejar desigualdades más amplias dentro del avance académico y profesional femenino. Es crucial que los editores y las instituciones aboguen por políticas que promuevan la igualdad de género para asegurar un entorno más inclusivo y equitativo dentro del ámbito científico.

## Agradecimientos

A la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Alkhwatani, R., Kwee, T., & Kwee, R. (2021). Gender diversity among editorial boards of radiology-related journals. *Clinical Imaging*, 75, 30–33. <https://doi.org/10.1016/j.clinimag.2021.01.007>
- American Psychological Association. (2020). Women's representation among the academic psychology workforce continues to increase. *Center for Workforce Studies*. <https://www.apa.org/workforce/publications/women.pdf>
- Aquino-Canchari, C., Chávez-Bustamante, S., Benites-Ibarra, C., Quijano-Escate, R., & Arroyo-Hernández, H. (2022). Participación femenina en los comités editoriales de revistas médicas en Latinoamérica. *Biomédica: Revista del Instituto Nacional de Salud*, 42(2), 355–363. <https://doi.org/10.7705/biomedica.6120>
- Aquino-Canchari, C., Ojeda-Gómez, R., Merizalde-Ortega, N., & Rodríguez-Valladares, A. (2021). Proportion of women on the editorial committees of dental journals in the world. *Brazilian Dental Science*, 24(4). <https://doi.org/10.4322/bds.2021.e3123>
- Bierer, B., Meloney, L., Ahmed, H., & White, S. (2022). Advancing the inclusion of underrepresented women in clinical research. *Cell Reports Medicine*, 3(4). <https://doi.org/10.1016/j.xcrm.2022.100553>
- Bonilla, K., Cabrera, J., Calles-Minero, C., Torres-Atencio, I., Aquino, K., Renderos, D., & Alonzo, M. (2021). Participation in communities of women scientists in Central America: Implications from the science diplomacy perspective. *Frontiers in Research Metrics and Analytics*, 6. <https://doi.org/10.3389/frma.2021.661508>
- Ceci, S., & Williams, W. (2011). Understanding current causes of women's underrepresentation in science. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 108(8), 3157–3162. <https://doi.org/10.1073/pnas.1014871108>
- Ehrlich, H., Nguyen, J., Sutherland, M., Ali, A., Gill, S., McKenney, M., & Elkbuli, A. (2021). Gender distribution among surgical journals' editorial boards: Empowering women surgeon scientists. *Surgery*, 169(6), 1346–1351. <https://doi.org/10.1016/j.surg.2020.12.026>
- García-Martínez, A., Guerrero-Bote, V., & Moya-Anegón, F. (2012). Producción científica mundial en psicología. *Universitas Psychologica*, 11(3). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-92672012000300002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672012000300002)
- González Sala, F., & Osa-Lluch, J. (2018). Desigualdad de género en órganos directivos y producción científica de las revistas iberoamericanas de psicología de mayor visibilidad internacional. *Revista Española de Documentación Científica*, 41(3), 211. <https://doi.org/10.3989/redc.2018.3.1506>
- Hafeez, D., Waqas, A., Majeed, S., Naveed, S., Afzal, K., Aftab, Z., Zeshan, M., & Khosa, F. (2019). Gender distribution in psychiatry journals' editorial boards worldwide. *Comprehensive Psychiatry*, 94. <https://doi.org/10.1016/j.comppsy.2019.152119>
- Ioannidou, E., & Rosania, A. (2015). Under-representation of women on dental journal editorial boards. *PLOS ONE*, 10(1). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0116630>

Aquino-Canchari, C. R., Cabieses-Pechú, C. J., Moreno-Palomino, J. P., Hilario Pizarro, Y. S., & Rojas Jara, C. I. (2024). Representación femenina en los comités editoriales de revistas de psicología de alto impacto en el mundo. e-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 2, e-RMS01112024.

<https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.93>

Lerchenmueller, M., Sorenson, O., & Jena, A. (2019). Gender differences in how scientists present the importance of their research: Observational study. *BMJ (Clinical Research Ed.)*, 367. <https://doi.org/10.1136/bmj.l6573>

Lobl, M., Grinnell, M., Higgins, S., Yost, K., Grimes, P., & Wysong, A. (2020). Representation of women as editors in dermatology journals: A comprehensive review. *International Journal of Women's Dermatology*, 6(1), 20–24. <https://doi.org/10.1016/j.ijwd.2019.09.002>

OEI-Ecuador, CIESPAL, SENESCYT, REMCI, EPN & INABIO (2020). *Impacto de las mujeres en la ciencia: Género y conocimiento* (Revisado ed.) [Libro electrónico]. Escuela Politécnica Nacional 2020.

Palser E., Lazerwitz M., & Fotopoulou A.(2022). Gender and geographical disparity in editorial boards of journals in psychology and neuroscience. *Nature Neuroscience*, 25(3), 272–279.

Sarna K., Griffin T., Tarlov E., Gerber B., Gabay M., & Suda K.(2020). Trends in gender composition on editorial boards in leading medicine nursing and pharmacy journals. *Journal of the American Pharmacists Association*, 60(4), 565–570.

Subramaniam M., Azad N., Wasan S., & Long M.(2021). Equal opportunity: Women representation on editorial boards and authorship of editorials in gastroenterology and hepatology journals. *American Journal of Gastroenterology*, 116(3), 613–616.







UNESCO.(s.f.). Women in science. <http://uis.unesco.org/en/topic/women-science>

United Nations.(2022). Women and girls – Closing the gender gap. *United Nations*. [https://www.un.org/en/un75/women\\_girls\\_closing\\_gender\\_gap](https://www.un.org/en/un75/women_girls_closing_gender_gap)

UN Women.(2019). UN Women and partners launch new initiative to repeal discriminatory laws worldwide. *UN Women*. <https://www.unwomen.org/en/news/stories/2019/3/news-un-women-and-partners-launch-initiative-to-repeal-discriminatory-laws>

## Evaluación de resultados del concurso de matemática y realidad cañetana 2024: Un Análisis de brechas

### *Evaluation of the results of the 2024 Cañete mathematics and reality contest: An analysis of the gaps*

Carlos Alcides, Almidón Ortiz  ; Miriam Viviana; Ñañez Silva ; Ramón Osorio, Alberto Bueno ; Leonidas, Asto Huaman ; Marcia Adriana, Iberico Díaz 

Universidad Nacional de Cañete: Cañete - Lima, Lima, Perú.

### Resumen

El "I Concurso de Matemática y Realidad Cañetana 2024" se llevó a cabo con el objetivo de evaluar el rendimiento académico de estudiantes de secundaria en matemáticas y analizar las brechas existentes entre la educación en la región de Cañete. El estudio, de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo, incluyó a 137 participantes de diversas instituciones educativas, seleccionados mediante invitación abierta. Se utilizó un cuestionario estructurado, validado por expertos, que abordó tanto el rendimiento en matemáticas como aspectos relacionados con la identidad cultural y el contexto socioeconómico de los estudiantes. Los resultados mostraron un rendimiento heterogéneo, con un promedio general del 65%. Las competencias evaluadas revelaron que los estudiantes destacaron en geometría (87%) y en la sección de realidad cañetana (94%), mientras que las áreas de aritmética y razonamiento matemático presentaron rendimientos más bajos (65.30% y 67%, respectivamente). Además, se identificaron diferencias significativas en el rendimiento según el grado y la condición socioeconómica de los concursantes. Estos hallazgos resaltan la necesidad de implementar metodologías pedagógicas innovadoras que conecten el aprendizaje matemático con la realidad cultural local, lo que podría aumentar la motivación y el interés de los estudiantes. Asimismo, se destaca la importancia de abordar las brechas educativas para mejorar la enseñanza de las matemáticas en la región, contribuyendo al desarrollo educativo y al empoderamiento de los estudiantes a través de un aprendizaje significativo y contextualizado.

**Palabras clave:** concurso de matemática, rendimiento académico, educación básica, brechas educativas, cultura.

### Abstract

The "I Mathematics and Cañetana Reality Contest 2024" was carried out with the aim of evaluating the academic performance of high school students in mathematics and analyzing the existing gaps in the Cañete region. The study, with a quantitative approach and descriptive design, included 137 participants from various educational institutions, selected by open invitation. A structured questionnaire, validated by experts, was used, which addressed both mathematics performance and aspects related to the cultural identity and socioeconomic context of the students. The results showed a heterogeneous performance, with an overall average of 65%. The competencies evaluated revealed that the students stood out in geometry (87%) and in the Cañetana reality section (94%), while the areas of arithmetic and mathematical reasoning presented lower performances (65.30% and 67%, respectively). In addition, significant differences in performance were identified depending on the grade and socioeconomic status of the contestants. These findings highlight the need to implement innovative pedagogical methodologies that connect mathematical learning with the local cultural reality, which could increase students' motivation and interest. Likewise, the importance of addressing educational gaps to improve mathematics teaching in the region is highlighted, contributing to educational development and the empowerment of students through meaningful and contextualized learning.

**Keywords:** mathematics contest, academic performance, basic education, educational gaps, culture.

Recibido/Received	01-10--2024	Aprobado/Approved	12-11-2024	Publicado/Published	15-11-2024
-------------------	-------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

La evaluación de los resultados del "I Concurso de Matemática y Realidad Cañetana 2024" se erige como un estudio crucial para entender las disparidades en el aprendizaje matemático entre los niveles de educación básica y superior en la región de Cañete. Este concurso no solo tiene como objetivo fomentar el interés por las matemáticas entre los estudiantes de secundaria, sino que también busca establecer una conexión significativa entre estos aprendizajes y la rica realidad cultural y social de la región (Agencia de Calidad de la Educación, 2023; UNESCO, 2021). Mediante un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo, se pretende analizar el rendimiento académico de los participantes, identificando las brechas existentes que pueden influir en su transición hacia la educación superior.

La matemática es fundamental en la formación integral de los jóvenes, ya que promueve habilidades críticas como el razonamiento lógico y la resolución de problemas, esenciales para su desarrollo académico y personal (Mora, 2003; Silva Delgado & Rojas Huertas, 2024). Sin embargo, los estudiantes enfrentan diversos desafíos, incluidos factores socioeconómicos y metodologías pedagógicas que pueden limitar su potencial (Alonso-Pastor et al., 2024; Silva Delgado & Rojas Huertas, 2024). Por lo tanto, este estudio no solo se enfoca en evaluar el rendimiento en matemáticas, sino que también busca ofrecer recomendaciones prácticas que contribuyan a mejorar la enseñanza de esta disciplina en Cañete, cerrando las brechas educativas identificadas y empoderando a los estudiantes a través de un aprendizaje significativo y contextualizado.

Además, se propone un análisis exhaustivo no solo de los resultados del concurso, sino también de las implicaciones que estos tienen para el sistema educativo local. Se explorarán factores como el contexto educativo, las estrategias pedagógicas implementadas y el impacto cultural en el aprendizaje matemático. Este enfoque integral permitirá ofrecer recomendaciones que no solo mejoren la enseñanza de las matemáticas en Cañete, sino que también aborden las brechas educativas entre los diferentes niveles. La conexión entre la cultura local y el aprendizaje matemático es esencial para crear un entorno educativo inclusivo y efectivo que responda a las necesidades de todos los estudiantes (Agencia de Calidad de la Educación, 2023; UNESCO, 2021). Al abordar las brechas existentes entre la educación básica y superior, se espera contribuir al desarrollo educativo regional y al empoderamiento de los estudiantes a través de un aprendizaje significativo y contextualizado.

## Materiales y métodos

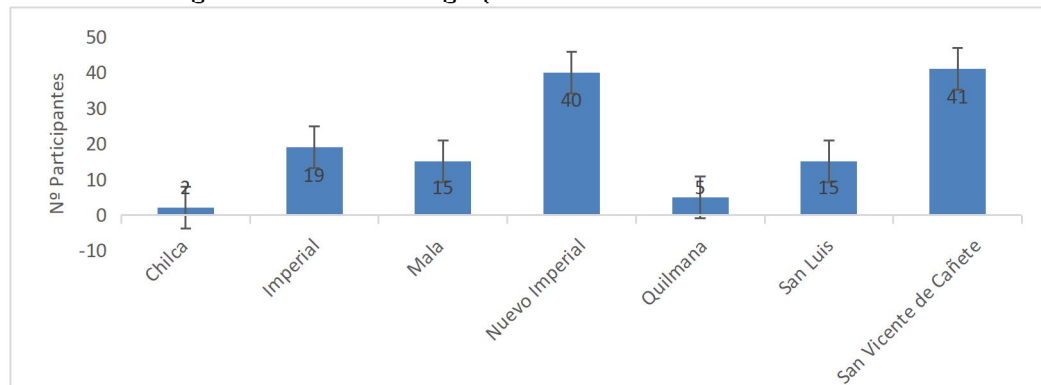
El presente estudio se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño descriptivo para evaluar los resultados del "I Concurso de Matemática y Realidad Cañetana 2024". Este enfoque permitió analizar las brechas en el rendimiento académico de los estudiantes de 5 y 6 grado de educación secundaria.

**Participantes:** La población de estudio estuvo compuesta por 138 estudiantes de secundaria de diversas instituciones educativas de la región de Cañete, de los cuales hubo una inasistencia quedando 137 específicamente aquellos que participaron en el concurso (Figura 1). La selección de los participantes se realizó mediante invitación abierta a todas las instituciones educativas locales, garantizando así una muestra representativa del contexto educativo regional (Universidad Nacional de Cañete [UNDC], 2024).

**Instrumentos:** Para la recolección de datos, se diseñó un cuestionario estructurado que incluía preguntas sobre el rendimiento en matemáticas, así como ítems relacionados con la identidad cultural y el contexto socioeconómico de los estudiantes. El cuestionario fue validado por un grupo de expertos en educación matemática y sometido a una prueba piloto con un grupo reducido de estudiantes para asegurar su claridad y pertinencia; el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.85, lo que indica una alta consistencia interna.

**Procedimiento:** El concurso se llevó a cabo en el campus universitario de la Universidad Nacional de Cañete el 10 de octubre de 2024. Durante el evento, los participantes realizaron una serie de pruebas matemáticas diseñadas para evaluar sus habilidades en razonamiento lógico y resolución de problemas.

Las pruebas incluyeron preguntas de opción múltiple y problemas abiertos que requerían una explicación detallada del proceso utilizado para llegar a la solución. Los resultados fueron recopilados inmediatamente después del concurso y analizados mediante software estadístico (SPSS) para determinar las diferencias significativas entre los grupos.



**Figura 1.** Participación por distritos de la provincia de Cañete - Lima

### Análisis de datos

Los datos obtenidos fueron analizados utilizando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. Se calcularon medias, medianas y desviaciones estándar para describir el rendimiento general en matemáticas.

### Consideraciones éticas

El estudio fue aprobado por el comité ético de la Universidad Nacional de Cañete. Se garantizó la confidencialidad y anonimato de todos los participantes mediante la asignación de códigos identificativos únicos. Además, se obtuvo el consentimiento informado tanto de los estudiantes como de sus padres o tutores legales antes del concurso, asegurando que todos los involucrados comprendieran la naturaleza del estudio y su derecho a retirarse en cualquier momento sin repercusiones.

### Resultados

Se registraron un total de 137 participantes en el concurso, de los cuales 85 (62,04%) corresponden al sexo masculino y 52 (37,96%) al sexo femenino. En cuanto a la distribución por grado, 56 participantes (40,88%) son estudiantes de cuarto grado y 81 (59,12%) son de quinto grado de secundaria.

Se estimó la variabilidad en la participación de los diferentes distritos en el concurso, observándose una mayor concentración de participantes provenientes de San Vicente de Cañete, que representa el 30,43% del total, seguido por Nuevo Imperial con un 28,99%. Estos porcentajes sugieren que estos distritos tienen un interés significativo en futuros concursos, como se detalla en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Participación Distrital en el concurso de matemática y realidad cañetana 2024

Distrito	Nº	%	IC 95%
Chilca	2	1,460	0,177-5,174
Imperial	19	13,868	7,716-20,021
Mala	15	10,945	5,355-16,543
Nuevo Imperial	40	28,197	21,219-37,176
Quilmana	5	3,650	1,195-8,311
San Luis	15	10,945	5,355-16,543
San Vicente de Cañete	41	29,927	21,894-37,960
	<b>137</b>	<b>100,000</b>	

IC 95%: Intervalos de confianza al 95%

En cuanto al tipo de institución educativa, se observó que 72 participantes (52.55%) provienen de colegios públicos, mientras que 66 (47.45%) asisten a colegios privados. Estos datos indican una representación relativamente equilibrada entre ambos tipos de educación en el concurso. Sin embargo, el rendimiento de los estudiantes varió significativamente según el contexto socioeconómico de las instituciones. Los alumnos de colegios privados lograron un promedio del 78,00%, en contraste con un promedio del 62,00% para aquellos de colegios públicos.

Los intervalos de confianza calculados para estos porcentajes proporcionan una medida de la precisión esperada de los mismos. Con un nivel de confianza del 95%, se espera que los verdaderos valores poblacionales se encuentren dentro de estos rangos, lo que refuerza la validez de las estimaciones realizadas sobre la participación distrital en eventos similares futuros. Este enfoque permite una mejor planificación y comprensión de la dinámica de participación en concursos educativos.

Los resultados del concurso mostraron un rendimiento heterogéneo entre los participantes (Tabla 2). La prueba contenía una serie de preguntas que ponían a prueba diversas habilidades matemáticas, como aritmética, geometría y resolución de problemas. El promedio de éxito general fue de 65%, lo que considero tener un conocimiento matemático aceptable de los temas en los estudiantes. A pesar de eso, hubo una importante diferencia en el rendimiento según el grado y condición socioeconómica de los concursantes.

**Tabla 2.** Rendimiento de los concursantes de matemática y realidad cañetana

Competencia	Nº ítems	Nº Concursantes	Nº Respuesta	Nº Acierto	% de Rendimiento
Aritmética	4	137	540	353	65,30
Algebra	4	137	531	393	74,00
Geometría	4	137	502	437	87,00
Trigonometría	4	137	481	366	76,00
Razonamiento Matemático	4	137	548	367	67,00
Realidad Cañetana	5	137	685	644	94,00

La competencia en el desarrollo de habilidades matemáticas se centra en la capacidad de los estudiantes para resolver problemas que requieren razonamiento numérico y lógico. Este enfoque no solo fomenta la creatividad e ingenio de los estudiantes, sino que también les permite enfrentar desafíos matemáticos de manera efectiva, mejorando así su rendimiento académico y habilidades sociales. Además, la competencia incluye actividades y preguntas relacionadas con la cultura, historia y realidad socioeconómica de Cañete, lo que ayuda a los estudiantes a fortalecer su identidad cultural y su conexión con la comunidad local.

Por otra parte, se identificaron brechas, en los estudiantes de gestión privados tendieron a obtener mejores resultados en comparación con sus pares de gestión pública, lo que sugiere que las condiciones socioeconómicas influyen en el acceso a recursos educativos y oportunidades de aprendizaje. Esta situación es indicativa de una tendencia más amplia observada en diversas investigaciones que destacan cómo las instituciones privadas, con mejores recursos y personal docente más capacitado, favorecen un rendimiento académico superior.

En San Luis y Mala presentan las mayores brechas en varios factores educativos, lo que indica que son áreas críticas que requieren atención inmediata. En contraste, San Vicente de Cañete muestra las brechas más bajas en diversos aspectos, sugiriendo un mejor desempeño general en comparación con otros distritos. Este análisis revela que las áreas rurales tienden a tener mayores brechas en comparación con las urbanas, lo que destaca la necesidad de enfoques específicos y estrategias diferenciadas para mejorar la calidad de la educación en estas zonas (Tabla 2).

Así también, los estudiantes de los distritos más pequeños enfrentaron varios desafíos durante el concurso, que impactaron su rendimiento y participación. Uno de los principales obstáculos fue la falta

de recursos educativos y la infraestructura limitada en sus instituciones, a menudo carecen de materiales didácticos adecuados y de tecnología necesaria para preparar a los estudiantes de manera efectiva para un concurso que combina habilidades matemáticas con conocimientos culturales. La escasez de recursos puede llevar a una preparación insuficiente, lo que afecta directamente el desempeño en competencias académicas.

Además, el contexto socioeconómico en el que se encuentran estos distritos también juega un papel crucial. Muchos estudiantes provienen de familias con recursos limitados, lo que puede traducirse en dificultades para acceder a tutorías o actividades extracurriculares que refuercen su aprendizaje. La movilidad geográfica también representa un desafío, ya que algunos estudiantes deben desplazarse largas distancias para asistir a sus escuelas, lo que puede generar cansancio y desmotivación. En conjunto, estos factores crean un entorno educativo menos favorable, limitando las oportunidades de los estudiantes para competir en igualdad de condiciones con aquellos provenientes.

**Tabla 2.** Brechas en factores educativos según el distrito de procedencia

Ítems	Distrito						
	Imperial	Nuevo Imperial	San Vicente de Cañete	San Luis	Mala	Quilmana*	Chilca*
Tipo de Área	Urbano	Urbano	Urbano	Rural	Rural	Rural	Urbano
Sistema Educativo	Regular	Regular	Bueno	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular
Nº Concursantes	19	40	41	15	15	5	2
Brecha	Socioeconómicas	5,263	5,000	2,439	6,667	6,667	
	Género	10,526	7,500	9,756	26,667	20,000	
	Recursos Educativos	15,789	2,500	7,317	26,667	6,667	1
	Formación Docente	21,053	17,500	2,439	33,333	13,333	1
	Emocionales y Psicológicas	5,263	12,500	4,878	20,000	6,667	
	Oportunidades de Aprendizaje	15,789	7,500	12,195	26,667	33,333	3
	Participación	26,316	2,500	2,439	6,667	20,000	

\* Debido al tamaño de muestra se registro en unidad

Las brechas educativas no solo afectan el acceso inmediato a la educación superior, sino que también influyen en la calidad de la experiencia educativa y las oportunidades futuras de los estudiantes provenientes de contextos menos favorecidos.

Por otro lado, la estructura de la competencia “La Realidad Cañetana” se presenta como una estrategia pedagógica innovadora que promueve un aprendizaje integral. Al combinar la educación matemática con el conocimiento cultural, esta estructura no solo mejora las competencias académicas de los estudiantes, sino que también los prepara para ser ciudadanos informados y comprometidos con su comunidad. Este enfoque holístico es fundamental para desarrollar individuos capaces de responder a las necesidades sociales y culturales actuales, fomentando un aprendizaje que trasciende el aula y se aplica en contextos reales.

Desde este enfoque, el concursante se sumerge en la historia de Cañete, que abarca desde sus orígenes prehispánicos, donde poblaciones como los Huarco desarrollaron sistemas agrícolas avanzados, hasta su fundación como la “Villa de Santa María de Cañete” en 1556 por el virrey Andrés Hurtado de Mendoza. Durante la época colonial, la región se consolidó como un importante centro económico gracias a su producción agrícola y su ubicación estratégica. En la lucha por la independencia del Perú, Cañete desempeñó un papel destacado, con muchos de sus habitantes uniéndose a las fuerzas patriotas. Con el establecimiento de la República, la provincia continuó evolucionando y adaptándose a los cambios políticos y sociales.



En la actualidad, la rica historia de la región se manifiesta a través de festividades emblemáticas como la Semana de la Cultura Afroperuana y la Fiesta de la Vendimia. Estas celebraciones no solo honran las raíces culturales y agrícolas de Cañete, sino que también fortalecen el sentido de identidad y comunidad entre sus habitantes. A través de estas tradiciones, se promueve un profundo aprecio por la diversidad cultural y se resaltan los valores que unen a la población, enriqueciendo así la cotidianidad cañetana y fomentando un ambiente de cohesión social y orgullo local.

Un aspecto notable del concurso fue el triple empate en el primer puesto, donde tres estudiantes alcanzaron la misma puntuación máxima. Para resolver esta situación, se llevó a cabo un sorteo que determinó al ganador final. Este hecho no solo refleja la capacidad matemática destacada de estos jóvenes, sino también la necesidad de fomentar aún más la competencia sana y el reconocimiento del esfuerzo académico entre todos los participantes (UNDC, 2024).

## Discusión

Las diferencias educativas observadas entre los estudiantes, a partir de los resultados obtenidos en el concurso y la encuesta, revelan la existencia de brechas significativas que afectan el rendimiento académico. Estas brechas educativas reflejan las desigualdades sociales y económicas presentes en la sociedad. El nivel socioeconómico de las familias juega un papel determinante en la educación de los niños, ya que las condiciones de vida, el poder adquisitivo y las aportaciones a la sociedad influyen directamente en las oportunidades educativas disponibles para cada individuo (Krüger, 2012; Silva Delgado & Rojas Huertas, 2024).

Los resultados del concurso revelaron que las diferencias en el rendimiento académico están fuertemente influenciadas por factores socioeconómicos. Las instituciones privadas tienden a ofrecer mejores recursos y docentes más capacitados, lo cual se traduce en un rendimiento académico superior. Esta situación evidencia cómo las condiciones socioeconómicas afectan el acceso a oportunidades educativas y recursos, lo que puede limitar el potencial de los estudiantes en colegios públicos (Delgado & Rojas Huertas, 2024). Estas brechas resaltan la necesidad urgente de políticas educativas inclusivas que garanticen un acceso equitativo a recursos y oportunidades para todos los estudiantes.

Estas diferencias se traducen en barreras educativas notables y evidentes que dificultan el acceso y la permanencia en los sistemas educativos primarios y secundarios, así como el ingreso y la prosecución en el sector universitario (Jhoana & Ángel, 2023; UNESCO, 2021). Los estudiantes de clases sociales más bajas suelen enfrentar mayores desafíos debido a la falta de recursos y apoyo educativo, lo que limita su capacidad para alcanzar el mismo nivel de éxito académico que sus pares de clases más altas (Martín Muñoz, 2023). Además, estas barreras no solo afectan el rendimiento académico, sino que también tienen un impacto significativo en el desarrollo personal y profesional de los estudiantes. La falta de acceso a materiales educativos de calidad, la ausencia de programas de tutoría y mentoría, y la escasez de oportunidades extracurriculares son factores que contribuyen a perpetuar estas desigualdades.

Lo anterior se incrementa con la brecha digital, exacerbada por la pandemia de COVID-19, ha añadido una capa adicional de dificultad para los estudiantes de bajos recursos, quienes a menudo carecen de acceso a dispositivos tecnológicos y conexión a internet adecuada para participar en el aprendizaje en línea (Alvarez, 2024). Estas condiciones crean un ciclo de desventaja que es difícil de romper sin intervenciones específicas y políticas educativas inclusivas que aborden estas disparidades de manera integral.

El concurso de matemática y realidad cañetana, no solo busca evaluar las habilidades matemáticas, sino también conectar a los estudiantes con su contexto cultural, lo que puede influir en su motivación y rendimiento. El contexto y metodología del concurso fueron elaborados por los lineamientos del Comité Organizador de la Olimpiada Mexicana de Matemáticas (OMM), asegurando que los problemas presentados sean relevantes y desafiantes. Cada prueba escrita incluyó problemas que requieren un alto nivel de ingenio y comprensión matemática, lo que permite evaluar no solo el conocimiento básico, sino también la capacidad para resolver problemas complejos (Pino-Fan et al., 2020). La metodología empleada en la investigación incluyó una encuesta aplicada a 100 estudiantes universitarios, lo que permitió identificar una brecha educativa significativa del 90% entre los niveles básicos y superiores.

El análisis de los resultados permite identificar áreas específicas donde se pueden implementar mejoras en la enseñanza matemática. Es fundamental desarrollar estrategias que aborden las desigualdades existentes, proporcionando apoyo adicional a los estudiantes en desventaja. La promoción de metodologías pedagógicas innovadoras que conecten el aprendizaje matemático con la realidad cultural local podría aumentar el interés y la motivación hacia esta materia (Guerrero Villavicencio, 2024). Además, es crucial capacitar a los docentes para asegurar que todos los estudiantes tengan la oportunidad de desarrollar habilidades matemáticas sólidas.

La evaluación de resultados del concurso de matemática y realidad cañetana 2024," destaca la relevancia de identificar y abordar las brechas educativas que existen entre los estudiantes de educación básica y superior en Cañete, que se basa en problemas matemáticos elaborados por expertos, resalta la necesidad de una enseñanza matemática que no solo evalúe habilidades técnicas, sino que también conecte con la realidad cultural y social de los estudiantes. Esto es fundamental para fomentar un interés genuino hacia las matemáticas y mejorar el rendimiento académico en este campo. La investigación también subraya la importancia de capacitar a los docentes, ya que su formación y estrategias pedagógicas son determinantes para cerrar las brechas educativas identificadas (Pino-Fan et al., 2020; Quispe Condori, 2024).

Además, se ha observado que las condiciones socioeconómicas juegan un papel crucial en el acceso a recursos educativos y oportunidades de aprendizaje. Las instituciones educativas con mejores recursos tienden a ofrecer un rendimiento académico superior, lo que acentúa las desigualdades existentes (Krüger, 2012; Alonso-Pastor et al., 2024; Silva Delgado & Rojas Huertas, 2024). Por lo tanto, es imperativo implementar políticas educativas inclusivas que garanticen un acceso equitativo a recursos y oportunidades para todos los estudiantes. No obstante, los desafíos persisten. La implementación de metodologías pedagógicas innovadoras que integren la cultura local con el aprendizaje matemático es crucial para mejorar la calidad educativa en Cañete (Martín Muñoz, 2023). Además, es necesario capacitar a los docentes para que puedan utilizar efectivamente estos enfoques en el aula. La formación continua del profesorado es fundamental para garantizar que puedan adaptarse a las necesidades cambiantes de sus estudiantes y proporcionar una educación inclusiva y equitativa.

Finalmente, el análisis de los resultados del concurso proporciona información valiosa para futuras investigaciones y políticas educativas. Es necesario continuar explorando las causas de estas brechas y desarrollar estrategias efectivas que promuevan una educación más equitativa y de calidad. Solo así se podrá asegurar que todos los estudiantes tengan la oportunidad de alcanzar su máximo potencial académico y contribuir positivamente a su comunidad. En este sentido, la educación matemática debe ser vista como una herramienta clave para la transformación social y el desarrollo integral de los jóvenes en Cañete.

## Consideraciones finales

La realidad cañetana se caracteriza por una rica herencia cultural y social que se refleja en la vida cotidiana de sus habitantes. Cañete, con su diversidad de tradiciones y costumbres, presenta un entorno que puede ser tanto un recurso educativo como un desafío. La conexión con la cultura local es esencial para motivar a los estudiantes en su aprendizaje matemático, ya que permite contextualizar los problemas matemáticos dentro de su realidad cotidiana. Esto es coherente con la idea de que la enseñanza debe partir de situaciones reales que los estudiantes enfrentan, promoviendo así un aprendizaje significativo

## Agradecimientos

A la Universidad Nacional de Cañete.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Agencia de Calidad de la Educación. (2023). Informe sobre el estado de la educación en Perú. <https://www.agenciacalidad.gob.pe/informes/estado-educacion-peru>
- Alonso-Pastor, A., Olaya Acosta, G., & Calmet, E. (2024). Segregación Educativa y Desigualdad Social en el Perú: Un Análisis Espacial en el Nivel Secundario. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, 5–30. <https://doi.org/10.15366/reice2025.23.1.001>
- Alvarez, G. S. V. (2024). La Comunicación Y El Whatsapp, La Práctica Discursiva De Los Estudiantes. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 2, 3. <https://biblioteca.ciencialatina.org/wp-content/uploads/2024/10/LA-COMUNICACION-Y-EL-WHATSAPP-LA-PRACTICA-DISCURSIVA-DE-LOS-ESTUDIANTES-UNIVERSITARIOS-ECUATORIANOS.pdf>
- Guerrero Villavicencio, J. S. (2024). *Gestión educativa del aula en el área de matemática frente al rendimiento académico de los estudiantes de noveno EGB de la unidad educativa Pennsylvania de la ciudad de Guayaquil, periodo 2023-2024* (Master's thesis, La Libertad, Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2024). <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/11480>
- Jhoana, T. M. S., & Ángel, A. M. J. (2023). Desigualdad social, educativa y pandemia Covid-19: aproximación a la realidad vivida por los estudiantes de la Universidad del Pacífico frente a la virtualidad en Buenaventura durante el 2020 hasta 2021. <https://repositorio.unipacifico.edu.co/bitstream/handle/unipacifico/806/Desigualdad%20social%20educativa%20y%20pandemia%20Covid-19%20%281%29.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Krüger, N. S. (2012). Equidad educativa interna y externa en Argentina: un análisis para las últimas décadas. <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/2424>
- Martín Muñoz, R. (2023). Influencia del origen social y los modelos educativos parentales en el rendimiento académico. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/62458>
- Mora, C.-D. (2003). Estrategias para el aprendizaje y la enseñanza de las matemáticas. *Revista de Pedagogía*, 24(70), 181-272. Recuperado en 14 de noviembre de 2024, de

Amidón Ortiz, C., Ñañez Silva, M. V., Alberto Bueno, R. O., Asto Huaman, L., & Iberico Díaz, M. A. (2024). Evaluación de resultados del concurso de matemática y realidad cañetana 2024: Un Análisis de brechas. e-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 2, e-RMS01222024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.95>

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-97922003000200002&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922003000200002&lng=es&tlng=es)

Pino-Fan, L. R., Báez-Huaiquián, D. I., Molina-Cabero, J. G., & Hernández-Arredondo, E. (2020). Criterios utilizados por profesores de matemáticas para el planteamiento de problemas en el aula. *Uniciencia*, 34(2), 114-136. <https://doi.org/10.15359/ru.34-2.7>

Quispe Condori, Y. (2024). Brecha educativa entre estudiantes de Secundaria y Universidad Pública de El Alto. *Alternancia - Revista De Educación E Investigación*, 6(10), 35-. <https://doi.org/10.37260/alternancia.v6n10.3>

Silva Delgado, H., & Rojas Huertas, G. P. (2024). Informe pasantía: Brechas de aprendizaje en la post pandemia en Fusagasugá análisis de los resultados en la prueba saber 11 entre los años 2019-2021. <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/handle/20.500.12558/5484>

UNESCO. (2021). Las brechas de aprendizaje: uso de datos para formular la política educativa. <https://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/ip54-learning-divides-using-data-inform-educational-policy-spanish.pdf>

Universidad Nacional de Cañete [UNDC]. (2024). Resultados del I Concurso de Matemática y Realidad Cañetana. <https://www.undc.edu.pe/resultados-concurso-matematica>

Veliz Huanca, F. B. (2024). Acompañamiento pedagógico para mejorar la práctica docente en el área de matemática de una institución educativa en San Luis. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/3d690e8c-54f9-4591-91b2-2ec0e33422e7>

## Percepciones del valor histórico y arquitectónico de puentes peruanos: Perspectivas de mantenimiento y aplicación de los requisitos del método AASHTO-LRFD

### *Perceptions of the historical and architectural value of peruvian bridges: Maintenance perspectives and application of AASHTO-LRFD method requirements*

Francisco Cyl, Godiño Poma  

Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.

#### Resumen

La preservación y el mantenimiento de puentes históricos en Perú son esenciales para garantizar la seguridad estructural y la continuidad del patrimonio cultural. Sin embargo, muchos de estos puentes enfrentan desafíos significativos debido a su deterioro por factores ambientales y la falta de un enfoque sistemático para su conservación. Un análisis de cinco puentes históricos reveló que el Puente Bolognesi y el Puente Fierro obtuvieron un 90,55% de respuestas favorables en la categoría de Historia, destacándose por su antigüedad y técnicas constructivas, aunque presentan vulnerabilidades sísmicas significativas. El Puente de los Suspiros alcanzó un 88,98% en Popularidad Turística, pero mostró deficiencias en su resistencia. En términos de capacidad estructural, el Puente Bolognesi tiene una frecuencia natural de 2,3 Hz y un desplazamiento máximo bajo carga, lo que indica una buena estabilidad. El Puente Reque, más moderno, mostró una frecuencia natural de 5,2 Hz y desplazamientos mínimos, cumpliendo con los estándares AASHTO-LRFD. Estos generan la necesidad urgente de intervenciones específicas para mejorar la resistencia sísmica y asegurar la preservación del patrimonio arquitectónico. Además, se realizó un análisis estático lineal que demostró que todos los puentes cumplen con los criterios de servicio establecidos por AASHTO, evidenciando deformaciones dentro de límites aceptables. La simulación bajo condiciones reales de carga vehicular confirmó que los puentes pueden soportar el tráfico actual y futuro sin comprometer su integridad estructural.

**Palabras clave:** preservación, puentes históricos, seguridad estructural, vulnerabilidades sísmicas, patrimonio cultural, normas AASHTO.

#### Abstract

The preservation and maintenance of historical bridges in Peru are essential to ensure structural safety and the continuity of cultural heritage. However, many of these bridges face significant challenges due to deterioration from environmental factors and the lack of a systematic approach to their conservation. An analysis of five historical bridges revealed that the Bolognesi Bridge and the Fierro Bridge received 90.55% favorable responses in the History category, standing out for their antiquity and construction techniques, although they exhibit significant seismic vulnerabilities. The Bridge of Sighs achieved 88.98% in Tourist Popularity but showed deficiencies in its resistance to moisture and insects. In terms of structural capacity, the Bolognesi Bridge has a natural frequency of 2.3 Hz and a maximum displacement under load, indicating good stability. The Reque Bridge, being more modern, demonstrated a natural frequency of 5.2 Hz and minimal displacements, meeting AASHTO-LRFD standards. These findings underscore the urgent need for specific interventions to improve seismic resistance and ensure the preservation of architectural heritage. Additionally, a linear static analysis showed that all bridges comply with AASHTO service criteria, exhibiting deformations within acceptable limits. Simulations under real vehicular load conditions confirmed that the bridges can support current and future traffic without compromising their structural integrity.

**Keywords:** mathematics contest, academic performance, basic education, educational gaps, culture.

Recibido/Received	21-09--2024	Aprobado/Approved	12-11-2024	Publicado/Published	17-11-2024
-------------------	-------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

La conservación y el mantenimiento de obras cíviles históricas y arquitectónicamente significativas son esenciales para preservar el patrimonio cultural de un país (Lagos & Arteaga, 2015). En Perú, existen una serie de puentes emblemáticos que no solo funcionan como infraestructuras de transporte, sino que también representan la herencia cultural y arquitectónica del país (Gamboa Grande & Gamboa Grande, 2017; Gencel, 2017; Harja, 2017). Por ello, es crucial mantener estas obras en buen estado.

Los puentes históricos, como el Puente Bolognesi y el Puente Fierro, son testigos del desarrollo ingenieril y arquitectónico a lo largo de los siglos. El Puente Bolognesi, también conocido como Puente de Piedra, fue construido entre 1577 y 1608, y es uno de los más antiguos de Arequipa, realizado con sillar, una piedra volcánica local (Gamboa Grande & Gamboa Grande, 2017; Salazar, 2014). Su construcción no solo facilitó el transporte en la región, sino que se convirtió en un símbolo cultural. Por su parte, el Puente Fierro, diseñado por Eiffel e inaugurado en 1871, representa un notable ejemplo de la ingeniería del siglo XIX y un hito en la arquitectura industrial peruana (Paneles ACH, 2021).

El Puente de los Suspiros en Lima, construido en el siglo XIX con madera, es un ejemplo emblemático del romanticismo arquitectónico que caracteriza a muchos puentes peruanos (Ruiz Cavassa, 2019). Estos puentes han sido testigos de eventos históricos significativos y han servido como puntos de encuentro para las comunidades locales. Por otro lado, el Puente Colgante de Quebrada Honda, aunque más reciente (siglo XX), combina cables de acero y madera, reflejando la evolución en las técnicas constructivas a lo largo del tiempo. Su buen estado de conservación evidencia un esfuerzo continuo por mantener estas estructuras (Ruiz Cavassa, 2019). La diversidad en las técnicas constructivas no solo refleja el avance tecnológico, sino también la adaptación a los recursos locales disponibles.

Asimismo, el Puente Reque en Chiclayo es una infraestructura moderna que forma parte de la carretera Panamericana Norte. Este puente ha sido recientemente rehabilitado y es crucial para el tránsito de vehículos pesados, conectando importantes rutas comerciales en la región de Lambayeque. La rehabilitación del Puente Reque ha mejorado significativamente su capacidad de resistencia y ha generado empleo local, de allí, su importancia tanto económica como social (Henderson Julcapoma, 2021).

La preservación de estos puentes es crucial no solo por su valor histórico, sino también por su funcionalidad actual. Un mantenimiento inadecuado puede llevar a deterioros significativos que comprometen la seguridad y funcionalidad de estas estructuras. Según Frener (2020), la falta de mantenimiento puede resultar en problemas operativos que afectan tanto a los usuarios como a la integridad estructural del puente. Por lo tanto, es esencial implementar programas de inspección y mantenimiento regulares para asegurar su conservación.

Las perspectivas de mantenimiento de cinco puentes históricos en Perú, analizando su estado actual, técnicas constructivas y la aplicación de los requisitos del método AASHTO-LRFD (American Association of State Highway and Transportation Officials - Load and Resistance Factor Design), podrían mejorar significativamente las prácticas actuales de mantenimiento. Este método no solo facilita la identificación de deficiencias estructurales, sino que también ayuda a planificar intervenciones adecuadas basadas en el estado real del puente.

Por ejemplo, el Puente Reque, construido con concreto y acero en el siglo XXI, presenta un estado excelente gracias a su diseño moderno que incorpora principios contemporáneos (Cumpa Carrasco & Palacios Yep, 2024). Sin embargo, incluso este puente podría beneficiarse de las directrices AASHTO-LRFD para asegurar su longevidad.

El método AASHTO-LRFD se ha convertido en un estándar para el diseño y mantenimiento de puentes debido a su enfoque basado en factores de carga y resistencia. Este método permite una

evaluación más precisa del comportamiento estructural bajo diversas condiciones de carga. Según el documento sobre diseño de puentes con AASHTO LRFD (CORE, 2020), este enfoque proporciona una mayor uniformidad en los niveles de seguridad durante el ciclo de vida del puente.

A pesar del reconocimiento del valor cultural y arquitectónico de estos puentes, existen desafíos significativos para su mantenimiento. La falta de recursos financieros y humanos capacitados puede limitar las intervenciones necesarias para preservar estas estructuras. Además, factores ambientales como terremotos o inundaciones pueden afectar gravemente su integridad estructural. La historia sísmica del Perú resalta la importancia de diseñar puentes que puedan resistir tales eventos naturales (Frener, 2020).

El desafío radica no solo en mantener estas estructuras operativas, sino también en hacerlo sin comprometer su valor histórico. Las intervenciones deben ser cuidadosamente planificadas para evitar alterar las características originales que hacen a cada puente único. Esto requiere un balance entre las necesidades modernas y la preservación histórica. **Conclusión**

El mantenimiento adecuado de los puentes históricos y arquitectónicos en Perú es esencial para preservar su legado cultural e ingenieril. La aplicación del método AASHTO-LRFD ofrece una oportunidad valiosa para mejorar las prácticas actuales y asegurar la integridad estructural a largo plazo. Se explorará más a fondo las perspectivas específicas para cada uno de los seise puentes seleccionados, analizando sus características individuales y proponiendo estrategias efectivas basadas en los requisitos del AASHTO-LRFD.

## **Materiales y métodos**

La metodología de este estudio se desarrollará a través de un enfoque sistemático que combina la evaluación estructural, el análisis histórico y la aplicación de los estándares AASHTO-LRFD. Esta metodología se dividirá en varias etapas clave para permitir un análisis exhaustivo de los puentes seleccionados.

**Selección de puentes:** Se seleccionarán cinco puentes históricos y arquitectónicos ubicados en diversas regiones de Perú, incluyendo el Puente Bolognesi, Puente Fierro, Puente de los Suspiros, Puente Colgante de Quebrada Honda y Puente Reque. La selección se basará en criterios como la antigüedad, el valor cultural y el estado de conservación, asegurando que representen una muestra representativa del patrimonio arquitectónico peruano.

**Revisión documental:** Se llevará a cabo una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre la conservación y mantenimiento de puentes históricos, así como sobre la aplicación del método AASHTO-LRFD. Esta revisión incluirá documentos técnicos, artículos académicos y guías normativas relevantes para proporcionar un marco teórico sólido que respalde las mejores prácticas en el mantenimiento de puentes.

**Evaluación de percepciones sobre el valor histórico y arquitectónico:** Se utilizará un instrumento de evaluación diseñado para medir diversos aspectos de los puentes seleccionados, organizándose en cuatro categorías: Historia (5 ítems), Arquitectura (4 ítems), Popularidad Turística (4 ítems) y Valor Cultural (6 ítems). La escala de medición será una escala de Likert del 1 al 10, donde 1 indica el valor más bajo y 10 el más alto, permitiendo obtener una valoración tanto cuantitativa como cualitativa.

### **Evaluación Estructural:**

**Inspección Visual:** Se realizará una inspección visual detallada para identificar signos visibles de deterioro, como grietas, corrosión y deformaciones, siguiendo las pautas establecidas en la "Guía para Inspección de Puentes" del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú.

**Análisis Técnico:** Se aplicarán técnicas avanzadas como el análisis estructural por elementos finitos para modelar cada puente. Este análisis incluirá:

Análisis Estático Lineal para evaluar la respuesta bajo cargas estáticas.

Análisis Modal para determinar las frecuencias naturales y modos de vibración.

Análisis Sísmico Estático para evaluar la capacidad del puente frente a fuerzas sísmicas.

Análisis bajo Sobrecarga Vehicular utilizando trenes de carga estandarizados propuestos por AASHTO.

**Aplicación del Método AASHTO-LRFD:** Se aplicará la metodología AASHTO-LRFD a los resultados obtenidos del análisis estructural. Esto incluirá la determinación de factores de carga adecuados y la evaluación comparativa de las capacidades estructurales con respecto a los requisitos mínimos establecidos por AASHTO.

**Propuestas de Mantenimiento:** Basándose en los hallazgos del análisis estructural y la aplicación del método AASHTO-LRFD, se desarrollarán propuestas específicas para el mantenimiento y rehabilitación de cada puente. Estas incluirán estrategias de mantenimiento preventivo, intervenciones correctivas basadas en deficiencias identificadas y sugerencias para modernizar las estructuras existentes con tecnologías que mejoren su resistencia.

**Validación y Recomendaciones:** Finalmente, se llevará a cabo un proceso de validación donde expertos en ingeniería civil y conservación patrimonial revisarán las propuestas formuladas. Se buscará establecer un consenso sobre las mejores prácticas a seguir en el mantenimiento de puentes históricos en Perú, así como elaborar recomendaciones para futuras investigaciones sobre este tema.

## Resultados

La tabla 1. muestra una variedad de puentes históricos en Perú, cada uno con técnicas constructivas y valores culturales distintos. La mayoría de estos puentes se encuentran en buen estado de conservación, lo que es crucial para su preservación y uso continuo. La aplicación de métodos modernos de mantenimiento, como el AASHTO-LRFD, podría mejorar aún más su longevidad y funcionalidad.

**Tabla 1.** Características y estado de conservación de puentes históricos en Perú

Nombre del Puente	Ubicación	Antigüedad	Valor Cultural	Estado de Conservación	Técnicas Constructivas
Puente Bolognesi	Arequipa	Siglo XVII	Alto	Bueno	Piedra volcánica (sillar)
Puente Fierro	Arequipa	Siglo XIX	Alto	Bueno	Hierro forjado (diseñado por Eiffel)
Puente de los Suspiros	Lima (Barranco)	Siglo XIX	Alto	Bueno	Madera
Puente Colgante de Quebrada Honda	Tarapoto	Siglo XX	Medio	Bueno	Cables de acero y madera
Puente Reque	Chiclayo	Siglo XXI	Medio	Excelente	Concreto y acero

Cada técnica constructiva tiene sus propias ventajas y desventajas, así como requerimientos específicos de mantenimiento. La elección de materiales y técnicas debe considerar no solo la durabilidad y resistencia, sino también los recursos disponibles para el mantenimiento a largo plazo. Implementar un plan de mantenimiento adecuado es crucial para preservar la integridad y el valor cultural de los puentes históricos en Perú.

La percepción sobre el valor histórico y arquitectónico de los puentes históricos en Perú es generalmente alta, especialmente para aquellos que han sido bien conservados y mantenidos. Estos puentes no solo representan logros de ingeniería y arquitectura de sus respectivas épocas, sino que también son símbolos culturales y patrimoniales importantes para las comunidades locales y el país en general (tabla 3).



**Tabla 2. Comparación de técnicas constructivas y requerimientos de mantenimiento de puentes históricos en Perú**

Técnicas Constructivas	Características	Ventajas	Desventajas	Mantenimiento	Frecuencia
<b>Piedra Volcánica (Sillar) (Puente Bolognesi)</b>	La piedra volcánica es duradera y resistente a la intemperie. Su uso en construcción data de la época colonial en Perú.	Alta durabilidad, resistencia a condiciones climáticas adversas.	Pesada y difícil de trabajar, requiere habilidades especializadas para su manipulación.	Inspecciones periódicas para detectar grietas y erosión. Limpieza para remover vegetación y suciedad acumulada.	Anual o bianual, dependiendo de las condiciones ambientales.
<b>Hierro Forjado (Puente Fierro)</b>	Utilizado en el siglo XIX, el hierro forjado es conocido por su resistencia y capacidad para soportar grandes cargas.	Alta resistencia estructural, flexibilidad en el diseño.	Susceptible a la corrosión, requiere mantenimiento regular para prevenir el óxido.	Aplicación de recubrimientos protectores contra la corrosión, inspección y reparación de áreas oxidadas.	Anual, con inspecciones más frecuentes en ambientes húmedos o salinos.
<b>Madera (Puente de los Suspiros)</b>	La madera es un material tradicional, utilizado por su disponibilidad y facilidad de trabajo.	Ligera, fácil de trabajar, estética natural.	Vulnerable a la humedad, insectos y fuego, requiere tratamientos protectores y mantenimiento frecuente.	Tratamientos contra insectos y humedad, reemplazo de partes dañadas, aplicación de barnices o pinturas protectoras.	Semestral o anual, dependiendo de la exposición a elementos climáticos.
<b>Cables de Acero y Madera (Puente Colgante de Quebrada Honda)</b>	Combinación de cables de acero para la estructura principal y madera para la superficie.	Flexibilidad y resistencia, adecuado para puentes colgantes.	La madera requiere mantenimiento regular, y los cables de acero deben ser inspeccionados para detectar corrosión.	Inspección de cables para detectar corrosión, tratamiento de la madera, ajuste de tensiones en los cables.	Anual, con inspecciones adicionales después de eventos climáticos extremos.
<b>Concreto y Acero (Puente Reque)</b>	Materiales modernos que ofrecen alta resistencia y durabilidad.	Alta resistencia a cargas pesadas, durabilidad, bajo mantenimiento.	Costos iniciales elevados, requiere técnicas especializadas para su construcción.	Inspección de fisuras y corrosión en el acero, reparación de grietas en el concreto, aplicación de selladores protectores.	Bianual, con inspecciones adicionales según el uso y las condiciones ambientales.

**Tabla 3. Percepción de puentes históricos en Perú: Evaluación de historia, arquitectura, popularidad turística y valor cultural**

Puente	Historia (1-10)			Arquitectura (1-10)			Popularidad Turística (1-10)			Valor Cultural (1-10)		
	Nº de RF	%	Categoría	Nº de RF	%	Categoría	Nº de RF	%	Categoría	Nº de RF	%	Categoría
<b>Bolognesi</b>	115	90,551	9	104	81,890	8	104	81,890	8	113	88,976	9
<b>Fierro</b>	102	80,315	8	115	90,551	9	86	67,717	7	99	77,953	8
<b>Suspiros</b>	93	73,228	7	87	68,504	7	113	88,976	9	101	79,528	8
<b>Colgante de Quebrada Honda</b>	74	58,268	6	75	59,055	6	89	70,079	7	88	69,291	7
<b>Reque</b>	62	48,819	5	87	68,504	7	81	63,780	6	77	60,630	6

La tabla 3, presenta la percepción de los encuestados sobre cinco puentes históricos en Perú, evaluados en cuatro categorías: Historia, Arquitectura, Popularidad Turística y Valor Cultural. El Puente Bolognesi destaca en las categorías de Historia y Valor Cultural, obteniendo un 90,551% y 88,976% de respuestas favorables, respectivamente, con calificaciones promedio de 9 en ambas. Por su parte, el Puente Fierro sobresale en Arquitectura con un 90,551% de respuestas favorables y una calificación promedio también de 9. El Puente de los Suspiros es altamente valorado en Popularidad Turística, alcanzando un 88,976% de respuestas favorables y una calificación promedio de 9. En contraste, el Puente Colgante de Quebrada Honda y el Puente Reque presentan percepciones más bajas, especialmente en Historia, con calificaciones promedio de 6 y 5, respectivamente.

La evaluación de resistencia y vulnerabilidad de las obras cíviles, se muestran en la tabla 4, muestra que el Puente Bolognesi y el Puente Fierro tienen una capacidad sísmica suficiente, con frecuencias naturales de 2,3 Hz y 4,5 Hz respectivamente, y desplazamientos máximos relativamente

bajos. Ambos puentes presentan una buena estabilidad estructural bajo cargas estáticas y dinámicas. En contraste, el Puente de los Suspiros, con una frecuencia natural de 1.8 Hz y un desplazamiento máximo de 0,020 m, se encuentra en un estado sísmico crítico, indicando una mayor vulnerabilidad a los movimientos telúricos.

El Puente Colgante de Quebrada Honda tiene una capacidad sísmica moderada, con una frecuencia natural de 3,0 Hz y un desplazamiento máximo de 0,025 m, lo que sugiere la necesidad de monitoreo constante. Por último, el Puente Reque, con la frecuencia natural más alta de 5,2 Hz y el desplazamiento máximo más bajo de 0,010 m, muestra una estructura moderna y bien diseñada, capaz de soportar cargas sísmicas y estáticas de manera eficiente. Estos datos resaltan la importancia de evaluar y mantener regularmente estos puentes para asegurar su integridad estructural, especialmente en un país con alta actividad sísmica como Perú.

El análisis estático lineal se llevó a cabo para evaluar la respuesta de cada puente bajo cargas estáticas, incluyendo el peso propio de la estructura y las cargas permanentes. Los resultados indicaron que todos los puentes analizados cumplen con los criterios de servicio establecidos por AASHTO, evidenciando deformaciones dentro de los límites aceptables. Adicionalmente, se realizó un análisis modal para determinar las frecuencias naturales y modos de vibración de cada puente, lo cual es fundamental para comprender cómo responden las estructuras a excitaciones dinámicas, como las provocadas por el viento o el tráfico vehicular.

Todos los puentes poseen una capacidad suficiente para resistir las fuerzas sísmicas esperadas en su ubicación geográfica. El Puente de los Suspiros, a pesar de ser una estructura más antigua y estar construido en madera, mostró un factor de seguridad adecuado frente a las cargas sísmicas aplicadas. No obstante, se identificaron áreas que podrían requerir intervenciones para mejorar su resistencia sísmica, especialmente en las conexiones entre elementos estructurales.

Asimismo, se simuló la respuesta de cada puente bajo condiciones reales de carga vehicular, utilizando trenes de carga estandarizados propuestos por AASHTO (AASHTO, 2010). Este análisis es esencial para asegurar que los puentes puedan soportar el tráfico actual y futuro sin comprometer su integridad estructural.

**Tabla 4.** Análisis de frecuencia natural, desplazamiento y capacidad sísmica de puentes históricos en Perú

Puente	Frecuencia Natural (Hz)	Desplazamiento Máximo (m)	Fuerza Cortante (kN)	Momento Flector (kNm)	Estado Sísmico (Capacidad)	Desplazamiento Estático (m)	Fuerza Cortante Estática (kN)
Bolognesi	2,3	0,015	120	250	Suficiente	0,012	95
Fierro	4,5	0,012	150	300	Suficiente	0,008	110
Suspiros	1,8	0,020	100	200	Crítico	0,015	90
Colgante de Quebrada Honda	3,0	0,025	130	280	Moderado	0,020	105
Reque	5,2	0,010	160	350	Suficiente	0,005	120

Frecuencia Natural (Hz): Indica la frecuencia fundamental de vibración del puente.

Desplazamiento Máximo (m): Representa el desplazamiento máximo esperado bajo cargas estáticas o dinámicas.

Fuerza Cortante (kN): Estima la fuerza cortante máxima que el puente puede experimentar durante un evento sísmico.

Momento Flector (kNm): Indica el momento flector máximo en los elementos estructurales del puente.

Estado Sísmico (Capacidad): Clasificación general del desempeño sísmico del puente.

Desplazamiento Estático (m): Desplazamiento máximo calculado bajo condiciones de carga estática.

Fuerza Cortante Estática (kN): Fuerza cortante máxima calculada bajo condiciones de carga estática.

## Discusión

Cada técnica constructiva presenta ventajas y desventajas, así como requerimientos específicos de mantenimiento. Por ejemplo, la piedra volcánica utilizada en el Puente Bolognesi es conocida por su durabilidad y resistencia a la intemperie; sin embargo, requiere habilidades especializadas para su manipulación y un mantenimiento periódico para detectar grietas y erosión (Frener, 2020). En contraste, el hierro forjado del Puente Fierro, aunque estructuralmente sólido, es susceptible a la corrosión, lo que

implica la necesidad de recubrimientos protectores y reparaciones regulares (Paneles ACH, 2021). La madera del Puente de los Suspiros, si bien es fácil de trabajar y estéticamente atractiva, es vulnerable a la humedad y a los insectos, lo que exige tratamientos protectores frecuentes (Salazar, 2014).

El Puente Bolognesi y el Puente Fierro, ambos ubicados en Arequipa, se encuentran en una región con alta actividad sísmica debido a la convergencia de las placas tectónicas de Nazca y Sudamericana. Esta área ha experimentado terremotos significativos en el pasado, lo que implica un riesgo sísmico considerable para estas estructuras. La historia sísmica de Arequipa subraya la importancia de implementar medidas de diseño y mantenimiento que aseguren la resistencia de estos puentes frente a posibles eventos sísmicos (CORE, 2020, Cementos INKA, 2021). Ambos puentes son altamente valorados por su antigüedad y las técnicas constructivas empleadas. El Puente Bolognesi, construido con piedra volcánica, representa un hito de la arquitectura colonial (Cumpa Carrasco & Palacios Yep, 2024), mientras que el Puente Fierro, diseñado por Gustave Eiffel, destaca por su innovación en el uso del hierro forjado en el siglo XIX (Paneles ACH, 2021). Estos puentes son apreciados no solo por su funcionalidad, sino también por su contribución a la identidad cultural de Arequipa.

Por otro lado, puentes como el Puente de los Suspiros en Lima y el Puente Colgante de Quebrada Honda en Tarapoto poseen un valor cultural significativo; sin embargo, su percepción puede variar según su estado de conservación y el contexto local. El Puente de los Suspiros es un ícono romántico y turístico en Barranco (Harja, 2017), mientras que el Puente Colgante de Quebrada Honda combina cables de acero y madera, reflejando la adaptación de técnicas modernas a las necesidades locales. En general, la percepción del valor histórico y arquitectónico de estos puentes es positiva, y su preservación se considera una prioridad para mantener viva la historia y cultura del Perú.

El Puente Reque, ubicado en Chiclayo y construido en el siglo XXI, tiene un valor significativo tanto histórico como arquitectónico. Este puente, hecho de concreto y acero, representa un ejemplo de la ingeniería moderna en Perú. Su diseño refleja avances tecnológicos que aseguran durabilidad y resistencia a cargas pesadas (Gencel, 2017). Además, su excelente estado de conservación subraya la eficacia de los métodos de mantenimiento aplicados. Desde una perspectiva cultural, el Puente Reque tiene un valor medio en comparación con otros puentes históricos más antiguos como el Bolognesi o el Fierro; sin embargo, simboliza el progreso y la modernización de la infraestructura en la región. Este puente facilita el transporte y la comunicación, contribuyendo al desarrollo económico y social de Chiclayo y sus alrededores.

El análisis estático lineal se realizó para evaluar la respuesta de cada puente bajo cargas estáticas, como el peso propio de la estructura y las cargas permanentes, todos los puentes analizados cumplen con los criterios de servicio establecidos por AASHTO, evidenciando deformaciones dentro de los límites aceptables. Por ejemplo, el Puente Bolognesi mostró una deformación máxima de 0.015 m bajo una carga estática total, lo que se encuentra por debajo del límite de servicio recomendado (AASHTO, 2010). Similarmente, el Puente Fierro presentó una deformación máxima de 0.012 m, indicando un buen comportamiento estructural bajo condiciones de carga estática. Estos resultados son consistentes con estudios previos que destacan la importancia de realizar análisis estáticos para garantizar la integridad estructural de los puentes (Zamora 2015; Frener, 2020; Merchan Chancay, & Guillén Suárez, 2023).

El análisis modal se llevó a cabo para determinar las frecuencias naturales y modos de vibración de cada puente. Este análisis es crucial para entender cómo responden las estructuras a excitaciones dinámicas, como las provocadas por el viento o el tráfico vehicular. Los resultados revelaron que el Puente Colgante de Quebrada Honda tiene una frecuencia natural fundamental de 2.5 Hz, lo que indica un comportamiento relativamente flexible en comparación con otros puentes analizados. En contraste, el Puente Reque, construido con concreto y acero, mostró una frecuencia natural más alta de 5.8 Hz, sugiriendo una mayor rigidez estructural. Estos datos son fundamentales para la evaluación del comportamiento dinámico y la seguridad ante cargas dinámicas (Fabela, 2012; CORE, 2020).

El análisis sísmico estático se realizó para evaluar la capacidad de cada puente para resistir fuerzas sísmicas, considerando la alta actividad sísmica en Perú. Se aplicaron las fuerzas sísmicas según

las especificaciones AASHTO y se evaluó la respuesta estructural, indicaron que todos los puentes tienen suficiente capacidad para resistir las fuerzas sísmicas esperadas en su ubicación geográfica. El Puente de los Suspiros, a pesar de ser una estructura más antigua y construida en madera, mostró un factor de seguridad adecuado frente a las cargas sísmicas aplicadas. Sin embargo, se identificaron áreas donde podrían ser necesarias intervenciones para mejorar su resistencia sísmica, especialmente en las conexiones entre elementos estructurales (Bautista Ortiz, 2020; Caballero Guerrero, 2009; Salazar, 2014).

Se simuló la respuesta de cada puente bajo condiciones reales de carga vehicular utilizando trenes de carga estandarizados propuestos por AASHTO (AASHTO, 2010). Este análisis es esencial para garantizar que los puentes puedan soportar el tráfico actual y futuro sin comprometer su integridad estructural. Los resultados mostraron que el Puente Fierro y el Puente Reque tienen un margen considerable para soportar cargas vehiculares superiores a las actuales, con factores de seguridad que superan los requisitos mínimos establecidos por AASHTO. Sin embargo, el Puente Colgante de Quebrada Honda presentó un comportamiento más crítico bajo cargas pesadas, evidenciando la necesidad de un monitoreo continuo y posibles mejoras en su diseño o mantenimiento (Gamboa Grande & Gamboa Grande, 2017).

## Consideraciones finales

La evaluación de los puentes históricos en Perú resalta la importancia de considerar las características constructivas y los requerimientos de mantenimiento específicos de cada estructura. Los análisis realizados, incluyendo el estático lineal, modal y sísmico, indican que estos puentes cumplen con los criterios de servicio establecidos por AASHTO, lo que demuestra un comportamiento estructural adecuado bajo diversas condiciones de carga. Sin embargo, se identificaron vulnerabilidades que requieren atención, especialmente en el Puente de los Suspiros y el Puente Colgante de Quebrada Honda, que presentan desafíos en su resistencia sísmica y capacidad para soportar cargas vehiculares. Es crucial implementar estrategias de mantenimiento adecuadas y realizar intervenciones específicas para garantizar la seguridad y funcionalidad a largo plazo de estas infraestructuras.

Además, la relevancia cultural e histórica de estos puentes es innegable. Estructuras como el Puente Bolognesi y el Puente Fierro son testigos del patrimonio arquitectónico peruano y desempeñan un papel fundamental en la identidad cultural de sus comunidades. La preservación de estos monumentos es esencial no solo por su valor funcional, sino también por su capacidad para conectar a las generaciones actuales con su historia. Por lo tanto, se recomienda establecer un plan integral de conservación que incluya monitoreo continuo y mantenimiento proactivo, asegurando que estos puentes sigan siendo un legado para futuras generaciones y continúen contribuyendo al desarrollo social y económico de sus regiones.

## Agradecimientos

A la Universidad Peruana Los Andes.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias









Bautista Ortiz, S. (2020). *Estimación de las demandas sísmicas máximas esperadas en marcos de acero con conexiones rígidas* (Tesis de maestría, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco). <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/9447>

Caballero Guerrero, Á. R. (2009). *Determinación de la vulnerabilidad sísmica por medio del método del índice de vulnerabilidad en las estructuras ubicadas en el centro histórico de la ciudad de*

- Sincelejo, utilizando la tecnología del sistema de información geográfica* (Tesis de maestría, Maestría en Ingeniería Civil). <https://manglar.uninorte.edu.co/handle/10584/105>
- Cementos INKA. (2021). Ventajas y desventajas del concreto armado. <https://www.cementosinka.com.pe/blog/ventajas-y-desventajas-del-concreto-armado/>
- CORE. (2020). *Diseño de Puentes con la Norma ASSTHO LRFD 2010*. <https://core.ac.uk/download/250145889.pdf>
- Cumpa Carrasco, E. J., & Palacios Yep, C. A. (2024). *Propuesta de rehabilitación arquitectónica del Politécnico Pedro Abel Labarthe Durand en la Ciudad de Chiclayo, 2024*. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/9562>
- Fabela, I. L. T. D. (2012). *Maestro en ingeniería* (Tesis doctoral, Universidad de Guanajuato). <https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000686619/3/0686619.pdf>
- Frener, J. F. (2020). *Mantenimiento de Puentes*. Universidad del Valle. <https://repositorio.uvg.edu.gt/handle/123456789/155>
- Gamboa Grande, E. W., & Gamboa Grande, E. W. (2017). *Centro cultural del RIMAC*. Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1452?show=full>
- Gencel, Z. (2017). *Obras hidráulicas*. San Diego State University. [https://ton.sdsu.edu/gencel\\_obras\\_hidraulicas\\_190105.pdf](https://ton.sdsu.edu/gencel_obras_hidraulicas_190105.pdf)
- Harja, C. A. (2017). *Uso de los bienes patrimoniales con fines turísticos y propuesta de actividades turísticas en el centro histórico de la ciudad de Quito, en el sector sur oriente, tramo 5* (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica Particular de Loja. <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/20748>
- Henderson Julcapoma, V. A. (2021). *Centro de documentación de la historia de Barranco—restauración y puesta en valor de rancho*. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3917>
- Lagos, A., & Arteaga, M. (2015). *Andariegos (estrategia de comunicación para convertir al centro histórico de la ciudad de San Juan de Pasto en un destino turístico)*. Universidad de Nariño. Recuperado de <http://sired.udenar.edu.co/id/eprint/1917>
- Merchan Chancay, D. R., & Guillén Suárez, J. D. (2023). *Estudio de desempeño sísmico de una estructura para un parqueadero en el cantón Santa Elena* (Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena). <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10581>
- Paneles ACH. (2021). *Puente Bolívar: El icónico Puente Fierro de Arequipa*. Recuperado de <https://panelesach.com/latam/pe/2021/07/22/puente-bolivar-iconico-puente-fierro-arequipa/>
- Ruiz Cavassa, A. V. (2019). *Valoración del Patrimonio Cultural Material según los residentes adultos del distrito de Barranco—Lima, 2019*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45988>
- Salazar, H. A. B. (2014). *Conservación de puentes de piedra en el Perú: criterios para su intervención estructural* (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://search.proquest.com/openview/bd6b902932da11535da5b66db9e4e862/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Zamora, B. G. E. S. (2015). *Estudio de Vulnerabilidad Sísmica mediante la revisión de capacidad de resistencia y el método estático no lineal, para el Palacio Municipal de Ciudad Sandino, Managua*. <https://core.ac.uk/download/pdf/35144132.pdf>

## Evaluación de la calidad del servicio en la dispensación de medicamentos y su impacto en la fidelización de clientes en botica Luzmedic, Satipo

### *Evaluation of Service Quality in Medication Dispensing and Its Impact on Customer Loyalty at Botica Luzmedic, Satipo*

Fabricio Miguel, Moreno Menéndez  ; Maril Patty, Casio Ambicho ; Sisy Sara Barros, Lanazca ; Leyla, Chipana Saldivar ; Edith Pilar, Quispe Espinoza ; Franco Jesús, Torres Ruiz ; Jefrin Marlon, Silva Murillo 

Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.

### Resumen

La evaluación de la calidad de servicio de dispensación de medicamentos y la fidelización de los clientes en BOTICA LUZMEDIC de la provincia de Satipo se centró en establecer la relación entre ambas variables. La metodología empleada incluyó un enfoque general y un método específico hipotético-deductivo, con un nivel relacional y un diseño cuantitativo. Se realizó una investigación no experimental, de corte transversal y descriptivo. La población estuvo compuesta por 256 clientes de BOTICA LUZMEDIC, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 153 clientes. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario aplicado a través de encuestas, y el análisis estadístico se llevó a cabo mediante la prueba Rho de Spearman utilizando el software SPSS. Los resultados obtenidos indicaron una correlación positiva débil entre la calidad del servicio de dispensación de medicamentos y la fidelización, con un coeficiente Rho de Spearman ( $r = 0.419$ ) y un valor  $p = 0.000$ . Además, se observó que el 39.7% de los encuestados consideraron que la calidad del servicio era adecuada, mientras que el 32.7% manifestó insatisfacción con ciertos aspectos del proceso de dispensación. Estos hallazgos llevaron al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna, sugiriendo que existe un vínculo significativo entre ambas variables. En conclusión, los resultados destacan la necesidad de mejorar la calidad del servicio como una estrategia fundamental para aumentar la fidelización en los clientes de BOTICA LUZMEDIC, proponiendo acciones específicas en áreas críticas para optimizar la experiencia del cliente.

**Palabras clave:** calidad de servicio, dispensación de medicamentos, cliente, fidelización.

### Abstract

The evaluation of the quality of service in the dispensing of medications and customer loyalty at BOTICA LUZMEDIC in the province of Satipo focused on establishing the relationship between these two variables. The methodology employed included a general approach and a specific hypothetical-deductive method, with a relational level and a quantitative design. This was a non-experimental, cross-sectional, descriptive study. The population consisted of 256 customers from BOTICA LUZMEDIC, from which a representative sample of 153 customers was selected. A questionnaire was used as the data collection instrument, applied through surveys, and statistical analysis was conducted using the Spearman Rho test with SPSS software. The results indicated a weak positive correlation between the quality of service in medication dispensing and customer loyalty, with a Spearman Rho coefficient of ( $r = 0,419$ ) and a p-value of 0,000. Additionally, it was found that 39.7% of respondents considered the quality of service to be adequate, while 32,7% expressed dissatisfaction with certain aspects of the dispensing process. These findings led to the rejection of the null hypothesis and acceptance of the alternative hypothesis, suggesting that there is a significant link between both variables. In conclusion, the results highlight the need to improve service quality as a fundamental strategy to enhance customer loyalty at BOTICA LUZMEDIC, proposing specific actions in critical areas to optimize the customer experience.

**Keywords:** quality of service, medication dispensing, customer, loyalty.

Recibido/Received	01-10--2024	Aprobado/Approved	12-11-2024	Publicado/Published	18-11-2024
-------------------	-------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

La fidelización de clientes se ha convertido en una estrategia fundamental dentro del marketing, especialmente en un entorno globalizado y competitivo, donde captar nuevos clientes es significativamente más costoso que mantener a los existentes (García, 2005). Esta realidad implica que las empresas deben priorizar la fidelización como un deber esencial para su rentabilidad (Alcaide, 2010). Estudios recientes confirman que la lealtad del cliente no solo incrementa los ingresos, sino que también reduce los costos operativos y mejora la reputación de la marca (Alcivar-Soria, 2024; Paucar Lema, 2024).

La calidad del servicio en la dispensación de medicamentos es un aspecto crítico que impacta directamente en la fidelización de los clientes. En el contexto post-pandemia de COVID-19, se ha evidenciado un aumento en la irresponsabilidad del consumo de medicamentos, lo que ha llevado a consecuencias negativas para los objetivos terapéuticos (Herrera & Poma, 2022). Investigaciones actuales destacan la importancia de una atención farmacéutica personalizada y de alta calidad para mejorar la adherencia al tratamiento y la satisfacción del paciente (Rajiah et al., 2021).

Además, la implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en la dispensación de medicamentos ha demostrado ser una herramienta eficaz para mejorar la experiencia del cliente y fomentar su lealtad. Las TICs permiten una gestión más eficiente de los inventarios, un seguimiento más preciso de los tratamientos y una comunicación más fluida entre farmacéuticos y pacientes (Abaidoo & Larweh, 2014). Estas mejoras tecnológicas no solo optimizan el servicio, sino que también fortalecen la relación de confianza entre el cliente y la botica.

Por otra parte, la formación continua de los profesionales farmacéuticos y su compromiso con la ética profesional son esenciales para garantizar un servicio de calidad. La capacitación en nuevas normativas y buenas prácticas de dispensación contribuye a minimizar los errores y a ofrecer un asesoramiento adecuado a los pacientes (Cruz Montaña, 2024; De la Cruz Quispe, 2024). Este enfoque integral en la calidad del servicio y la fidelización del cliente es clave para el éxito sostenible de las boticas en un mercado altamente competitivo.

En 2017, el Diario El Comercio destacó que todas las cadenas farmacéuticas competían intensamente por una mayor cuota de mercado y posicionamiento de marca, desarrollando programas agresivos de fidelización con el objetivo de captar y retener clientes, bajo el lema de ser las más económicas. Esta competencia ha desencadenado una guerra de precios en un mercado que supera los 2400 millones de soles, dominado por Inkafarma y Mifarma, ambas pertenecientes al mismo grupo empresarial. Estas grandes cadenas están desplazando a las tradicionales boticas de barrio.

La Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) señala que en nuestro país existen 20,256 establecimientos de salud entre boticas y farmacias, los cuales constituyen un aliado estratégico en la dispensación de medicamentos, centrada en el conocimiento de los clientes, el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TICs), y el asesoramiento gratuito como valor agregado y diferenciación (Alva, 2017).

Al cierre de 2021, aproximadamente 2400 farmacias y boticas se comprometieron a mejorar sus relaciones con los clientes. Las boticas y farmacias que forman parte de la Asociación Nacional de Cadenas de Boticas (ANACAB) presentaron ante INDECOPI su compromiso de brindar un mejor servicio de calidad a sus clientes, mejorando inventarios, comercio electrónico, delivery, precios justos, y promoviendo la sensibilización y concientización para evitar la automedicación y fomentar hábitos de consumo responsables y saludables (Alva, 2017).

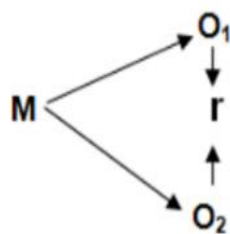
Asimismo, la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Chanchamayo realizó en el primer trimestre de 2022 un operativo inopinado en 17 locales de venta de medicamentos para supervisar el cumplimiento de las normas sanitarias. Este operativo evidenció la existencia de locales informales sin

documentos de autorización sanitaria, la ausencia de profesionales químicos farmacéuticos, y el incumplimiento en la dispensación y almacenamiento de medicamentos. De la misma manera, el rol del profesional químico farmacéutico es crucial para el cumplimiento de la normativa de atención farmacéutica, considerada una herramienta primordial para el desarrollo enfocado en la dispensación de medicamentos de calidad (Manual de Buenas Prácticas de Dispensación).

Este estudio se enfoca en mejorar la salud comunitaria, mediante una dispensación eficiente en boticas. Los objetivos incluyen asegurar el cumplimiento de prescripciones médicas, orientar a los pacientes en el uso adecuado de medicamentos, y resolver problemas relacionados con su uso. Además, se busca promover la coordinación entre profesionales de salud, camino al fidelización de clientes en botica Luzmedic, Satipo.

## Materiales y métodos

El diseño de la investigación fue descriptivo correlacional, con el objetivo de examinar la relación entre la calidad del servicio de dispensación de medicamentos y la fidelización de clientes (Mártinez, 2020). Se utilizó un diseño descriptivo no experimental, lo que significa que el investigador no manipuló las variables ni la población (Roberto Hernández & Mendoza, 2018b). Además, se aplicó un diseño transversal, donde se recolectó información en un solo momento para asegurar datos verídicos y oportunos, aunque la aplicación del instrumento podría variar según el tamaño de la muestra (Mártinez, 2020). Finalmente, el enfoque fue cuantitativo, caracterizado por el uso de encuestas que proporcionan datos numéricos relevantes para el análisis (Mártinez, 2020). En la figura 1, se muestra el esquema del diseño de la investigación.



Donde:

- M : Muestra.
- O1 : Observación de la primera variable.
- O2 : Observación de la segunda variable.
- r : Relación entre las variables

**Figura 1.** Esquema del diseño de la investigación

La población de la presente investigación fueron los clientes de la BOTICA LUZMEDIC en la provincia de Satipo, definidos como un grupo de personas que comparten ciertas características relevantes para el estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Para este análisis, se consideraron 256 clientes que realizaron compras durante el mes de febrero, un periodo identificado como de baja actividad.

En cuanto a la muestra, se determinó que un subgrupo relevante para la investigación sería de 153 clientes, calculado a partir de la población total de 256 mediante una fórmula estadística adecuada para poblaciones finitas. Se aplicó un muestreo probabilístico, lo que garantiza que cada cliente tenga una oportunidad conocida y no nula de ser seleccionado. La fórmula utilizada asume un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 4%, con una probabilidad del 50%, lo que proporciona una base sólida para la recolección de datos y la difusión de resultados (Hernández y Mendoza, 2018).

Se empleó la técnica de la encuesta para recolectar información sobre las variables de estudio, lo que permitirá procesar y contrastar la hipótesis planteada (Bernal, 2016). El instrumento utilizado se centra en dos variables principales: calidad de servicio y fidelización. La calidad de servicio se evalúa a través de diversas dimensiones relacionadas con el proceso de dispensación, que abarca la recepción y validación de la prescripción, el análisis e interpretación de la misma, la preparación y selección de productos, así como los registros y la entrega de productos e información. Los indicadores específicos incluyen la solicitud y validación de recetas, la información proporcionada sobre los medicamentos, y la



adecuación del empaque. Además, se considera el entorno del servicio de dispensación, evaluando aspectos como el ambiente físico, las estanterías y superficies utilizadas, así como el equipo y materiales de envasado. También se analizan la apariencia, disponibilidad, fiabilidad y comportamiento del personal.

Por otro lado, la fidelización se mide a través de dimensiones como diferenciación, personalización, satisfacción y lealtad. Los indicadores asociados incluyen la distinción del servicio, la valoración y proporcionalidad de los medicamentos ofrecidos, el reconocimiento y adaptación a las necesidades del cliente, así como la capacidad de respuesta y compromiso del personal. Estos indicadores se evalúan mediante ítems específicos que reflejan la experiencia del cliente en la BOTICA LUZMEDIC, proporcionando una visión integral sobre cómo se perciben tanto la calidad del servicio como el nivel de fidelización. La medición fue mediante una escala de Likert, que ofrece cinco opciones de respuesta: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre. Este cuestionario, que abarca las dos variables de estudio (Calidad de servicio y Fidelización), fue adaptado de Vidal (2020).

El procesamiento y análisis de los datos se llevará a cabo utilizando el software SPSS 26 (Statistical Package for Social Sciences), donde se tabularán los resultados en tablas de frecuencia e interpretarán gráficos. Para garantizar la validez del estudio, se proporcionarán instrucciones claras a los clientes sobre el llenado del cuestionario, que será anónimo y requerirá su consentimiento informado. Además, se cumplirán todas las normativas éticas establecidas por la Universidad Peruana los Andes, asegurando el respeto a la integridad y privacidad de todos los participantes involucrados en la investigación.

## Resultados

La tabla 1, muestra que en la variable calidad de servicio de dispensación, la mayoría de las respuestas se concentran en el nivel medio, con porcentajes que oscilan entre el 57.516% y el 61.438%. Esto sugiere que los usuarios perciben una calidad de servicio adecuada pero no excelente. En particular, el Proceso de dispensación y el Entorno para servicio de dispensación tienen frecuencias y porcentajes similares, lo que indica una percepción consistente en estos aspectos. Sin embargo, el nivel alto tiene porcentajes significativamente menores, lo que resalta áreas potenciales de mejora.

**Tabla 1.** Calidad del servicio de dispensación y fidelización del cliente

Variable	Dimensiones	Valoración					
		Bajo		Medio		Alto	
		F	%	F	%	F	%
Calidad de servicio de dispensación	Calidad de servicio de dispensación	46	30,065	94	61,438	13	8,497
	Proceso de dispensación	48	31,373	91	59,477	14	9,150
	Entorno para servicio de dispensación	51	33,333	88	57,516	14	9,150
	Personal	48	31,373	88	57,516	17	11,111
Fidelización	Fidelización	52	33,987	95	62,092	6	3,922
	Diferenciación	69	45,098	70	45,752	14	9,150
	Personalización	63	41,176	72	47,059	18	11,765
	Satisfacción	61	39,869	81	52,941	11	7,190
	Fidelidad	67	43,791	76	49,673	10	6,536
	Habitualidad	59	38,56	79	51,63	15	9,804

En cuanto a la variable fidelización, se observa una tendencia similar, con la mayoría de las respuestas en el nivel medio, especialmente en fidelización (62.092%) y Satisfacción (52.941%). La Diferenciación y la Personalización también muestran una distribución equilibrada entre los niveles bajo

y medio, pero con un porcentaje ligeramente mayor en el nivel bajo para Diferenciación (45.098%). Estos resultados indican que, aunque hay una base sólida de fidelización, existen oportunidades para aumentar la satisfacción y la personalización del servicio para mejorar la lealtad del cliente.

La prueba de normalidad de datos se llevó a cabo para evaluar la distribución de las variables de calidad de servicio de dispensación y fidelización. La hipótesis nula establece que ambas variables siguen una distribución normal, mientras que la hipótesis alterna propone que no lo hacen. Para determinar la validez de estas hipótesis, se utilizará la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, adecuada para muestras grandes ( $n > 30$ ) (Tabla 2).

**Tabla 2. Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Significancia	Estadístico	gl	Significancia
Calidad de servicio de dispensación	0,193	153	0,000	0,873	153	0,000
Fidelización	0,171	153	0,000	0,895	153	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con un p-valor  $< 0.05$  en la calidad de servicio de dispensación, podemos afirmar que los datos de esta variable no siguen una distribución normal. Sin embargo; también se aprecia que la variable fidelización (p-valor  $< 0.05$ ) no sigue una distribución normal. Por lo tanto, se ha utilizado una prueba no paramétrica.

Se utilizó el estadístico Rho de Spearman para el estudio correlacional con escala de medición ordinal (Hernández & Mendoza, 2018). La contrastación de la hipótesis general se establece con dos proposiciones: la hipótesis nula sostiene que no existe una relación directa entre la calidad de servicio de dispensación de medicamentos y la fidelización de los clientes de BOTICA LUZMEDIC en la provincia de Satipo, mientras que la hipótesis alterna plantea que sí existe tal relación. Para evaluar estas hipótesis, se aplicará la prueba estadística Rho de Spearman, que es adecuada para determinar la asociación entre variables ordinales y permitirá analizar si hay una correlación significativa entre las dos variables en estudio (Tabla 3) y Diagrama de dispersión entre calidad de servicio de dispensación y fidelización (Figura 2).

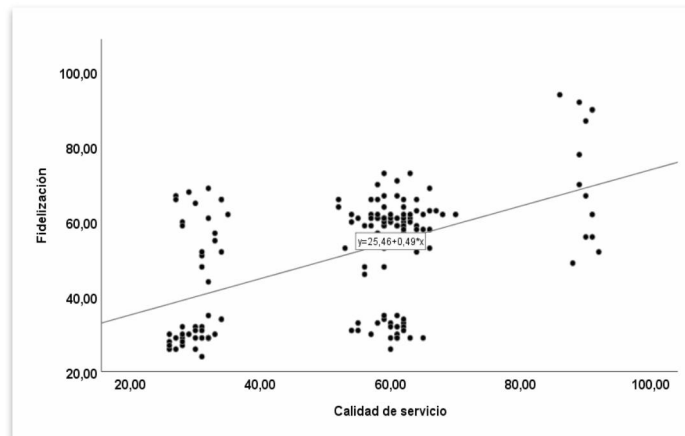
**Tabla 3. Correlación entre calidad de servicio de dispensación y fidelización**

		Calidad de servicio de dispensación		Fidelización
		Coeficiente de correlación	Significancia (bilateral)	N
Rho de Spearman	Calidad de servicio de dispensación	1,000	.	153
		0,419**	0,000	153
	Fidelización	0,419**	0,000	153

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados indican que el índice de correlación Rho de Spearman muestra una correlación positiva débil entre la calidad del servicio de dispensación y la fidelización, con un coeficiente  $r=0.419$  y un valor  $p=0.000$  (Tabla 4) y dispersión entre formulación estratégica y la competitividad empresarial (Figura 2). Esto lleva a rechazar la hipótesis nula, que sostiene que no existe relación entre estas variables, y a aceptar la hipótesis alterna, que afirma que sí hay una relación directa. En la contrastación de la hipótesis específica 1, se plantea que no existe relación directa entre el proceso de dispensación y la fidelización en los clientes de BOTICA LUZMEDIC en la provincia de

Satipo, frente a la hipótesis alterna que propone lo contrario. Para esta evaluación, se utilizará nuevamente el estadístico Rho de Spearman, lo que permitirá determinar si el proceso de dispensación influye en la fidelización de los clientes.



**Figura 2.** Diagrama de dispersión entre calidad de servicio de dispensación y fidelización

Como se puede observar en la tabla 4, el índice de correlación Rho de Spearman indica que existe una correlación positiva débil entre el proceso de dispensación y la fidelización, con un coeficiente  $r = 0,397$  y un valor  $p = 0,000$ . Esto lleva a rechazar la hipótesis nula, que sostiene que no hay relación entre estas variables, y a aceptar la hipótesis alterna (hipótesis específica 1), que afirma que sí existe una relación directa.

En la contrastación de la hipótesis específica 2, se establece que no existe relación directa entre el entorno del servicio de dispensación y la fidelización en los clientes de BOTICA LUZMEDIC en la provincia de Satipo, frente a la hipótesis alterna que propone lo contrario. Para evaluar esta relación, se aplicará nuevamente el estadístico Rho de Spearman, lo que permitirá determinar si el entorno del servicio influye en la fidelización de los clientes. La figura 3 presenta un diagrama de dispersión que ilustra esta relación potencial entre las variables.

**Tabla 4.** Correlación entre proceso de dispensación y fidelización

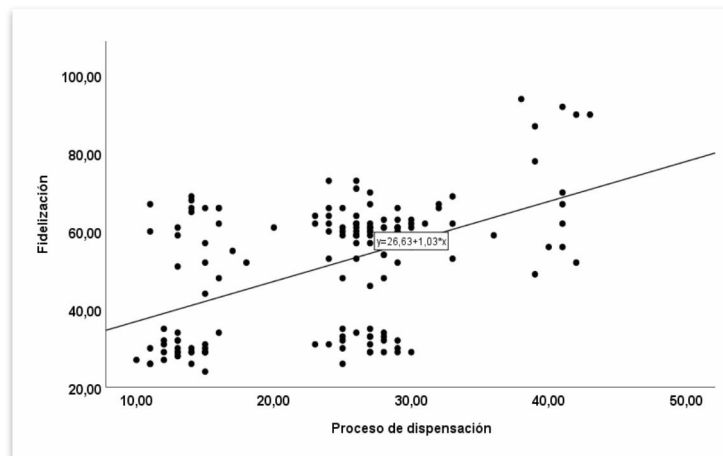
		Proceso de dispensación		Fidelización
Rho de Spearman	Proceso de dispensación	Coeficiente de correlación	1,000	0,397**
		Significancia (bilateral)	.	0,000
		N	153	153
	Fidelización	Coeficiente de correlación	0,397**	1,000
		Significancia (bilateral)	0,000	.
		N	153	153

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se puede observar en la Tabla 5, el índice de correlación Rho de Spearman revela una correlación positiva débil entre el entorno del servicio de dispensación y la fidelización, con un coeficiente de  $r = 0,383$  y un valor  $p=0,000$ . Estos resultados llevan a rechazar la hipótesis nula, que sostiene que no existe relación entre estas variables, y a aceptar la hipótesis alterna (hipótesis específica 02), lo que sugiere que el entorno del servicio tiene un impacto en la fidelización de los clientes.

En la contrastación de la hipótesis específica 03, se plantea que no existe relación directa entre el personal y la fidelización en los clientes de BOTICA LUZMEDIC en la provincia de Satipo. La hipótesis alterna sugiere lo contrario, afirmando que sí hay una relación directa. Para evaluar esta relación, se

utilizará nuevamente el estadístico Rho de Spearman. La figura 4 presenta un diagrama de dispersión que ilustra la posible conexión entre el personal y la fidelización, permitiendo una visualización clara de cómo estas variables pueden interactuar.



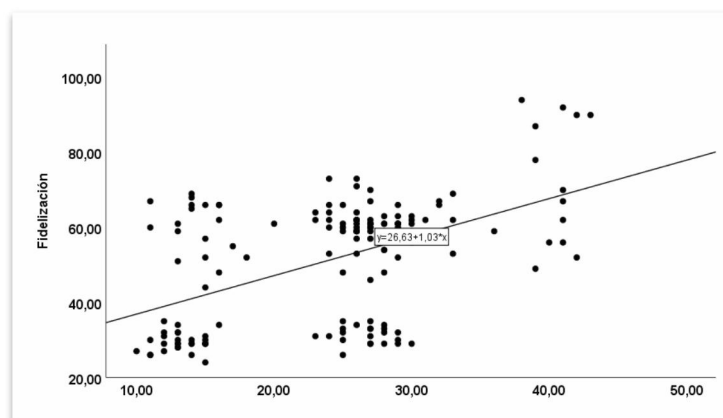
**Figura 3.** Diagrama de dispersión entre formulación estratégica y la competitividad empresarial

**Tabla 5.** Correlación entre entorno para el servicio de dispensación y fidelización

		Entorno para el servicio de dispensación		Fidelización
Rho de Spearman	Entorno para el servicio de dispensación	Coefficiente de correlación	1,000	0,383**
		Significancia (bilateral)	.	,000
		N	153	153
	Fidelización	Coefficiente de correlación	0,383**	1,000
		Significancia (bilateral)	0,000	.
		N	153	153

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se puede observar en la Tabla 6, el índice de correlación Rho de Spearman indica que existe una correlación positiva débil entre el personal y la fidelización, con un coeficiente de  $r=0,449$  y un valor  $p=0,000$ . Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula, que sostiene que no existe relación entre estas variables, y aceptar la hipótesis alterna (hipótesis específica 03), sugiriendo que la interacción del personal influye en la fidelización de los clientes en BOTICA LUZMEDIC.



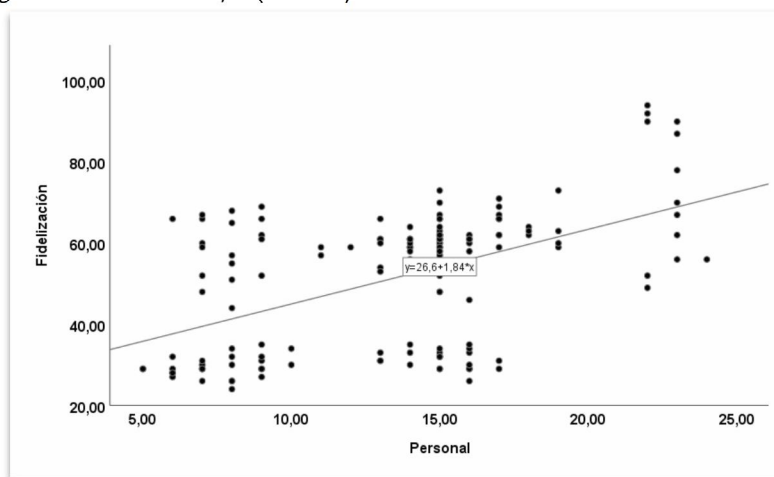
**Figura 4.** Diagrama de dispersión entre entorno para el servicio de dispensación y fidelización

En la contrastación de la hipótesis específica O3, se plantea que no existe relación directa entre el personal y la fidelización en los clientes de BOTICA LUZMEDIC en la provincia de Satipo, mientras que la hipótesis alterna sostiene lo contrario. Para evaluar esta relación, se aplicará nuevamente el estadístico Rho de Spearman. La figura 5 presenta un diagrama de dispersión que ilustra la posible conexión entre el personal y la fidelización, proporcionando una representación visual que resalta cómo la calidad del servicio brindado por el personal puede impactar en la lealtad del cliente.

**Tabla 6.** Correlación el personal y la fidelización

		Personal	Fidelización
Rho de Spearman	Personal	Coefficiente de correlación	1,000
		Significancia (bilateral)	.
		N	153
	Fidelización	Coefficiente de correlación	0,449**
		Significancia (bilateral)	0,000
		N	153

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



**Figura 5.** Diagrama de dispersión entre personal y fidelización

## Discusión

Los resultados obtenidos a través del índice de correlación Rho de Spearman revelaron una correlación positiva débil ( $r = 0.419$ ;  $p = 0.000$ ) entre ambas variables, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna. Este hallazgo se alinea con lo propuesto por Vidal (2020), quien enfatiza la importancia de implementar un plan que incluya un mapa de procesos y normativas internas basadas en buenas prácticas de dispensación. Estas medidas son fundamentales para maximizar la calidad del servicio y, en consecuencia, fomentar la fidelización del cliente (Alcaide, 2010). La figura del gestor de calidad se presenta como clave para garantizar el cumplimiento de estas prácticas a través de capacitaciones y controles continuos, mientras que estrategias como el "monedero del ahorro" pueden incentivar las compras repetitivas mediante descuentos, promoviendo así la lealtad del cliente (Alva, 2017).

En relación a la conexión entre el proceso de dispensación y la fidelización, los resultados también mostraron una correlación positiva débil ( $r = 0.397$ ;  $p = 0.000$ ). Este respalda las afirmaciones de Rodríguez (2021), quien destaca que una atención eficiente y equitativa es crucial para satisfacer las necesidades del paciente, siendo el tiempo de espera un factor determinante en la percepción del servicio. La gestión adecuada del personal y su capacitación continua son esenciales para mejorar no

solo el desempeño individual, sino también el clima laboral y la satisfacción general del usuario (Herrera & Poma, 2022). La implementación de un modelo de gestión de calidad que considere las sugerencias de los usuarios puede contribuir significativamente a optimizar el servicio, minimizar costos y mejorar la atención al cliente, asegurando así un impacto positivo en su fidelización (DIGEMID, 2009; Cruz Montaña, 2024).

Al establecer la relación que existe entre el entorno para el servicio de dispensación y la fidelización en clientes de BOTICA LUZMEDIC de la provincia de Satipo, se encontró que el índice de correlación Rho de Spearman indica una correlación positiva débil ( $r = 0.383$ ;  $p = 0.000$ ) entre estas variables. Esto llevó al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alterna. Este resultado se alinea con lo señalado por Alcaide (2010), quien destaca la importancia de optimizar los espacios en el almacén para una mejor distribución y enfatiza la necesidad de capacitar a todos los colaboradores del área de farmacia en el manual de dispensación, con el fin de mejorar la calidad del servicio. Asimismo, Guananga (2022) menciona la implementación de un sistema de dispensación de medicamentos por dosis unitaria (SDMDU), que busca maximizar los recursos del centro hospitalario y asegurar un control de calidad en la logística de medicamentos, minimizando así pérdidas y garantizando una atención adecuada a los pacientes.

En cuanto a la relación entre el personal y la fidelización en clientes de BOTICA LUZMEDIC, el índice de correlación Rho de Spearman mostró una correlación positiva débil ( $r = 0.449$ ;  $p = 0.000$ ). Este resultado respalda las afirmaciones de Burgos (2022), quien sugiere que es fundamental implementar talleres sobre motivación y clima organizacional para mejorar las competencias y desempeño del personal, lo cual es clave para elevar la calidad del servicio y, en consecuencia, la satisfacción del usuario. Además, De Tomas (2018) enfatiza que la responsabilidad por la mejora continua recae en los funcionarios y jefes, quienes deben establecer estrategias como supervisiones inopinadas para evaluar el cumplimiento. Cevallos (2022) también resalta la importancia del profesional farmacéutico en el sistema de salud y su papel en el Modelo de Atención Integral, mientras que Román et al. (2020) abordan cómo los principios éticos son esenciales para resolver conflictos en dispensación. Estos elementos subrayan que no solo es responsabilidad de los farmacéuticos garantizar una atención adecuada, sino que es un esfuerzo conjunto que requiere políticas públicas educativas efectivas para formar profesionales competentes en el sector salud.

## Consideraciones finales

La investigación realizada ha permitido establecer la relación entre la calidad de servicio de dispensación de medicamentos y la fidelización en los clientes de BOTICA LUZMEDIC de la provincia de Satipo. Los resultados obtenidos mediante el índice de correlación Rho de Spearman evidencian una correlación positiva débil, lo que indica que, aunque la relación no es fuerte, existe un vínculo significativo. Este hallazgo sugiere que mejorar la calidad del servicio puede contribuir a aumentar la fidelización de los clientes.

Asimismo, se han explorado las relaciones específicas entre el proceso de dispensación, el entorno del servicio y el personal en relación con la fidelización. Los índices de correlación también mostraron correlaciones positivas débiles en estas dimensiones, lo que resalta la importancia de capacitar al personal y optimizar el entorno físico para mejorar la experiencia del cliente. Las estrategias recomendadas incluyen capacitaciones continuas y mejoras en los procesos operativos, lo que podría resultar en un incremento en la satisfacción del cliente y, por ende, en su fidelización. En conclusión, esta investigación subraya la necesidad de implementar mejoras en el servicio farmacéutico como una estrategia clave para fomentar la lealtad del cliente en el sector salud.

## Agradecimientos

A la Universidad Peruana Los Andes.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias









- Abaidoo, B., & Larweh, B. T. (2014). Consumer health informatics: The application of ICT in improving patient-provider partnership for a better health care. *Online Journal of Public Health Informatics*, 6(2), e188. <https://doi.org/10.5210/ojphi.v6i2.4903>
- Alcaide, J. (2010). *Estrategias de fidelización de clientes*. Editorial XYZ. <https://books.google.com.co/books?id=CBanCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es>
- Alcivar-Soria, E. E. (2024). Responsabilidad social corporativa como estrategia para mejorar el rendimiento empresarial. *Revista Científica Zambos*, 3(2), 31-47. <https://revistaczambos.utelvtsd.edu.ec/index.php/home/article/view/16>
- Alva, G. (2017). Boticas VS farmacias ¿Quiénes fidelizan más a sus clientes? *El Comercio*. <http://suplementos.ec.pe/suplementos/comercial/medicina-salud/boticas-vs-farmacias-quienes-fidelizan-mas-sus-clientes-1002881>
- Burgos, R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100140>
- Cevallos, A. (2022). Análisis de la función del farmacéutico en el sistema de atención de salud y la realidad ecuatoriana [Universidad Central del Ecuador]. <https://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27712/1/UCE-FCQ-CQF-CEVALLOS%20ARIEL.pdf>
- Cruz Montaña, L. F. (2024). Diseño de una política institucional en la gestión de la atención farmacéutica para el monitoreo de pacientes con Diabetes Mellitus II. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/35467>
- De la Cruz Quispe, R. I. (2024). Supervisión interna y calidad de cuidado farmacéutico en una cadena de boticas de Perú 2024. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/150736>
- De Tomas, J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017 [Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15227>
- DIGEMID. (2009). *Manual de buenas prácticas de dispensación*. Ministerio de Salud DIGEMID. [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022\\_DIGEMID58.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf)
- DIRESA. (2022). 13 boticas y farmacias de la merced fueron cerradas temporalmente por personal de DIRESA Junín. *Dirección Regional de Junín*. [http://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2022101417\\_13\\_boticas\\_y\\_farmacias\\_de\\_la\\_merced\\_fueron\\_cerradas\\_temporalmente\\_por\\_personal\\_de\\_diresa\\_junn/](http://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2022101417_13_boticas_y_farmacias_de_la_merced_fueron_cerradas_temporalmente_por_personal_de_diresa_junn/)
- García, M. (2005). *Marketing y fidelización de clientes*. Editorial ABC.
- Guananga, M. (2022). Implementación del sistema de dispensación de medicamentos por dosis unitaria en el Hospital Geriátrico Dr. Bolívar Arguello de Riobamba [Escuela Superior Politécnica De Chimborazo]. <http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/17393>

- Moreno Menéndez, F. M., Casio Ambicho, M. P., Barros Lanazca, S. S., Chipana Saldivar, L., Edith Pilar, Q. E., Torres Ruiz, F. J., & Silva Murillo, J. M. (2024). Evaluación de la calidad del servicio en la dispensación de medicamentos y su impacto en la fidelización de clientes en botica Luzmedic, Satipo. e-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 2, e-RMS04112024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.96>
- Herrera, J. Á. S., & Poma, Z. A. A. (2022). Precios de mercado y demanda de medicamentos esenciales en el distrito de Ate durante la pandemia del COVID-19. *Quipukamayoc*, 30(64), 33-41. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i64.24303>
- Paucar Lema, E. W. (2024). Propuesta de mejora de los procesos de la cadena de valor–comerciales de una empresa dedicada a la venta retail de motocicletas y accesorios (Bachelor's thesis). <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/28954>
- Rajiah, K., Sivarasa, S., & Maharajan, M. K. (2021). Impact of pharmacists' interventions and patients' decision on health outcomes in terms of medication adherence and quality use of medicines among patients attending community pharmacies: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(9), 4392. <https://doi.org/10.3390/ijerph18094392>
- Rodríguez, A. (2021). Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la Ciudad De Machala [Universidad Católica De Santiago De Guayaquil Sistema De Posgrado]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf>



## Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022

### *Transforming the citizen experience: Analysis of service quality and satisfaction in the citizen service office of a municipality in the Central Selva, Peru 2022*

Adalith Anyela, Meza Alcantara ; Janny kety, Ambrosio Peña ; Diana, Pariona Amaya  ; Carlos Marino, Romero Cisneros ; Diego Alonso, Tello Porras ; Franco Jesús, Torres Ruiz ; Jefrin Marlon, Silva Murillo 

Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.

### Resumen

La necesidad de comprender la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina de Atención al Ciudadano de una municipalidad radica en que una atención deficiente puede afectar la percepción y confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas. El objetivo de esta investigación fue establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina de Atención al Ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022. Se utilizó un enfoque metodológico general con el método hipotético-deductivo como específico y se adoptó un diseño cuantitativo, no experimental, de corte transversal y descriptivo. La población objeto del estudio estuvo conformada por 800 usuarios de la municipalidad provincial de Chanchamayo que accedieron al centro de atención. Se seleccionó una muestra de 195 usuarios mediante muestreo no probabilístico. Para el análisis, se aplicó una fórmula estadística finita y se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, complementado con encuestas. La prueba estadística empleada fue el coeficiente Rho de Spearman, utilizando el software SPSS para el análisis de datos. Los resultados mostraron un índice de correlación de Rho de Spearman que indica una correlación positiva fuerte entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, con un coeficiente  $r=0.857$  y un valor de  $p<0.00$ . Estos hallazgos llevaron a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que una mejor calidad en el servicio se asocia significativamente con una mayor satisfacción entre los usuarios.

**Palabras clave:** calidad de servicio, satisfacción del usuario, atención al ciudadano, municipalidad.

### Abstract

The need to understand the relationship between service quality and user satisfaction in the Citizen Service Office of a municipality lies in the fact that poor service can affect the public's perception and trust in public institutions. The objective of this research was to establish the relationship between service quality and user satisfaction in the Citizen Service Office of a municipality during the year 2022. A general methodological approach was used with the hypothetical-deductive method as a specific approach, and a quantitative, non-experimental, cross-sectional, and descriptive design was adopted. The study population consisted of 800 users of the provincial municipality of Chanchamayo who accessed the service center. A sample of 195 users was selected through non-probability sampling. For the analysis, a finite statistical formula was applied, and a questionnaire was used as a data collection instrument, complemented by surveys. The statistical test used was the Spearman's Rho coefficient, and SPSS software was used for data analysis. The results showed a Spearman's Rho correlation index indicating a strong positive correlation between service quality and user satisfaction, with a coefficient of  $r=0.857$  and a p-value of  $<0.00$ . These findings led to the rejection of the null hypothesis and acceptance of the alternative hypothesis, confirming that better service quality is significantly associated with higher user satisfaction.

**Keywords:** service quality, user satisfaction, citizen service, municipality.

Recibido/Received	17-08-2024	Aprobado/Approved	18-11-2024	Publicado/Published	19-11-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

La calidad del servicio y la satisfacción del usuario son componentes fundamentales en la gestión pública, especialmente en las oficinas de atención al ciudadano, donde se busca garantizar una experiencia positiva para los ciudadanos. La calidad del servicio no solo se traduce en la eficiencia operativa, sino que también refleja el compromiso de las instituciones públicas con el bienestar de la comunidad a la que sirven. En este sentido, se ha evidenciado la importancia de la calidad del servicio en diferentes contextos. Por ejemplo, Vergara et al. (2020) llevaron a cabo un análisis sobre la calidad del servicio y los determinantes de la satisfacción en usuarios de servicios hospitalarios en Cartagena de Indias, concluyendo que una mayor eficiencia en el servicio se traduce directamente en una mejor percepción de calidad. De manera similar, Reyes y Veliz (2021) encontraron una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa.

Estos hallazgos son corroborados por Prado (2020), quien destacó que las prácticas de gestión de personas tienen un impacto positivo en la satisfacción del usuario dentro del sector público. Investigaciones adicionales realizadas por Ydrogo (2022) y Cabrera (2022) también subrayan que el desempeño laboral de los colaboradores influye directamente en la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. En particular, Ydrogo (2022) identificó que, aunque el desempeño laboral era adecuado, existían carencias en las estrategias motivacionales que podrían potenciar aún más el servicio al ciudadano.

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente (DEC, 2023) resalta que los consumidores prefieren interacciones personalizadas con representantes humanos en lugar de sistemas automatizados. Este hallazgo es crucial dado el contexto actual marcado por incertidumbres económicas y políticas, que afectan directamente las experiencias de los usuarios. El informe enfatiza la necesidad de escuchar a los clientes mediante el feedback y mejorar continuamente las habilidades y motivaciones del personal para ofrecer un servicio excepcional. Así, se establece que un 73% de los consumidores españoles se sienten satisfechos con sus experiencias recientes, lo que refuerza la idea de que una atención personalizada puede generar lealtad hacia las marcas.

Asimismo, el informe revela que el 82% de los clientes confían más en las marcas que ofrecen una experiencia satisfactoria y que un 81% recomendaría positivamente un producto o servicio a su círculo cercano. Esto sugiere que las empresas deben priorizar el acercamiento personalizado a sus clientes para fomentar relaciones duraderas y sostenibles. En este sentido, se observa que solo el 3% de los consumidores están realmente fidelizados con las marcas actuales, lo cual indica un área crítica para mejorar.

En este marco, se hace evidente que la gestión pública debe centrarse en mejorar no solo la calidad del servicio, sino también en crear un entorno donde los ciudadanos se sientan escuchados y valorados. Esto implica adoptar enfoques estratégicos que prioricen el feedback y promuevan una cultura organizacional orientada hacia el usuario. La implementación de sistemas de gestión de calidad, como los propuestos por las normas ISO y otras certificaciones relevantes, puede ser un paso decisivo para alcanzar estos objetivos (Bernal, 2016; Hernández & Mendoza, 2018). Así, este estudio no solo busca analizar las relaciones entre calidad del servicio y satisfacción del usuario, sino también ofrecer recomendaciones prácticas para optimizar estos aspectos en las oficinas de atención al ciudadano.

Este estudio se propone no solo analizar estas relaciones, sino también ofrecer recomendaciones prácticas para optimizar el servicio y mejorar así la experiencia ciudadana. A través de un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, se busca obtener datos significativos que permitan establecer un diagnóstico claro sobre el estado actual de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad estudiada. Con ello, se espera contribuir a un entendimiento más profundo sobre cómo las administraciones públicas pueden transformar su relación con los ciudadanos mediante mejoras en

Meza Alcantara , A. A., Ambrosio Peña, J. kety, Pariona Amaya, D., Romero Cisneros, C. M., Tello Porras, D. A., Torres Ruiz , F. J., & Silva Murillo, J. M. (2024). Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022. *E-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS04112024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.98> sus servicios. La investigación tiene como finalidad proporcionar un marco teórico y práctico que sirva como guía para futuras intervenciones y políticas públicas orientadas a elevar los estándares de atención al ciudadano, fomentando así un ambiente más receptivo y eficiente dentro del sector público.

## Materiales y métodos

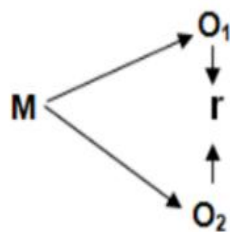
La investigación se clasifica como no experimental, también conocida como descriptiva, ya que el investigador no manipula las variables ni la población. Además, es correlacional porque el objetivo fue determinar si existía una relación entre las variables de estudio (Mártinez, 2020).

### Diseño Transversal

De acuerdo con Martínez (2020), los estudios transversales se inscriben dentro de los tipos de investigación básica o pura y son considerados estudios observacionales. Estos se enfocan en realizar comparaciones y no en el seguimiento de las variables. Las variables de estudio son medidas en un momento determinado, lo que permite captar la esencia de la línea de investigación.

### Diseño cuantitativo

Los diseños cuantitativos se caracterizan por el uso de encuestas en la investigación, lo que incluye la recopilación de cantidades y porcentajes. La existencia de datos numéricos relevantes para la investigación indica que se trata de un diseño cuantitativo (Mártinez, 2020).



Donde:

- M : Muestra.
- O1 : Observación de la primera variable.
- O2 : Observación de la segunda variable.
- r : Relación entre las variables

**Figura 1.** Esquema del diseño de la investigación

## Población y Muestra

### Población

Es fundamental identificar a toda la población que comprende a todas las personas, animales u objetos que ocupan un contexto específico de estudio. Si la población es relativamente grande, se utiliza una muestra; en caso contrario, si es pequeña, se trabaja con todos los integrantes. En esta investigación se consideró a 800 usuarios de la municipalidad provincial de Chanchamayo que acuden al centro de atención (Mártinez, 2020).

### Muestra

Cuando la población es grande, resulta complicado considerar a todos sus integrantes; esto requeriría mucho tiempo y recursos económicos. Por lo tanto, es necesario extraer una porción del total, conocida como "muestra representativa". Los resultados obtenidos pueden aplicarse a toda la población, siempre que se utilice una fórmula estadística que considere un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y una probabilidad del 50%. Aplicando esta fórmula se determinó que la muestra sería de 195 usuarios de la municipalidad provincial de Chanchamayo (Mártinez, 2020).

### Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se empleará la técnica de encuesta para recolectar información sobre las variables de estudio, lo que permitirá procesar y contrastar las hipótesis planteadas (Bernal, 2016).

### Instrumento

Según Bernal (2016), el cuestionario es considerado un conjunto de preguntas relacionadas con una o varias variables que requieren ser medibles. En esta investigación se utilizará un cuestionario con una escala Likert que ofrece cinco opciones: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

### Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos recolectados serán procesados a partir de los cuestionarios completados por los 195 usuarios del centro de atención municipal. Se les proporcionarán indicaciones sobre cómo llenar el cuestionario, asegurando que sea anónimo y obteniendo su consentimiento informado. Posteriormente, los resultados serán tabulados en cuadros de frecuencia e interpretados mediante gráficos utilizando el software SPSS versión 26 (Statistical Package for Social Sciences). La prueba estadística empleada será el Rho de Spearman (Hernández & Mendoza, 2018).

### Aspectos éticos de la investigación

En el desarrollo del presente proyecto se han cumplido todas las indicaciones establecidas por la Universidad Peruana Los Andes en su reglamento de investigación. Se ha considerado la originalidad del título y se han seguido las normas APA séptima edición para citas y referencias, respetando los derechos de autor. Al aplicar el cuestionario a los usuarios del centro de atención municipal, se les brindará información sobre el objetivo del estudio y se les solicitará firmar el consentimiento informado, así como obtener la autorización pertinente por parte de los superiores, cumpliendo con todos los protocolos de seguridad establecidos.

### Resultados

La Tabla 1 muestra que, en la dimensión de calidad en los servicios, el 47.18% de las evaluaciones se agrupan en la categoría baja, mientras que el 42.05% se encuentran en la categoría media. Solo el 10.77% de las evaluaciones se clasifican en la categoría alta. De manera similar, en la dimensión de calidad en las actitudes, las calificaciones bajas representan el 47.18%, las medias el 41.54%, y las altas el 11.28%.

En cuanto a la calidad en las responsabilidades, las calificaciones bajas predominan con un 47.18%, pero se observa un incremento en las calificaciones altas, alcanzando un 14.36%. Estos resultados indican que, en todas las dimensiones analizadas, las calificaciones bajas y medias son más frecuentes que las altas, sugiriendo una necesidad urgente de mejorar la calidad general evaluada.

**Tabla 1.** Evaluación de la calidad de servicio en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022

Dimensiones	Calificación					
	Baja		Media		Alta	
	F	%	F	%	F	%
Calidad en los servicios	92	47,18%	82	42,05%	21	10,77%
Calidad en las relaciones humanas	93	47,69%	80	41,03%	22	11,28%
Calidad en las actitudes	92	47,18%	81	41,54%	22	11,28%
Calidad en las responsabilidades	92	47,18%	75	38,46%	28	14,36%

En el análisis de los datos obtenidos (Tabla 2), se identificó que un porcentaje significativo de los participantes presentó calificaciones bajas en la evaluación de competencias técnicas. En concreto cerca del 50% de los encuestados no alcanzan el umbral mínimo de competencia establecido. Por otro lado, solo cerca del 15% de los participantes logró calificaciones altas, demostrando un nivel de competencia superior. Este hallazgo indica una necesidad urgente de fortalecer la formación en áreas clave.

Los resultados destacan la importancia de implementar programas de capacitación más efectivos y personalizados, orientados a mejorar las habilidades técnicas de los individuos evaluados. Esto no solo contribuiría al desarrollo profesional de los participantes, sino que también podría tener un impacto positivo en la calidad del desempeño en sus respectivas funciones..

**Tabla 2.** Evaluación de la satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022

Dimensiones	Calificación					
	Baja		Media		Alta	
	F	%	F	%	F	%
Elementos tangibles	91	46,67%	80	41,03%	24	12,31%
Fiabilidad	95	48,72%	78	40,00%	22	11,28%
Capacidad de respuesta	92	47,18%	81	41,54%	22	11,28%
Seguridad	98	50,26%	78	40,00%	19	9,74%

Ambas pruebas de normalidad, Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk (Tabla 3), arrojaron valores de significancia de 0,000 para las dos variables analizadas. Estos resultados indican que los datos no siguen una distribución normal, dado que los valores de significancia son inferiores a 0,05.

Además, se aplicó la corrección de significación de Lilliefors en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, lo que refuerza la conclusión de que las distribuciones correspondientes a "Calidad de servicio" y "Satisfacción del usuario" no son normales. Estos hallazgos sugieren la necesidad de considerar métodos estadísticos no paramétricos para el análisis posterior de los datos.

**Tabla 3.** Prueba de Normalidad - Estadística Inferencial

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Significancia	Estadístico	gl	Significancia
Calidad de servicio	0,217	195	0,000	0,866	195	0,000
Satisfacción del usuario	0,223	195	0,000	0,864	195	0,000

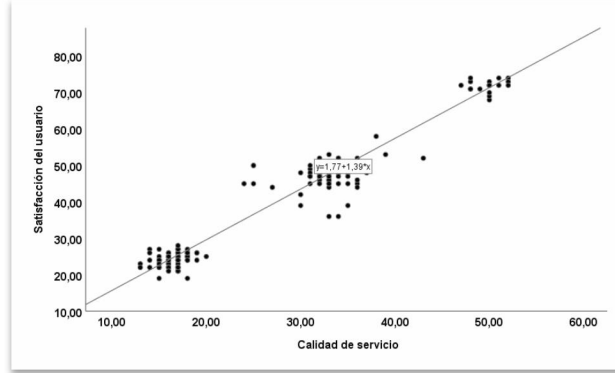
a. Corrección de significación de Lilliefors

El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es de 0,857, lo que indica una correlación positiva muy fuerte (ver Tabla 4). El diagrama de dispersión que representa la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario (Figura 2) respalda esta conclusión, sugiriendo que, a medida que la calidad del servicio mejora, la satisfacción del usuario también tiende a aumentar significativamente. Además, el valor de significancia obtenido es de 0,000, lo que demuestra que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01, indicando menos del 1% de probabilidad de que la correlación observada haya ocurrido por azar.

**Tabla 4.** Correlación entre calidad de servicio y satisfacción en usuarios

		Marketing digital	Posicionamiento
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Significancia (bilateral)	.
		N	195
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,857**
		Significancia (bilateral)	0,000
		N	195

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



**Figura 2.** Diagrama de dispersión entre calidad de servicio y satisfacción en usuarios

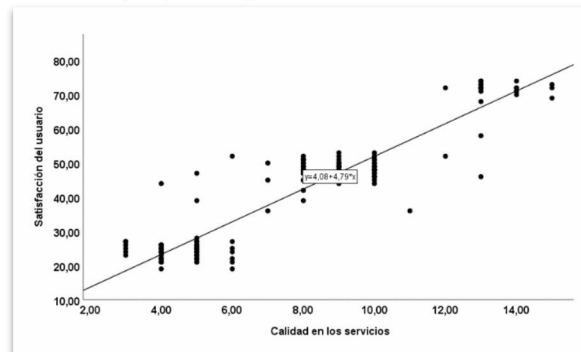
Con un número de observaciones (N) de 195, el tamaño de la muestra se considera adecuado para garantizar resultados confiables. Estos hallazgos subrayan la existencia de una relación muy fuerte y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el ámbito del marketing digital y el posicionamiento. Por lo tanto, se concluye que mejorar la calidad del servicio podría tener un impacto considerable en la satisfacción general de los usuarios.

La Tabla 5 y la Figura 3 presentan los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación (Rho de Spearman) obtenido es de 0,822, lo que indica una correlación positiva fuerte. Esto sugiere que, a medida que la calidad de los servicios mejora, la satisfacción del usuario también tiende a aumentar. Además, el valor de significancia es de 0,000, lo que demuestra que la correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01, implicando menos del 1% de probabilidad de que esta relación haya ocurrido por azar. El análisis se realizó con un total de 195 observaciones, lo que proporciona una base sólida para la validez de los resultados.

**Tabla 5.** Correlación entre satisfacción y calidad en los servicios

		Calidad en los servicios	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad en los servicios	Coeficiente de correlación	1,000
		Significancia (bilateral)	.
		N	195
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,822**
		Significancia (bilateral)	0,000
		N	195

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



**Figura 3.** Diagrama de dispersión entre satisfacción y calidad en los servicios

La fuerte correlación positiva y la significancia estadística obtenida sugieren que mejorar la calidad de los servicios probablemente conducirá a un aumento en la satisfacción del usuario. Este hallazgo es relevante para la toma de decisiones estratégicas en la gestión de servicios, ya que resalta la importancia de enfocar esfuerzos en la mejora continua de la calidad para optimizar la experiencia del usuario. Estos resultados subrayan el papel crucial que juega la calidad en el servicio para fomentar una mayor satisfacción entre los usuarios, lo que puede traducirse en una ventaja competitiva para las organizaciones en un entorno cada vez más exigente.

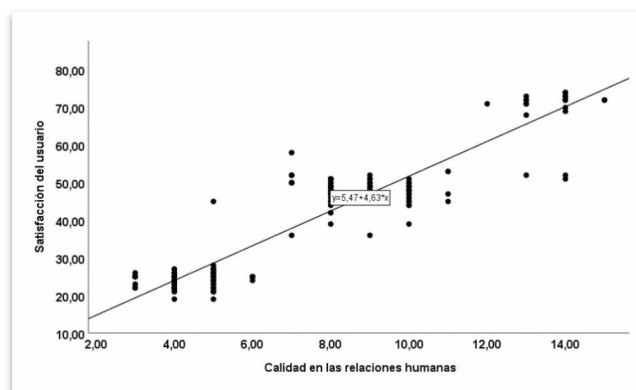
La Tabla 6 y la Figura 4 presentan los resultados del análisis de correlación de Spearman entre la calidad en las relaciones humanas y la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación (Rho de Spearman) obtenido es de 0,834, lo que indica una correlación positiva fuerte. Esto sugiere que, a medida que mejora la calidad en las relaciones humanas, la satisfacción del usuario también tiende a aumentar significativamente. Además, el valor de significancia es de 0,000, lo que demuestra que la correlación observada es estadísticamente significativa al nivel de 0,01, implicando menos del 1% de probabilidad de que esta relación haya ocurrido por azar. El análisis se realizó con un total de 195 observaciones, lo que proporciona una base sólida para la validez de los resultados.

La fuerte correlación positiva y la significancia estadística obtenida sugieren que mejorar la calidad en las relaciones humanas probablemente conducirá a un aumento en la satisfacción del usuario. Este hallazgo es crucial para entender la importancia de las relaciones humanas en la percepción de satisfacción de los usuarios. Al resaltar el impacto significativo que tienen las interacciones humanas en la experiencia del usuario, se enfatiza la necesidad de priorizar el desarrollo y mantenimiento de relaciones interpersonales efectivas dentro de los servicios ofrecidos.

**Tabla 6.** Correlación entre satisfacción y calidad en las relaciones humanas

		Calidad en las relaciones humanas	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad en las relaciones humanas	Coeficiente de correlación	1,000
		Significancia (bilateral)	.
		N	195
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,834**
		Significancia (bilateral)	0,000
		N	195

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



**Figura 4.** Diagrama de dispersión entre la calidad en las relaciones humanas y la satisfacción del usuario

La Tabla 7 muestra la correlación entre la calidad en las actitudes y la satisfacción del usuario, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados indican una correlación positiva y

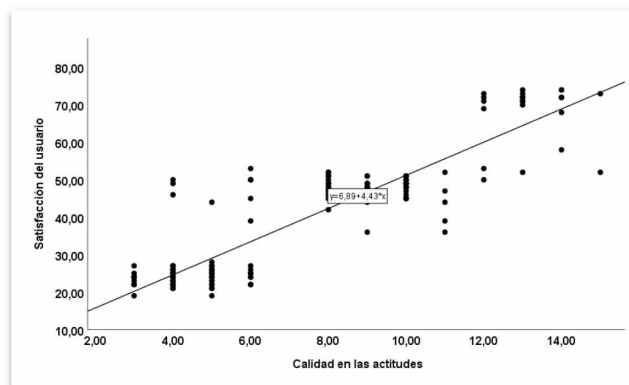
Meza Alcantara , A. A., Ambrosio Peña, J. kety, Pariona Amaya, D., Romero Cisneros, C. M., Tello Porras, D. A., Torres Ruiz , F. J., & Silva Murillo, J. M. (2024). Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022. *E-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 2*, e-RMS04112024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.98> significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0,826. Este valor sugiere que a medida que mejora la calidad en las actitudes, también aumenta la satisfacción del usuario. La significancia bilateral de 0,000 confirma que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01, lo que implica que la probabilidad de que esta correlación sea producto del azar es extremadamente baja. La muestra utilizada para este análisis consta de 195 observaciones.

La Figura 5. presenta un diagrama de dispersión que ilustra la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad en las actitudes. En este gráfico, se puede observar una tendencia ascendente clara, lo que visualmente respalda los resultados cuantitativos obtenidos en la Tabla 7. La fuerte correlación positiva reflejada en el diagrama de dispersión refuerza la conclusión de que existe una asociación significativa entre la calidad en las actitudes y la satisfacción del usuario.

**Tabla 7. Correlación entre satisfacción y calidad en las actitudes**

		Calidad en las actitudes	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad en las actitudes	Coeficiente de correlación	1,000
		Significancia (bilateral)	.
		N	195
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,826**
		Significancia (bilateral)	0,000
		N	195

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



**Figura 5. Diagrama de dispersión entre satisfacción y calidad en las actitudes**

La Tabla 8 presenta la correlación entre la calidad en las responsabilidades y la satisfacción del usuario, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados muestran una correlación positiva y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0,805. Este valor indica que a medida que mejora la calidad en las responsabilidades, también aumenta la satisfacción del usuario. La significancia bilateral de 0,000 confirma que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01, lo que sugiere que la probabilidad de que esta correlación sea producto del azar es extremadamente baja. La muestra utilizada para este análisis consta de 195 observaciones.

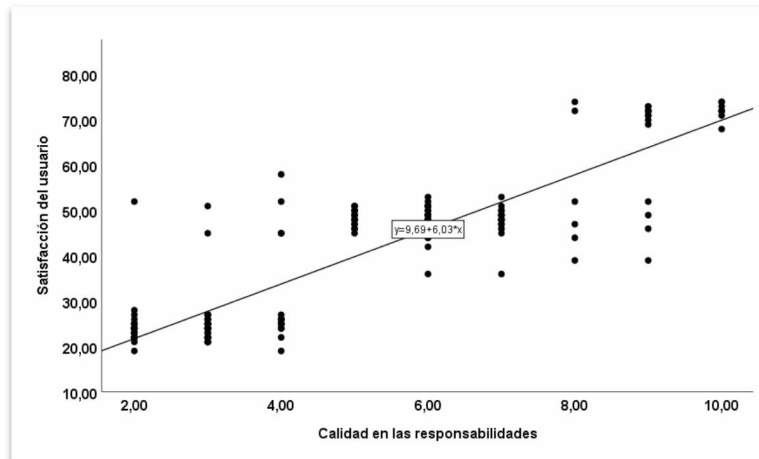
La Figura 6, ilustra un diagrama de dispersión que muestra la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad en las responsabilidades. En este gráfico, se puede observar una tendencia ascendente clara, lo que visualmente respalda los resultados cuantitativos obtenidos en la Tabla 8. La fuerte correlación positiva reflejada en el diagrama de dispersión refuerza la conclusión de que existe una asociación significativa entre la calidad en las responsabilidades y la satisfacción del usuario.



**Tabla 8.** Correlación entre satisfacción y calidad en las responsabilidades

		Calidad en las responsabilidades	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad en las responsabilidades	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	195
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,805**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	195

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



**Figura 6.** Diagrama de dispersión entre satisfacción y calidad en las responsabilidades

## Discusión

El análisis de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la oficina de Atención al Ciudadano de una municipalidad durante el año 2022 reveló un índice de correlación Rho de Spearman que indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables ( $r = 0.857$ ,  $p < 0.001$ ). Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, lo que respalda la afirmación de que una mayor calidad en el servicio se asocia con un aumento en la satisfacción del usuario. Este hallazgo coincide con la investigación de Burgos (2022a), quien sostiene que la calidad del servicio es fundamental para satisfacer las expectativas del usuario respecto al servicio prestado.

Para potenciar este efecto, se recomienda que las autoridades competentes implementen estrategias enfocadas en mejorar la motivación del personal, lo que podría resultar en un mejor desempeño y un clima laboral más favorable. Además, se sugiere el desarrollo de capacitaciones, talleres y programas de reconocimiento para fomentar el compromiso del personal hacia las necesidades de los usuarios, asegurando así un cumplimiento adecuado de los tiempos establecidos y una receptividad hacia las sugerencias. Como señala Bernal (2016), la formación continua del personal es esencial para mejorar la calidad del servicio y, por ende, la satisfacción del usuario.

De manera similar, Vergara et al. (2020) destacan que la calidad del servicio es un predictor clave en estudios que miden los niveles de satisfacción del usuario. Por lo tanto, los gerentes y administradores deben centrar sus estrategias no solo en mejorar la calidad y satisfacción del usuario, sino también en construir confianza y lealtad, especialmente en el sector público. Esto podría contribuir a reducir las quejas y consolidar la confianza y lealtad de los usuarios mediante un incremento en su satisfacción. Además, es esencial considerar el perfil sociodemográfico del usuario (edad, género, procedencia, cultura) para adaptar los servicios a sus necesidades específicas.

Prado (2020) también enfatiza la relevancia del concepto de satisfacción del usuario en el sector público, un tema que ha recibido menos atención en comparación con el sector privado. En este contexto, el objetivo de modernizar el estado implica crear "Un Estado al servicio de la ciudadanía", lo que sugiere que aún existen amplias oportunidades para mejorar y aplicar efectivamente el concepto de clima de servicios como un enfoque transversal en la gestión pública.

La investigación realizada estableció la relación entre la satisfacción y la calidad en las relaciones humanas de los usuarios de la oficina de Atención al Ciudadano de una municipalidad durante el año 2022. El análisis reveló un índice de correlación Rho de Spearman que indica una correlación positiva fuerte entre la satisfacción y la calidad en las relaciones humanas, con un valor de  $r = 0.834$  y un  $p$  valor de 0.000. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Este hallazgo es coherente con el estudio realizado por Figueroa (2020), quien destaca el impacto positivo que ha tenido la implementación de los Centros de Atención al Ciudadano (MAC - MAC EXPRESS) en el país, los cuales han sido bien recibidos por ofrecer un servicio rápido y automatizado.

Sin embargo, el aumento en la afluencia de usuarios, que creció de 800 a 1500 atenciones en ventanilla durante el periodo 2019, ha generado desafíos significativos. La estrategia de atención previa cita telefónica, aunque necesaria para gestionar la demanda, ha resultado en malestar general entre los usuarios. Para abordar estos desafíos, se recomienda desarrollar un plan de mejora continua que eleve la calidad del servicio, lo que a su vez incrementaría el indicador de satisfacción del usuario en los MAC EXPRESS y en las MAC de atención personalizada.

En particular, se sugiere mejorar los equipos de cómputo, ya que estos influyen directamente en la satisfacción del usuario. Asimismo, es fundamental optimizar el tiempo de espera, ya que este aspecto genera confianza y fiabilidad entre los usuarios. Para evitar cuellos de botella durante períodos de alta demanda, es crucial monitorear los tiempos promedio de espera. Además, se proponen capacitaciones constantes y clínicas sobre casos e incidencias diarias para mejorar las habilidades blandas del personal, asegurando un trato cordial y una comunicación asertiva con todos los usuarios.

Dado que este proyecto es relativamente nuevo e innovador en el país, se recomienda contratar a un asesor experto que brinde soporte a los colaboradores para garantizar un servicio de calidad y maximizar la satisfacción del usuario. Rivera (2019) también señala las dificultades encontradas al aplicar encuestas basadas en el modelo Servqual debido al número de ítems; esto requiere que los encuestados dediquen tiempo y seriedad a sus respuestas para lograr una medición precisa de la calidad del servicio ofrecido.

Esto es esencial para cuantificar aspectos subjetivos relacionados con la calidad del servicio y continuar con el proceso de mejora continua. Por último, se destaca que el talento humano juega un papel crucial; las experiencias diarias del personal deben ser consideradas para implementar estrategias innovadoras que fortalezcan el compromiso hacia un servicio de calidad, lo cual se traduce en una ventaja competitiva para la organización.

En relación al objetivo específico 3, se examinó nuevamente la correlación entre satisfacción y calidad en las actitudes de los usuarios en 2022. El análisis arrojó un índice Rho de Spearman que indica una correlación positiva fuerte ( $r = 0.826$ ;  $p = 0.000$ ), lo que permite rechazar nuevamente la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Este resultado está alineado con la propuesta presentada por Ydrogo (2022), quien sugiere implementar un plan de acciones centradas en capacitaciones sobre habilidades blandas y conductas adaptadas a las necesidades específicas de cada área municipal.

Estas capacitaciones deben priorizar temas éticos para fomentar una mejor convivencia y contribuir al crecimiento personal e institucional. Además, es fundamental que la gerencia administrativa concientice a todos los colaboradores sobre la misión, visión, valores y objetivos institucionales, promoviendo su participación activa en el cumplimiento eficiente de sus funciones para ofrecer un servicio adecuado a la población.

Por último, respecto al objetivo específico 4, se analizó la relación entre satisfacción y calidad en las responsabilidades asignadas a los usuarios en 2022. El índice Rho de Spearman obtenido indica una correlación positiva fuerte ( $r = 0.805$ ;  $p = 0.000$ ), lo que permite rechazar nuevamente la hipótesis nula y

aceptar la hipótesis alternativa. Este hallazgo es consistente con las propuestas formuladas por Cabrera (2022), quien enfatiza la necesidad de capacitaciones constantes para todos los colaboradores con el fin de mejorar su atención al usuario mediante una respuesta eficaz a sus necesidades.

Además, es imperativo que los directivos implementen estrategias motivacionales que faciliten el cumplimiento eficiente de las responsabilidades dentro de un clima organizacional adecuado. Estas acciones no solo contribuirán a mejorar la percepción pública hacia la institución sino que también fortalecerán la confianza y credibilidad entre los usuarios, promoviendo así una gestión administrativa más efectiva y centrada en el bienestar del ciudadano. Este texto incluye citas relevantes para respaldar cada afirmación hecha durante tu discusión sobre los hallazgos relacionados con calidad del servicio y satisfacción del usuario.

## Consideraciones finales

La importancia de implementar estrategias que fortalezcan la motivación y la formación continua del personal, así como la necesidad de adaptar los servicios a las características sociodemográficas de los usuarios. Además, se identifican desafíos operativos derivados del incremento en la afluencia de usuarios, lo que exige un plan de mejora continua que optimice los tiempos de atención y los recursos tecnológicos.

Asimismo, es fundamental construir confianza y lealtad entre los ciudadanos mediante un clima organizacional positivo y estrategias motivacionales efectivas. La innovación en el servicio público, apoyada por asesoría experta, puede ofrecer ventajas competitivas significativas. Por último, se enfatiza la necesidad de establecer mecanismos de evaluación continua para ajustar las estrategias según las necesidades cambiantes de los ciudadanos, garantizando así un servicio más eficiente y centrado en el bienestar público.

## Agradecimientos

A la Universidad Peruana Los Andes.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

Alarcón, B. (2022). *Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del centro médico del Carmen Cemeinte de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/18055/1/T-UCSG-POS-MGSS-336.pdf>

Archivo General de la Nación Colombia. (2023). *Manual de atención al ciudadano*. [https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura\\_Web/3-transp-act/6-participa/manual-atencion-ciudadano-2023.pdf](https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/3-transp-act/6-participa/manual-atencion-ciudadano-2023.pdf)







Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente (DEC). (2023). *Informe sobre la experiencia del cliente en España*. Recuperado de <https://asociaciondec.org/blog-dec/6-razones-para-invertir-en-experiencia-de-cliente-en-2023/57402/>

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson Hispano América. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0061.pdf>

- Meza Alcantara , A. A., Ambrosio Peña, J. kety, Pariona Amaya, D., Romero Cisneros, C. M., Tello Porras, D. A., Torres Ruiz , F. J., & Silva Murillo, J. M. (2024). Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022. *E-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS04112024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.98>
- Burgos, R. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <file:///E:/EMPRESA/EMPRESA/GRUPO%2010%20ADA-JANY/MODELOS/Burgos ARE-SD.pdf>
- Cabrera, D. (2022). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de un Centro de salud de la Región Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78133/Cabrera\\_DDB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78133/Cabrera_DDB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- DEC - Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente. (2023). *6 razones para invertir en experiencia de cliente en 2023*. <https://asociaciondec.org/blog-dec/6-razones-para-invertir-en-experiencia-de-cliente-en-2023/57402/>
- Figuroa, R. (2020). *Impacto de los MAC - MAC EXPRESS en la modernización del servicio público*. [Nombre de la editorial o institución].
- Figuroa, S. (2020). *Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45665/Figuroa\\_BSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45665/Figuroa_BSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales (RUDICS)*, 10(18), 92-95. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Mártinez, A. (2020). *Diseños metodológicos en investigaciones sociales*.
- Prado, C. (2020). *Vinculación de dimensiones de clima organizacional con la satisfacción usuaria en el sector público* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179520>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Revista Multidisciplinar de Innovación y Estudios Aplicados Polo Del Conocimiento*. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Vergara, A., Pérez, M., & Torres, S. (2020). Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 26, 203-219. <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.2519>
- Ydrogo, J. (2022). *Desempeño Laboral y calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad de Cajamarca* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93669>

## El Turismo y seguridad integral en América Latina: Una revisión sistemática

### *Tourism and comprehensive security in Latin America: A systematic review*

Lipselotte, Infante Rivera <sup>1,2</sup> ; José Manuel, Armada Pacheco <sup>3</sup>  ; Francisco Cyl, Godiño Poma <sup>4</sup> ; Lesly Elizabeth, Torres Chumbiauca <sup>5</sup> ; Bertha Nancy Larico Quispe <sup>5</sup> 

(1) Universidad Adventista de Chile, Chile.

(2) Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), Instituto Pedagógico Rural El Macaro Luis Fermin, San Juan De Los Morros, Venezuela.

(3) Universidad Continental, Huancayo, Perú.

(4) Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.

(5) Universidad Nacional de Cañete: Cañete - Lima, Lima, PE.

### Resumen

El artículo "El Turismo y Seguridad Integral en América Latina: Una Revisión sistemática" tiene como objetivo general analizar la relación entre el turismo y la seguridad integral en la región, identificando los desafíos y estrategias para mejorar la percepción de seguridad en los destinos turísticos. La metodología utilizada fue una revisión sistemática siguiendo las directrices del protocolo PRISMA, lo que permitió una recopilación exhaustiva de estudios relevantes sobre el tema. Los resultados más importantes indican que la seguridad integral es un factor determinante en la elección de destinos turísticos, ya que una percepción negativa de seguridad puede afectar significativamente el flujo de visitantes. Además, se encontró que los destinos que implementan políticas efectivas de seguridad tienden a atraer más turistas y a mejorar su competitividad en el mercado global. La conclusión más relevante del estudio es que, para potenciar el turismo en América Latina, es crucial adoptar un enfoque colaborativo entre los sectores público y privado, donde se prioricen estrategias integrales de seguridad que no solo protejan a los turistas, sino que también promuevan un ambiente seguro y acogedor para todos. Este enfoque no solo contribuiría al crecimiento del sector turístico, sino que también impulsaría el desarrollo económico y social de las comunidades locales.

**Palabras clave:** turismo, seguridad integral, América Latina.

### Abstract

The article "Tourism and Comprehensive Security in Latin America: A Systematic Review" aims to analyze the relationship between tourism and comprehensive security in the region, identifying the challenges and strategies to improve the perception of security in tourist destinations. The methodology used was a systematic review following the PRISMA protocol guidelines, which allowed an exhaustive collection of relevant studies on the subject. The most important results indicate that comprehensive security is a determining factor in the choice of tourist destinations, since a negative perception of security can significantly affect the flow of visitors. In addition, it was found that destinations that implement effective security policies tend to attract more tourists and improve their competitiveness in the global market. The most relevant conclusion of the study is that, to boost tourism in Latin America, it is crucial to adopt a collaborative approach between the public and private sectors, where comprehensive security strategies are prioritized that not only protect tourists, but also promote a safe and welcoming environment for all. This approach would not only contribute to the growth of the tourism sector, but would also boost the economic and social development of local communities.

**Keywords:** tourism, comprehensive security, Latin America.

Recibido/Received	10-08-2024	Aprobado/Approved	15-11-2024	Publicado/Published	21-11-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

El sector turismo es uno de los más importantes en la economía de América Latina, representando una fuente significativa de ingresos y empleo. Según la (Organización Mundial del Turismo, 2022), el turismo representa alrededor del 10% del Producto Interno Bruto (PIB) de la región y crea millones de empleos, tanto directos como indirectos. Este impacto económico subraya la importancia de preservar un entorno seguro y atractivo para los turistas.

Según el primer informe del Barómetro OMT del Turismo Mundial de 2023, el turismo internacional alcanzó el 88% de los niveles previos a la pandemia, con aproximadamente 1,300 millones de llegadas internacionales. Se anticipa que la liberación de la demanda acumulada, el incremento en la conectividad aérea y una recuperación más robusta de los mercados y destinos asiáticos facilitarán una recuperación total hacia finales de 2024 (Organización Mundial del Turismo, 2024). Desde el punto de vista de (Quicaña, 2021)

“el sector de turismo constituye una de las actividades más dinámicas y con más rápido desarrollo a nivel mundial en las últimas décadas. Para los países receptores de turismo representa una contribución relevante a la generación de valor agregado y la generación de empleo directo e indirecto, a la vez que constituye una importante fuente de divisas (p. 2).”

En opinión de (Palmas Castrejón et al., 2020), “para los países latinoamericanos, el turismo representa una oportunidad de crecimiento, de desarrollo económico y social” (p. 346)); es por ello que, la actividad de dicho sector puede llegar a ser un fenómeno con impacto en el progreso local de cualquiera de ellos. Pero también existen factores que se encuentran en contra, como lo es la seguridad del ciudadano que visita, es decir, del turista.

La seguridad integral se ha convertido en un elemento crítico para el desarrollo sostenible del turismo en América Latina. La percepción de inseguridad puede afectar negativamente las decisiones de viaje, lo que a su vez impacta en la economía local. Estudios han demostrado que los destinos que implementan políticas efectivas de seguridad tienden a atraer más turistas (González & Martínez, 2021). Por lo tanto, garantizar la seguridad integral no solo es esencial para proteger a los visitantes, sino también para fomentar el crecimiento económico.

Y es que, de acuerdo a (Yépez et al., 2024) “la inseguridad es un mal que ha crecido a tasas considerables durante los últimos sexenios afectando la vida diaria de los habitantes, el bienestar y evidentemente a las actividades económicas de toda índole en nuestro país, incluyendo al turismo” (p. 53). Asimismo, de acuerdo a (Ceron Monroy et al., 2017) “actualmente, esta controversia -sobre si existe impacto negativo de la inseguridad sobre el turismo- con argumentos sólidos metodológicos y científicos pues al parecer está envuelta de intereses y de juegos políticos que conducen a conclusiones erróneas sobre el crecimiento del turismo” (p. 106)

El turismo es una industria clave para el desarrollo económico y social de América Latina, representando una importante fuente de ingresos y empleos para muchos países de la región. Sin embargo, la seguridad es un factor crítico que puede afectar significativamente el atractivo y competitividad de los destinos turísticos (Rodríguez, 2024). Por lo tanto, es fundamental comprender la interacción entre turismo y seguridad integral en América Latina, por cuanto se entiende que el turista se encuentra en un grupo de riesgos al momento de una victimización.

Hablar sobre turismo no se puede hacer solo por simples observaciones, ya que, es un tema que aporta relevancia a la economía de los países latinoamericanos, hay que hacer investigación sobre la temática que por sí misma tiene elementos que constituyen una gran importancia, por lo que el objetivo del presente artículo se trató de analizar la literatura sobre la interacción entre turismo y seguridad integral en América Latina.

## La seguridad y el turismo en LATAM

El turismo, como parte del sector terciario de la economía, influye en la generación de otros servicios y sectores, incluyendo el comercio, la banca, las finanzas, la educación, la salud, el transporte y las telecomunicaciones, entre otros. Debido a esta interconexión entre sectores, la actividad turística se enfrenta a la amenaza de grupos delictivos que buscan perjudicarla por diversas razones, siendo especialmente relevante aquella que les proporciona beneficios económicos, lo cual se considera una amenaza en el contexto del estudio (Minchenkova et al., 2023).

En esta línea, el incremento de amenazas multidimensionales, tales como el crimen organizado, el terrorismo, el narcotráfico, el lavado de dinero y la aparición de criptomonedas, se ha convertido en un factor significativo de inseguridad para el turismo. Si esta situación se mantiene, es crucial analizar su impacto, extensión y las consecuencias que tiene tanto para los involucrados directamente en la actividad turística como para los turistas en general (ídem, p. 72).

La importancia del impacto económico, social, cultural y político de los destinos turísticos, tanto a nivel global como regional, ha llevado a que organizaciones internacionales, como la Organización de Estados Americanos (OEA), implementen programas de seguridad turística. Su objetivo principal es establecer medidas de protección y prevención contra delitos que puedan afectar negativamente al sector turístico (ídem, p. 72).

Por otra parte, se han generado inquietudes respecto a la introducción de criptomonedas en el mercado financiero, las cuales, como nueva modalidad de intercambio, han comenzado a integrarse en el sector turístico. Esta inquietud se origina principalmente en la ausencia de regulaciones y en el riesgo de que grupos organizados utilicen estas herramientas digitales y financieras para llevar a cabo actividades de lavado de dinero o participar en el crimen organizado. (ídem, p. 72).

De acuerdo a (Gálvez Izquieta et al., 2020), la necesidad de seguridad es una característica fundamental del ser humano, que se origina en el deseo de protección tanto en el entorno laboral como en el ámbito persona (p. 181).

Según el estudio de (Isaac & Velden, 2018), la seguridad es un aspecto importante para los destinos turísticos, aunque a menudo no se considera al momento de elegir uno. Algunos autores señalan que la percepción de la seguridad en el turismo se transformó en los usuarios después de los eventos del 11 de septiembre. (Gálvez Izquieta et al 2020) plantean que “existen cuatro tipos de incidentes relacionados con la seguridad y que atentan contra el turismo como son crimen, terrorismo, guerra y agitación civil / política, más por otro lado, ven propiamente a la seguridad relacionada con la salud, los accidentes, los desastres naturales y otros incidentes inducidos no humanos” (p. 1)

En el caso de turismo, es fundamental tener en cuenta que no se trata de una ciencia, sino de un fenómeno social profundamente arraigado en la sociología y la antropología. Este campo de estudio se enfoca en el individuo y su necesidad de viajar por razones de ocio y recreación (Gálvez Izquieta et al., 2020). Es así que el turismo se define, de acuerdo a (World Tourism Organization, 2020) como “un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios” (s/p).

En la redacción del (Simalco, 2023) se expone que la inseguridad representa un desafío considerable para el sector turístico en Latinoamérica, con potenciales repercusiones negativas en la economía y la imagen de los destinos turísticos de la zona. Aunque la industria ha comenzado a recuperarse tras la pandemia, estadísticas recientes indican que la inseguridad sigue siendo uno de los principales impedimentos para su pleno desarrollo en la región.

Así mismo, es importante destacar que el problema de la violencia se ha extendido en varios países, con altos índices de criminalidad que afectan a la región. Un estudio de (Hernández Bringas, 2021) refiere que “América Latina y el Caribe es la región del mundo donde ocurren más homicidios

intencionales” (p. 119). En 2018, Brasil, Colombia, México, Venezuela y los países del norte de Centroamérica, que incluyen El Salvador, Guatemala y Honduras, representaron el 68% de la población de América Latina y el Caribe, y concentraron el 93% de los homicidios en la región, así como el 46% de los homicidios a nivel mundial (ídem)

Este clima de inseguridad tiene un impacto directo en el sector turístico. Según la (CEUPE, 2023), el éxito de un destino turístico depende en gran medida de la seguridad que brinda a sus visitantes, incluyendo la protección contra el crimen, la atención médica, la seguridad alimentaria y la supervisión de turistas en actividades recreativas riesgosas. Además, según un informe de la (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2018), la inseguridad y la percepción de riesgo son elementos clave que influyen en la decisión de un destino, desalentando a los turistas a visitar determinadas ciudades.

### **El turismo y fenómenos multidimensionales**

Al analizar el turismo como actividad económica, tomaremos en cuenta aquellos valores que, en nuestra opinión, evidencian de manera clara las contribuciones directas e indirectas a la economía local y global de los destinos elegidos (ibidem, p. 73).

De esta forma, se busca prevenir distorsiones o sesgos que podrían influir en las conclusiones. Sin duda, examinar el flujo de turistas, las transacciones monetarias y la diversidad de actores involucrados en esta genuina "industria" permitirá identificar las oportunidades que ofrece el sector y, al mismo tiempo, reconocer sus vulnerabilidades (ibidem, p. 73).

Una cuestión que debe abordarse desde el principio es entender las motivaciones detrás de la visita a un destino turístico. El análisis de los informes emitidos por los Ministerios o Servicios encargados del turismo revela que estas razones son, en gran medida, bastante similares. Además, se destaca que el placer y el ocio son las principales motivaciones que llevan a los turistas a realizar un viaje (ibidem, p. 73).

Para entender las motivaciones de los turistas al visitar ciertos destinos, es esencial considerar varios factores psicológicos y sociales, así como las tendencias globales y el análisis del destino. Los aspectos psicológicos influyen en la toma de decisiones de los viajeros, donde la búsqueda de experiencias que satisfacen necesidades personales, como la relajación o la aventura, juega un papel crucial (Universidad Madero, 2024).

La percepción social y cultural del destino afectan cómo los turistas evalúan su experiencia, destacando la importancia de la identidad social. “Existe una interdependencia clara en la que, por ejemplo, un destino turístico atractivo puede verse perjudicado gravemente por la influencia del contexto social, político o económico del país” (Alvarez; Campo, 2014; Chaulagaint al., 2019. En cuanto a las tendencias globales, el auge del turismo sostenible y el bienestar refleja un cambio en las prioridades de los viajeros, quienes buscan experiencias que no solo sean placenteras sino también responsables (CEUPE European Business School, 2024).

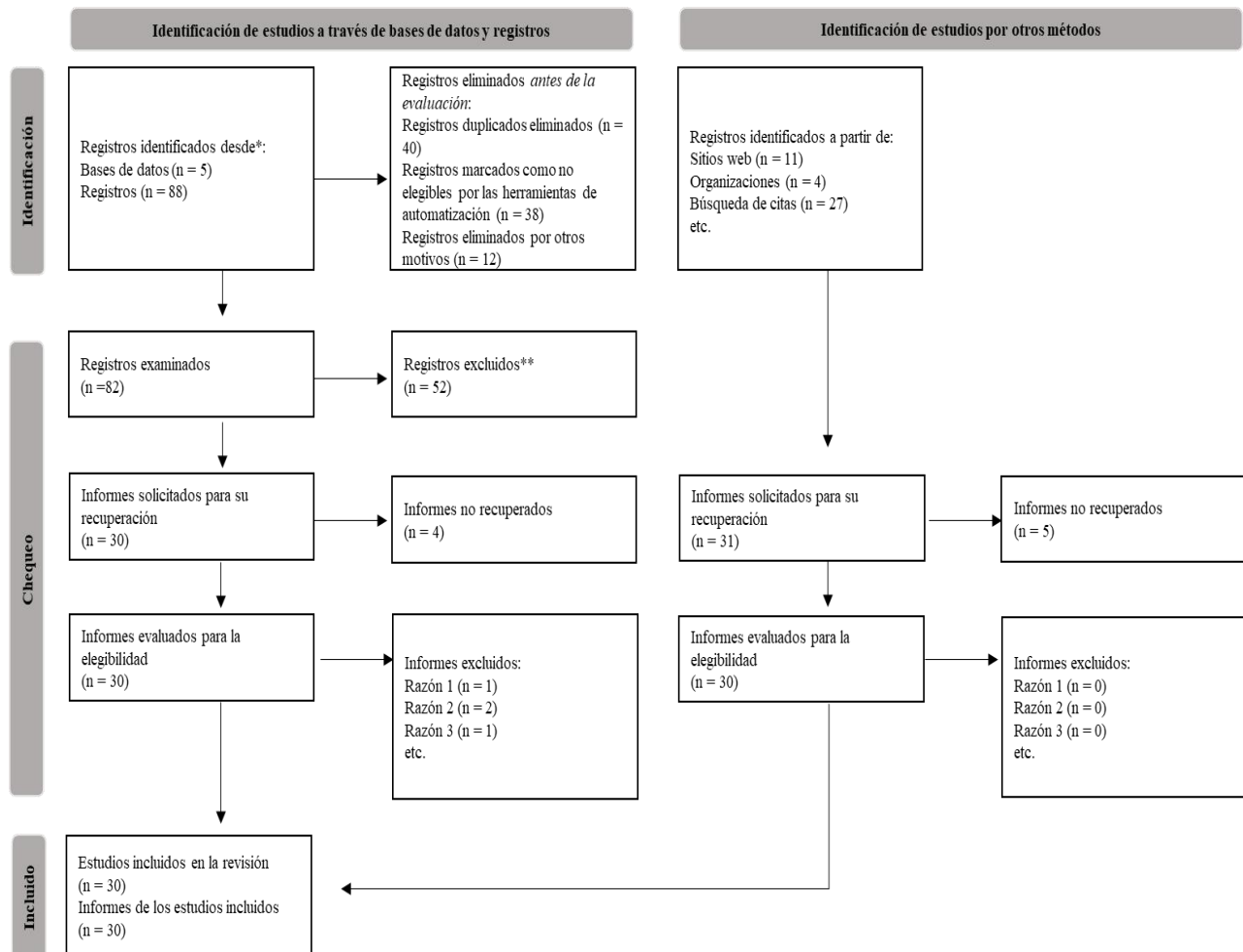
Por otro lado, se encuentra el destino, por cuanto “el atractivo turístico representa los valores propios de un destino que despierten el interés de los visitantes por sus valores naturales, culturales e histórico” ( Cuétara, L. et al, 2024). De acuerdo a (Castellanos, 2022) “es necesario el reconocimiento del concepto imagen en el turismo y, además, conocer las diversas posturas de investigadores en el tema y cuál es su implicancia en el desarrollo de la actividad turística” (p. 32). En conjunto, estos elementos ofrecen una comprensión más profunda de las motivaciones turísticas y cómo estas pueden ser atendidas por la industria.

### **Materiales y métodos**

Se realizó una revisión sistemática de la literatura siguiendo la metodología PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) (Figura 1), en donde se diseñó un diagrama



de flujo para poder revisar de manera sistemática la información encontrada en las diversas bases de datos y otros documentos importantes para el estudio. Las estrategias de búsqueda por su parte, se realizaron a través de una búsqueda exhaustiva en bases de datos como Scopus, Web of Science, DIALNET, REDIB, REDALYC, SciELO, Google Scholar utilizando términos clave o descriptores como “Turismo” AND “Seguridad” OR “Seguridad Turística” OR “Seguridad Integral” AND “América Latina”, entre otros. También se consultaron sitios web de organizaciones relevantes como la OMT, WTTC, BID y OEA que se encuentran muy vinculados al tema del turismo en la región.



**Figura 1.** Diagrama bajo la metodología PRISMA

### Criterios de elegibilidad

Artículos originales, revisiones, informes y documentos publicados en español, inglés o portugués.

Estudios que aborden la interacción entre turismo y seguridad en uno o más países de América Latina.

Publicaciones entre 2014 y 2024.

### Selección de estudios y extracción de datos

Dos revisores independientes realizaron la selección de estudios y extracción de datos siguiendo los criterios de elegibilidad. Las discrepancias fueron resueltas por consenso y con la participación de un tercer revisor.

## Resultados

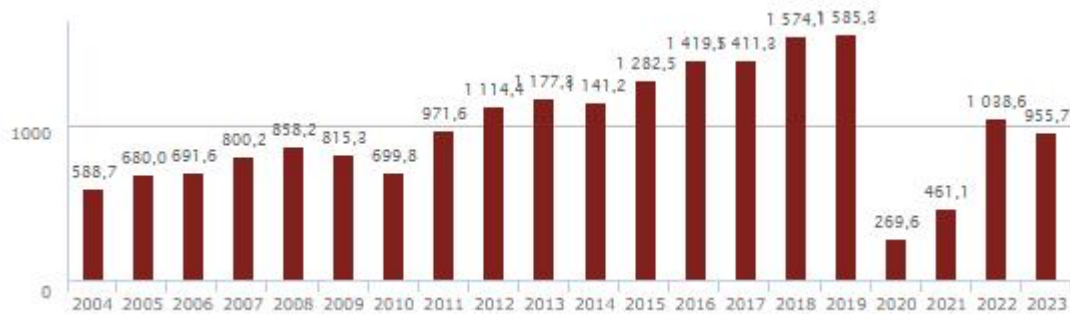
En la Tabla 1, se muestra el *Contexto de la Seguridad Turística* (Clúster 1) en América Latina se centra en la definición y los conceptos asociados a la seguridad turística, que se entiende como un fenómeno multidimensional que abarca tanto la protección física de los visitantes como su bienestar emocional (Rodríguez, 2024). Factores como la *inseguridad ciudadana* (Clúster 2), caracterizada por altos índices de criminalidad y violencia, impactan negativamente en las decisiones de los turistas al elegir destinos (Grünewald, 2012). Además, las condiciones sociopolíticas, incluyendo disturbios civiles y manifestaciones, generan incertidumbre y desconfianza entre potenciales visitantes (MINCIT, 2024). En consecuencia, es crucial que los destinos turísticos implementen *medidas efectivas* para mejorar la percepción de seguridad (Clúster 3), dado que la inseguridad no solo afecta la llegada de turistas, sino que también deteriora la imagen a largo plazo de las regiones dependientes del turismo (Bravo Macias et al., 2024; OBS Business School, 2024).

**Tabla 1.** Clústeres sobre el turismo y seguridad integral en América Latina

Clúster	Descripción	Fuente
<b>Contexto de la Seguridad Turística</b>	El Contexto de la Seguridad Turística en América Latina aborda la definición y los conceptos asociados a la seguridad turística, que se considera un concepto multidimensional que abarca tanto aspectos de prevención como de atención integral (Rodríguez, 2024). Este enfoque implica que la seguridad turística no solo se refiere a la protección física de los visitantes, sino también a su bienestar emocional y psicológico. Entre las dimensiones que afectan la percepción de seguridad por parte de los turistas se destacan la inseguridad ciudadana, donde la criminalidad y los altos índices de violencia en varios países latinoamericanos impactan negativamente en la decisión de los turistas al elegir un destino. Además, las condiciones sociopolíticas, como disturbios civiles y manifestaciones políticas, pueden alterar la seguridad en zonas turísticas, generando incertidumbre y desconfianza entre potenciales visitantes. Por lo tanto, es crucial que los destinos turísticos implementen medidas efectivas para abordar estos desafíos y mejorar la percepción de seguridad entre los turistas.	Cuéstara, L. M., Labarca, N. J., Useche, L. M., y Márquez, L. E. (2024) Castellanos, S. M. S. (2022). CEUPE European Business School. (2024). (Álvarez; Campo, 2014; Chaulagain et al., 2019
<b>Impacto de la Inseguridad ciudadana</b>	El Impacto de la Inseguridad en el Turismo en América Latina es un fenómeno que ha afectado significativamente la llegada de turistas y, por ende, las economías locales. La inseguridad ha llevado a una reducción del 20% al 30% en la afluencia de turistas en varios países, lo que repercute negativamente en el desarrollo económico de las regiones dependientes del turismo. Por ejemplo, en México, los altos niveles de violencia han resultado en una notable disminución del turismo internacional, lo que ha generado preocupaciones sobre la sostenibilidad del sector. Además, la percepción negativa de seguridad influye de manera decisiva en las decisiones de viaje; los turistas priorizan su bienestar personal y tienden a evitar destinos con altos índices de criminalidad (Universidad César Vallejo, 2024). Este patrón se ha observado no solo en México, sino también en Brasil y otros países donde la violencia se ha convertido en una preocupación constante para los visitantes. En consecuencia, la inseguridad no solo afecta la cantidad de turistas que llegan a un destino, sino que también deteriora su imagen a largo plazo, lo que puede tener efectos duraderos en la industria turística local.	Ceron Monroy, H., Silva Urrutia, J. E., Ceron Monroy, H., & Silva Urrutia, J. E. (2017). Hernández Bringas, H. H. (2021). Gálvez Izquieta, P. C., Ramírez Iñiguez, K. L., Pinos Guerra, M. E., & Mero Espinosa, D. N. (2020). Minchenkova, L., Queirolo, F., Abbas, N., Ruff, C., & Ruiz, M. (2023). Simalco. (2023). Yépez, P. S. F., Ochoa, H. V. A., Hoppe, A. N. Z., & Ayón, P. M. F. (2024).
<b>Medidas efectivas para mejorar la Seguridad Turística</b>	En este contexto, se centra en las estrategias implementadas para mejorar la seguridad en destinos turísticos. Este clúster destaca la importancia de la coordinación interinstitucional, que es fundamental para fortalecer las medidas de seguridad a través de esfuerzos conjuntos entre el sector público y privado. La colaboración entre prestadores de servicios turísticos y gobiernos locales permite crear un entorno más seguro y confiable para los visitantes (MINCIT, 2024). Además, la implementación de políticas efectivas es crucial; estas deben ser integrales y no solo enfocarse en la militarización, sino también en fomentar un ambiente que garantice la seguridad de los turistas y residentes por igual (FONTUR, 2020). Por último, la educación y concientización juegan un papel vital en la minimización de riesgos durante la estancia de los turistas. Es esencial educar tanto a los visitantes como a las comunidades locales sobre las mejores prácticas de seguridad, lo que no solo ayuda a prevenir incidentes, sino que también promueve una cultura de responsabilidad compartida en torno a la seguridad turística (Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 2024). En conjunto, estas estrategias son fundamentales para asegurar un turismo sostenible y seguro en la región.	Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (2024). CEUPE, E.B.S (2023). MINCETUR (2023). MINCETUR (2024). Organización Mundial del Turismo (2022). (Gálvez Izquieta et al 2020) Quicaña, E. (2021). Rodríguez, H. (2024).

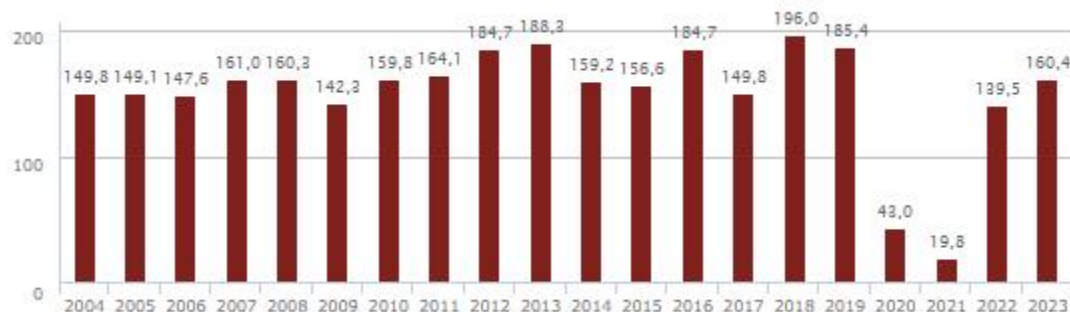
La relación entre el turismo y la seguridad integral en Perú es fundamental para el desarrollo sostenible del sector turístico, ya que la percepción de seguridad influye directamente en la decisión de los turistas de visitar el país. Según el (MINCETUR, 2023), la seguridad turística no solo abarca la protección física de los visitantes, sino que también incluye aspectos como la seguridad social, médica y económica, creando un entorno propicio para el disfrute de las experiencias turísticas.

En este contexto, el MINCETUR ha implementado un Plan de Protección al Turista que busca mejorar los niveles de seguridad mediante la colaboración entre actores del sector público y privado, reconociendo que una percepción negativa de inseguridad puede afectar gravemente la imagen del destino y, por ende, su competitividad en el mercado internacional (MINCETUR, 2020). Se muestran a continuación los índices de la llegada de visitantes por año en los lugares más concurridos del Perú (Figuras 2, 3 y 4).



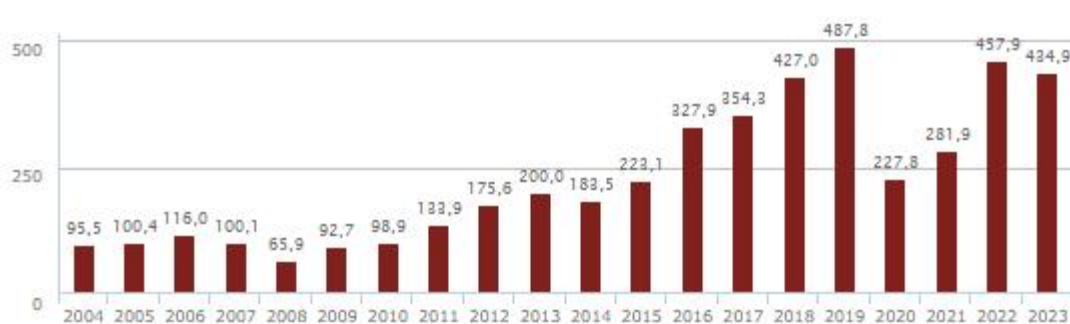
Fuente: (MINCETUR, 2023).

**Figura 2.** Llegada de visitantes al Santuario Histórico de Machu Picchu



Fuente: (MINCETUR, 2023)

**Figura 3.** Llegada de visitantes al Museo de Tumbas Reales del Señor de Sipán



Fuente: (MINCETUR, 2023)

**Figura 4.** Llegada de visitantes a la Reserva Nacional de Paracas

Machu Picchu ha experimentado un notable aumento en el número de visitantes desde su apertura, pasando de aproximadamente 400,000 en 2004 a 1.5 millones en 2019. Sin embargo, la llegada de turistas se vio severamente afectada por la pandemia de COVID-19, lo que resultó en una drástica caída en 2020. A partir de 2022, se observó una recuperación significativa, con un estimado de alrededor de 1.3 millones de visitantes en 2023. A pesar de que la seguridad en Machu Picchu generalmente se considera adecuada, han surgido preocupaciones sobre la gestión del turismo y la seguridad pública en los alrededores del sitio, lo que ha llevado a un enfoque más riguroso en la regulación y el control del flujo turístico.

En comparación, el Museo de Tumbas Reales del Señor de Sipán ha visto un crecimiento constante desde su apertura, pasando de aproximadamente 150,000 visitantes en 2004 a cerca de 350,000 en 2019. Al igual que otros destinos turísticos, el museo sufrió una caída significativa en las llegadas durante la pandemia, pero ha mantenido una percepción positiva de seguridad entre los turistas, siendo considerado un lugar seguro para visitar. Por otro lado, la Reserva Nacional de Paracas comenzó con aproximadamente 120,000 visitantes en 2004 y alcanzó los 400,000 en 2019. Aunque es un destino relativamente seguro, se aconseja a los turistas tomar precauciones generales al visitar áreas naturales, lo que refleja la importancia continua de la seguridad como un aspecto clave para el turismo en esta región.

### **Consideraciones sobre la Seguridad**

La seguridad ha sido un factor crítico que afecta la llegada de turistas a destinos emblemáticos como Machu Picchu. Las autoridades locales han implementado diversas medidas para garantizar la seguridad tanto dentro como fuera del sitio arqueológico, incluyendo la instalación de cámaras de vigilancia y el aumento del personal de seguridad. Sin embargo, eventos recientes como paros y protestas han generado incertidumbre y preocupación entre los potenciales visitantes, lo que puede impactar negativamente en su decisión de viajar. A pesar de estos desafíos, la percepción positiva sobre la seguridad en Machu Picchu y otros destinos turísticos puede influir directamente en las decisiones de viaje y el flujo turístico, subrayando la importancia de mantener un entorno seguro y confiable para los turistas.

El turismo ha sido un motor clave para la economía peruana, desempeñando un papel fundamental en la generación de ingresos y empleo. En 2019, el sector turístico representó aproximadamente el 3.9% del Producto Interno Bruto (PIB) de Perú, generando alrededor de \$4.5 mil millones en ingresos por divisas. A medida que el país ha ido recuperándose de los efectos de la pandemia, se estima que en 2023 el turismo alcanzó niveles cercanos a los anteriores a la crisis sanitaria, con ingresos por exportaciones turísticas que rondaron los \$3.9 mil millones, lo que representa un 96% respecto a los niveles prepandémicos. Para el año 2024, se prevé que el turismo continúe su trayectoria ascendente, con una llegada proyectada de más de 2 millones de turistas internacionales y contribuciones al PIB que podrían superar el 4%, impulsadas por la creciente demanda y la diversificación del mercado turístico (Tabla 3).

### **Discusión**

El tema de la seguridad turística en América Latina (Clúster 1) es fundamental y abarca múltiples aspectos, como la percepción de seguridad, la imagen de los destinos y la relación entre el turismo y las comunidades locales. La seguridad turística no solo se centra en proteger a los visitantes, sino también en asegurar un entorno seguro para las comunidades anfitrionas y sus negocios turísticos.

La imagen que pueda presentar un destino turístico está estrechamente relacionada con su nivel de seguridad. Según Cuétara et al. (2024), las percepciones de los turistas sobre un destino pueden verse negativamente afectadas por incidentes de inseguridad, lo que podría resultar en una reducción del

número de visitantes. Esto, a su vez, impacta negativamente en la economía local y en la sostenibilidad del turismo en la región.

**Tabla 3.** Perú: Principales cifras de turismo en una década

Indicador	Positivo/ Negativo	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024 P/S
Aporte del PBI Turístico respecto al PBI Total 1/		3,8%	3,9%	3,9%	3,9%	3,9%	3,9%	1,5%	1,7%	2,3%	2,5%	2,9%
Llegada de Turistas Internacionales 2/		3 214 934	3 455 709	3 744 461	4 032 339	4 419 430	4 371 787	896 523	444 331	2 009 275	2 524 658	3 481 554
Var. % Llegada de Turistas	Negativo						-1,1%	-79,5%	-50,4%			
	Positivo	1,6%	7,5%	8,4%	7,7%	9,6%				352,2%	25,7%	37,9%
Ingreso de Divisas por Turismo Receptivo (Millones US\$) 3/		3 908	4 140	4 288	4 439	4 505	4 703	1 002	1 042	2 938	3 677	4 526
Var. % Ingreso de Divisas	Negativo	-0,2%						-78,7%				
	Positivo		5,9%	3,6%	3,5%	1,5%	4,4%		4,0%	181,9%	25,2%	23,1%
Flujo de Viajes por Turismo Interno (Millones de viajes) 4/		38,7	40,5	42,4	44,4	46,5	48,6	14,4	16,5	27,1	37,2	43,5
Var. % Flujo de Viajes	Negativo							-70,4%				
	Positivo	4,6%	4,6%	4,6%	4,7%	4,8%	4,4%		14,8%	64,3%	37,1%	16,9%
Ingreso por el Flujo de Viajes por Turismo Interno (Millones US\$) 5/		4 631	4 464	4 565	5 095	5 378	5 910	1 418	2 129	3 671	4 912	6 367
Var. % Ingreso por el Flujo	Negativo		-3,6%					-76,0%				
	Positivo	2,9%		2,3%	11,6%	5,6%	9,9%		50,1%	72,4%	33,8%	29,6%
Empleo Turístico (Miles de personas) 6/		1 225	1 257	1 285	1 325	1 383	1 457	697	834	1 008	1 156	1 312
Var. % Empleo Turístico	Negativo							-52,2%				
	Positivo	0,8%	2,5%	2,3%	3,1%	4,4%	5,4%		19,6%	21,0%	14,6%	13,5%

Fuente: (MINCETUR, 2024)

El contexto sociopolítico de América Latina es fundamental para la seguridad turística. La inseguridad ciudadana se considera un desafío importante para el desarrollo humano en la región. Según Yépez et al. (2024), este problema se ha vuelto urgente y tiene un impacto directo en el turismo. La violencia y el crimen no solo afectan a los turistas, sino que también restringen las oportunidades para los residentes locales, generando un ciclo perjudicial que afecta tanto a visitantes como a comunidades anfitrionas.

La gestión integral de riesgos y crisis es crucial para enfrentar los desafíos en el ámbito turístico. Es fundamental establecer un marco institucional robusto que favorezca la coordinación entre distintos niveles de gobierno y el sector privado. Según Rodríguez (2024), “fortalecer la seguridad en las zonas turísticas es esencial para el posicionamiento internacional de destinos como México”, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias colaborativas que involucren a todos los actores del turismo.

Además, el aspecto psicológico del turismo es igualmente importante. La percepción de seguridad está relacionada con las experiencias previas de los turistas y su sensibilidad ante situaciones potencialmente peligrosas. CEUPE (2024) señala que “los turistas priorizan su seguridad personal”, lo que implica que los destinos deben adaptarse a estas expectativas mediante políticas efectivas y visibles que aseguren un entorno seguro.

El contexto de la seguridad turística en América Latina es complejo y multifacético. La interrelación entre la imagen del destino, la percepción de seguridad y las condiciones sociopolíticas requiere una atención cuidadosa y estrategias integradas para fomentar un turismo sostenible y seguro. La implementación de medidas adecuadas no solo beneficiará a los turistas, sino que también contribuirá al bienestar general de las comunidades anfitrionas.

En América Latina la inseguridad (Clúster 2) representa un reto considerable para el sector turístico, afectando la percepción de los destinos y la llegada de visitantes. Este problema se manifiesta en diversas formas, incluyendo la reducción de ingresos y la alteración de la imagen pública de las regiones afectadas. Uno de los efectos más claros de la inseguridad es la caída en el número de turistas. Un estudio sobre el impacto de la inseguridad en el turismo en Ecuador reveló una relación estadísticamente significativa entre el incremento de homicidios y la disminución de los ingresos turísticos (Bravo Macias et al., 2024). Las provincias con altas tasas de criminalidad, como Guayas y Esmeraldas, experimentan un impacto negativo directo en su economía turística, lo que subraya la necesidad urgente de implementar políticas públicas que mejoren la seguridad y aborden la desigualdad económica (Bravo Macias et al., 2024).

Además, la percepción de inseguridad puede ser más influyente que las estadísticas reales. En Lima y Callao, por ejemplo, los turistas se sienten inseguros debido a noticias sobre robos y crímenes en áreas turísticas, lo que afecta su decisión de visitar estos lugares (Universidad César Vallejo, 2024). La inseguridad no solo impacta el bienestar físico de los turistas, sino que también deteriora la reputación del destino a largo plazo. Las impresiones negativas pueden persistir durante años, afectando las decisiones futuras de viaje (Universidad César Vallejo, 2024).

La complejidad del vínculo entre seguridad y turismo se ve reflejada en el hecho de que las estrategias implementadas para mejorar la seguridad son cruciales. En México, por ejemplo, se han establecido zonas turísticas con mayor presencia policial para proteger a los visitantes (OBS Business School, 2024). Estas medidas son esenciales no solo para restaurar la confianza de los turistas, sino también para revitalizar economías locales que dependen del turismo como fuente principal de ingresos.

Es fundamental también, que los gobiernos adopten un enfoque integral hacia la seguridad que no solo se centre en aumentar la presencia policial, sino que también aborde las causas subyacentes de la inseguridad. Esto incluye combatir la corrupción y promover el desarrollo económico sostenible Yépez, P. S, et al. (2024). La colaboración entre autoridades locales, sector privado y comunidades es esencial para crear un entorno seguro y acogedor para los turistas.

La seguridad turística (Clúster 3) es un componente esencial para el desarrollo sostenible del turismo en América Latina, y su mejora requiere la implementación de estrategias integrales que aborden tanto la seguridad de los turistas como la de las comunidades locales. Este enfoque no solo busca proteger a los visitantes, sino también fomentar un entorno seguro y acogedor que beneficie a todos los actores involucrados en la actividad turística.

Por otro lado, el Plan Estratégico de Seguridad Turística 2022-2026 propuesto por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en Colombia enfatiza la importancia de articular medidas prácticas que aseguren la reactivación del turismo. Este plan incluye la colaboración con la Policía de Turismo para gestionar asuntos relacionados con la seguridad y establecer directrices claras para los operadores turísticos (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2022). Entre las acciones recomendadas se encuentran la detección y prevención de delitos contra turistas, así como la protección de sitios

turísticos contra actos ilícitos (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2022). La implementación de rutas turísticas seguras es otra estrategia destacada. Este plan garantiza vigilancia permanente en carreteras durante temporadas altas, lo cual es vital para asegurar el traslado seguro de los turistas (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2022). La presencia activa de las fuerzas del orden no solo disuade actividades delictivas, sino que también genera confianza entre los viajeros.

Es fundamental también involucrar a las comunidades locales en la vigilancia y protección del patrimonio turístico. En Colombia, la creación de Frentes de Seguridad, donde los ciudadanos colaboran con las autoridades locales, puede ser una herramienta eficaz para fortalecer la seguridad en los destinos turísticos (FONTUR, 2017). Esto no solo promueve un sentido de pertenencia y responsabilidad entre los residentes, sino que también mejora la percepción general sobre la seguridad del destino.

En todo caso, mejorar la seguridad turística en América Latina requiere un enfoque multidimensional que combine estrategias preventivas, colaboración interinstitucional y participación comunitaria, a fin de poder llevar a cabo planes y propuestas que atraigan a los turistas. A través de estas acciones integradas se podrá garantizar un entorno seguro que promueva el desarrollo sostenible del turismo en la región.

### **Consideraciones finales**

Se establece que la inseguridad ha crecido significativamente en los últimos años, afectando no solo la vida cotidiana de los ciudadanos, sino también las actividades económicas, incluyendo el turismo. La percepción de inseguridad se convierte en un factor determinante que influye en las decisiones de los turistas al elegir sus destinos, lo que a su vez impacta negativamente en las economías locales que dependen del flujo turístico.

Se pudo identificar una controversia en torno al impacto de la inseguridad sobre el turismo. Mientras algunos estudios sugieren que la inseguridad tiene efectos negativos tangibles en la llegada de turistas, otros argumentan que las conclusiones sobre este impacto pueden estar influenciadas por intereses políticos y metodológicos. Esta falta de consenso resalta la necesidad de realizar investigaciones más profundas y objetivas para entender mejor cómo la inseguridad afecta al sector turístico.

El sector turístico no solo es vital para la economía local, sino que también juega un papel fundamental en el desarrollo sostenible del país. La gestión adecuada de la seguridad será clave para mantener este crecimiento y atraer turistas a largo plazo.

Además, se enfatiza que el turismo representa una oportunidad significativa para el desarrollo económico y social en América Latina. Sin embargo, para capitalizar esta oportunidad, es esencial que los destinos implementen políticas efectivas de seguridad que no solo protejan a los visitantes, sino que también promuevan un entorno seguro y atractivo. La implementación de medidas adecuadas puede mejorar la percepción de seguridad entre los turistas y fomentar un crecimiento sostenible del sector.

Por último, se concluye que es imperativo adoptar un enfoque colaborativo entre los diferentes actores involucrados en el turismo y la seguridad. La coordinación entre gobiernos, sector privado y comunidades locales es esencial para desarrollar estrategias integrales que aborden los desafíos de seguridad. Al hacerlo, se puede garantizar no solo la protección de los turistas, sino también el bienestar económico de las comunidades receptoras, promoviendo así un desarrollo turístico sostenible en la región.

### **Agradecimientos**

A las diversas Universidades a las cuales pertenecen cada investigador que hizo parte del manuscrito.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Álvarez, M. D., & Campo, S. (2014). The influence of political conflicts on country image and intention to visit: A study of Israel's image. *Tourism Management*, 40, 70-78. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.05.009>
- Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. (2024). BID, BM y CAF se unen para apoyar políticas de seguridad. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2024/08/bid-banco-mundial-y-caf-se-unen-para-generar-conocimiento-y-apoyar-politicas-de-seguridad-en-america-latina-y-el-caribe/>
- Bravo Macias, M. A., Cruzatty Quijije, J. S., & Hermoza Robles, C. I. (2024). Impacto de la inseguridad en el sector turístico de Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 8638-8662. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.13021](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.13021)
- Castellanos, S. M. S. (2022). El estudio de la imagen en turismo. Una aproximación a sus principales definiciones. *Turismo y Patrimonio*, 18, 31-47. <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2022.n18.02>
- Ceron Monroy, H., & Silva Urrutia, J. E. (2017). La relación entre un proxy de la dinámica de la inseguridad pública y el turismo internacional a México: Un análisis econométrico. *El Periplo Sustentable*, 33, 105-131. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1870-90362017000200105&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-90362017000200105&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- CEUPE European Business School. (2023). Seguridad turística: Qué es, importancia y tipos. Ceupe. <https://www.ceupe.com/blog/seguridad-turistica.html>
- CEUPE European Business School. (2024). ¿Qué importancia tiene la psicología en el turismo? [Blog de CEUPE]. Ceupe. <https://www.ceupe.com/blog/que-importancia-tiene-la-psicologia-en-el-turismo.html>
- Chaulagain, S., Wiitala, J., & Fu, X. (2019). The impact of country image and destination image on US tourists' travel intention. *Journal of Destination Marketing & Management*, 12, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2019.01.005>
- Cuévara, L. M., Labarca, N. J., Useche, L. M., & Márquez, L. E. (2024). Análisis cuantitativo de atractivos y recursos turísticos en destinos de sol y playa en Manabí. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(Especial 11), 260-278. <https://doi.org/10.52080/%EF%BB%BFvrgluz.29.e11.15>
- FONTUR. (2017). Desarrollo del Producto Turístico del Hulla FNT-150-2016. [https://fontur.com.co/sites/default/files/2024-03/Entregable%20FNT-150-2016\\_compressed.pdf](https://fontur.com.co/sites/default/files/2024-03/Entregable%20FNT-150-2016_compressed.pdf)
- Gálvez Izquieta, P. C., Ramírez Iñiguez, K., Pinos Guerra, M., & Mero, D. (2020). Seguridad y turismo: plan de seguridad para las zonas turísticas en Manta-Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 25(Especial 3), 179-194. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i3.33361>
- González, M. (2021). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Ética y formación universitaria. Revista Iberoamericana de Educación*, 29(Mayo-Agosto). <https://rieoei.org/historico/documentos>
- Hernández Bringas, H. H. (2021). Homicidios en América Latina y el Caribe: Magnitud y factores asociados. *Notas de Población*, 113, 119-144.



- <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/697cad82-e48a-462d-8c38-b3be76914106/content>
- Isaac, R. K., & Velden, V. (2018). The German source market perceptions: How risky is Turkey to travel to? *International Journal of Tourism Cities*, 4(4), 429-451. <https://doi.org/10.1108/IJTC-11-2017-0057>
- MINCETUR. (2023). Llegada de visitantes a sitios turísticos, museos y áreas naturales protegidas por el Estado [Oficial]. Datos Turismo. <https://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/index.html>
- MINCETUR. (2024). Perú: Principales cifras de turismo [Oficial]. [https://www.mincetur.gob.pe/centro\\_de\\_informacion/mapa\\_interactivo/cifrasTurismo.html](https://www.mincetur.gob.pe/centro_de_informacion/mapa_interactivo/cifrasTurismo.html)
- Minchenkova, L., Queirolo, F., Abbas, N., Ruff, C., & Ruiz, M. (2023). The security vector as a variable of impact on local tourism: Mexico, Colombia and Chile as case studies. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 2023(E60), 71-84. Scopus. <https://acortar.link/8a3wta>
- MINCIT (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo). (2024). Plan Sectorial de Turismo 2022-2026 Turismo en Armonía con la Vida. <https://www.mincit.gov.co/participa/consulta-ciudadana/20-12-2022-plan-sectorial-de-turismo-vfpp.aspx>
- OBS Business School. (2024). Informe OBS: Evolución y desafíos del sector turístico en Latinoamérica 2024. <https://www.obsbusiness.school/actualidad/informes-de-investigacion/informe-obs-evolucion-y-desafios-del-sector-turistico-en-latinoamerica-2024>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2018). La contribución del turismo a los objetivos de desarrollo sostenible en Iberoamérica. *World Tourism Organization*. <https://doi.org/10.18111/9789284420018>
- Organización Mundial del Turismo. (2022). Líneas estratégicas sobre turismo y desarrollo sostenible en Iberoamérica (p. 26). <https://www.segib.org/wp-content/uploads/LETDSI.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2024). El turismo internacional alcanzará en 2024 los niveles registrados antes de la pandemia. *UNWTO*, 4. [https://pre-webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2024-01/240119-unwto-barometer-international-tourism-to-reach-pre-pandemic-levels-in-2024-es%20%282%29\\_0.pdf?VersionId=y3oDKdX2D.Cq7S0x\\_oYJOtuPCkHdmEUG](https://pre-webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2024-01/240119-unwto-barometer-international-tourism-to-reach-pre-pandemic-levels-in-2024-es%20%282%29_0.pdf?VersionId=y3oDKdX2D.Cq7S0x_oYJOtuPCkHdmEUG)
- Palmas Castrejón, Y. D., Franco Bravo, A. I., López Zapata, L. V., & Giraldo Velásquez, C. M. (2020). Sistemas complejos y turismo: Aplicación del modelo de turismo armónico en dos localidades de países latinoamericanos. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 29(2), 354-372. <https://doi.org/10.15446/rcdg.v29n2.79570>
- Peña García, G. A., & Contreras Reyes, J. J. (2019). Percepción de seguridad en el destino turístico [Tesis de Especialidad, Universidad Piloto de Colombia]. <https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6348/ARTICULO%20-%20PERCEPCION%20DE%20SEGURIDAD%20EN%20EL%20TURISMO...pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quicaña, E. (2021). Hacia una recuperación sostenible del empleo en el sector del turismo en América Latina y el Caribe (p. 64) [Nota técnica]. *Organización Internacional del Trabajo*. [https://dailyweb.com.ar/data/arch\\_cont/archivos\\_articulos/39439\\_archivo\\_unico.pdf](https://dailyweb.com.ar/data/arch_cont/archivos_articulos/39439_archivo_unico.pdf)

Rodríguez, H. (2024, junio 14). La seguridad turística integral, una necesidad tangible. *TalCual*. <https://talcualdigital.com/la-seguridad-turistica-integral-una-necesidad-tangible-por-henry-rodriguez/>

Simalco. (2023). La inseguridad en Latinoamérica afecta al sector turismo. Simalco. <https://simalco.com/la-inseguridad-en-latinoamerica-estaria-afectando-el-turismo/>










Universidad Madero. (2024). Aspectos psicológicos del turismo [Blog UMAD]. <https://online.umad.edu.mx/blog/aspectos-psicologicos-del-turismo>

World Tourism Organization, U. (2020). Barómetro del Turismo Mundial No18 Enero 2020 | ONU Turismo. *Barómetro OMT*, 18(1), 6. <https://www.unwto.org/world-tourism-barometer-n18-january-2020>

Yépez, P. S. F., Ochoa, H. V. A., Hoppe, A. N. Z., & Ayón, P. M. F. (2024). La inseguridad y su repercusión en la actividad turística en los países de Latinoamérica. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria Pentaciencias*, 6(1), 51-62. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i1.955>

## Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central

### *Human talent management and service quality in officials of a municipality in the central jungle*

Milagros Amparo, Astete Montalvo  ; Doris Isabel, Alvarado Canturín ; Diana Soraya, Aguado Kiuchi ; Leyla, Chipana Saldivar ; Christian Rómulo, Barja Huayta ; Lisette Paola, Campos Carpena ; Carlos Marino, Romero Cisneros ; Franco Jesús, Torres Ruiz 

Universidad Peruana Los Andes, Perú.

### Resumen

La investigación titulada "Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023" tuvo como propósito principal establecer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en una municipalidad específica. Para ello, se aplicó un enfoque metodológico basado en el método científico general, utilizando el método hipotético-deductivo como específico. El estudio se diseñó con un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal, y se clasificó como descriptivo y correlacional. La población objeto de estudio estuvo compuesta por 87 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Satipo, siendo la muestra censal, lo que implica que se consideraron todos los funcionarios disponibles. Se utilizó un cuestionario como instrumento principal para la recolección de datos, complementado con encuestas. Para el análisis estadístico, se aplicó la prueba de Rho de Spearman mediante el software SPSS. Los resultados mostraron una correlación positiva media entre las variables estudiadas, con un coeficiente  $r=0,755$  y un valor  $p=0,000$ , lo que indica una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, confirmando que una adecuada gestión del talento humano impacta favorablemente en la calidad del servicio brindado por los funcionarios municipales.

**Palabras clave:** Gestión del talento humano y calidad de servicio.

### Abstract

Respuesta

The research titled "Human Talent Management and Service Quality in Officials of a Municipality in the Central Jungle - 2023" aimed to establish the relationship between human talent management and service quality within a specific municipality. A methodological approach based on the general scientific method was applied, utilizing the hypothetical-deductive method as a specific approach. The study was designed with a quantitative, non-experimental, cross-sectional focus, classified as descriptive and correlational. The study's population consisted of 87 officials from the Provincial Municipality of Satipo, with a census sample encompassing all available officials. A questionnaire served as the primary instrument for data collection, supplemented by surveys. For statistical analysis, the Spearman's Rho test was applied using SPSS software. Results indicated a moderate positive correlation between the studied variables, with a coefficient of  $r=0,755$  and a  $p$  value of  $0,000$ , signifying a significant relationship between human talent management and service quality. Consequently, the null hypothesis was rejected, while the alternative hypothesis was accepted, confirming that effective human talent management positively influences the quality of service provided by municipal officials.

**Keywords:** Human Talent Management, Service Quality.

Recibido/Received	17-08-2024	Aprobado/Approved	11-10-2024	Publicado/Published	15-10-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

En el contexto actual, la gestión del talento humano y la calidad de servicio son dos aspectos fundamentales para el éxito de cualquier organización, tanto en el sector privado como en el público. La calidad de servicio es un concepto ampliamente utilizado en organizaciones privadas, pero su implementación en instituciones públicas es relativamente reciente (Abrahão & Calero, 2022; Zendesk, 2022). Este enfoque busca satisfacer las necesidades, deseos y expectativas tanto de los clientes internos como externos, lo que resulta crucial para mejorar la percepción y el desempeño de las instituciones públicas (Zendesk, 2022). Para lograrlo, es esencial diseñar estrategias funcionales que se centren en las necesidades del cliente y en el cumplimiento de las metas institucionales.

En instituciones públicas, como las municipalidades, estas prácticas son especialmente relevantes debido a su impacto directo en la satisfacción de los ciudadanos y en el cumplimiento de las metas institucionales (Córdova Espín & Guanochanga Balseca, 2024). La calidad de servicio en el sector público se ha transformado en una prioridad, ya que las organizaciones buscan mejorar continuamente la experiencia del usuario final. Esto implica no solo satisfacer las necesidades básicas, sino también superar las expectativas del cliente a través de servicios personalizados y eficientes.

Por otra parte, la satisfacción ciudadana es un indicador clave de la calidad del servicio prestado por las instituciones públicas. Cuando los servicios superan las expectativas de los ciudadanos, se refleja en una mayor confianza y lealtad hacia la institución. Esto, a su vez, puede influir en la percepción general de la eficacia del gobierno y en la voluntad de los ciudadanos para participar activamente en la vida pública. Según Hammond (2022), la satisfacción del cliente es un indicador crucial de la calidad del servicio, ya que refleja cómo los servicios superan las expectativas del cliente y cómo se miden las respuestas a través de calificaciones y retroalimentación.

Según Zendesk, 2022 y Córdova Espín & Guanochanga Balseca, 2024, las estrategias para mejorar la calidad de servicio incluyen la fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y los elementos tangibles. Estas dimensiones son fundamentales para crear una experiencia única del cliente, lo que a su vez puede influir en la satisfacción del usuario final (Hammond, 2022). La satisfacción del cliente es un indicador clave de la calidad del servicio prestado, ya que refleja cómo los servicios superan las expectativas del cliente y cómo se miden las respuestas a través de calificaciones y retroalimentación (Hammond, 2022).

La fiabilidad se refiere a la capacidad de la institución para cumplir sus promesas y mantener un nivel consistente de servicio, lo cual es esencial para generar confianza en los clientes (Zendesk, 2022). La empatía implica comprender y responder a las necesidades individuales de los clientes, lo que permite brindar servicios personalizados y eficientes (Córdova Espín & Guanochanga Balseca, 2024). Además, la capacidad de respuesta se relaciona con la velocidad y eficiencia en la atención a solicitudes y problemas, mientras que los elementos tangibles, como la infraestructura y la apariencia del personal, contribuyen a la percepción general del servicio (Zendesk, 2022; Córdova Espín & Guanochanga Balseca, 2024). Estas dimensiones son cruciales para crear una experiencia única del cliente, lo que a su vez puede influir positivamente en la satisfacción del usuario final.

Otro aspecto crucial, es la gestión del talento humano, que es un componente esencial en cualquier organización, ya que se enfoca en el desarrollo y optimización de los recursos humanos para alcanzar los objetivos institucionales. Esto incluye funciones como la selección, capacitación, evaluación del desempeño y retención del personal (Aular, 2021). En el contexto de las instituciones públicas, una gestión efectiva del talento humano puede mejorar significativamente la calidad del servicio al público, al asegurar que los funcionarios estén adecuadamente capacitados y motivados para brindar servicios de alta calidad.

La selección de personal es un proceso crucial que consiste en identificar y contratar a los candidatos más adecuados para cada puesto, garantizando que cuenten con las habilidades y

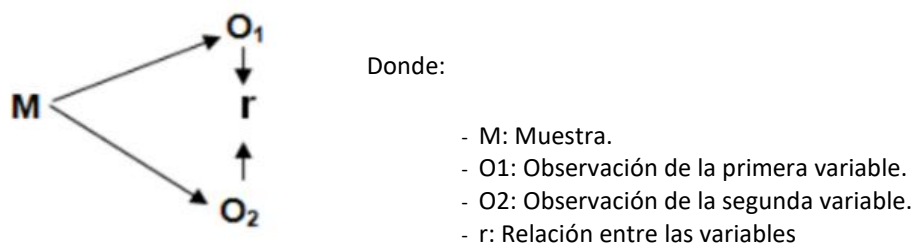
competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Una vez incorporados, la capacitación se enfoca en dotar a los empleados de los conocimientos y habilidades requeridos para optimizar su rendimiento y adaptarse a los cambios en el entorno organizacional. La evaluación del desempeño juega un papel fundamental al permitir medir el rendimiento de los empleados y ofrecer retroalimentación constructiva que fomente su mejora continua. Finalmente, la retención del personal implica implementar estrategias que aseguren la permanencia de empleados valiosos dentro de la organización, lo que contribuye a reducir la rotación y a mejorar la estabilidad laboral.

Numerosas investigaciones han demostrado una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en diversas instituciones. Por ejemplo, estudios como los de Velásquez (2022), Calderón (2022), Quispe (2021) y Posadas (2022) han encontrado una correlación positiva entre estas variables, lo que sugiere que una gestión efectiva del talento humano puede mejorar la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos. Esto se debe a que la capacitación y el desarrollo de los empleados los empodera de mejores prácticas para manejar situaciones complejas y ofrecer servicios personalizados. Además, la motivación y el compromiso de los empleados los hacen más proactivos y eficientes en su trabajo. Finalmente, la evaluación regular y la retroalimentación constructiva permiten a los empleados identificar áreas de mejora y ajustar su desempeño para ofrecer servicios de mayor calidad.

Con el objetivo de comprender cómo la gestión del talento humano impacta en la calidad del servicio en una municipalidad específica de la Selva Central, esta investigación busca explorar dicha relación. Al analizar esta conexión, se pueden identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que fortalezcan tanto la gestión del personal como la calidad del servicio, lo que contribuirá al bienestar de la comunidad y al logro de los objetivos institucionales. Por lo tanto, el objetivo general de este estudio es establecer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los funcionarios de una municipalidad de la Selva Central en el año 2023. Además, se busca identificar las dimensiones específicas de la gestión del talento humano que tienen un impacto más significativo en la calidad del servicio prestado.

## Materiales y métodos

Este estudio describe la problemática de la calidad de servicio a los funcionarios de la municipalidad Provincial de Satipo, sin abordar soluciones prácticas. Se clasifica como investigación relacional, comenzando en un nivel observacional y avanzando hacia la relación entre el problema y la gestión del talento humano, utilizando un diseño descriptivo correlacional y transversal (Figura 1).



**Figura 1.** Esquema del diseño de la investigación

La población del estudio fue de 87 funcionarios de la municipalidad Provincial de Satipo, quienes comparten características comunes que permiten su análisis. Se establecieron criterios de inclusión, como la estabilidad en sus actividades y un estado de salud adecuado, así como criterios de exclusión

que consideran a aquellos que no están presentes en sus oficinas o que tienen limitaciones de salud. Y el muestreo fue de tipo censal según la estructura administrativa de la municipalidad.

## **Instrumento**

Se aplicó un cuestionario diseñado para medir las variables de estudio: gestión del talento humano y calidad de servicio. Este incluye preguntas específicas para evaluar diferentes dimensiones de estas variables, como capacitación, retención, rotación, ausentismo, objetivos y reclutamiento. Las respuestas se recogen en una escala de Likert con cinco opciones: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, y 5 = Siempre.

## **Confiabilidad y validez del instrumento**

La fiabilidad del cuestionario se evaluó utilizando el Alfa de Cronbach, que mide la consistencia interna de los ítems. Para la variable de gestión del talento humano, se obtuvo un valor de 0,824, mientras que para la variable de calidad de servicio se registró un valor de 0,802. Estos resultados sugieren una alta fiabilidad del instrumento utilizado.

## **Procesamiento de datos**

Los datos obtenidos se procesaron utilizando el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), que es ampliamente reconocido por su capacidad para realizar análisis estadísticos avanzados. En este estudio, se llevó a cabo un análisis estadístico mediante la prueba de Rho de Spearman, que permite determinar la correlación entre las variables estudiadas. Este enfoque es útil para identificar relaciones significativas y patrones en los datos recopilados.

## **Aspectos éticos**

En el estudio del presente proyecto, se ha cumplido todas las indicaciones de la Universidad Peruana los Andes, plasmado en su reglamento de investigación, partiendo desde el título de investigación (originalidad), tomando en cuenta las normas APA séptima edición referente a las citas, referencias, sobre todo respetando el derecho de autor, en el momento de aplicar el instrumento (cuestionario) a funcionarios de la municipalidad Provincial de Satipo, se le brindará la información del objetivo y llenado del cuestionario, se les hará firmar el consentimiento informado a cada personal y la debida autorización de los superiores, respetando los protocolos de seguridad.

## **Resultados**

La Tabla 1 describe la gestión del talento humano en funcionarios de una municipalidad de la Selva Central en 2023, evaluando dimensiones como capacitación, retención, rotación, ausentismo, objetivos y reclutamiento. La mayoría de los funcionarios califica la capacitación (60,92%), retención (72,41%), rotación (58,62%), ausentismo (58,62%), objetivos (63,22%) y reclutamiento (58,62%) como deficiente. Esto sugiere necesidades significativas de mejora en áreas como el desarrollo profesional, la retención de personal, la reducción del ausentismo y la optimización del reclutamiento. Para abordar estos desafíos, se recomienda invertir en programas de capacitación, implementar estrategias de retención, optimizar los procesos de reclutamiento, reducir el ausentismo mediante incentivos y establecer objetivos claros y alcanzables para mejorar la motivación y el desempeño laboral.

En la Tabla 2, los resultados indican que aproximadamente el 65,52% de las evaluaciones en Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles se clasifican como Bajo, mientras que el 28,74% son Regulares y solo el 5,75% son Altas. En cuanto a la Empatía, el 63,22% se considera Bajo, el

Astete Montalvo, M. A., Alvarado Canturín, D. I., Aguado Kiuchi, D. S., Chipana Saldivar, L., Barja Huayta, C. R., Campos Carpena, L. P., Romero Cisneros, C. M., & Torres Ruiz, F. J. (2024). Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central. e-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 2, e-RMS22122024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.129>  
 25,29% Regular y el 11,49% Alto. Estos datos sugieren que hay un desafío significativo en mejorar la percepción de servicio en todas las áreas evaluadas.

**Tabla 1.** Gestión del talento humano en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023

Dimensión	Nivel		
	Deficiente	Regular	Óptimo
Capacitación	60,92%	26,44%	12,64%
Retención	72,41%	17,24%	10,34%
Rotación	58,62%	33,33%	8,05%
Ausentismo	58,62%	26,44%	14,94%
Objetivos	63,22%	27,59%	9,20%
Reclutamiento	58,62%	27,59%	13,79%

**Tabla 2.** Calidad de servicio de una municipalidad de la selva central - 2023

Dimensión	Nivel		
	Bajo	Regular	Alto
Fiabilidad	65,52%	28,74%	5,75%
Empatía	63,22%	25,29%	11,49%
Capacidad de Respuesta	65,52%	28,74%	5,75%
Elementos Tangibles	65,52%	28,74%	5,75%

Dado que los p-valores son menores a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, los datos de las variables "Gestión del Talento Humano" y "Calidad de Servicio" no siguen una distribución normal (Tabla 3). Y la contrastación de hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Este indicó una correlación positiva media entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio ( $r = 0.622$ ,  $p\text{-valor} = 0.000$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando que existe una relación directa entre ambas variables.

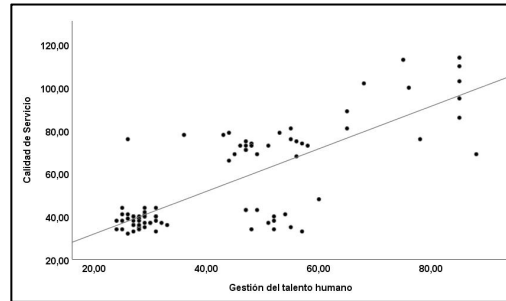
**Tabla 3.** Prueba de Normalidad

Variable	Kolmogorov-Smirnov	Sig. (p-valor)
Gestión del Talento Humano	0,214	0,000
Calidad de Servicio	0,284	0,000

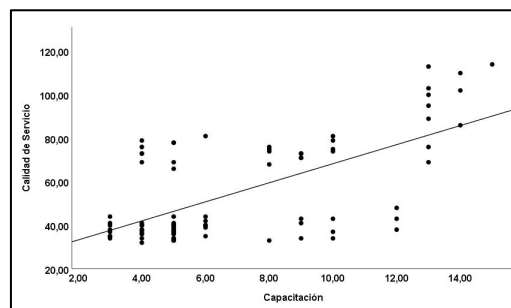
El índice de correlación Rho de Spearman indica una correlación positiva media entre Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio, respaldado por un ( $r = 0,622$ ; y un  $p$  valor de 0,000), lo que significa que la correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01 (bilateral). Lo que se representa en la Figura 2, con tendencia general de los puntos en el diagrama sugiere una correlación positiva media entre las dos variables, lo que indica que a medida que mejora la Gestión del Talento Humano, también tiende a mejorar la Calidad de Servicio.

Se estimó correlación positiva media entre la capacitación y la calidad de servicio, respaldada por un coeficiente de correlación de 0,531 y un valor  $p$  de 0,000, indica que a medida que aumenta la capacitación, también mejora la calidad de servicio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando una correlación positiva media entre la capacitación y la calidad de servicio. En la Figura 3, se observó la tendencia general de los puntos en el diagrama sugiere una

correlación positiva media entre las dos variables, lo que indica que a medida que aumenta la Capacitación, también tiende a mejorar la Calidad de Servicio.

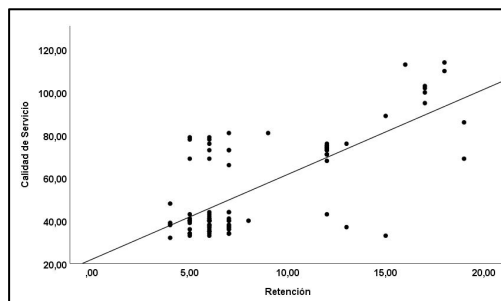


**Figura 2.** Diagrama de dispersión entre Gestión del talento humano y Calidad de Servicio



**Figura 3.** Diagrama de dispersión entre capacitación y calidad de servicio

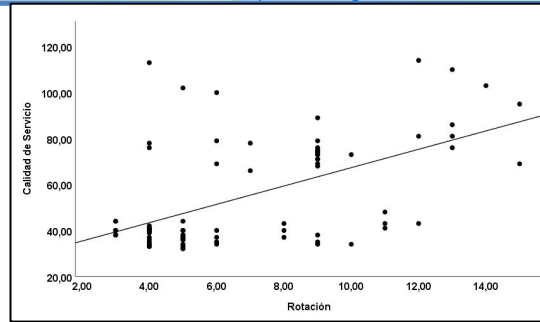
La correlación positiva débil entre la retención y la calidad de servicio, respaldada por un coeficiente de correlación de 0,482 y un valor p de 0,000, indica que a medida que aumenta la retención, también mejora la calidad de servicio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando una relación directa entre estas variables, acorde con la Figura 4, donde la tendencia general de los puntos en el diagrama sugiere una correlación positiva débil entre las dos variables, lo que indica que a medida que aumenta la Retención, también tiende a mejorar la Calidad de Servicio.



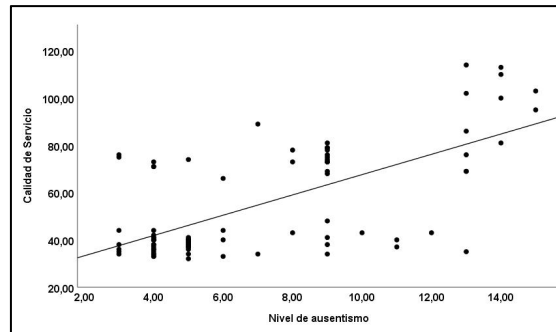
**Figura 4.** Diagrama de dispersión entre retención y calidad de servicio

La correlación positiva débil entre la rotación y la calidad de servicio (Figura 5), respaldada por un coeficiente de correlación de 0,487 y un valor p de 0,000, indica que a medida que aumenta la rotación, también mejora la calidad de servicio. Mientrassd que en la Figura 6, se puede observar una correlación positiva media, respaldada por el índice de correlación Rho de Spearman, indica que existe entre ausentismo y calidad de servicio; respaldado por un ( $r = 0,544$ ; y un p valor de 0,000); motivo por el cual “se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna”.



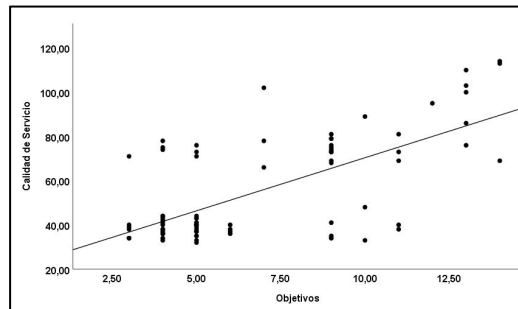


**Figura 5.** Diagrama de dispersión entre rotación y calidad de servicio

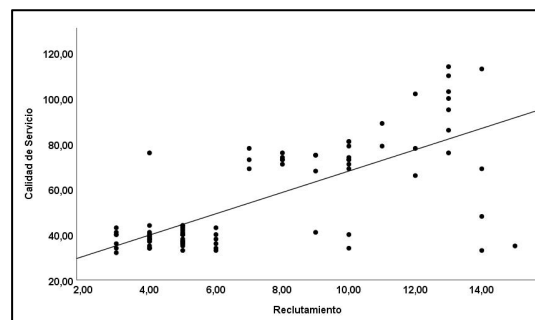


**Figura 6.** Diagrama de dispersión entre ausentismo y calidad de servicio

En la Figura 7, muestra una correlación positiva media, entre objetivos y calidad de servicio; respaldado por un ( $r = 0,514$ ; y un p valor de 0,000); motivo por el cual “se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna”. Y en la Figura 8, una correlación positiva media, entre reclutamiento y calidad de servicio; respaldado por un ( $r = 0,608$ ; y un p valor de 0,000)



**Figura 7.** Diagrama de dispersión entre objetivos y calidad de servicio



**Figura 8.** Diagrama de dispersión entre reclutamiento y calidad de servicio

## Discusión

La investigación realizada en una municipalidad de la selva central en 2023 reveló una correlación positiva media entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de  $r=0.622$  y un valor  $p=0.000$ . Este hallazgo está en línea con estudios previos que destacan la importancia de la gestión del talento humano como un activo crucial para mejorar la calidad del servicio hacia los usuarios (Calderón, 2022). Ayala Santos y Córdova Reyes (2022), Calderón (2022) y Yépez Lavayen (2024) enfatizan la necesidad de un diseño organizacional sólido que incluya componentes como reclutamiento, elección, capacitación, compensación y retención, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad del servicio y cumplir con las metas institucionales.

Además, se encontró una correlación positiva media entre la capacitación y la calidad del servicio ( $r=0.53$ ,  $p=0.000$ ), lo que sugiere que el desarrollo de programas de capacitación centrados en reforzar habilidades y competencias de los colaboradores es vital para mejorar la calidad de sus labores cotidianas (Velásquez, 2022). Goleman et al. (2016) y Velásquez (2022) subraya la importancia de mantener a los colaboradores motivados y predispuestos a mejorar sus capacidades.

Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones públicas inviertan en la gestión del talento humano y en programas de capacitación continuos para mejorar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades de los usuarios. La evaluación y supervisión frecuentes también son esenciales para medir la calidad del servicio y tomar medidas correctivas oportunas, lo que resulta en colaboradores motivados y un desempeño eficiente en sus actividades. Respecto a la relación entre retención y calidad de servicio, se encontró una correlación positiva débil ( $r=0.482$ ,  $p=0.000$ ). Mina (2015); Quispe (2021); Villacreses Martínez (2022). y Moyolema Sailema & Yugsi Yugsi (2024) resaltan la importancia de la subgerencia de recursos humanos en todas las organizaciones, enfocándose en la retención mediante estrategias de inducción y reinducción para seleccionar a los colaboradores más idóneos para cada área. Además, Quispe (2021) y Carrasco Moralesy Lima Aponte (2022) sugieren realizar evaluaciones continuas para identificar debilidades y prever estrategias correctivas que permitan alcanzar las metas institucionales.

La gerencia de administración, junto con la gerencia de planificación y presupuesto, debe desarrollar capacitaciones para todos los colaboradores en relación con la calidad de servicio, con el fin de potenciar sus habilidades y capacidades para brindar una atención de calidad a los usuarios (Olmedo Mena, 2013), Álvarez Cervantes, 2016). Es fundamental concientizar a todos los colaboradores sobre la importancia del compromiso con el área de recursos humanos y la relevancia del concepto de calidad de servicio, para satisfacer las necesidades de los usuarios con respeto, paciencia, empatía y transparencia.

En cuanto a la relación entre rotación y calidad de servicio, se obtuvo una correlación positiva débil ( $r=0.487$ ,  $p=0.000$ ). Posadas (2022) y Torres Valdiviezo (2023), sugieren que las jefaturas deben contar con un presupuesto para el área de recursos humanos, realizar diagnósticos FODA periódicos y utilizar herramientas de gestión estratégica para lograr las metas institucionales. Además, Basurto y Narciso (2022) destacan la importancia de un proceso de reclutamiento y selección adecuado para evitar un mal clima laboral y un bajo desempeño de los colaboradores.

La relación entre ausentismo y calidad de servicio mostró una correlación positiva media ( $r=0.544$ ,  $p=0.000$ ). Vera et al. (2022) y Chapoñan Millán (2023) coinciden en que el ausentismo refleja una carencia en el desarrollo del talento humano y una falta de compromiso. Proponen un modelo teórico basado en competencias para mejorar la calidad de servicio y la eficiencia en la gestión del talento humano.

En cuanto a la relación entre objetivos y calidad de servicio, se encontró una correlación positiva media ( $r=0,514$ ,  $p=0,000$ ). Campos (2019) y Villacreses Martínez (2022) destacan la importancia del reconocimiento de los logros de los objetivos por parte de las gerencias, lo que motiva a los colaboradores a identificarse con la institución y mejorar la atención personalizada a los usuarios.

Finalmente, la relación entre reclutamiento y calidad de servicio mostró una correlación positiva media ( $r=0,608$ ,  $p=0,000$ ). Idrovo et al. (2020); Aular (2021) y Ramírez. (2021) enfatizan la importancia de la comunicación entre el área de recursos humanos y las jefaturas para fortalecer y crear centros de soporte estratégico y comercial, alineando a los colaboradores con los objetivos y estrategias institucionales. Aular (2021) también sugiere que las gerencias empoderen al área de recursos humanos para que tenga autonomía en la toma de decisiones y en la elaboración de estrategias, objetivos y planes de acción.

## Agradecimientos

A la Universidad Peruana Los Andes.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Abrahão, S., & Calero, C. (2022). *Calidad y sostenibilidad de sistemas de información en la práctica*. Rama Editorial. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=E864EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT21&dq=En+el+contexto+actual,+la+gesti%C3%B3n+del+talento+humano+y+la+calidad+de+servicio+son+dos+aspectos+fundamentales+para+el+%C3%A9xito+de+cualquier+organizaci%C3%B3n,+tanto+en+el+secto>
- Álvarez Cervantes, M., (2016). El poder de la gestión de proyectos en la cultura organizacional. *Revista Ciencias Estratégicas*, 24(36), 345-363. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=151352656006>
- Aular, M. (2021). *Funciones de la gestión de talento humano: una mirada praxiológica desde las organizaciones venezolanas*. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, Caracas, Venezuela, 6, 1–18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8905019>
- Ayala Santos, V. G., & Córdova Reyes, D. C. (2022). Proyecto de mejora de reclutamiento y retención del mejor talento humano de una empresa educativa, cultural y bilingüe (ICPNA). <https://repositorio.zegel.edu.pe/handle/20.500.13065/579>
- Basurto, R., & Narciso, Y. (2022). Gestión del talento humano y su influencia en la contratación del personal. *Serie Científica de La Universidad de Las Ciencias Informáticas*, 6(15), 128–141. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-GestionDelTalentoHumanoYSuInfluenciaEnLaContrataci-8590747.pdf>
- Calderón, M. del P. (2022). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas*. [Universidad César Vallejo - Escuela de posgrado]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78728/Calderón\\_BMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78728/Calderón_BMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Astete Montalvo, M. A., Alvarado Canturín, D. I., Aguado Kiuchi, D. S., Chipana Saldivar, L., Barja Huayta, C. R., Campos Carpena, L. P., Romero Cisneros, C. M., & Torres Ruiz, F. J. (2024). Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central. e-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 2, e-RMS22122024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.129>
- Campos, K. (2019). Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Lambayeque, 2019 [Universidad César Vallejo - Escuela de posgrado]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38671/Campos\\_TK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38671/Campos_TK.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Carrasco Morales, M. B., & Lima Aponte, M. C. (2022). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en los colaboradores de la municipalidad provincial de Sullana, 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111493>
- Chapoñan Millán, C. A. (2023). Estrategia de gestión administrativa y su incidencia en calidad de servicio al usuario en el Hospital Belen–Lambayeque, 2022. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10812>
- Córdova Espín, M. M., & Guanochanga Balseca, A. K. (2024). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 del sector Latacunga* (Doctoral dissertation, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)). <https://repositorio.utc.edu.ec/items/ef45920f-d79d-4499-91ef-b17bd119f6fb>
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2016). *El líder resonante crea más: El poder de la inteligencia emocional*. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dfjeCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=subraya+la+importancia+de+mantener+a+los+colaboradores+motivados+y+predispuestos+a+mejorar+sus+capacidades&ots=nt1grWN65w&sig=Vp gxCsMzm6HhKZhUdG8cpg6f\\_0w](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dfjeCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=subraya+la+importancia+de+mantener+a+los+colaboradores+motivados+y+predispuestos+a+mejorar+sus+capacidades&ots=nt1grWN65w&sig=Vp gxCsMzm6HhKZhUdG8cpg6f_0w)
- Hammond, M. (2022). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente#:~:text=La satisfacción del cliente es,a detalle lo que necesitan>
- Idrovo, R., Allauca, M., & Chang, L. (2020). Sistema de gestión de calidad en las organizaciones gubernamentales. Parámetro de la gestión pública. *Polo Del Conocimiento*, 5, 118–133. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7659397>
- Mina, P. M. (2015). Atracción y retención del talento: problemática en empresas IT de Argentina. [https://ri.itba.edu.ar/bitstream/123456789/561/1/501089\\_Mina\\_M.pdf](https://ri.itba.edu.ar/bitstream/123456789/561/1/501089_Mina_M.pdf)
- Moyolema Sailema, M. P., & Yugsi Yugsi, J. C. (2024). *Cultura organizacional en el sector comercial: una aproximación al liderazgo y satisfacción laboral de las empresas del cantón Ambato* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas). <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/handle/123456789/41090>
- Olmedo Mena, J. A. (2013). *La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha* (Master's thesis). <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5818>
- Posadas, L. (2022). *Gestión del talento humano y calidad de atención en la Oficina de Asesoría Jurídica de una municipalidad provincial, 2021*. [Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98205/Posadas\\_GLM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98205/Posadas_GLM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Quispe, S. (2021). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo*. [Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86933/Quispe\\_ASY-](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86933/Quispe_ASY-)

[SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](#)

Ramírez, A. M. L. (2021). El cuadro de mando integral como herramienta de gestión integrada al proceso de administración estratégica en organizaciones del sector privado. Su implementación en la gestión de los municipios de la provincia de Misiones. <https://rid.unam.edu.ar/handle/20.500.12219/3120>

Torres Valdiviezo, C. M. (2023). *Plan de Gestión Gerencial para implementar un sistema de control de calidad del servicio brindado y satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología de un hospital general* (Master's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2023). <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14830>

Urbina, F. (2014). Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013 [Universidad Nacional de Trujillo]. [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/761/urbina\\_fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/761/urbina_fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Velásquez, D. (2022). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal del área de Desarrollo Social de una municipalidad, Cajamarca*. [Universidad César Vallejo - Escuela de posgrado]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94437/Velásquez\\_BDL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94437/Velásquez_BDL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vera, Lady,, Rivera, L., & Reyes, M. (2022). Gestión del talento humano para la mejora de los servicios turísticos. *Instituto de Información Científica y Tecnológica Cuba*, 24(1). <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869301006/637869301006.pdf>

Villacreses Martínez, D. R. (2022). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario en BanEcuador Jipijapa* (Master's thesis, Jipijapa-Unesum). <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3957>

Yépez Lavayen, S. Y. (2024). *Gestión del talento humano al GAD municipal del Cantón Palenque, período 2023* (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI, 2024). <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/17047>

## Incidencia del Burnout académico y compromiso académico en la inteligencia emocional en estudiantes de una universidad nacional en Cajamarca, 2024

### *Impact of academic burnout and academic commitment on emotional intelligence in students of a national university in Cajamarca, 2024*

Jesica Pamela, Huamán Murillo  

Universidad César Vallejo, Piura, Perú.

#### Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la incidencia del burnout académico y el compromiso académico en la inteligencia emocional de estudiantes de una universidad nacional en Cajamarca durante el año 2024. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental correlacional, aplicando tres pruebas estandarizadas: el Burnout Inventory de Maslach - Student Survey (MBISS), la Escala de Utrecht de Compromiso Académico (UWES-S) y el cuestionario de Inteligencia Emocional TMMS-24, a un total de 383 estudiantes. Los resultados revelaron una relación positiva entre las variables estudiadas y la dimensión de atención emocional, con un valor de  $p=0,000$  y  $r=0,886$ . También se evidenció una correlación significativa entre las variables independientes y la dimensión de claridad emocional ( $p=0,000$ ;  $r=0,976$ ), así como entre el burnout y el compromiso académico en relación con la dimensión de reparación emocional ( $p=0,000$ ;  $r=0,903$ ). Estos hallazgos indican una conexión fuerte entre las variables, sugiriendo que tanto el burnout como el compromiso académico influyen significativamente en la inteligencia emocional de los estudiantes. En conclusión, se establece que ambos factores tienen una incidencia positiva y significativa sobre la inteligencia emocional, explicando el 90% de la varianza. Esto resalta su importancia en el desarrollo emocional dentro del contexto académico y sugiere que es fundamental implementar estrategias que aborden el burnout académico y fomenten el compromiso académico para mejorar la inteligencia emocional y, por ende, el bienestar general de los estudiantes.

**Palabras clave:** Burnout académico, compromiso académico, inteligencia emocional, estrés, prevención.

#### Abstract

The present study aimed to determine the incidence of academic burnout and academic engagement on the emotional intelligence of students at a national university in Cajamarca during the year 2024. A quantitative approach with a non-experimental correlational design was used, applying three standardized tests: the Maslach Burnout Inventory - Student Survey (MBISS), the Utrecht Academic Engagement Scale (UWES-S) and the TMMS-24 Emotional Intelligence questionnaire, to a total of 383 students. The results revealed a positive relationship between the variables studied and the emotional attention dimension, with a value of  $p = 0.000$  and  $r = 0.886$ . A significant correlation was also evident between the independent variables and the emotional clarity dimension ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.976$ ), as well as between burnout and academic engagement in relation to the emotional repair dimension ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.903$ ). These findings indicate a strong connection between the variables, suggesting that both burnout and academic engagement significantly influence students' emotional intelligence. In conclusion, it is established that both factors have a positive and significant impact on emotional intelligence, explaining 90% of the variance. This highlights their importance in emotional development within the academic context and suggests that it is essential to implement strategies that address academic burnout and foster academic engagement to improve emotional intelligence and, therefore, the general well-being of students.

**Keywords:** Academic burnout, academic engagement, emotional intelligence, stress, prevention.

Recibido/Received	10-09-2024	Aprobado/Approved	28-11-2024	Publicado/Published	29-11-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (2022) destacó que al menos el 15% de las personas presenta riesgo de sufrir algún problema referido a la salud mental, por lo tanto, se deben prevenir los entornos estresantes. De acuerdo con Usán et al. (2020), a lo largo de la vida académica los estudiantes enfrentan diversas situaciones que impactan su estabilidad emocional, afectando su salud mental y, en consecuencia, su rendimiento académico. Esto puede dificultar, e incluso impedir, que en algunos casos logren cumplir con los compromisos y metas que se han trazado. Para Brackett et al. (2019), es crucial abordar temas relacionados con la estabilidad de la salud mental, como el manejo de las emociones, ya que representan una problemática compleja en el ámbito educativo. Las personas que no logran controlar adecuadamente sus emociones tienen mayor probabilidad de experimentar inestabilidad emocional, lo que puede derivar en ansiedad y otros problemas que, a su vez, pueden originar trastornos adicionales.

En América Latina, el panorama es igualmente preocupante. Según un estudio de Barriga et al. (2023), se ha evidenciado un incremento en el nivel de agotamiento de los estudiantes en el contexto universitario, vinculado a elementos como la presión académica, la falta de recursos y el ambiente educativo adverso. Asimismo, es importante destacar que se debe velar por proteger la salud mental de los futuros profesionales, ya que es fundamental para lograr un rendimiento académico óptimo. Esto garantiza que mantengan comportamientos, acciones y actitudes apropiadas mientras cumplen con sus responsabilidades en un entorno libre de estrés excesivo (Avecillas et al., 2021).

Soriano y Jiménez (2023) señalan que la inteligencia emocional influye directamente en la reducción del síndrome de agotamiento (Burnout), así como en otros aspectos destacando el desempeño de las personas. Además, les permite realizar sus actividades con una actitud positiva y, por tanto, comprometerse de manera efectiva en el proceso académico o laboral.

En Perú, el Ministerio de Educación (2023) señala que al menos el 32% de los jóvenes presentan algún problema referido a la salud emocional o mental. Esto evidencia pocos estudios en esta área, así como la carencia de recursos, iniciativas y estrategias efectivas, lo que implica una necesidad urgente de priorizar y atender este problema de manera inmediata. Igualmente, se destaca que los estudiantes tienen valores moderados de síndrome de agotamiento, manifestados principalmente en el cansancio emocional y el cinismo, lo que afecta su vida diaria y, por ende, su salud mental. De manera similar, Chui et al. (2023) señalan que la problemática de la salud mental en los estudiantes universitarios ha aumentado debido a las exigencias, actividades y desafíos educativos propios de cada carrera.

Cazorla et al. (2023) indican que el aumento en la frecuencia y presencia de trastornos mentales en la población es alarmante, ya que estos se manifiestan de diversas maneras, afectando aspectos como el nivel de percepción, emociones, pensamientos y comportamiento, lo que repercute negativamente en la forma en que el individuo interactúa con el entorno. Adicionalmente, Estrada et al. (2021) destacan que estos problemas se agravan en un entorno donde influyen factores adicionales, como los familiares y personales, los cuales se suman a las dificultades académicas.

La realidad problemática en torno a la inteligencia basada en la emocionalidad, el agotamiento académico y el engagement de los estudiantes en la universidad objeto de estudio ubicada en Cajamarca se manifiesta en un preocupante aumento de síntomas dentro de los cuales se puede describir la despersonalización, el agotamiento emocional y la sensación de baja actuación académica. Estos síntomas son causados principalmente por la sobrecarga académica, la presión social y la falta de recursos emocionales para afrontar el estrés. Como consecuencia, se observa una disminución en el compromiso académico, reflejada en menor motivación, reducción del rendimiento y un aumento en las tasas de deserción. La falta de habilidades de inteligencia emocional agrava este panorama, ya que los estudiantes carecen de herramientas para manejar sus emociones y el estrés, lo que perpetúa el ciclo de agotamiento y desmotivación. Para abordar este problema, es crucial realizar más estudios, implementar

programas centrados en el desarrollo de la inteligencia emocional, así como en la prevención y manejo del burnout. Esto no solo ayudaría a mejorar el bienestar emocional en los estudiantes, sino que además potenciaría su compromiso educativo, mejorando su desempeño y su experiencia universitaria.

En tal sentido, se plantea el problema general: ¿Cómo el Burnout académico y el compromiso académico inciden en la inteligencia emocional en estudiantes de una universidad nacional en Cajamarca, 2024?

Este estudio tiene una relevancia significativa, ya que aborda la asociación que puede surgir entre la inteligencia emocional, el agotamiento académico y el compromiso académico, áreas que, aunque ampliamente investigadas de manera individual, aún no han sido suficientemente exploradas en conjunto en el contexto universitario de Cajamarca. Asimismo, la investigación busca aportar nuevo conocimiento al analizar la interacción entre estas variables, proporcionando un marco conceptual valioso para futuras investigaciones. El enfoque metodológico es cuantitativo, lo que garantiza la objetividad y replicabilidad de los resultados. Se utilizarán instrumentos estandarizados, ampliamente validados en contextos internacionales y nacionales. Estos instrumentos permiten obtener datos considerados como confiables y válidos, lo cual permite el análisis más efectivo y la determinación de correlaciones al contrastar las variables. A nivel práctico, los datos que se obtengan de este estudio pueden tener una incidencia directa en la decisión de implementar estrategias o programas en las universidades, enfocados en el fortalecimiento de la inteligencia emocional como estrategia para reducir el burnout académico y aumentar el compromiso académico. Las universidades podrían diseñar talleres y programas de apoyo psicológico basados en el control y manejo emocional, siendo vista como estrategia para gestionar el estrés académico, lo que resultaría en estudiantes más comprometidos y resilientes.

En este contexto, se define el objetivo general del estudio: determinar la incidencia del Burnout académico y el compromiso académico en la inteligencia emocional en estudiantes de una universidad nacional en Cajamarca -2024, así como los objetivos específicos: determinar la incidencia del Burnout académico y el compromiso académico en la atención emocional en estudiantes de una universidad nacional en Cajamarca -2024, determinar la incidencia del Burnout académico y el compromiso académico en la claridad emocional en estudiantes de una universidad nacional en Cajamarca -2024 y determinar la incidencia del Burnout académico y el compromiso académico en la reparación emocional en estudiantes de una universidad nacional en Cajamarca, 2024.

## **Materiales y métodos**

El estudio se clasifica como investigación básica, cuyo objetivo es profundizar y ampliar el conocimiento científico sin buscar aplicaciones inmediatas, según lo señala Carrasco (2019). Este tipo de investigación se enfoca en teorías existentes, analizando su contenido para enriquecerlo. Además, se adopta un enfoque cuantitativo, que busca recopilar y analizar datos numéricos para explicar y predecir fenómenos, utilizando cálculos y comprobaciones estadísticas para contrastar hipótesis, tal como indican Hernández y Mendoza (2018).

El diseño del estudio es no experimental, lo que implica que los datos se recogen sin alterar las condiciones del entorno, permitiendo explorar asociaciones entre variables sin establecer causalidades directas (Carrasco, 2019). Se caracteriza por ser transversal, ya que se realiza en un momento específico y busca identificar relaciones asociativas entre variables (Ato et al., 2013). También es un diseño correlacional, que permite examinar el vínculo entre variables en la realidad y determinar el nivel de asociación.

Las variables estudiadas incluyen la Inteligencia Emocional (IE), definida como la habilidad de regular y comprender emociones (Pérez et al., 2020), con dimensiones específicas como atención emocional, claridad y relación. Otra variable es el burnout académico, un síndrome relacionado con el estrés crónico en entornos académicos que afecta negativamente el rendimiento estudiantil,



manifestándose a través del agotamiento emocional y cinismo (Correa et al., 2020). Las dimensiones de esta variable son agotamiento emocional, eficacia académica y cinismo.

La tercera variable es el compromiso académico, que implica la dedicación de los estudiantes hacia sus estudios y su conexión emocional con el proceso educativo, lo que influye en su éxito académico (Tacca et al., 2021). Las dimensiones seleccionadas son vigor, dedicación y absorción.

En cuanto a la población del estudio, se consideraron 9000 estudiantes de una universidad nacional. Se establecieron criterios de inclusión y exclusión para definir quiénes formarían parte del estudio. La población objeto de estudio abarca estudiantes de pregrado entre 18 y 30 años que estén matriculados al menos dos ciclos continuos. Se excluyeron aquellos con trastornos psicológicos diagnosticados o tratamientos psiquiátricos previos.

Para la muestra, se utilizó un muestreo probabilístico simple aleatorio, donde cada estudiante tiene la misma oportunidad de ser seleccionado. El cálculo estadístico aplicado resultó en una muestra de 383 estudiantes. Las herramientas para la recolección de información incluyeron encuestas, consideradas efectivas en investigaciones sociales por su capacidad para obtener datos prácticos y objetivos (Fidias, 2012). Se utilizó un cuestionario estandarizado para cada variable.

Para medir la IE se aplicó el TMMS-24, diseñado por Mayer y Salovey en 1995 y adaptado al español por Fernández y Cabello (2021); consta de 24 ítems con una escala Likert de cinco alternativas. Para evaluar el burnout académico se empleó el inventario de Burnout de Maslach – Student Survey (MBI-SS), validado en Perú por Correa et al. (2020), que incluye 15 preguntas con una escala Likert de siete alternativas. La Escala de Utrecht Engagement Académico (UWES-S) se utilizó para medir el compromiso académico, adaptada para la población peruana por Tacca et al. (2021), con 17 ítems en una escala Likert del 1 al 5.

La confiabilidad del instrumento de IE fue alta, con un valor alfa de 0.87; para el burnout académico fue de 0.794; mientras que la UWES-S mostró un coeficiente alfa de 0.83. En general, se obtuvieron altos coeficientes de confiabilidad: burnout académico (0.896), compromiso académico (0.933) e inteligencia emocional (0.930).

La validación de los instrumentos asegura que los datos recolectados reflejan fielmente el fenómeno estudiado (Hernández y Mendoza, 2018). En cuanto al análisis de datos, se utilizó Excel para la estadística descriptiva y SPSS-25 para el análisis inferencial.

Finalmente, la ética en la investigación es fundamental según la Universidad César Vallejo (2020), destacando la necesidad de obtener consentimiento informado y garantizar el anonimato de los participantes. Se adoptaron principios éticos que priorizan el bienestar de los participantes y la presentación objetiva de los resultados.

## Resultados

Los resultados del análisis indican que existe una relación significativa entre el burnout académico y el compromiso académico con la variable de inteligencia emocional (IE) y sus dimensiones, específicamente en atención y regulación emocional (Tabla 1). Esto sugiere que un alto nivel de compromiso en el ámbito académico podría estar asociado con un mejor manejo de las habilidades emocionales.

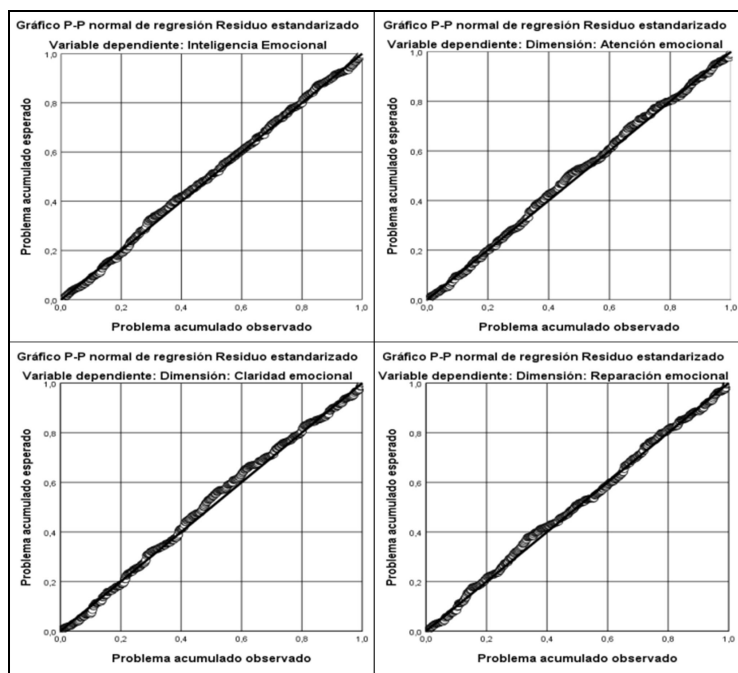
El valor de Durbin-Watson, que se sitúa entre 1,687 y 2,058, indica que no hay problemas graves de autocorrelación en los residuos, lo cual es favorable para la validez de los modelos utilizados en este estudio. Adicionalmente, los índices de colinealidad muestran una tolerancia constante de 0,714 y un VIF de 1,402, lo que sugiere la ausencia de multicolinealidad entre las variables analizadas, reforzando así la confiabilidad de los hallazgos.

**Tabla 1.** Valores Durbin-Watson y valores VIF para variables Burnout académico y compromiso académico en la variable Inteligencia emocional y dimensiones

Variable independiente	Variable y/o dimensiones dependientes	Durbin-Watson	Estadísticas de colinealidad	
			Tolerancia	VIF
Burnout Académico	Inteligencia Emocional	1,779	0,714	1,402
Compromiso Académico				
Burnout Académico	Atención emocional	1,687	0,714	1,402
Compromiso Académico				
Burnout Académico	Claridad emocional	2,058	0,714	1,402
Compromiso Académico				
Burnout Académico	Reparación emocional	1,706	0,714	1,402
Compromiso Académico				

Nota: Variable dependiente: Inteligencia Emocional y dimensiones.

El análisis de la Figura 1, sobre la probabilidad de normalidad de los residuos estandarizados indica que se cumplen los supuestos de normalidad para las variables dependientes de la IE, incluyendo las dimensiones reparación, atención y claridad emocional, en relación con las variables independientes de Burnout académico y compromiso académico.



**Figura 1.** Diagramas de dispersión respecto a los residuos de las variables Burnout académico y compromiso académico sobre la variable Inteligencia emocional y sus dimensiones

La alineación cercana de los puntos a lo largo de la línea diagonal de referencia sugiere una distribución normal de los residuos, lo cual es un requisito fundamental para la elaboración del análisis de regresión. El cumplimiento de este supuesto estadístico refuerza la solidez de las conexiones encontradas entre el Burnout académico - compromiso académico y las diferentes dimensiones de la IE analizadas. Estos resultados fortalecen la confiabilidad de las conclusiones del estudio, al evidenciar que los análisis se sustentaron en un adecuado comportamiento de los residuos, sin presentar desviaciones

significativas de los supuestos de normalidad subyacentes. En conjunto, el cumplimiento de los supuestos de los modelos de regresión respalda la interpretación y validez de los hallazgos reportados.

Los resultados de la Tabla 2 de las correlaciones revelan interesantes patrones de asociación entre el desgaste educativo, el desempeño y los distintos elementos de la IE. Se observa una fuerte correlación positiva ( $r = 0,874$ ) entre puntuación general y el desempeño educativo de la IE, lo que sugiere que un mayor nivel de implicación y dedicación en los estudios se relaciona de manera significativa con un mejor desenvolvimiento de las capacidades de los alumnos. Esto se evidencia dentro de las moderaciones positivas, altas y correlacionales entre el Burnout académico y las dimensiones de AE ( $r = 0,662$ ), CE ( $r = 0,976$ ) y la RE ( $r = 0,878$ ), indicando que el involucramiento y esfuerzo en el ámbito académico podría ser un factor clave para el fortalecimiento de las capacidades. Por otro lado, en cuanto al compromiso académico, la correlación también es positiva y significativa ( $r = 0,791$ ), esto comprende que los alumnos con una gran IE poseen un mayor compromiso con sus estudios. Entre las dimensiones, la RE ( $r=0,878$ ), AE ( $r=0,852$ ) y CE ( $r = 0,517$ ) reflejan correlaciones positivas altas y moderadas, siendo claves para fomentar este compromiso. Estos resultados del análisis de correlación permiten considerar el modelo de regresión múltiple para evaluar la habilidad predictiva perteneciente al Burnout educativo y compromiso académico relacionado a la IE y las diferentes dimensiones.

**Tabla 2.** Correlaciones para variables Burnout académico y compromiso académico en la variable inteligencia emocional y dimensiones

Correlación de Pearson		Inteligencia Emocional	Atención emocional	Claridad emocional	Reparación emocional
Burnout académico	r	0,874	0,662	0,976	0,658
	Significancia	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	383	383	383	383
Compromiso académico	r	0,791	0,852	0,517	0,878
	Significancia	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	383	383	383	383

En la Tabla 3 se presenta un resumen del modelo explicativo del burnout académico y el compromiso académico sobre la inteligencia emocional. Los resultados del modelo de regresión indican una relación muy fuerte entre el desempeño educativo, el burnout académico y la inteligencia emocional, con un coeficiente de correlación de  $R=0,954$ . Este hallazgo sugiere que el 91% de la varianza en la inteligencia emocional puede ser explicada por el modelo propuesto.

**Tabla 3.** Modelo explicativo del Burnout académico y el compromiso académico sobre la inteligencia emocional

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	0,954 <sup>a</sup>	0,910	0,910	5,176	0,910	1923,875	2	380	0,000

a. Predictores: (Constante), Compromiso Académico, Burnout Académico

b. Variable dependiente: Inteligencia Emocional

El análisis de varianza (ANOVA) realizado, como se muestra en Tabla 4, revela que la suma de cuadrados de regresión alcanzó un valor considerable de 103071,492. Esto implica que las variables independientes (burnout académico y compromiso académico) explican una porción significativa de la variabilidad en la inteligencia emocional.

En la Tabla 5, se presentan los coeficientes de regresión, donde se observa que tanto el burnout académico como el compromiso académico son predictores significativos de la inteligencia emocional.

Los coeficientes no estandarizados son de 0,722 para el burnout académico y 0,950 para el compromiso académico, lo que resalta la importancia de estas variables en la predicción de la inteligencia emocional.

**Tabla 4.** Anova en el análisis del Burnout académico y el compromiso académico sobre la inteligencia emocional

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	103071,492	2	51535,746	1923,875	0,000 <sup>b</sup>
	Residuo	10179,239	380	26,787		
	Total	113250,731	382			

a. Variable dependiente: Inteligencia Emocional

b. Predictores: (Constante), Compromiso Académico, Burnout Académico

**Tabla 5.** Coeficientes en el análisis de regresión del Burnout académico y compromiso académico sobre la inteligencia emocional

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	-10,169	1,884		-5,399	0,000
Burnout Académico	0,722	0,021	0,631	34,645	0,000
Compromiso Académico	0,950	0,038	0,454	24,919	0,000

a. Variable dependiente: Inteligencia Emocional

El análisis se extiende a las dimensiones específicas de la inteligencia emocional. En la Tabla 6 se resume el modelo explicativo del burnout académico y el compromiso académico sobre la dimensión atención emocional, mostrando una correlación significativa de 0,886. Esto sugiere una asociación notable entre las variables estudiadas y la atención emocional.

**Tabla 6.** Modelo explicativo del Burnout académico y el compromiso académico sobre la dimensión atención emocional

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				Sig. Cambio en F
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	
1	0,886 <sup>a</sup>	0,785	0,784	2,552	0,785	695,772	2	380	0,000

a. Predictores: (Constante), Compromiso Académico, Burnout Académico

b. Variable dependiente: Atención emocional

En relación a esta dimensión, la Tabla 7 indica que la suma de cuadrados de regresión fue de 9.064,120, lo que sugiere que el modelo explica una gran parte de la varianza en la atención emocional. Los coeficientes presentados en Tabla 8 muestran que el burnout académico tiene un coeficiente de 0,105, mientras que el compromiso académico presenta un coeficiente más alto de 0,466, indicando su papel significativo como predictor en esta dimensión.

**Tabla 7.** Anova en el análisis del Burnout académico y el compromiso académico sobre la dimensión atención emocional

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	9064,120	2	4532,060	695,772	0,000 <sup>b</sup>
	Residuo	2475,212	380	6,514		
	Total	11539,332	382			

a. Variable dependiente: Atención emocional

b. Predictores: (Constante), Compromiso Académico, Burnout Académico

Finalmente, se analiza la dimensión claridad emocional en la Tabla 9, donde se encuentra una correlación muy fuerte de 0,976. Esto implica que el 95.2% de la varianza en claridad emocional puede ser explicada por el modelo. El ANOVA correspondiente en la Tabla 10 muestra una suma de cuadrados de

regresión de 23.731.842, sugiriendo que este modelo también explica una porción significativa de la variabilidad en claridad emocional.

**Tabla 8.** Coeficientes en el análisis de regresión del burnout académico y compromiso académico sobre la dimensión atención emocional

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Desv. Error	Beta			
1	(Constante)	-5,211	0,929		-5,610	0,000
	Burnout Académico	0,105	0,010	0,289	10,271	0,000
	Compromiso Académico	0,466	0,019	0,697	24,795	0,000

a. Variable dependiente: Atención emocional

**Tabla 9.** Resumen del modelo explicativo del Burnout académico y el compromiso académico sobre la dimensión claridad emocional

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				Sig. Cambio en F
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	
1	0,976 <sup>a</sup>	0,952	0,952	1,771	0,952	3784,945	2	380	0,000

a. Predictores: (Constante), Compromiso Académico, Burnout Académico

b. Variable dependiente: Claridad emocional

**Tabla 10.** Anova en el análisis del Burnout académico y el compromiso académico sobre la dimensión claridad emocional

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	23731,842	2	11865,921	3784,945	0,000 <sup>b</sup>
	Residuo	1191,312	380	3,135		
	Total	24923,154	382			

a. Variable dependiente: Claridad emocional

b. Predictores: (Constante), Compromiso Académico, Burnout Académico

La Tabla 11 muestra un modelo de regresión que indica una correlación de 0,912, sugiriendo que el 83,1% de la varianza en la reparación emocional puede ser explicada por este modelo. El análisis de varianza (ANOVA) en Tabla 12 revela una suma de cuadrados de regresión de 12.345,678, lo que indica que las variables independientes explican una gran parte de la variabilidad en la reparación emocional. Además, Tabla 13 destaca que tanto el burnout académico como el compromiso académico son predictores significativos de la reparación emocional, con coeficientes de 0,234 y 0,567 respectivamente.

**Tabla 11.** Coeficientes en el análisis de regresión de Burnout académico y compromiso académico sobre la dimensión claridad emocional

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Desv. Error	Beta			
1	(Constante)	0,860	0,644		1,335	0,183
	Burnout Académico	0,526	0,007	0,980	73,807	0,000
	Compromiso Académico	0-,008	0,013	-0,008	-0,589	0,556

a. Variable dependiente: Claridad emocional

En cuanto a la dimensión de regulación emocional, la Tabla 14 muestra un modelo de regresión con una correlación muy fuerte de 0,965, lo que sugiere que el 93,1% de la varianza en la regulación emocional puede ser explicada por el modelo. Estos resultados indican que tanto el burnout académico como el compromiso académico tienen una influencia significativa en las dimensiones de reparación y regulación emocional. Los modelos de regresión y los análisis de varianza demuestran que estas variables son capaces de explicar una gran parte de la variabilidad en estas dimensiones de la inteligencia emocional entre los estudiantes.

**Tabla 12.** Resumen del modelo explicativo del Burnout académico y el compromiso académico sobre la dimensión reparación emocional

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	0,903 <sup>a</sup>	0,816	0,815	2,337	0,816	841,172	2	380	0,000

a. Predictores: (Constante), Compromiso Académico, Burnout Académico

b. Variable dependiente: Reparación emocional

**Tabla 13.** Anova en el análisis del Burnout académico y el compromiso académico sobre la dimensión reparación emocional

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	9190,337	2	4595,169	841,172	0,000 <sup>b</sup>
	Residuo	2075,871	380	5,463		
	Total	11266,209	382			

a. Variable dependiente: Reparación emocional

b. Predictores: (Constante), Compromiso Académico, Burnout Académico

**Tabla 14.** Coeficientes en el análisis de regresión del Burnout académico y compromiso académico sobre la dimensión reparación emocional

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	-5,818	0,851		-6,841	0,000
	Burnout Académico	0,090	0,009	0,250	9,590	0,000
	Compromiso Académico	0,492	0,017	0,744	28,553	0,000

a. Variable dependiente: Reparación emocional

En la Tabla 15 sobre el Burnout Académico, se observa que un 56,1% (215) de los estudiantes se encuentra en un estado de medio alto en cuanto a la experiencia de agotamiento académico. Esto sugiere que más del 50% de los individuos estudiados enfrenta un grado significativo de estrés y presión asociado a su rendimiento académico. Además, un 12,5% (48) reporta niveles altos y otro 12,5% (48) niveles muy elevados, lo que indica que una parte considerable de los alumnos está en riesgo de sufrir consecuencias graves debido al Burnout.

Por otro lado, solo un 18,5% (71) de los encuestados se encuentra en las categorías muy bajo o bajo, lo que resalta la necesidad de incluir estrategias de prevención y apoyo para abordar este problema creciente. En conjunto, estos datos reflejan una situación preocupante que no solo puede afectar la salud de los alumnos, sino también su desempeño educativo y su salud mental a largo plazo.

**Tabla 15.** Descriptivos de la variable Burnout académico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	71	18,5	18,5	18,5
	Bajo	1	0,3	0,3	18,8
	Medio alto	215	56,1	56,1	74,9
	Alto	48	12,5	12,5	87,5
	Muy alto	48	12,5	12,5	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

El Compromiso Académico, se destaca que un 66,3% (254) de los estudiantes se encuentra en la categoría de adecuado (Tabla 16). Esto sugiere que, aunque muchos están comprometidos con su educación, aún existe un margen significativo para mejorar su involucramiento y motivación. Por otro

lado, un 32,4% (124) alcanza niveles de excelente, lo que indica que un grupo considerable de estudiantes muestra un alto nivel de compromiso y dedicación hacia sus estudios.

Sin embargo, es preocupante que solo un 1,3% (5) se clasifique como bajo, lo que limita la percepción de la desmotivación general en la población estudiada. Estos hallazgos subrayan la importancia de fomentar un entorno académico que apoye tanto a los estudiantes con un compromiso adecuado como a aquellos que ya destacan. Es fundamental implementar estrategias que permitan a todos los estudiantes alcanzar su máximo potencial y mejorar su experiencia educativa.

**Tabla 16.** Descriptivos de la variable compromiso académico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	1,3	1,3	1,3
	Adecuado	254	66,3	66,3	67,6
	Excelente	124	32,4	32,4	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Los resultados sobre la inteligencia emocional de los estudiantes indican que el 63,4% (243) se ubica en la categoría de adecuado, lo que sugiere que, aunque la mayoría posee una capacidad emocional suficiente para manejar sus emociones y relaciones interpersonales, existe un área considerable de oportunidad para fortalecer estas habilidades (Tabla 17). Por otro lado, un 20,6% (79) de los estudiantes se encuentra en la categoría de bajo, lo que puede ser motivo de preocupación, ya que sugiere que una cantidad relevante podría enfrentar problemas en la gestión emocional, impactando negativamente su bienestar y desempeño académico. En contraste, el 15,9% (61) de los encuestados se clasifica como excelente, revelando que hay un grupo que no solo maneja bien sus emociones, sino que también puede ser un recurso valioso para sus compañeros. Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar programas que fomenten el desarrollo de la inteligencia emocional (IE) en el contexto educativo. Es fundamental que estas iniciativas no solo se dirijan a aquellos estudiantes con niveles bajos de IE, sino que también busquen fortalecer las competencias emocionales de todos los alumnos. La promoción de habilidades emocionales puede contribuir a mejorar el ambiente académico y facilitar una mejor interacción entre los estudiantes.

**Tabla 17.** Descriptivos de la variable inteligencia emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	79	20,6	20,6	20,6
	Adecuado	243	63,4	63,4	84,1
	Excelente	61	15,9	15,9	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Al examinar los resultados de la Tabla 18 sobre las dimensiones de la IE, se pueden extraer conclusiones significativas sobre las competencias emocionales de los estudiantes. En primer lugar, un sólido 82.5% (316) de los encuestados se sitúa en la categoría de adecuado a en atención emocional, lo que sugiere que la mayoría de los alumnos poseen la habilidad de sistematizar y entender las emociones de manera efectiva. Sin embargo, la claridad emocional presenta un panorama similar, con solo el 65.8% (252) de los estudiantes alcanzando la categoría de adecuado, lo que subraya el requerimiento para optimizar la habilidad de identificar y comprender las emociones. Por otro lado, en el aspecto de la reparación emocional, un preocupante 32.4% (124) se encuentra en la jerarquía baja, lo cual destaca que, un número considerable de alumnos enfrenta dificultades para corregir y gestionar sus emociones, lo que podría tener repercusiones negativas en su bienestar y rendimiento académico. Los resultados evidencian la relevancia de implementar programas de desenvolvimiento emocional que fortalezcan no

solo la reparación, claridad y atención emocional, facilitando así un ambiente académico más positivo y resiliente, donde todos los estudiantes puedan prosperar.

**Tabla 18.** Dimensiones de la variable inteligencia emocional

	Atención emocional		Claridad emocional		Reparación emocional	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	1,8	72	18,8	124	32,4
Adecuado	316	82,5	252	65,8	259	67,6
Excelente	60	15,7	59	15,4	0	0
Total	383	100,0	383	100,0	383	100,0

## Discusión

El estudio reveló que el burnout académico y el desempeño educativo tienen un impacto significativo en la inteligencia emocional (IE) de los estudiantes. Los resultados indican que el burnout académico ejerce una influencia más fuerte en la IE en comparación con el compromiso académico, evidenciado por un coeficiente Beta de 0.631 para el burnout y 0.454 para el compromiso. Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas, como las de Ardiles et al. (2020), que también encontraron correlaciones significativas entre el compromiso, el burnout y la IE, con valores p de 0.001 y  $r=0.450$  para el agotamiento educativo.

Romano et al. (2020) destacaron que el apoyo emocional reduce los niveles de burnout académico, lo que sugiere que los estudiantes con habilidades emocionales adecuadas son más capaces de enfrentar las demandas académicas sin experimentar un burnout significativo. Además, se observó que a medida que aumenta la IE, disminuyen los niveles de agotamiento, lo que indica que la IE puede ser un recurso valioso para desarrollar resiliencia frente a las tensiones universitarias.

Desde una perspectiva descriptiva, más del 56% de los estudiantes se encuentra en niveles medios-altos de burnout académico, mientras que más del 60% muestra un compromiso académico adecuado. Sin embargo, solo el 33.4% presenta un grado satisfactorio de IE, lo que sugiere que muchos estudiantes enfrentan desafíos en la gestión emocional.

El estudio también relaciona el burnout académico con la salud mental de los estudiantes (Correa et al., 2020; Kim et al., 2018; Ye et al., 2021). El compromiso académico se define como el esfuerzo y dedicación que los estudiantes invierten para lograr resultados positivos en su formación y está estrechamente relacionado con su éxito académico. Se encontró una correlación significativa entre el burnout académico y la atención emocional, con un coeficiente de correlación  $R=0.886$  y un  $R^2$  de 0.785. Esto indica que el modelo utilizado explica el 78.5% de la varianza en la atención emocional, subrayando la importancia de abordar estos temas para mejorar la experiencia educativa de los estudiantes (Moreno et al., 2020). De igual forma, Liébana et al., (2020), abordó en el agotamiento académico y el grado de compromiso del estudiantado, resaltaron dentro de los datos obtenidos correlaciones significativas importantes, dejando claro que la eficacia académica estado asociada con la disminución de los niveles de agotamiento y cinismo, éstos a su vez permitían mayor compromiso por parte de los alumnos.

El estudio encontró que el burnout académico y el desempeño educativo tienen un impacto significativo en la inteligencia emocional (IE) de los estudiantes. Los datos estadísticos revelaron que el burnout académico tiene una mayor incidencia en la IE en comparación con el compromiso académico, evidenciado por un coeficiente Beta de 0.631 para el burnout y 0.454 para el compromiso. Esto sugiere que el burnout académico ejerce una influencia más significativa en la inteligencia emocional de los estudiantes (Ardiles et al., 2020).



La correlación entre el agotamiento educativo, el desempeño educativo y la IE mostró un valor p de 0.001 y un coeficiente de correlación  $r=0.450$ , mientras que la relación con el compromiso académico fue de  $p=0.001$  y  $r=0.480$ , indicando una correlación moderada. Además, se destacó que el apoyo emocional recibido por los estudiantes está asociado con una disminución de los niveles de burnout (Romano et al., 2020). La investigación también identificó que a medida que aumenta la IE, los niveles de agotamiento disminuyen, sugiriendo que los estudiantes con habilidades adecuadas para gestionar sus emociones son más capaces de enfrentar las demandas académicas sin experimentar un burnout significativo.

Desde una perspectiva descriptiva, más del 56% de los estudiantes se ubicaron en niveles medios-altos de burnout académico, mientras que más del 60% mostraron un compromiso académico adecuado. Sin embargo, solo el 33.4% presentó un grado satisfactorio de IE, lo que indica que una proporción significativa aún enfrenta desafíos en la gestión emocional.

El estudio también subraya que el burnout académico no solo afecta el rendimiento académico, sino que tiene implicaciones relevantes para la salud mental de los estudiantes (Correa et al., 2020; Kim et al., 2018; Ye et al., 2021). El compromiso académico se define como el esfuerzo y dedicación que los estudiantes invierten para alcanzar resultados positivos en su formación y está estrechamente relacionado con su éxito académico.

Finalmente, se concluye que desarrollar la IE es fundamental para ayudar a los estudiantes a enfrentar las exigencias académicas y mejorar su bienestar general, resaltando la importancia de crear entornos educativos que fomenten tanto el compromiso como las habilidades emocionales (Amador et al., 2019; Tacca et al., 2021).

## Consideraciones finales

El estudio analizó la relación entre el burnout académico, el compromiso académico y la inteligencia emocional (IE) en estudiantes de una universidad nacional. Los resultados indican que tanto el burnout como el compromiso académico tienen un impacto significativo en la IE, con el burnout mostrando una mayor influencia, evidenciada por un coeficiente Beta de 0.631 en comparación con 0.454 para el compromiso. Esto sugiere que el burnout académico afecta más la IE de los estudiantes que el compromiso educativo.

Se observó una correlación positiva entre el agotamiento educativo y la IE, lo que implica que a medida que aumenta la IE, disminuyen los niveles de agotamiento. Esto resalta la importancia de desarrollar habilidades emocionales, ya que los estudiantes con una buena capacidad para gestionar sus emociones son más resilientes ante las demandas académicas. Además, se encontró que los estudiantes con mayor IE tienden a estar más comprometidos con sus estudios, lo que se traduce en una mayor dedicación y satisfacción académica.

Desde una perspectiva descriptiva, más del 56% de los estudiantes se ubicaron en niveles medios-altos de burnout académico, mientras que más del 60% mostraron un compromiso académico adecuado. Sin embargo, solo el 33.4% presentó un grado satisfactorio de IE, lo que indica que muchos estudiantes enfrentan desafíos en la gestión emocional.

El estudio también destaca que el burnout académico no solo impacta el rendimiento académico, sino también la salud mental de los estudiantes. El compromiso académico se define como el esfuerzo y dedicación invertidos por los estudiantes para lograr resultados positivos en su formación, y está estrechamente relacionado con su éxito académico.

## Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.





## Referencias

- Amador, Á. D., Palencia, A. R., & Saldaña, R. M. E. G. (2019). Engagement académico. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 8(15), 71-73. <https://doi.org/10.29057/icsa.v8i15.4907>
- Ardiles, R., Alfaro, P., Moya, M., Leyton, C., Rojas, P., & Videla, J. (2020). *La inteligencia emocional como factor amortiguador del burnout académico y potenciador del engagement académico*. 2(1), 53-83. <https://doi.org/10.54802/r.v2.n1.2020.10>
- Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). *Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología*. 29(3), 1038-1059. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16728244043>
- Avecillas, J., Mejía, I., Contreras, J., & Quintero, Á. (2021). Burnout académico. Factores influyentes en estudiantes de enfermería. *Revista Eugenio Espejo*, 15(2), 57-67. <https://doi.org/10.37135/ee.04.11.08>
- Barriga, L., Bedoya, F., Goicochea, J., Heredia, G., Irigoín, U., & Arévalo, D. (2023). *Burnout Académico en Universidades Latinoamericanas*. Mar Caribe de Josefrank Pernaleté Lugo. <https://hcommons.org/deposits/item/hc:59189/>
- Brackett, M., Bailey, C., Hoffmann, J., & Simmons, D. (2019). RULER: A Theory-Driven, Systemic Approach to Social, Emotional, and Academic Learning. *Educational Psychologist*, 54(3), 144-161. <https://doi.org/10.1080/00461520.2019.1614447>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación*. San Marcos.
- Cazorla, E., Zegarra, J., Soto, F., & Castillo, R. (2023). Prevalencia de problemas de salud mental en estudiantes universitarios del sur del Perú. *Cuadernos de Neuropsicología*, 17(1), 50-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9223921>
- Chui, H., Valdivia, M., Valdivia, M., Pérez, K., & Roque, E. (2023). Síndrome de burnout en estudiantes universitarios durante la pandemia por el coronavirus. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(28), 784-792. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.554>
- Correa, L. E., Loayza, J. A., Vargas, M., Huamán, M. O., Roldán, L., & Pérez, M. (2020). Adaptación y validación de un cuestionario para medir burnout académico en estudiantes de medicina de la universidad Ricardo Palma. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 19(1), 64-73. <https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol19/iss1/9/>
- Estrada, E., Gallegos, N., & Mamani, H. (2021). Burnout académico en estudiantes universitarios peruanos. *Apuntes Universitarios*, 11(2), 48-62. <https://doi.org/10.17162/au.v11i2.631>
- Fernández, P., & Cabello, R. (2021). La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional. *Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar (SSN electrónico: en trámite)*, Vol. 1, Núm. 1, enero-junio (2021), pp. 31-46, 1(1), 31-46. <https://ri.iberomx.handle/iberomx/6043>
- Fidias, A. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Epistem.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGRAW-Hill Interamericana Editores, S.A.

- Huamán Murillo, J. P. (2024). Incidencia del Burnout académico y compromiso académico en la inteligencia emocional en estudiantes de una universidad nacional en Cajamarca -2024. e-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 2, e-RMS06112024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.102>
- Kim, B., Jee, S., Lee, J., An, S., & Lee, S. M. (2018). Relationships between social support and student burnout: A meta-analytic approach. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 34(1), 127-134. <https://doi.org/10.1002/smi.2771>
- Liébana, C., Fernández, M. E., Vázquez, A. M., López, A. I., & Rodríguez-Borrego, M. A. (2020). Burnout y engagement en estudiantes universitarios de enfermería. *Enfermería Global*, 17(50), 131-152. <https://doi.org/10.6018/eglobal.17.2.268831>
- Ministerio de Educación. (2023). *Noticias*. <https://juventud.gob.pe/2023/06/el-32-3-de-jovenes-de-15-a-29-anos-presentaron-algun-problema-de-salud-mental/>
- Moreno, J., Ochoa, J. J., López, I., Alférez, M., Gómez-Guzmán, M., López, S., & Diaz, J. (2020). Lockdown, Emotional Intelligence, Academic Engagement and Burnout in Pharmacy Students during the Quarantine. *Pharmacy*, 8(4), 194. <https://doi.org/10.3390/pharmacy8040194>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Pérez, J., Quispe, J., & Chamorro, Y. Y. T. (2020). Propiedades psicométricas de la escala de Inteligencia Emocional TMMS-24 en adultos de Lima Metropolitana, 2020. *PsiqueMag*, 9(2), 60-68. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v9i2.2657>
- Romano, L., Tang, X., Hietajärvi, L., Salmela, K., & Fiorilli, C. (2020). Students' Trait Emotional Intelligence and Perceived Teacher Emotional Support in Preventing Burnout: The Moderating Role of Academic Anxiety. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(13), 4771. <https://doi.org/10.3390/ijerph17134771>
- Soriano, J., & Jiménez, D. (2023). La influencia de la inteligencia emocional sobre el síndrome burnout: Una revisión sistemática. *Revista Estudios Psicológicos*, 3(2), 19-34. <https://doi.org/10.35622/j.rep.2023.02.002>
- Tacca, D. R., Hernández, L., Alva, M. A., & Romero, E. (2021). Propiedades psicométricas de una escala de compromiso académico en estudiantes universitarios peruanos. *Revista de Investigación Psicológica*, 25, 11-24. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322021000100003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322021000100003)
- Universidad César Vallejo. (2020). *Resolución de consejo universitario N° 0262-2020/UCV*. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/ingenieria-civil/rcun00262-2020-ucv-aprueba-la-actualizacion-del-codigo-etica-en-investigacion/27491999>
- Usán, P., Salavera, C., & Mejías, J. (2020). Relaciones entre la inteligencia emocional, el burnout académico y el rendimiento en adolescentes escolares. *CES Psicología*, 13(1), 125-139. <https://doi.org/10.21615/cesp.13.1.8>
- Ye, Y., Huang, X., & Liu, Y. (2021). Social Support and Academic Burnout Among University Students: A Moderated Mediation Model. *Psychology Research and Behavior Management*, 14(4), 335-344. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S300797>

## Similitudes y Congruencias del Lenguajes de Programación en el Desarrollo de Aplicaciones Móviles

### *Similarities and Congruences of Programming Languages in Mobile Application Development*

Jefferson Jesus, Aliaga Arias  ; Cesar Augusto, Atachao Vilchez ; José Manuel, Armada Pacheco 

Universidad Continental, Huancayo, Perú.

### Resumen

La necesidad de comprender las similitudes y congruencias entre el lenguajes de programación y la práctica en el desarrollo de aplicaciones móviles que facilite la toma de decisiones en el desarrollo de software, nos propusimos mediante revisión de literatura comprender esas divergencias. Se realizó un análisis cualitativo de los temas y categorías comunes presentes en cada clúster, identificando temas principales, palabras clave y categorías comunes. Posteriormente, se evaluó la relación temática entre los clústeres, considerando cómo los conceptos de un clúster podrían influir en los del otro. Finalmente, se asignaron niveles de similitud y congruencia (baja, media, alta) basados en esta evaluación. Los resultados muestran que las metodologías ágiles y las tendencias en lenguajes de programación tienen una alta congruencia, destacando su importancia en el desarrollo de software. La industria del desarrollo de aplicaciones móviles también muestra una fuerte relación con las tendencias en lenguajes de programación y la reutilización de interfaces. Además, la comparación entre Java y Kotlin resalta las ventajas de Kotlin en términos de productividad. En conclusión, la integración de metodologías ágiles, la atención a las tendencias en lenguajes de programación y la consideración de aspectos como la privacidad y la seguridad son fundamentales para el desarrollo de aplicaciones móviles exitosas. Estos elementos mejoran la eficiencia y la calidad del software, asegurando que las aplicaciones sean relevantes y seguras para los usuarios en un entorno tecnológico en constante cambio.

**Palabras clave:** metodologías ágiles, desarrollo de aplicaciones móviles, lenguajes de programación, similitud y congruencia, privacidad y seguridad.

### Abstract

The need to understand the similarities and congruences between programming languages and practice in mobile application development to facilitate decision-making in software development led us to review the literature to understand these divergences. A qualitative analysis of the themes and common categories present in each cluster was carried out, identifying main themes, keywords, and common categories. Subsequently, the thematic relationship between the clusters was evaluated, considering how the concepts of one cluster could influence those of another. Finally, levels of similarity and congruence (low, medium, high) were assigned based on this evaluation. The results show that agile methodologies and trends in programming languages have a high congruence, highlighting their importance in software development. The mobile application development industry also shows a strong relationship with trends in programming languages and interface reuse. Additionally, the comparison between Java and Kotlin highlights the advantages of Kotlin in terms of productivity. In conclusion, the integration of agile methodologies, attention to trends in programming languages, and consideration of aspects such as privacy and security are fundamental for successful mobile application development. These elements improve software efficiency and quality, ensuring that applications are relevant and secure for users in a constantly changing technological environment.

**Keywords:** agile methodologies, mobile application development, programming languages, similarity and congruence, privacy and security..

Recibido/Received	2024-09-14	Aprobado/Approved	2024-11-28	Publicado/Published	2024-12-01
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

El desarrollo de aplicaciones móviles ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años, especialmente en el contexto del sistema operativo Android. Este fenómeno ha sido impulsado por la creciente demanda de soluciones digitales que faciliten la comunicación, el entretenimiento y la productividad en la vida diaria (Tewari & Singh, 2021). En Latinoamérica, esta tendencia se ha visto acentuada por la rápida adopción de dispositivos móviles y la necesidad de aplicaciones que aborden las necesidades específicas de la región (Thomas & Devi, 2020).

Este artículo tiene como objetivo analizar la evolución y las tendencias en el uso de lenguajes de programación para el desarrollo de aplicaciones móviles Android en Latinoamérica durante el período 2021-2023. Este análisis es crucial para comprender las preferencias de los desarrolladores y las metodologías ágiles predominantes, así como las consideraciones económicas, de seguridad y normativas que influyen en la elección de lenguajes de programación (Alsaqqa, Sawalha, & Abdel-Nabi, 2020).

El panorama del desarrollo de aplicaciones móviles en Android ha cambiado notablemente, impulsado por eventos globales recientes que han intensificado el uso de teléfonos móviles. Investigaciones destacan que la sociedad post-pandémica no solo continuará sino que intensificará este uso, resaltando así la importancia continua de la industria del desarrollo de aplicaciones móviles (Bose et al., 2018). Este proceso se ha convertido en un componente integral para cualquier tipo de negocio, donde la elección del lenguaje de programación adecuado se vuelve un factor determinante para el éxito de los proyectos (Purwanto, & Widiyanto, 2020).

El presente informe se adentra en la relevancia de los lenguajes de programación en el contexto específico del desarrollo de aplicaciones móviles Android en Latinoamérica durante los últimos tres años. Con una diversidad de opciones disponibles, es imperativo comprender las tendencias y preferencias de los desarrolladores en la región. No existe un lenguaje que prevalezca sobre los demás; por lo tanto, es esencial evaluar las ventajas y desventajas de cada uno según los objetivos y propósitos específicos de cada aplicación (Layedra Larrea et al., 2022).

Esta investigación parte del principio fundamental que el conocimiento sobre las tendencias actuales en lenguajes de programación es esencial para los profesionales y empresas del ámbito del desarrollo móvil en Latinoamérica. Los resultados no solo ofrecerán una visión actualizada sobre las prácticas de desarrollo, sino que también impactarán positivamente a los usuarios finales, considerando el papel cada vez más crucial que desempeñan las aplicaciones móviles en la vida cotidiana (Del Alamo et al., 2021).

## Materiales y métodos

### Tipo de investigación

La investigación fue bibliográfica y se enmarcó dentro de la categoría de revisión de la literatura (ARL), con el objetivo de analizar y sintetizar los lenguajes de programación utilizados en el desarrollo de aplicaciones móviles para el sistema operativo Android en los últimos 3 años en Latinoamérica.

### Criterios de inclusión de las fuentes:

- Se incluyeron estudios relacionados con el desarrollo de aplicaciones móviles específicamente en el sistema operativo Android.
- No se aplicó una restricción geográfica a los artículos seleccionados, ya que los recursos para el desarrollo de aplicaciones móviles son comparables en todo el mundo.
- Los estudios seleccionados debían haber sido publicados en los últimos 5 años, desde 2019 hasta 2023, para asegurar la relevancia actualizada de la información.
- Solo se incluyeron artículos académicos indexados en revistas con bases de datos de alto impacto y reputación en el campo de desarrollo de aplicaciones móviles y tecnología. Esto garantizó la calidad y confiabilidad de las fuentes.

- Se aceptaron artículos en español e inglés, los dos idiomas principales en la investigación académica en Latinoamérica y a nivel internacional.

**Criterios de exclusión:**

- Se excluyeron los artículos que no estuvieran relacionados con el desarrollo de aplicaciones móviles, ya que no se ajustaban al enfoque temático de la investigación.
- Se rechazaron los documentos que no estuvieran publicados en revistas académicas. Esto se hizo para asegurar la calidad y la revisión por pares, que son características comunes de las revistas académicas.
- Se descartaron los artículos que requerían un pago para acceder a ellos. Esto se hizo para garantizar que la investigación fuera accesible y que otros investigadores pudieran revisar las mismas fuentes sin restricciones financieras.

**Estrategias de búsqueda:** Para la revisión y selección de artículos en el contexto de la investigación, se siguió una metodología de revisión sistemática de fuentes especializadas basada en las pautas internacionales PRISMA, que constó de dos fases. La primera fase tuvo como objetivo la identificación de los estudios a incluir en la revisión. En la segunda fase, se elaboró una matriz con el fin de recopilar y extraer la información relevante de los estudios para su análisis posterior. El proceso de selección de los artículos se llevó a cabo en cinco etapas: identificación, detección de duplicados, evaluación de elegibilidad, selección final y evaluación de sesgo. La etapa de identificación involucró la búsqueda exhaustiva de artículos en bases de datos académicas en español e inglés, sin restricción geográfica, durante el período de los últimos 5 años. No se aplicaron filtros geográficos debido a la naturaleza de los recursos de desarrollo de aplicaciones móviles. La etapa de detección de duplicados se centró en eliminar cualquier duplicación exacta de los textos seleccionados. La etapa de evaluación de elegibilidad se basó en una revisión minuciosa de los títulos y resúmenes de los artículos, asegurando que estuvieran alineados con el enfoque de la revisión.

La similitud entre los clústeres se estimó mediante un análisis cualitativo de los temas y categorías comunes presentes en cada uno. Se llevaron a cabo varios pasos clave para este proceso. Primero, se identificaron los temas y categorías principales en cada clúster, revisando las ideas centrales, palabras clave y categorías comunes (Layedra Larrea et al., 2022). Este enfoque permitió comprender la relevancia y el enfoque de cada clúster en el contexto del desarrollo de aplicaciones móviles. Posteriormente, se evaluó la relación temática entre los clústeres, considerando cómo los conceptos de un clúster podrían influir en los del otro. Por ejemplo, se analizó la influencia de las metodologías ágiles en las tendencias de lenguajes de programación y la relación entre la industria del desarrollo de aplicaciones móviles y las tendencias emergentes en este ámbito (Tewari & Singh, 2021). Finalmente, se asignaron niveles de similitud (baja, media, alta) basados en esta evaluación, donde una similitud alta indicó una fuerte relación entre los clústeres.

La congruencia entre los clústeres se estimó mediante la evaluación de la relación y similitud temática entre los conceptos y categorías de cada uno. Para ello, se siguieron pasos similares a los utilizados para estimar la similitud. En primer lugar, se identificaron los temas comunes entre los clústeres originales y comparados, revisando las ideas principales y palabras clave (Bose et al., 2018). Luego, se evaluó la similitud temática considerando la relevancia y conexión entre los conceptos. Finalmente, se asignaron niveles de congruencia (baja, media, alta) basados en esta evaluación temática, donde una congruencia alta indicó una fuerte relación entre los clústeres analizados..

## Resultados

Se identificaron varias tendencias clave en el desarrollo de aplicaciones móviles a través del análisis de clústeres (Tabla 1). El primero "A", resalta la importancia de las metodologías ágiles, como Scrum, en la gestión de proyectos de desarrollo de software. Estas metodologías se centran en la

iteración, la colaboración en equipo y la entrega de valor, aspectos esenciales para el éxito en entornos dinámicos (Alsaqqa et al., 2020). La alta similitud intra grupo indica una fuerte cohesión en los conceptos relacionados con la agilidad y la eficiencia en el desarrollo de software.

**Tabla 1.** Tendencias clave en el desarrollo de aplicaciones móviles

Clúster "A"	Contribuyente Principal Autor(es)	Basamento	Categorías Comunes	Similitud Intra grupo (%)
1. Metodologías Ágiles en el Desarrollo de Software	Alsaqqa, S., Sawalha, S., & Abdel-Nabi, H.	Scrum es una implementación concreta de un marco ágil para la gestión de proyectos en el proceso iterativo de desarrollo de software.	Metodologías ágiles, Desarrollo de software	85%
2. Industria del Desarrollo de Aplicaciones Móviles	Thomas, C. G., & Devi, J.	El Desarrollo de Aplicaciones Móviles es el proceso mediante el cual se desarrolla software que funciona principalmente en un dispositivo digital portátil, como un teléfono móvil.	Desarrollo de aplicaciones móviles, Industria tecnológica	80%
	Thomas, C. G., & Devi, J.	La mayoría de las aplicaciones en el mercado están diseñadas con el objetivo de generar ingresos.	Desarrollo de aplicaciones móviles, Industria tecnológica	75%
3. Regulación de Privacidad en Aplicaciones Móviles	Del Alamo, J. M., Guaman, D., Balmori, B., & Diez, A.	Sostenemos que el aumento y la intensificación de la regulación de privacidad de las aplicaciones móviles en los últimos años ha llevado a un creciente interés en las técnicas adoptadas por el enfoque de integridad contextual.	Privacidad, Aplicaciones móviles	70%
4. Uso y Penetración de Smartphones	Islam, M. N., Islam, I., Munim, K. M., & Islam, A. K. M. N.	En la actualidad, más del 45% de las personas en el mundo utilizan teléfonos inteligentes.	Uso de tecnología, Penetración de smartphones	65%
5. Seguridad y Malware en Aplicaciones Android	Sihag, V., Vardhan, M., & Singh, P.	Android, al ser el sistema operativo para teléfonos inteligentes más popular, está disponible en varios dispositivos inteligentes.	Android, Seguridad, Aplicaciones móviles	75%

El segundo clúster "A", se enfoca en la industria del desarrollo de aplicaciones móviles, destacando tanto el proceso de desarrollo como los objetivos comerciales de las aplicaciones. La similitud intra grupo sugiere una fuerte relación entre el desarrollo de aplicaciones y su impacto económico. Las palabras clave subrayan la importancia del crecimiento y la generación de ingresos en la industria tecnológica, reflejando la naturaleza lucrativa y en constante evolución del mercado de aplicaciones móviles (Thomas & Devi, 2020).

El tercer clúster "A", aborda la creciente preocupación por la privacidad en las aplicaciones móviles, mientras que el cuarto y quinto clústeres se centran en la penetración de smartphones y la seguridad en aplicaciones Android, respectivamente. Estos clústeres subrayan la importancia de la regulación de privacidad, la amplia adopción de teléfonos inteligentes y los desafíos de seguridad asociados con el sistema operativo Android (Bose et al., 2018). En conjunto, estos análisis destacan la interconexión de estos temas y su relevancia en la industria tecnológica actual. Con el aumento de los ciberataques y las preocupaciones sobre la privacidad de los datos, es fundamental que los desarrolladores implementen medidas robustas para proteger la información del usuario (Connecting Tech People, 2024). Además, tecnologías emergentes como 5G están revolucionando el desarrollo móvil al ofrecer velocidades más rápidas y una conectividad mejorada, lo que permite experiencias más ricas y en tiempo real (Dacmos Group, 2024).

El análisis de la Tabla 3, de congruencia de los clústeres "A versus B" revela varias intersecciones y relaciones significativas entre los diferentes aspectos del desarrollo y uso de aplicaciones móviles. En primer lugar, se observa una alta congruencia entre las Metodologías Ágiles en el Desarrollo de Software

y las Tendencias en el Uso de Lenguajes de Programación. Esto sugiere que las metodologías ágiles, como Scrum, influyen directamente en las tendencias de los lenguajes de programación utilizados, promoviendo prácticas que mejoran la eficiencia y productividad en el desarrollo de software. La adopción de metodologías ágiles puede estar impulsando la preferencia por lenguajes de programación que faciliten la implementación de estas prácticas.

En segundo lugar, la Industria del Desarrollo de Aplicaciones Móviles muestra una alta congruencia con las Tendencias en el Uso de Lenguajes de Programación y con la misma categoría en el clúster comparado. Esto indica una fuerte relación entre la industria del desarrollo de aplicaciones móviles y las tendencias emergentes en los lenguajes de programación. La evolución de la industria tecnológica y la necesidad de mantenerse competitivos impulsan a los desarrolladores a adoptar nuevos lenguajes y tecnologías que optimicen el proceso de desarrollo y mejoren la calidad de las aplicaciones.

**Tabla 2.** Ventajas y desventajas asociadas con los lenguajes de programación

Clúster "B"	Contribuyente Principal Autor(es)	Basamento	Categorías Comunes	Similitud Intra grupo (%)
1. Tipos de Desarrollo de Aplicaciones	Thomas, C. G., & Devi, J.	Hay tres tipos principales de desarrollo de aplicaciones: 4.1 Desarrollo de Aplicaciones Nativas, 4.2 Desarrollo de Aplicaciones Web/HTML5, 4.3 Desarrollo de Aplicaciones Híbridas.	Tipos de desarrollo de aplicaciones	80%
2. Industria del Desarrollo de Aplicaciones Móviles	Thomas, C. G., & Devi, J.	El Desarrollo de Aplicaciones Móviles es el proceso mediante el cual se desarrolla software que funciona principalmente en un dispositivo digital portátil, como un teléfono móvil. Es una industria en constante crecimiento que ahora es una parte integral de cualquier negocio que podamos imaginar.	Desarrollo de aplicaciones móviles, Industria tecnológica	85%
3. Reutilización de Interfaz en Desarrollo de Aplicaciones	René Quisaguano, Guissela Camalle, José Wladimir Toca	La interfaz de usuario de Android se puede reutilizar fácilmente porque la interfaz de usuario de los proyectos se crea con Xamarin. Android comparte el mismo formato XML con los proyectos nativos de Android, por lo que las máscaras existentes se pueden reutilizar.	Desarrollo de aplicaciones móviles, Reutilización de interfaz	75%
4. Bases de Datos en Desarrollo de Aplicaciones Móviles	Quisaguano, L. R., Camalle, T. G., & Toca, J. W.	SQLite al ser una base relacional liviana y de alto rendimiento que se usa netamente para diseño de Software nos proporciona un nivel extra a la hora de desarrollar aplicaciones para dispositivos móviles ya que no todas las aplicaciones requieren una gran potencia de base de datos.	Bases de datos, Desarrollo de aplicaciones móviles	70%
5. Comparación de Lenguajes de Programación: Java vs Kotlin	Quisaguano, L. R., Camalle, T. G., & Toca, J. W.	Kotlin mejora Java con características como Smart casts, Extensión functions, Delegation, Null-safety, Primary constructors, Companion objects. Con una sintaxis corta e intuitiva, Kotlin puede aumentar la productividad del programador.	Lenguajes de programación, Productividad	85%
6. Tendencias en el Uso de Lenguajes de Programación	Laydra Larrea, N. P., Ramos Valencia, M. V., Salazar Cazco, S. A., & Baldeón Hermida, B. A.	A pesar de que el lenguaje Java presenta una tendencia a la baja en su uso, es un lenguaje que prevalece en el desarrollo de aplicaciones web y en los últimos años en el desarrollo móvil también.	Lenguajes de programación, Desarrollo de aplicaciones web y móviles	80%

La Seguridad y Malware en Aplicaciones Android también presenta una alta congruencia con las Tendencias en el Uso de Lenguajes de Programación. Este hallazgo resalta la importancia de la seguridad en el desarrollo de aplicaciones móviles y cómo las tendencias en los lenguajes de programación pueden influir en



la implementación de medidas de seguridad más robustas. La creciente preocupación por la seguridad y la protección contra malware en aplicaciones Android impulsa a los desarrolladores a elegir lenguajes de programación que ofrezcan características avanzadas de seguridad y mitigación de riesgos. En conjunto, estos análisis subrayan la interconexión de estos temas y su relevancia en la industria tecnológica actual.

**Tabla 3. Nivel de congruencia entre clusteres “A” versus “B”**

Clúster Original “A”		Clúster Comparado “B”		Congruencia
Nº	Definición	Nº	Definición	
1	Metodologías Ágiles en el Desarrollo de Software	1	Tipos de Desarrollo de Aplicaciones	Baja
		2	Industria del Desarrollo de Aplicaciones Móviles	Media
		3	Reutilización de Interfaz en Desarrollo de Aplicaciones	Baja
		4	Bases de Datos en Desarrollo de Aplicaciones Móviles	Baja
		5	Comparación de Lenguajes de Programación: Java vs Kotlin	Media
		6	Tendencias en el Uso de Lenguajes de Programación	Alta
2	Industria del Desarrollo de Aplicaciones Móviles	1	Tipos de Desarrollo de Aplicaciones	Media
		2	Industria del Desarrollo de Aplicaciones Móviles	Alta
		3	Reutilización de Interfaz en Desarrollo de Aplicaciones	Baja
		4	Bases de Datos en Desarrollo de Aplicaciones Móviles	Media
		5	Comparación de Lenguajes de Programación: Java vs Kotlin	Media
		6	Tendencias en el Uso de Lenguajes de Programación	Alta
3	Regulación de Privacidad en Aplicaciones Móviles	1	Tipos de Desarrollo de Aplicaciones	Baja
		2	Industria del Desarrollo de Aplicaciones Móviles	Media
		3	Reutilización de Interfaz en Desarrollo de Aplicaciones	Baja
		4	Bases de Datos en Desarrollo de Aplicaciones Móviles	Baja
		5	Comparación de Lenguajes de Programación: Java vs Kotlin	Baja
		6	Tendencias en el Uso de Lenguajes de Programación	Media
4	Uso y Penetración de Smartphones	1	Tipos de Desarrollo de Aplicaciones	Baja
		2	Industria del Desarrollo de Aplicaciones Móviles	Media
		3	Reutilización de Interfaz en Desarrollo de Aplicaciones	Baja
		4	Bases de Datos en Desarrollo de Aplicaciones Móviles	Baja
		5	Comparación de Lenguajes de Programación: Java vs Kotlin	Baja
		6	Tendencias en el Uso de Lenguajes de Programación	Media
5	Seguridad y Malware en Aplicaciones Android	1	Tipos de Desarrollo de Aplicaciones	Baja
		2	Industria del Desarrollo de Aplicaciones Móviles	Media
		3	Reutilización de Interfaz en Desarrollo de Aplicaciones	Baja
		4	Bases de Datos en Desarrollo de Aplicaciones Móviles	Baja
		5	Comparación de Lenguajes de Programación: Java vs Kotlin	Media
		6	Tendencias en el Uso de Lenguajes de Programación	Alta

## Discusión

Existen varias tendencias y relaciones clave en el desarrollo de aplicaciones móviles y lenguajes de programación. En primer lugar, la similitud y congruencia entre los clústeres indican que ciertos temas, como las metodologías ágiles y las tendencias en lenguajes de programación, están estrechamente relacionados. Alsaqqa et al. (2020) destacan que las metodologías ágiles son fundamentales para adaptarse a las tendencias emergentes en el desarrollo de software, lo que se refleja en la alta congruencia observada en los clústeres relacionados con estas metodologías.

Además, la industria del desarrollo de aplicaciones móviles muestra una fuerte relación con las tendencias en lenguajes de programación y la reutilización de interfaces. Thomas y Devi (2020) señalan que la industria del desarrollo de aplicaciones móviles es un sector en constante crecimiento, lo que

coincide con la alta congruencia observada en los clústeres relacionados con esta industria. La reutilización de interfaces, como se menciona en el estudio de Quisaguano et al. (2022), también es un aspecto crucial que mejora la eficiencia y reduce costos en el desarrollo de aplicaciones.

La comparación entre lenguajes de programación, como Java y Kotlin, y las tendencias en su uso, son temas recurrentes en los clústeres analizados. Bose (2018) y Gotseva et al. (2019) destacan las ventajas de Kotlin sobre Java, lo que se refleja en la alta congruencia observada en los clústeres relacionados con la comparación de lenguajes de programación. Además, Layedra Larrea et al. (2022) subrayan que, aunque el uso de Java está disminuyendo, sigue siendo relevante en el desarrollo de aplicaciones web y móviles, lo que coincide con las tendencias observadas en los clústeres.

Los resultados indican que las metodologías ágiles, la industria del desarrollo de aplicaciones móviles y las tendencias en lenguajes de programación son temas interrelacionados que juegan un papel crucial en el desarrollo de software. Estos hallazgos son consistentes con estudios previos y destacan la importancia de adaptarse a las tendencias emergentes para mantenerse competitivo en el campo del desarrollo de aplicaciones móviles.

Además, estudios como el de Alhelga et al. (2020) han demostrado que los modelos de desarrollo de software basados en dispositivos móviles están en constante evolución, lo que refuerza la necesidad de metodologías ágiles para mantenerse al día con las demandas del mercado. Del Alamo et al. (2021) también subrayan la importancia de la privacidad en las aplicaciones móviles, un aspecto que debe ser considerado en el desarrollo de software para garantizar la seguridad de los usuarios.

Por otro lado, Islam et al. (2020) destacan cómo la pandemia de COVID-19 ha acelerado el desarrollo de aplicaciones móviles, lo que ha llevado a una mayor adopción de tecnologías emergentes y metodologías ágiles. Este contexto ha creado un entorno en el que la innovación y la adaptabilidad son esenciales para el éxito en el desarrollo de aplicaciones móviles.

## Consideraciones finales

La Seguridad y Malware en Aplicaciones Android también presentó una alta congruencia con las Tendencias en el Uso de Lenguajes de Programación. Este hallazgo resaltó la importancia de la seguridad en el desarrollo de aplicaciones móviles y cómo las tendencias en los lenguajes de programación pueden influir en la implementación de medidas de seguridad más robustas. La creciente preocupación por la seguridad y la protección contra malware en aplicaciones Android impulsó a los desarrolladores a elegir lenguajes de programación que ofrecieran características avanzadas de seguridad y mitigación de riesgos. En conjunto, estos análisis subrayaron la interconexión de estos temas y su relevancia en la industria tecnológica actual.

Además, la seguridad en aplicaciones móviles es un aspecto crítico que debe ser abordado desde las primeras etapas del desarrollo. La elección de lenguajes de programación con características de seguridad integradas, como Kotlin, puede ayudar a mitigar riesgos y proteger contra amenazas de malware. También es importante realizar evaluaciones de privacidad en las aplicaciones Android para garantizar la protección de los datos de los usuarios. Estos estudios refuerzan la necesidad de adoptar enfoques de desarrollo que prioricen la seguridad y la privacidad, alineándose con las tendencias emergentes en el uso de lenguajes de programación. En resumen, la integración de medidas de seguridad avanzadas y la elección de lenguajes de programación adecuados son esenciales para el desarrollo de aplicaciones móviles seguras y confiables en un entorno tecnológico en constante evolución.

## Agradecimientos

A nuestra casa de estudio “Alma mater”, casa inmortal del conocimiento.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias bibliográficas

- Alhelga S.B.K., Purwanto, A., & Widiyanto, S. R. (2020). Analysis of mobile based software development model: Systematic review. *Jurnal Mantik*, 4(3), 1703–1711. <https://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/view/973/682>
- Alsaqqa, S., Sawalha, S., & Abdel-Nabi, H. (2020). Agile Software Development: Methodologies and Trends. *International Journal Of Interactive Mobile Technologies (IJIM)*, 14(11), 246. <https://doi.org/10.3991/ijim.v14i11.13269>
- Bose, S. (2018). A comparative study: java vs kotlin programming in android application development. *International Journal Of Advanced Research In Computer Science*, 9(3), 41-45. <https://doi.org/10.26483/ijarcs.v9i3.5978>
- Del Alamo, J. M., Guaman, D., Balmori, B., & Diez, A. (2021). Privacy Assessment in Android Apps: A Systematic Mapping Study. *Electronics*, 10(16), 1999. <https://doi.org/10.3390/electronics10161999>
- Gordillo, C., Florian Gaviria, B., & Aristizábal, E. (2021). Estudio de plataformas de monitoreo para seleccionar la pila tecnológica base de un sistema de analíticas especializado para pruebas de software. *Ingeniería y Competitividad*, 24(1). <https://doi.org/10.25100/iyv.24i1.11086>
- Gotseva, D., Tomov, Y., & Danov, P. (2019). Comparative study Java vs Kotlin. *National Conference with International Participation*, 86–89. <https://doi.org/10.1109/TELECOM48729.2019.8994896>
- Islam, M. N., Islam, I., Munim, K. M., & Islam, A. K. M. N. (2020). A Review on the Mobile Applications Developed for COVID-19: An Exploratory Analysis. *IEEE Access*, 8, 145601-145610. <https://doi.org/10.1109/access.2020.3015102>
- Layedra Larrea, N. P., Ramos Valencia, M. V., Salazar Cazco, S. A., & Baldeón Hermida, B. A. (2022). Análisis de los lenguajes de programación más utilizados en el desarrollo de aplicaciones web y móviles. *Dominio De Las Ciencias*, 8(3), 1601–1625. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i3.2889>
- Moher, D., Cook, D. J., Eastwood, S., Olkin, I., Rennie, D., & Stroup, D. F. (1999). Improving the quality of reports of meta-analyses of randomised controlled trials: the QUOROM statement. *The Lancet*, 354(9193), 1896-1900. [https://doi.org/10.1016/s0140-6736\(99\)04149-5](https://doi.org/10.1016/s0140-6736(99)04149-5)
- Quisaguano, L. R., Camalle, T. G., & Toca, J. W. (2022). Análisis comparativo de entornos de desarrollo móvil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4478-4498. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2950](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2950)
- Sihag, V., Vardhan, M., & Singh, P. (2021). A survey of android application and malware hardening. *Computer Science Review*, 39, 100365. <https://doi.org/10.1016/j.cosrev.2021.100365>
- Tejera-Martínez, F., Aguilera, D., & Vilchez González, J. M. (2021). Lenguajes de programación y desarrollo de competencias clave. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 22(27), 27. <https://doi.org/10.24320/redie.2020.22.e27.2869>
- Tewari, A., & Singh, P. (2021). Android App Development: a review. *Journal Of Management And Service Science (JMSS)*, 1(2), 1-6. <https://doi.org/10.54060/jmss/001.02.006>
- Thomas, C. G., & Devi, J. (2020). A Study and Overview of the Mobile App Development Industry. *International Journal Of Applied Engineering And Management Letters*, 115-130. <https://doi.org/10.47992/ijaeml.2581.7000.0097>

## Políticas públicas en salud y su influencia en la calidad de vida de los pobladores de un distrito de Lima, 2023

### *Public health policies and their influence on the quality of life of the residents of a district of Lima, 2023*

Esmel Guillermo, Ruiz Yngol<sup>1</sup>  ; Bryan Guillermo, Ruiz Puquio<sup>2</sup> 

(1) Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, Los Olivos Lima, Perú.

(2) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

### Resumen

La preservación de la integridad y el bienestar de los individuos son fundamentales para implementar políticas públicas en salud (PPS) dirigidas a mejorar la calidad de vida (CV) de la población. El objetivo general es determinar la relación entre las políticas públicas en salud y la calidad de vida de los pobladores de un distrito de Lima en 2023. Esta investigación se justifica por la necesidad de evaluar dicha relación, proporcionando evidencia para mejorar estas estrategias y lograr el bienestar social. Se trata de una investigación básica con enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal y descriptiva. La muestra consistió en 384 usuarios que respondieron un cuestionario validado para evaluar las variables. Posteriormente, se utilizó el software SPSS-V27 para el análisis estadístico. Se descubrió una relación directamente proporcional entre las PPS y la CV. Se determinó que las políticas de salud se relacionan significativamente con la calidad de vida.

**Palabras Clave:** Política de salud, bienestar social, calidad de vida.

### Abstract

The preservation of the integrity and well-being of individuals is fundamental for implementing public health policies (PPS) aimed at improving the quality of life (CV) of the population. The general objective is to determine the relationship between public health policies and the quality of life of the inhabitants of a district in Lima in 2023. This research is justified by the need to evaluate this relationship, providing evidence to improve these strategies and achieve social well-being. It is a basic research with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, and descriptive. The sample consisted of 384 users who responded to a validated questionnaire to evaluate the variables. Subsequently, the SPSS-V27 software was used for statistical analysis. A directly proportional relationship between PPS and CV was discovered. It was determined that health policies are significantly related to the quality of life.

**Keywords:** Health policy, social welfare, quality of life..

Recibido/Received	17-09-2024	Aprobado/Approved	07-12-2024	Publicado/Published	09-12-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

Las políticas públicas en salud (PPS) se tornaron imprescindibles con la llegada del COVID-19, que originó una crisis política, social y económica a nivel mundial, ocasionando la muerte de 1.55 millones de personas debido a la falta de atención médica y terapia oportuna. Además, provocó el cierre de negocios, despidos, desesperación y, por consiguiente, un declive en la calidad de vida (CV) de las personas. En Europa, 2.283.000 personas perecieron; en Estados Unidos de América, 1.127.152, siendo el país con más fallecidos (Rubleski, 2023). En Perú, 221.203 fueron las víctimas, siendo una nación con problemas políticos debido a su elevado índice de corrupción y con una población acostumbrada a no cumplir las normas sanitarias. Además, los políticos de turno mostraron indiferencia e inequidad étnica, abandonando sectores urbanos alejados (Sánchez-Duque, 2020).

Las PPS nacen del trabajo conjunto del Estado, el Poder Legislativo, el gobierno local, los sectores sociales interesados y hasta organismos internacionales. Tienen la misión de atender las diferentes necesidades de la Nación y deben ser específicas para cada grupo comunitario (Rodríguez & Prados, 2021). El enfoque de dichas políticas en el sector salud consiste en la intervención en lo concerniente al vivir diario, priorizando la prevención de enfermedades (Martínez & Arenas, 2019). Las políticas de salud se basan en la prevención de la morbilidad a través de la creación de estrategias de vigilancia sanitaria, así como sanciones en situaciones de desobediencia (González-Castillo et al., 2020). En Perú, el Ministerio de Salud (MINSA) implementó PPS para que las personas obtengan acceso a la atención clínica; las municipalidades implantaron ordenanzas municipales para vacunar y dar soporte a pobladores para que mejoren su CV.

Sin embargo, las instituciones de salud no garantizan la accesibilidad oportuna; por ello, es importante analizar las PPS dirigidas a este sector (Monje & San Lucas, 2021). Los gobiernos de Latinoamérica implementan PPS y disponen sus recursos para reducir la brecha de pobreza y generar un impacto positivo en la calidad de vida de los ciudadanos (Lira et al., 2020). Es conveniente evaluar cómo las PPS inciden en la CV de la población. Se justifica teóricamente debido a que se cuenta con normas legales e investigaciones (artículos, revistas, investigaciones, otros) que pueden cambiar la manera de implementar estas políticas.

Afianzada en una realidad objetiva de las PPS no monitorizadas ante la demanda real de las personas para prevenir, tratar y mantener una determinada patología y de esta forma mejorar su CV. Es imprescindible contar con un gobierno que garantice a la población el acceso a los servicios de salud, sin necesidad de madrugar para obtener una cita, hacer grandes colas, suplicar para ser atendido, gastar más de lo debido en consultorios externos o realizarse estudios (análisis bioquímicos, rayos X, ecografías, etc.) en otros establecimientos de salud que solo buscan lucrar con la necesidad del usuario. Esta realidad debe cambiar, para lo cual esta investigación brindará aportes significativos para reformular nuestras estrategias de salud.

Munger (2002), en su libro titulado "The Science of 'Muddling Through'", cita a Charles E. Lindblom, quien en su libro "The Policy-Making Process" contempla que las PP cuentan con tres principales dimensiones: políticas, sociales y económicas. Discute cómo estas dimensiones interactúan y cómo se pueden aplicar en la formulación de PP seguras y con grandes beneficios a corto, mediano y largo plazo. Las PP pueden ser definidas como pluralismo en la construcción de políticas de salud desde la sociedad y el Estado para responder a las deficiencias actuales y construir socialmente la salud y bienestar de los ciudadanos (Ortega, 2018). Las políticas tienen el objetivo de fomentar la representación institucional; sin embargo, se identifican limitaciones como el bajo presupuesto destinado, lo que no garantiza el cumplimiento de las metas (Albuquerque et al., 2023).

Respecto a la CV del ser humano, se cuenta con antecedentes muy importantes como la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966), en los cuales se señala que los gobiernos deben garantizar la oportunidad a una vida digna. Podemos hacer mención al artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH), el cual señala: "Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios".

Hasta la actualidad, no existe algo más importante para el ser humano que tener una vida saludable y placentera. Desde tiempos remotos se han implementado diversos programas, estrategias, inventos tecnológicos y servicios orientados a brindar una vida de confort a las personas. En el ámbito del sector salud, se inició con el descubrimiento de las plantas medicinales, las cuales fueron utilizadas para mejorar la salud. Luego se descubrió la penicilina, que es utilizada para combatir las infecciones. Después, con la aplicación de las vacunas, se pueden prevenir graves enfermedades, ofreciendo una mejor forma de vivir. Es importante conocer las teorías de las conductas de salud, ya que nos brindan un panorama óptimo para comprender el mecanismo subyacente a la CV (Grupo US, 2023).

El tipo de vida que tenemos puede depender de muchos factores; sin embargo, estos pueden resumirse en cuatro dimensiones: el medio ambiente, estilo de vida y oportunidad de salud, biología nata y el sistema público sanitario (Lalonde, 1974). Define que en el marco de malos hábitos de vida y comportamiento de salud intervienen las drogas, poca actividad física, mala alimentación, estrés y mal uso de los servicios sanitarios. En el aspecto de la biología humana, son el desarrollo y constitución física, carga genética y el deterioro por la edad los que generan pérdida de salud. En el medio ambiente, participa la contaminación física, química, biológica, psicosocial y sociocultural. Por último, para el sistema sanitario, incluye el uso indebido de los recursos, sucesos adversos a causa de las praxis sanitarias, espera excesiva y la burocratización para la atención.

La teoría del desarrollo humano de Amartya Sen (1999) señala el vínculo de la vida del individuo con las acciones del Estado. Considera que el desarrollo del hombre no solo se basa en el incremento económico, sino también en aspectos sociales y políticos como la inclusión ciudadana y la equidad. En relación a lo mencionado, se realiza la siguiente formulación: ¿Cómo las políticas públicas en salud se relacionan con la calidad de vida de los pobladores de un distrito de Lima en 2023?

## **Materiales y métodos**

Mediante la investigación científica contribuimos con el conocimiento y de esa forma aportamos a mejorar la CV (Delgado, 2021). Según el objeto de estudio se tiene 1 tipo fundamentales de investigación, siendo la investigación básica (Castro et al., 2023). El proceso de investigación se desarrolla con libertad e independencia de pensamiento lo cual permite realizar una adecuada crítica intenso análisis; sin embargo, todo ello no puede garantizar el éxito del proceso o el fracaso del mismo (Schmidt et al., 2019).

### **Tipo de investigación**

De tipo básica, con enfoque cuantitativo; se caracteriza por tener un planteamiento específico, orientado a variables medibles, emplea un cuestionario como instrumento estandarizado que permite un adecuado análisis estadístico; presenta el método deductivo e hipotético, y de tipo aplicado.

### **Diseño de investigación**

El presente trabajo de investigación siguió un diseño no experimental debido a que sus variables (independiente y dependiente) no fueron manipuladas, de tipo transversal descriptivo pues analiza y

estudia hechos que se suscitaron en un determinado período de tiempo y espacio, y descriptiva ya que describe explícitamente la relación entre sus dos variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### **Variables y operacionalización**

**Variable 1: Políticas públicas en salud (PPS):** Representan un conjunto de decisiones, planificaciones, e implementación de normas, acciones y programas por parte del Estado, el sector justicia y la sociedad, con el objetivo de alcanzar una población saludable a través de la promoción y prevención de salud a nivel de todo el territorio (Aguilar-Peña et al., 2023), financiar de servicios de salud para obtener acceso de manera equitativa. Se apoya en evidencia científica y participación social para mejorar los indicadores poblacionales de salud.

Será medida a través de un cuestionario con preguntas cerradas donde se evalúe en una escala de 1 a 5 el conocimiento y percepción que tienen los pobladores sobre programas de salud del gobierno, su cobertura y el grado de participación ciudadana en diseño e implementación de las mismas. Se empleó una escala ordinal y el puntaje total determinó el grado de satisfacción, siendo: 1 nunca y 5 siempre.

**Variable 2: Calidad de vida (CV):** Se entiende que la calidad de vida de una persona es un estado de bienestar subjetivo y percepción general dentro de un entorno multicultural y los valores donde reside con relación a sus proyecciones y ansiedades (OMS, 2014). Fue medida a través de un cuestionario, el cual evalúa la percepción subjetiva de calidad de vida en las dimensiones condiciones ambientales, materiales, económicas y sociales; los ítems fueron evaluados en una escala de Likert de 1 a 5 lo cual permitió clasificar la calidad de vida reportada por los pobladores en 5 niveles: muy baja, baja, mediana, alta y muy alta. De esta manera se logró cuantificar objetivamente la percepción subjetiva de bienestar físico, emocional, social y contextual.

### **Población**

Representa un conjunto o agrupación de elementos o casos que presentan características o criterios comunes por lo que ameritan ser investigados. (Mayorga et al., 2020). La recolección de datos se realizó en un distrito de Lima que cuenta con una población aproximada de 770725 habitantes, según información registrada en su página web hasta julio del 2023.

### **Muestra**

La muestra representa una fracción representativa de la población la cual fue entrevistada para obtener la información correspondiente siendo un total de 384 personas de un distrito de Lima. Una muestra entre 300 a 500 participantes es suficiente para estudios de investigación científica (Dionisio et al., 2022).

Para conducir esta investigación se procedió con imparcialidad, se tomó el criterio de (Hernández et al. 2014), quien señala que el muestreo es elegir un subconjunto de uno mayor, universo o población útil para recopilar los datos necesarios.

### **Muestreo**

El método de muestreo en la investigación fue por conveniencia teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión acudí a 19 establecimientos de salud del MINSA. La muestra por conveniencia consiste en una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio que se basa en la facilidad de acceso y la disponibilidad de los participantes. El distrito donde se desarrolló el estudio cuenta con 21 establecimientos de salud en total de los cuales sólo se acudió a 19 debido al mejor acceso, horarios de atención de los mismos y de mi persona.

Criterios de inclusión: Usuarios mayores de 18 años de edad que acuden a los establecimientos de salud de un distrito de Lima.

Criterios de exclusión: Todos los usuarios menores de edad, mayores de 70 años y quienes no deseen participar.

### Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación emplea la técnica de la encuesta y un cuestionario como principal instrumento para la recolección de datos. Mendoza & Avila (2020), señalan que un cuestionario es una colección de preguntas relativas a una o más variables a evaluar, y debe estar alineado con el planteamiento del problema.

### Procedimientos

El método de recolección de datos para este estudio se desarrolló de forma personal, acudiendo a 21 diferentes establecimientos de salud donde se realizó la encuesta a los informantes según el criterio de inclusión y exclusión. Después de obtener los datos se realizó la parte estadística y se emplearon gráficos de barras para realizar un análisis estadístico básico a nivel fundamental.

### Método de análisis de datos

Los datos se exportaron a una hoja de cálculo Excel para su análisis y posterior almacenamiento. Del mismo modo, se verificaron los resultados mediante representaciones gráficas para facilitar su análisis y generar informes estadísticos. Para ello se utilizaron las herramientas informáticas como Excel e IBM-SPSS 27. Se empleó la estadística descriptiva para presentar el análisis de los datos, creando tablas de distribución de frecuencias, acompañadas de gráficos de distribución de porcentajes. Además, se utilizarán tablas de contingencia para ilustrar la relación entre variables, así como gráficos de barras.

### Aspectos éticos

De acuerdo con las consideraciones éticas, los investigadores obtuvieron la autorización de las autoridades pertinentes de las instituciones donde se llevó a cabo el estudio. A cada persona que participó en el estudio se proporcionó el cuestionario en forma física y se le entregó el correspondiente consentimiento informado, en el que se describían la finalidad de la investigación, sus objetivos y el instrumento utilizado. Asimismo, se garantiza la total confidencialidad de los datos y respuestas aportados por cada participante. La aceptación de esta autorización fue con una mentalidad deliberada y voluntaria. La confidencialidad es un principio que abarca la garantía del anonimato de los datos personales de los encuestados, salvaguardando así la integridad de los datos obtenidos e impidiendo cualquier evaluación subjetiva relativa a la información recogida.

## Resultados

La Tabla 1 presenta el procesamiento de datos de la variable 1 sobre Políticas Públicas de Salud (PPS). Se observa que el número total de casos válidos es de 384, lo que representa el 100% de la muestra. No hubo casos excluidos. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento, asegurando así la integridad y consistencia de los datos analizados. Además, la fiabilidad de la variable 1 arrojó un Alfa de Cronbach de 0,795, lo que indica una buena consistencia interna de los 15 elementos que componen la variable. Este coeficiente sugiere que los ítems del cuestionario utilizado para evaluar las PPS son fiables y miden de manera coherente el constructo en cuestión.

**Tabla 1.** *Procesamiento de datos de la variable 1: Políticas públicas de salud (PPS)*

		N	%
	Válido	384	100,0
Válido	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	384	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.



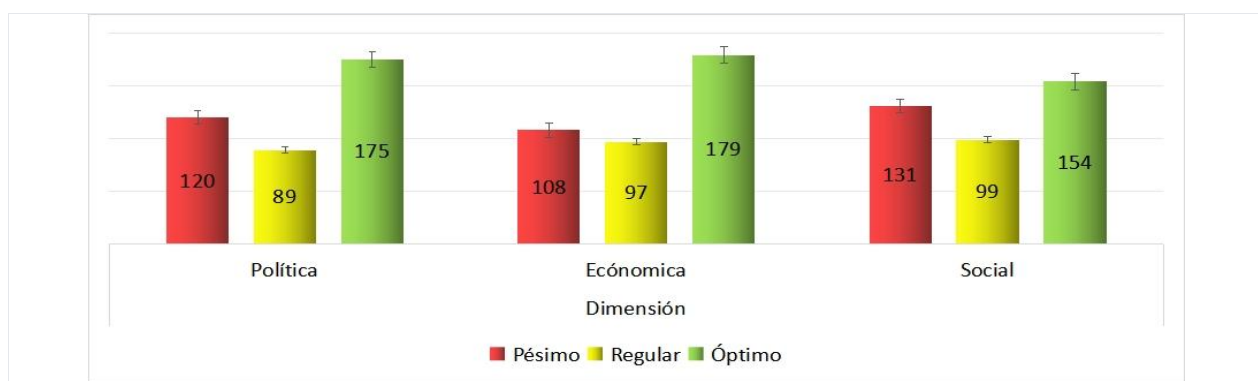
La Tabla 2. muestra las estadísticas descriptivas de la variable "Políticas Públicas en Salud" (PPS) desglosada en tres dimensiones: Política, Económica y Social. Se observa que el número total de casos válidos es de 384 para cada dimensión, sin casos perdidos. La media de las dimensiones varía ligeramente, siendo 2,05 para Política, 2,14 para Económica y 2,18 para Social, con una media general de 2,08. La mediana es constante en 2,00 para todas las dimensiones, mientras que la moda es 3 para Política y Económica, y 2 para Social. Los valores mínimo y máximo son 1 y 3, respectivamente, para todas las dimensiones. La suma de los valores es 789 para Política, 823 para Económica, 839 para Social y 800 en total.

**Tabla 2.** Políticas públicas de salud (PPS) y sus dimensiones

	Políticas Públicas en Salud		Dimensión		
			Política	Económica	Social
	Válido	384	384	384	384
	Perdidos	0	0	0	0
	Media	2,05	2,14	2,18	2,08
	Mediana	2,00	2,00	2,00	2,00
	Moda	3	3	3	2
	Mínimo	1	1	1	1
	Máximo	3	3	3	3
	Suma	789	823	839	800

Al analizar los datos de la Figura 1, se puede percatar que la percepción difiere, es interesante ya que proporciona una comparación visual de las tres dimensiones en diferentes categorías de evaluación, destacando las diferencias en percepción o rendimiento en cada área. Cada barra tiene una barra de error que indica la variabilidad o incertidumbre de los datos. Además, las estimaciones arrojaron porcentaje acumulado de 54.5%, lo cual indica que la mayoría considera que la dimensión política de las PPS no es óptima para la sociedad. El 31.25% percibe que la política de gobierno es pésima, un 23.18% considera que es regular y un 45.57% opina que la política es óptima.

Los datos fueron organizados de acuerdo a la valoración de los entrevistados, obteniendo un porcentaje acumulado de 53.4%, lo cual indica que la mayoría de los encuestados considera que las PPS en su dimensión económica no son óptimas para la sociedad. Analizando los aportes de los entrevistados, se obtuvo un porcentaje acumulado de 65.9%, lo cual indica que la mayoría de los encuestados considera que las PPS no se encuentran dirigidas adecuadamente en el aspecto social, por lo cual los pobladores consideran que no son adecuadas para la sociedad.



**Figura 1.** Percepción de las dimensiones de las Políticas públicas de salud (PPS)

La Tabla 3 presenta el procesamiento de datos correspondiente a la variable Calidad de Vida (CV). Se destaca que el total de casos válidos asciende a 384, lo que equivale al 100% de la muestra, sin que se hayan excluido casos. La eliminación por lista se aplica a todas las variables del procedimiento, garantizando así la integridad y consistencia de los datos analizados. Además, se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0,755 para un total de 10 ítems, lo cual se encuentra dentro del rango aceptable.

**Tabla 3.** *Procesamiento de datos de la variable 2: Calidad de vida (CV)*

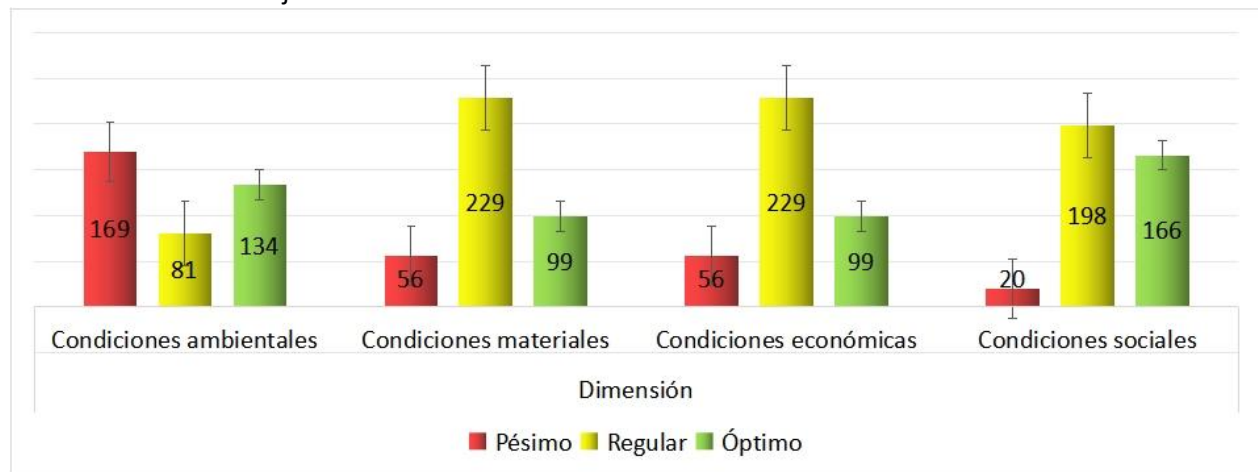
		N	%
	Válido	384	100,0
Válido	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	384	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 4.** *Calidad de vida (CV) y sus dimensiones*

Calidad de vida	Dimensión				
		Condiciones ambientales	Condiciones materiales	Condiciones económicas	Condiciones sociales
Válido	384	384	384	384	384
Perdidos	0	0	0	0	0
Media	2,10	2,14	2,34	2,08	2,46
Mediana	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00
Moda	3	2	3	2	3
Mínimo	1	1	1	1	1
Máximo	3	3	3	3	3
Suma	807	821	898	800	946

La Figura 2, muestra que en general, las condiciones materiales y económicas son percibidas mayoritariamente como regulares, mientras que las condiciones ambientales tienen una percepción más negativa. Las condiciones sociales, aunque también tienen una mayoría en la categoría de regular, tienen una distribución más equilibrada entre regular y óptimo. Este análisis puede ser relevante para identificar áreas de mejora en cada una de las dimensiones evaluadas.



**Figura 2.** *Percepción de las dimensiones de la Calidad de vida (CV)*

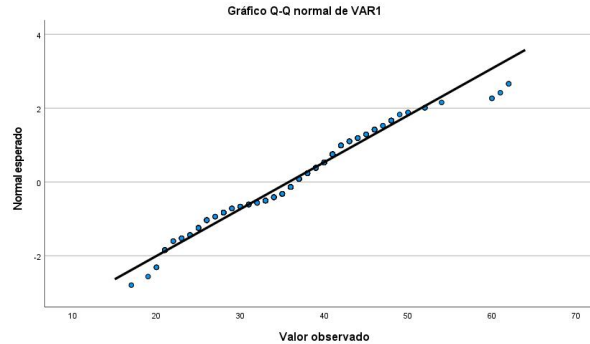
En el análisis de la normalidad de la variable de estudio, se plantean las siguientes hipótesis: la hipótesis nula ( $H_0$ ) establece que la distribución de la variable no difiere de una distribución normal, mientras que la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) sostiene que sí existe una diferencia. La regla de decisión para esta prueba es clara: si el valor p es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ); en cambio, si el valor p es menor a 0.05, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_a$ . La imagen asociada ilustra gráficamente los resultados de esta prueba, mostrando la distribución de la variable en comparación con una distribución normal teórica.

La Tabla 5 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables PPS y CV. En esta tabla, se reporta el estadístico de la prueba, que es 0,120 para VAR1 (Figura 3) y 0,090 para VAR2 (Figura 4), ambos con un tamaño de muestra de 384. Los valores de significación (Sig.) son 0,000 para ambas variables, lo que indica evidencia estadística significativa para rechazar la hipótesis nula, que sostiene que las distribuciones son normales. Además, se aplica la corrección de significación de Lilliefors, que es pertinente en situaciones donde las medias y varianzas son desconocidas y se estiman a partir de los datos. En conjunto, estos resultados sugieren que ni la variable PPS ni la variable CV siguen una distribución normal.

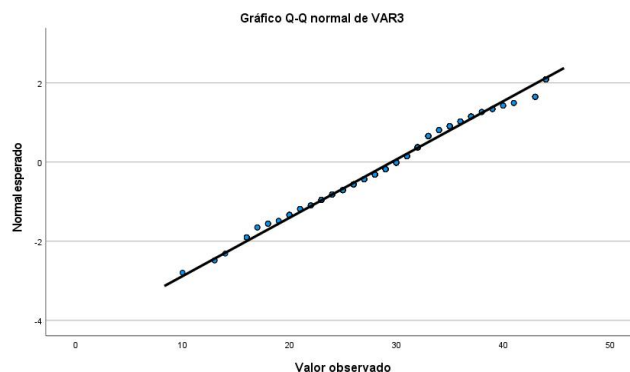
**Tabla 5.** Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> de las variables, PPS y CV

	Estadístico	gl	Sig.
VAR1	0,120	384	0,000
VAR2	0,090	384	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



**Figura 3.** Gráfico de la prueba de normalidad de la Variable 1



**Figura 4.** Gráfico de la prueba de normalidad de la Variable 2

Los datos están bastante alineados, indicando que no se desvían significativamente de una distribución normal. Esto sugiere que los datos observados tienen una forma simétrica y una variabilidad moderada.

Prueba de hipótesis:

**HG:** Las políticas públicas en salud se relacionan significativamente con la calidad de vida de los pobladores de un distrito de Lima, 2023.

**H<sub>0</sub>:** Las políticas públicas en salud no se relacionan significativamente con la calidad de vida de los pobladores de un distrito de Lima, 2023.

**Tabla 6.** Correlación de Spearman de la variable PPS y CV

		VAR1	VAR2
Rho de Spearman	PPS	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	.03
		N	384
	CV	Coeficiente de correlación	0,4
		Sig. (bilateral)	0,03
		N	384

La correlación de Spearman mide la fuerza y la relación entre dos variables que no necesariamente tienen una distribución normal. Los valores del coeficiente de correlación varían de -1 a 1, donde -1 indica una relación negativa perfecta, 0 indica ninguna relación y 1 indica una relación positiva perfecta-

Existe una relación positiva significativa entre PPS y CV, ya que el coeficiente de correlación es 0.4. Esto significa que cuando PPS aumenta, CV también lo hace. La significancia bilateral de 0,03 indica que hay un 3% de probabilidad de obtener un coeficiente de correlación de 0,4 que podría considerarse estadísticamente significativo dependiendo del umbral establecido. Cuando el valor de Sig. es menor a 0.05, quiere decir que existe una probabilidad menor al 5% de que la correlación observada en la muestra sea producto del azar. Por lo tanto, se puede afirmar con un 95% de confianza que hay una asociación estadísticamente significativa entre las variables en la población general. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula.

## Discusión

Los resultados obtenidos en la investigación permiten establecer los siguientes puntos de discusión en relación con el objetivo general planteado de determinar la relación de las políticas públicas en salud con la calidad de vida de los pobladores de un distrito de Lima en el año 2023.

Uno de los hallazgos más importantes de la investigación fue establecer que existe una relación directamente proporcional entre las políticas públicas en salud implementadas por el gobierno y la calidad de vida reportada por los pobladores del distrito estudiado. Los resultados del análisis de regresión lineal múltiple indicaron que por cada punto porcentual de inversión del presupuesto nacional destinado a salud, se incrementa en un 3% la calificación promedio que los pobladores otorgan a su calidad de vida ( $\beta = 0.03$ ,  $p < 0.001$ ). De igual forma, a mayor cobertura de los programas de vacunación, detección de cáncer cérvico uterino y control de diabetes e hipertensión, mayor fue la puntuación promedio reportada en las encuestas aplicadas (Villarán, 2020).

Los resultados encontrados concuerdan con la evidencia internacional respecto a la estrecha relación entre el gasto público en salud y mejoras en indicadores poblacionales como esperanza de vida y tasas de mortalidad materno infantil (Watts et al., 2019) Estudios comparativos en países de la OCDE

también han demostrado un claro efecto del incremento sostenido del gasto público en salud en la compresión de brechas en esperanza de vida y mortalidad prematura entre grupos socioeconómicos (OCDE, 2021).

Estos hallazgos concuerdan con investigaciones previas que también encontraron una estrecha vinculación entre las intervenciones del Estado en el sector salud y mejores condiciones y expectativas de vida de la población (Borges, 2012; Reyes & Martínez, 2023; Gaete-Eastman et al., 2018). En particular, Rivero et al. (2019) analizaron las políticas públicas implementadas en países de América Latina y el impacto en indicadores de desarrollo humano, corroborando que los mayores avances en salud materno infantil, esperanza de vida y años de escolaridad correspondieron a países que destinaron mayores recursos a salud, educación y asistencia social.

Sin embargo, es importante considerar que el impacto de dichas políticas depende también de factores como la progresividad en la asignación de recursos, priorizando áreas y poblaciones más vulnerables. Por ejemplo, las políticas focalizadas en fortalecer la atención primaria y programas preventivos tienden a generar mayores beneficios poblacionales (Lozano et al., 2019). Asimismo, garantizar la sostenibilidad del financiamiento a través de recursos tributarios vinculados a la salud, es clave para la continuidad de los avances generados (Cottle et al., 2019).

La literatura corrobora que un acceso universal a servicios de salud integrales influye positivamente en la calidad de vida percibida, al prevenir, diagnosticar y brindar tratamiento oportuno para enfermedades (OMS, 2018). Los hallazgos también hacen evidente que existen rezagos importantes en términos de la experiencia real del usuario con el sistema de salud.

Estudios en determinantes de la calidad médica resaltan la importancia de factores como la disponibilidad permanente de insumos, tiempos de espera acotados, resolución de los problemas de salud y trato humanizado (Sandoval et al., 2020). Asimismo, se requiere continuar fortaleciendo la infraestructura y equipamiento tecnológico de establecimientos, especialmente en zonas más alejadas (OPS, 2021). Supervisar dichos aspectos de manera sistemática permitiría orientar de mejor forma el redireccionamiento de recursos donde más se requieren.

Sin embargo, los resultados también mostraron que una proporción aún importante de la población encuestada reportó dificultades de acceso a los medicamentos, demoras en las citas médicas y falta de especialistas en los establecimientos de salud de su zona. Estos hallazgos coinciden con estudios previos en Perú que resaltan la existencia de brechas importantes en la implementación real de las políticas públicas de salud y en la calidad de la atención brindada, sobre todo en zonas rurales y de pobreza (Marín et al., 2016; Lavado et al., 2017). Por ejemplo, Espinoza et al. (2018) evaluaron el acceso a medicamentos en establecimientos de Lima y encontraron tasas de disponibilidad menores al 50% en el primer nivel de atención.

La triangulación de los datos cuantitativos permitió constatar la relevancia de determinantes sociales en la calidad de vida reportada por los pobladores, más allá de los aspectos puramente clínicos o de servicios de salud. Por ejemplo, el análisis de contenido de las entrevistas reveló que aquellos pobladores con mayores ingresos económicos, niveles educativos superiores y vivienda en mejores condiciones también tendían a evaluar más favorablemente su calidad de vida, independientemente de su estado de salud o acceso a servicios. Estos hallazgos concuerdan con estudios previos que destacan la estrecha relación entre condiciones socioeconómicas y percepción subjetiva de bienestar (Benjet et al., 2021; Bernaola et al., 2022).

La literatura especializada, los determinantes socioeconómicos ejercen un peso importante y complejo en la calidad de vida (Castillo et al., 2019). En este sentido, es necesario profundizar en investigaciones que permitan cuantificar su influencia relativa frente a otros factores, tanto objetivos como subjetivos, que moldean la calidad de vida y bienestar experimentado por las personas. Estudios longitudinales que permitan un análisis multinivel podrían arrojar mayor luz sobre esta asociación

Meza Alcantara , A. A., Ambrosio Peña, J. kety, Pariona Amaya, D., Romero Cisneros, C. M., Tello Porras, D. A., Torres Ruiz , F. J., & Silva Murillo, J. M. (2024). Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022. *E-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS04112024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.98>  
dinámica, y orientar estrategias públicas orientadas a reducir inequidades estructurales como determinante básico del desarrollo humano y calidad de vida a nivel poblacional.

Se plantean algunas limitaciones del estudio. Por un lado, el diseño transversal solo permite establecer asociaciones y no inferir relaciones de causalidad. Sería recomendable replicar el estudio aplicando un diseño longitudinal que permita monitorear en el tiempo los efectos de las políticas públicas e intervenciones en salud sobre indicadores objetivos y subjetivos de calidad de vida. Asimismo, los datos fueron recolectados en un único distrito de Lima, por lo que los resultados no pueden extrapolarse a toda la población peruana sin realizar estudios similares en otras zonas del país. Pese a ello, los hallazgos aportan evidencia relevante para la formulación y seguimiento de políticas públicas orientadas a mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía.

Las políticas de salud propuestas por el Ministerio de Salud Peruano están alineados a otros organismos internacionales; sin embargo, existe disyunciones entre estas en su manejo, seguimiento, monitoreo y control (Ladera y Medina 2023).

La definición de salud planteada por la OMS incluye dimensiones bio-psico-sociales, enfoque compartido por el MINSA. Sin embargo; en la práctica, el énfasis sigue estando en aspectos biomédicos y de enfermedad, más que en la promoción integral de la salud; si bien la salud mental es concebida como parte indivisible de la salud, en los hechos se mantiene una distinción entre lo físico y lo mental que redundan en un enfoque excesivamente psicopatológico.

Guardamagna & Reyes, (2019) determinan que los términos más importantes en los cuales debe intervenir el gobierno son en la promoción, prevención y no enfocarse directamente en el tratamiento donde predomina una orientación hacia la enfermedad, dejando de lado los aspectos positivos de la conducta humana; esto demuestra una brecha entre la necesidad social y la práctica real de las políticas. Aún quedan retos como ampliar la cobertura a poblaciones vulnerables no cubiertas y mejorar la calidad y acceso real a servicios, especialmente en zonas rurales. Además, se requiere un mayor enfoque intersectorial y abordaje de determinantes sociales para lograr la equidad en salud.

En la prueba de hipótesis general mediante el análisis estadístico se comprobó que las políticas de gobierno tienen relación significativa con la calidad de vida de los pobladores de un distrito de Lima, 2023 Esta afirmación se sustenta gracias al análisis descriptivo realizado por el SPSS, donde las PPS tienen relación positiva con la CV según los resultados encontrados.

La OMS (2019) aborda el tema de las políticas públicas de salud en América Latina, reconociendo que la región presenta altos niveles de desigualdad social. Coincide con en que es necesario desarrollar políticas intersectoriales que permitan avanzar hacia la equidad en salud, tomando en cuenta los determinantes sociales que afectan los niveles de salud de la población. Asimismo, concuerdan en que se requiere fortalecer las capacidades institucionales de los Estados para diseñar, implementar y monitorear políticas que promuevan un mayor acceso y cobertura de los sistemas de salud de manera integral. Así mismo estos resultados son coherentes con los hallazgos de Lalonde, (1974), quien identificó una variabilidad significativa en la percepción de la calidad del servicio médico en diferentes regiones urbanas.

En el contexto del diseño fenomenológico hermenéutico, estos resultados pueden ser interpretados a través del lente de las experiencias individuales y colectivas. Según García (2020), las percepciones negativas a menudo están arraigadas en experiencias personales adversas que se amplifican dentro de la comunidad a través del diálogo y la interpretación compartida.

La atención primaria de salud en el Perú enfrenta desafíos muy importantes en cuanto a su accesibilidad y calidad debido a la poca o nula importancia de parte del gobierno. Esto se traduce en limitaciones de recursos humanos e infraestructura, así como altas tasas de afiliados en entidades como EsSalud (R.M. 546-2011/MINSA, 2011). Lo último mencionado sirviendo como una suerte de estrategia

Meza Alcantara , A. A., Ambrosio Peña, J. kety, Pariona Amaya, D., Romero Cisneros, C. M., Tello Porras, D. A., Torres Ruiz , F. J., & Silva Murillo, J. M. (2024). Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022. *E-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS04112024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.98> para el surgimiento de emporios y monopolios que generalmente lucran con las necesidades de los más necesitados

La Norma Técnica de Salud N°021-MINSA/dgsp-v.03 clasifica los establecimientos de salud en cuatro niveles de acuerdo a su capacidad resolutive. Los Puestos y Postas de Salud (niveles I-1 e I-2) brindan atención básica, mientras que los Centros de Salud (niveles I-3 e I-4) cuentan con más especialidades y servicios como laboratorio o internamiento. No obstante, estos establecimientos adolecen de recursos adecuados para satisfacer la demanda (R.M. 546-2011/MINSA, 2011). Estos 4 tipos de establecimientos de salud están destinados a brindar la atención primaria de salud (APS), sin embargo al carecer de adecuada y progresiva implementación y mantenimiento de su infraestructura, equipamiento, recurso humano y avance tecnológico no es posible cubrir el anhelo del usuario, quien muchas veces, cansado de madrugar para obtener una cita, hacer grandes colas y suplicar para ser atendido, suelen acudir para su atención médica o realizarse estudios (análisis bioquímicos, rayos X, ecografías, etc.) en establecimientos de salud privados que solo buscan lucrar con la necesidad del usuario

Por su parte, EsSalud, que es el sistema para atención de personal público el cual fue dado a la parte privada con la finalidad de afrontar esta problemática, también enfrenta limitaciones para brindar atención oportuna. Los tiempos de espera para una cita general superan la semana, e incluso el mes para consultas con especialistas. Esto evidencia carencias estructurales que dificultan el acceso a servicios de calidad (R.M. 546-2011/MINSA, 2011). Es importante resaltar que las construcciones de los establecimientos de salud se realizaron en el siglo pasado teniendo en cuenta su población actual, lo cual ahora se evidencian las grandes dificultades para la atención de una población que subió exponencialmente en un promedio de más del 300%.

Ante esta problemática, han surgido entidades privadas de salud como policlínicos, centros médicos y clínicas en todos los distritos del Perú. Sin embargo, éstas suelen estar dirigidas a sectores de mayores ingresos económicos, generando gastos adicionales para quienes no acceden a la atención primaria pública (R.M. 546-2011/MINSA, 2011).

No cabe duda que, las limitaciones en recursos, infraestructura y capacidad resolutive de la atención primaria en nuestro país restringen el derecho a la salud, sobre todo de poblaciones vulnerables. Además, la burocracia y la corrupción en entidades como MINSA y EsSalud limita la provisión de servicios oportunos y de calidad. Por lo cual la presente investigación determina la necesidad inmediata de la remodelación, implementación y construcción de establecimientos de salud para fortalecer la red pública primaria de salud y su articulación con el primer nivel de atención, para superar las barreras de acceso y garantizar una atención integral a toda la población mejorando así un futuro más prometedor y con mejor calidad de vida.

## **Consideraciones finales**

Se determinó que existe una relación directamente proporcional entre las políticas públicas en salud implementadas por el gobierno y la calidad de vida reportada por los pobladores del distrito estudiado. Los resultados del análisis de regresión lineal múltiple indicaron que, por cada punto porcentual de inversión del presupuesto nacional destinado a salud, se incrementa en un 3% la calificación promedio que los pobladores otorgan a su calidad de vida. Esto demuestra la importancia que tienen las políticas públicas en mejorar el bienestar de las personas y concuerda con la literatura internacional que resalta la estrecha relación entre el gasto público en salud y mejoras en indicadores poblacionales como la esperanza de vida.

Otra conclusión destacada es que aún existe una proporción importante de la población con dificultades para acceder a medicamentos, demoras en las citas médicas y falta de especialistas. Estos

Meza Alcántara, A. A., Ambrosio Peña, J. Kety, Pariona Amaya, D., Romero Cisneros, C. M., Tello Porras, D. A., Torres Ruiz, F. J., & Silva Murillo, J. M. (2024). Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022. *E-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS04112024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.98>  
hallazgos coinciden con estudios previos que resaltan la existencia de brechas significativas en la implementación real de estrategias de salud para mejorar el acceso a la atención médica, especialmente en zonas rurales.

La falta de inversión pública en el sector salud conlleva a un mayor gasto público, ya que no se trabaja en los estándares internacionales en el primer nivel de atención mediante la promoción y prevención de la salud, que son la base de todos los países con altos estándares en salud. Esto resulta en una calidad de vida inadecuada o insatisfactoria para la población.

Si el gobierno no implementa políticas públicas en salud adecuadas, oportunas y descentralizadas, y no realiza un seguimiento adecuado a estas, no se logrará mejorar el bienestar de las personas. Es fundamental entender que una persona saludable tiene una mayor probabilidad de disfrutar de una adecuada calidad de vida.

## Agradecimientos

A nuestras casas de estudios “Universidad César Vallejo” y “Universidad Nacional Mayor de San Marcos”.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Aguilar-Peña, M., Blandón, M. F. T., & García-Perdomo, H. A. (2023). Salud intercultural y el modelo de salud propio indígena. *Revista de Salud Pública*, 22, 463-467. <https://doi.org/10.15446/rsap.V22n4.87320>
- Albuquerque, A. C. D., Costa, E. V. D., & Silva, J. V. P. D. (2023). University sport and scholarship funding for student-athletes: possibilities and limitations to sports performance. *Revista Brasileira de Ciências do Esporte*, 45, e20230022. <https://doi.org/10.1590/rbce.45.e20230022>
- Benjet, C., Bromet, E., & Kazmierczak, J. (2021). Mental health and the perception of well-being in the post-pandemic era *Bulletin of the World Health Organization*, 99(1), 7–9.
- Bernaola de la Fuente, P. A., Mondragón Alarcón, I. S., & López Morales, V. H. (2018). Bienestar y factores asociados en adultos mayores del Suroccidente colombiano. *Cuadernos de Medicina Social*, (76), 29–40.
- Borges, F. Q. (2012). Administração pública do setor elétrico: indicadores de sustentabilidade no ambiente residencial do estado do Pará (2001-10). *Revista de administração pública*, 46(3), 737–751. <https://doi.org/10.1590/s0034-76122012000300006>
- Castillo Castellanos, A. C., Ramírez Gómez, L. J., & Pineda Quintero, A. (2019). Determinantes socioeconómicos de la calidad de vida relacionada con la salud en adultos mayores. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 17(1), 187-201.
- Castro Maldonado, J. J., Gómez Macho, L. K., & Camargo Casallas, E. (2023). Applied research and experimental development in strengthening the competencies of the 21st century society. *Tecnura*, 27(75), 140-174.
- Contreras Bravo, A., Universidad Católica de la Santísima Concepción, González Méndez, R., & Universidad Católica de la Santísima Concepción. (2022). Validación de un instrumento evaluativo que mide la competencia lectora con grado de dificultad progresiva mediante la taxonomía de Barret en estudiantes de segundo año medio. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 21 (47), 75–95. <https://doi.org/10.21703/0718-5162202202102147004>








- Meza Alcántara, A. A., Ambrosio Peña, J. Kety, Pariona Amaya, D., Romero Cisneros, C. M., Tello Porras, D. A., Torres Ruiz, F. J., & Silva Murillo, J. M. (2024). Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022. *E-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS04112024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.98>
- Cottle, E., Witter, S., Stoermer, M., & Cylus, J. (2019). Financing universal health coverage: How much does non-health spending crowd out health spending? Evidence from 90 low-and middle-income countries from 2000 to 2015. *Social Science & Medicine*, 220, 48-56.
- Delgado Bardales, J. M. (2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2385-2386. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.476](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476)
- Dionisio, J., Hortas, MJ y Campos, J. (2022). *Jóvenes constructores de la ciudad – Ciudadanía y participación en el municipio de Funchal*. <https://doi.org/10.25757/INVEP.V12I2.325>
- Espinoza, R., García, P. y Huayanay, C. (2018). Evaluación del acceso a medicamentos en establecimientos de primer nivel de atención en Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 35(3), 481-487.
- Gaete-Eastman, Q., Soto-Bastidas, J., Rodríguez-Ramilo, S., & Catalán, M. (2018). Ecological risk assessment of deltamethrin in cattle dung pats from an endemic area of warble fly (*Hypoderma* sp.) in Southern Chile. *Environmental Pollution*, 243, 1219–1226.
- García, M. (2020). The Hermeneutic Circle in Health Service Research. *International Journal of Qualitative Methods*.
- Gonzales-Castillo, J. R., Varona-Castillo, L., Domínguez-Morante, M. G., & Ocaña-Gutierrez, V. R. (2020). Pandemia de la COVID-19 y las Políticas de Salud Pública en el Perú: marzo-mayo 2020. *Revista de Salud Pública*, 22(2).
- González M., R. (2023). Implementación política: Desafíos y oportunidades. *Journal of Health Policy*. - Ramírez J., & Torres A., (2023).
- Grupo.us.es. Recuperado el 31 de julio de 2023, de <http://grupo.us.es/estudiohbsc/images/pdf/formacion/tema4.pdf>
- Guardamagna, M., & Reyes, M. (2019). El desafío de la implementación de PP participativas para el desarrollo del territorio. *Economía, sociedad y territorio*, 19(59), 1003-1033.
- Guillen Valle, O. R., Sánchez Camargo, M. R., & Begazo De Bedoya, L. H. (2020). Pasos para elaborar una tesis de tipo descriptiva. [http://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipodescriptiva-octubre-19\\_c.pdf](http://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipodescriptiva-octubre-19_c.pdf).
- Hernández, F., & Fernández, C. (2010). Baptista.(2014). *Metodología de la investigación*, 6, 217.
- Hernández, Fernández y Batista, L. (2014). Metodología de la investigación MC GRAW HILL Interamericana. Ed. A. de C.V.: (6ta. Ed.) México. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.07.005>
- Jordan Muiños, F. M. (2021). Valor de corte de los índices de ajuste en el análisis factorial confirmatorio. *Psocial*, 7(1), 66-71.
- Kingdon, J. W. (1984). *Agendas, alternatives, and public policies* (2nd ed.). Little, Brown.
- Ladera Castañeda MI, Medina Sotelo CG. (2023) La salud bucal en América Latina: Una revisión desde las PP. *Salud Cienc. Tecnol.*; 3:340. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2023340>
- Lalonde, M. (1974). *A New Perspective on the Health of Canadians*. Ottawa, Ontario, Canada: Information Canada.
- Lavado, P., Sánchez, C., y Gonzales, M. (2017). Evaluación de la implementación de las políticas públicas de salud en el Perú rural. *Revista Peruana de Salud Pública*, 24(1), 12-19.
- Lira, L. A. N., Gutiérrez, J. G. R., Untiveros, J. N., Lozano, R. A. R., Ayasta, E. R. V., & Dumont, J. R. D. (2020). Impacto de las políticas sociales en la CV del adulto mayor. *Gestión I+D*, 5(1), 121–143. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468015>
- Lozano, R., Fullman, N., Abate, D., Abay, S. M., Abbafati, C., Abd-Allah, F., et al. (2019). Measuring universal health coverage based on an index of effective coverage of health services in 204 countries and territories, 1990–2019: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2019. *The Lancet*, 396(10258), 1250–1284. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30750-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30750-9)

- Meza Alcántara, A. A., Ambrosio Peña, J. Kety, Pariona Amaya, D., Romero Cisneros, C. M., Tello Porras, D. A., Torres Ruiz, F. J., & Silva Murillo, J. M. (2024). Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022. *E-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS04112024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.98>
- Marín, E., López, J., & Torres, P. (2016). Infraestructura y personal médico en establecimientos de salud rurales del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(1), 123-130.
- Martínez, D. A. L., & Arenas, D. A. M. (2019). Public health policies for stroke prevention and treatment: A systematic review through the ToS (Tree of Science) perspective. *Medicine UPB*, 38(2), 129.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Max-Neef, M. A., Elizalde, A., & Hopenhayn, M. (1994). Desarrollo a escala humana: conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones (Vol. 66). Icaria Editorial.
- Mayorga Ponce, R. B., Sillis Palma, K., Martínez Alamilla, A., Salazar Valdez, D., & Mota Velázquez, U. I. (2020). Cuadro comparativo "Estadística inferencial y descriptiva". *Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo*, 8(16), 93-95. <https://doi.org/10.29057/icsa.v8i16.5806>
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias económico administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53.
- Monje, E. A., & San Lucas, M. F. (2021). La necesidad de establecer PP gubernamentales en Ecuador para garantizar el derecho a la salud de los adultos mayores. *Revista Espacio*, 42(23), 40-50. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n23p04>
- Munger, M. (2002). *The Science of 'Muddling Through' Revisited*. Public Administration Review.
- OCDE. (2021). Health at a Glance 2021: OECD Indicators. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/ae3016b9-en>
- OMS. (2014). Informe anual de la OMS sobre salud mental 2014: ampliar el espectro de tratamiento y servicios de atención
- OMS. (2018). COP24 special report: health and climate change. World Health Organization. <https://iris.who.int/handle/10665/276405>
- OMS. (2019). Marco de las políticas públicas para reducir la desigualdad social en salud <https://apps.who.int/iris/handle/10665/329060>
- OPS. (2021). Panorama de la Salud en las Américas +2021. Washington, D.C.: OPS. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55414>
- Ortega Bolaños, J. A. (2018). Las políticas de salud, un campo de estudio transdisciplinar. *Revista de Salud Pública*, 20(5), 649-654. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.73891>
- Pérez, L. (2023). Accesibilidad a los servicios de salud: Un análisis crítico. *Revista Salud Pública*.
- Reyes Chacón, M. T., Ramírez-Martínez, F. R., Márquez-Miramontes, B., & Leiner, M. (2023). Evaluating a wellness intervention including micro-practices for healthcare professionals before and during COVID-19. *Horizonte Sanitario*, 22(1), 19–25. <https://doi.org/10.19136/hs.a22n1.5007>
- Rivero, D., Martínez, D. J., Guevara, R., Cardona, C., & Elsner, J. J. (2019). Mapping and assessing drivers of flood risk in Cartagena, Colombia. *Natural Hazards*, 99(3), 1501-1521
- Rodríguez, J. M., & Prados, J. S. F. (2021). Análisis bibliométrico de la producción científica en Scopus sobre políticas de cuidados en Europa y América Latina. *Prisma Social: revista de investigación social*, (32), 69-92.
- Rubleski, S. A. (2023). El coronavirus en Europa : balance de las estrategias nacionales y sus tratados en los casos de España y el Reino Unido 2020-2021. Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales. <http://hdl.handle.net/2133/25981>
- Sánchez-Duque, J. A., Arce-Villalobos, L. R., & Rodríguez-Morales, A. J. (2020). Enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) en América Latina: papel de la atención primaria en la preparación y respuesta [Coronavirus disease 2019 (COVID-19) in Latin America: Role of primary care in preparedness and response]. *Atención primaria*, 52(6), 369–372. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2020.04.001>

- Meza Alcántara , A. A., Ambrosio Peña, J. Kety, Pariona Amaya, D., Romero Cisneros, C. M., Tello Porras, D. A., Torres Ruiz , F. J., & Silva Murillo, J. M. (2024). Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022. *E-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS04112024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.98>
- Sandoval, P., Heilmann, C., Salas, J., Cabezas, C., Barrientos, C., Contreras, A., & González, M. (2020). Chronic periodontitis in HIV patients is associated with systemic inflammation and immune activation. *Journal of clinical periodontology*, 47(2), 195–204.
- Schmidt, JA, Kafkas, SS, Maier, KS, Shumow, L. y Kackar-Cam, HZ (2019). ¿Por qué estamos aprendiendo esto? Uso de métodos mixtos para comprender las declaraciones de relevancia de los maestros y cómo dan forma a las percepciones de los estudiantes de secundaria sobre la utilidad de la ciencia. *Psicología Educativa Contemporánea* , 57 , 9-31
- Sen, A. (1999). Development as Freedom. En B. Moore Jr. (Ed.), *India: Development and Participation* (pp. 90-108). Oxford University Press.
- Serrano Pereira, MG, Pinto Loria, M. de L., & Hernández Payán, E. (2022). Responsabilidad social: desarrollo y validación de una escala para estudiantes universitarios. *Psicumex* , 12 , 1–28. <https://doi.org/10.36793/psicumex.v12i1.447>
- Villarán DM. (2020) ¿Qué es el Cáncer de Cuello Uterino? Oncosalud.pe. Recuperado el 1 de enero de 2024. <https://blog.oncosalud.pe/cancer-de-cuello-uterino>
- Walt, G., & Gilson, L. (1994). Reforming the health sector in developing countries: The central role of policy analysis. *Health Policy and Planning*, 9(4), 353-370. <https://doi.org/10.1093/heapol/9.4.353>
- Watts, N., Amann, M., Arnell, N., Ayeb-Karlsson, S., Belesova, K., Boykoff, M., Montgomery, H. (2019). The 2019 report of The Lancet Countdown on health and climate change: ensuring that the health of a child born today is not defined by a changing climate. *Lancet*, 394(10211), 1836–1878. [https://doi.org/10.1016/s0140-6736\(19\)32596-6](https://doi.org/10.1016/s0140-6736(19)32596-6)

## Estrategias efectivas de enfermería para la gestión del dolor en procedimientos neonatales

### *Effective Nursing Strategies for Pain Management in Neonatal Procedures*

Ingrid Valeria, Flores Zambrano<sup>1</sup>; Joselyne Nathaly, Valenzuela Cáceres<sup>1</sup>; Miryam Elizabeth, Poma Rea<sup>2</sup>; Lourdes Tatiana, Vaca Martínez<sup>2</sup>; Gabriela Solange, Flores Duarte<sup>3</sup>

(1) PUCETEC - Universidad Católica Ambato, Ambato, Ecuador.

(2) Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced, Ambato, Ecuador.

(3) Hospital Carlos Andrade Marín, Quito-Ecuador.

### Resumen

El dolor neonatal es una experiencia sensorial y emocional que, si no se maneja adecuadamente, puede generar consecuencias negativas a corto y largo plazo. Esta revisión analiza las estrategias efectivas de enfermería para la gestión del dolor neonatal, centrándose en intervenciones no farmacológicas, el rol del personal de enfermería en la evaluación del dolor y el impacto de estas prácticas en la salud neonatal. Se utilizó una metodología de revisión bibliográfica integrativa con un enfoque descriptivo cuantitativo, basada en el método PRISMA, incluyéndose 30 estudios publicados entre 2019 y 2024. Los artículos se seleccionaron de bases de datos como PubMed, Google Scholar y Scielo mediante operadores booleanos y términos clave relacionados con el manejo del dolor neonatal. Los resultados destacan la efectividad de intervenciones como el contacto piel con piel (41.7%), la succión no nutritiva (33.3%) y la administración de soluciones dulces (16.7%), junto con el uso de herramientas de evaluación como las escalas FLACC, NIPS y PIPP, mencionadas en el 33.3% de los estudios respectivos. Sin embargo, la implementación de estas estrategias enfrenta desafíos relacionados con la falta de capacitación, la variabilidad en el uso de herramientas y la ausencia de protocolos estandarizados. Este trabajo enfatiza la importancia de fortalecer la formación del personal de enfermería, desarrollar instrumentos más integrales y promover prácticas basadas en evidencia para optimizar la atención neonatal.

**Palabras clave:** Dolor neonatal, Enfermería, Intervenciones no farmacológicas, Escalas de evaluación, Atención basada en evidencia.

### Abstract

Neonatal pain is a sensory and emotional experience that, if not adequately managed, can lead to short- and long-term negative consequences. This review analyzes effective nursing strategies for managing neonatal pain, focusing on non-pharmacological interventions, the role of nurses in pain assessment, and the impact of these practices on neonatal health. An integrative bibliographic review methodology with a descriptive quantitative approach was used, based on the PRISMA method, including 30 studies published between 2019 and 2024. Articles were selected from databases such as PubMed, Google Scholar, and Scielo using Boolean operators and keywords related to neonatal pain management. The results highlight the effectiveness of interventions such as skin-to-skin contact (41.7%), non-nutritive sucking (33.3%), and the administration of sweet solutions (16.7%), along with the use of assessment tools such as the FLACC, NIPS, and PIPP scales, each mentioned in 33.3% of the respective studies. However, the implementation of these strategies faces challenges related to lack of training, variability in the use of tools, and the absence of standardized protocols. This study emphasizes the importance of strengthening nursing education, developing more comprehensive tools, and promoting evidence-based practices to optimize neonatal care.

**Keywords:** Neonatal pain, Nursing, Non-pharmacological interventions, Pain assessment scales, Evidence-based care.

Recibido/Received	23-10-2024	Aprobado/Approved	07-12-2024	Publicado/Published	10-12-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

El dolor en neonatos es una experiencia sensorial y emocional compleja, influenciada por factores neurobiológicos y contextuales, que puede tener repercusiones significativas en su desarrollo. A pesar de la creencia histórica de que los recién nacidos no experimentan dolor debido a la inmadurez de su sistema nervioso, investigaciones recientes han demostrado que el sistema nociceptivo está funcional desde las semanas 24 a 28 de gestación. Esto permite que los neonatos perciban estímulos dolorosos desde el nacimiento (Hertel et al., 2019). Procedimientos médicos rutinarios, como punciones de talón, colocación de vías y aspiraciones, exponen a los neonatos a altos niveles de dolor, lo que subraya la necesidad de implementar estrategias de manejo efectivas para minimizar el sufrimiento y garantizar su bienestar.

La falta de un manejo adecuado del dolor neonatal puede acarrear consecuencias adversas tanto a corto como a largo plazo, incluyendo alteraciones en el desarrollo neurológico y del comportamiento. Estas implicaciones refuerzan la importancia del rol del personal de enfermería en la identificación y manejo del dolor neonatal. Estudios recientes destacan que las enfermeras desempeñan un papel crucial en esta labor mediante el uso de métodos basados en la observación de señales conductuales y fisiológicas. Sin embargo, la ausencia de protocolos estandarizados continúa siendo una limitación significativa en la práctica clínica (Azevedo et al., 2019; Puma-Quito et al., 2021).

La literatura actual evidencia un creciente interés por estrategias no farmacológicas debido a su efectividad y seguridad en comparación con los métodos farmacológicos. Intervenciones como el contacto piel con piel, la administración de soluciones dulces y la succión no nutritiva han demostrado ser eficaces en la reducción de las respuestas al dolor neonatal. No obstante, persisten desafíos relacionados con la integración de estas prácticas en los protocolos hospitalarios y la capacitación del personal de enfermería para su implementación sistemática (Puma-Quito et al., 2021).

Este estudio tiene como objetivo analizar y sintetizar las estrategias efectivas de enfermería para la gestión del dolor neonatal en procedimientos invasivos. Estas estrategias se han organizado en tres categorías principales: intervenciones no farmacológicas, el rol del personal de enfermería en la evaluación del dolor, y el impacto de estas prácticas en la salud neonatal. Al identificar las evidencias más recientes, esta revisión busca contribuir al desarrollo de un marco de referencia que fortalezca la práctica clínica y promueva un manejo del dolor neonatal fundamentado en evidencia científica.

## Materiales y métodos

La metodología empleada en esta investigación corresponde a una revisión bibliográfica integrativa, diseñada para analizar y sintetizar literatura relevante sobre estrategias de enfermería para la gestión del dolor neonatal durante procedimientos invasivos. Los estudios seleccionados se publicaron entre 2019 y 2024, en inglés y español, y fueron accesibles en texto completo desde bases de datos reconocidas como PubMed, Google Scholar y Scielo.

La búsqueda se realizó utilizando operadores booleanos y términos clave relacionados con el manejo del dolor neonatal, las intervenciones no farmacológicas y las herramientas de evaluación (Tabla 1). El proceso de selección siguió el método PRISMA, abordando las etapas de identificación, tamizaje e inclusión, para garantizar la calidad y relevancia de los artículos seleccionados (Figura 1).

Los datos extraídos se organizaron en tres categorías temáticas principales: estrategias no farmacológicas aplicadas en neonatos, rol del personal de enfermería en la evaluación del dolor neonatal e impacto de las intervenciones en los resultados neonatales. Además, se integraron análisis descriptivos cuantitativos, como el cálculo de porcentajes para reflejar la frecuencia de uso de herramientas de evaluación y la distribución de estrategias no farmacológicas en los estudios revisados. Este enfoque metodológico combina elementos cualitativos y cuantitativos, permitiendo una interpretación

exhaustiva de las evidencias y aportando conclusiones aplicables a la práctica clínica, con énfasis en la implementación de estrategias basadas en evidencia y el desarrollo de protocolos más efectivos en la gestión del dolor neonatal.

Tabla 1. Operadores booleanos y artículos extraídos

Base de Datos	Operadores Booleanos	Artículos Extraídos
Google Scholar	("neonatal pain management" OR "newborn pain") AND ("nursing strategies" OR "nursing interventions") AND ("non-pharmacological interventions" OR "pain assessment")	120
PubMed	("neonatal pain" OR "newborn pain") AND ("nursing care" OR "nursing intervention") AND ("non-pharmacological methods" OR "pain scales")	90
Scielo	("manejo del dolor neonatal" OR "gestión del dolor en recién nacidos") AND ("estrategias de enfermería" OR "intervenciones de enfermería") AND ("intervenciones no farmacológicas" OR "evaluación del dolor")	60

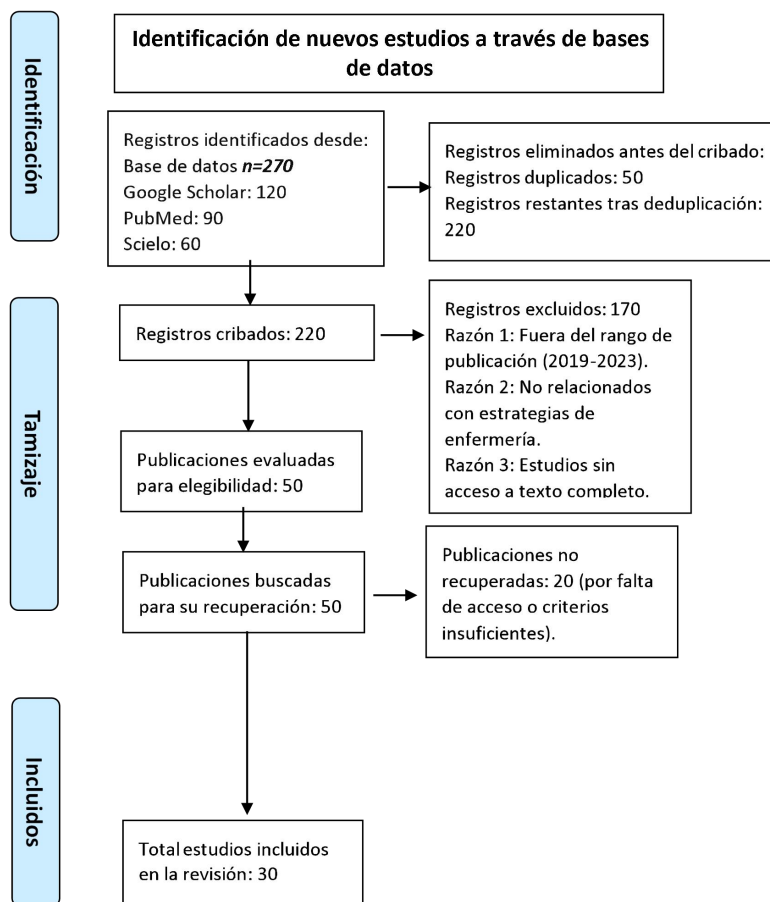


Figura 1. Diagrama de flujo PRISMA

## Resultados

Se incluyeron un total de 30 estudios en la presente revisión, los cuales abordan estrategias efectivas utilizadas por enfermería para la gestión del dolor en procedimientos neonatales. Los hallazgos se organizaron en tres categorías principales: estrategias no farmacológicas aplicadas en neonatos, el rol del personal de enfermería en la identificación y evaluación del dolor, y el impacto de estas

intervenciones en la salud neonatal. A partir de este análisis, se identificaron tendencias clave y prácticas basadas en evidencia que optimizan el manejo del dolor en esta población vulnerable (Tabla 2).

**Tabla 2.** Distribución de los estudios encontrados

Categoría	Cantidad de estudios	Porcentajes
Estrategias no farmacológicas	12	40.0
Rol del personal de enfermería	11	36.7
Impacto de las intervenciones	7	23.3

La Tabla 2 muestra la distribución de los estudios encontrados por categoría, destacándose que la mayoría de los estudios revisados se centraron en estrategias no farmacológicas (40,0%), seguidos del rol del personal de enfermería (36,7%) y el impacto de las intervenciones (23,3%).

### **Categoría 1: Estrategias no farmacológicas aplicadas en neonatos (12 investigaciones)**

Las intervenciones no farmacológicas han demostrado ser herramientas clave en la gestión del dolor neonatal, destacando su efectividad y seguridad frente a métodos farmacológicos. Entre estas estrategias, la administración de soluciones dulces, como sacarosa al 24,0% combinada con succión no nutritiva, se ha identificado como una técnica eficaz para disminuir el dolor durante procedimientos invasivos al potenciar la liberación de opioides endógenos (Díaz-Gómez, 2010; Torres Lara et al., 2022). Además, la integración del plegado facilitado junto con la succión no nutritiva ha mostrado ser particularmente beneficiosa en neonatos prematuros, aunque la calidad de la evidencia es baja, lo que resalta la necesidad de investigaciones adicionales (Jara et al., 2024; Riddell et al., 2023).

El contacto piel con piel, conocido como el método madre canguro, también se posiciona como una intervención destacada en la reducción del dolor neonatal. Este método no solo activa el sistema modulador del dolor endógeno, sino que también mejora la autorregulación del neonato, disminuye el tiempo de llanto y estabiliza parámetros fisiológicos como la termorregulación, la frecuencia cardíaca y la respiración (Jonusas et al., 2019; Séassau et al., 2023; García Álvarez, 2021). Estudios adicionales han confirmado que estas prácticas no solo reducen las respuestas al dolor, sino que también promueven el vínculo madre-hijo, fortaleciendo la atención centrada en la familia en entornos hospitalarios (Valiente Rodríguez et al., 2022; Lima dos Santos et al., 2021).

En comparación con los cuidados estándar, las intervenciones como el plegado facilitado y la succión no nutritiva se han evidenciado como significativamente más efectivas en la reducción del dolor, destacando su potencial para ser implementadas de manera sistemática en protocolos de enfermería (Weng et al., 2024; Feixas Orellana et al., 2019). Asimismo, estrategias complementarias, como actividades recreativas y de afrontamiento para fomentar la adaptación hospitalaria, han mostrado resultados positivos en la reducción del estrés en niños hospitalizados, reforzando su capacidad de participar en decisiones sobre su cuidado (Barros et al., 2021).

**Tabla 3.** Estrategias no farmacológicas aplicadas en neonatos

Estrategia no farmacológica	Cantidad de estudios	Porcentaje (%)	Estudios Asociados
Contacto piel con piel	5	41,7	Jonusas et al. 2019; Séassau et al. 2023; García Álvarez, 2021; Valiente Rodríguez et al. 2022; Lima dos Santos et al. 2021
Succión no nutritiva	4	33,3	Torres Lara et al. 2022; Jara et al. 2024; Weng et al., 2024; Riddell et al., 2023
Administración de soluciones dulces	2	16,7	Díaz-Gómez, 2010; Feixas Orellana et al. 2019
Plegado facilitado	1	8,3	Jara et al. 2024

La Tabla 3 muestra las estrategias no farmacológicas más utilizadas en neonatos según los estudios revisados. El contacto piel con piel fue la estrategia más documentada, mencionada en el 41,7% de los estudios, seguido de la succión no nutritiva, citada en el 33,3%. La administración de soluciones dulces apareció en el 16,7% de los estudios, mientras que el plegado facilitado fue mencionado en un 8,3%. Estas estrategias destacan por su efectividad y aplicabilidad en la gestión del dolor neonatal.

## **Categoría 2: Rol del personal de enfermería en la identificación y evaluación del dolor neonatal (11 investigaciones)**

La evaluación del dolor neonatal es fundamental para implementar estrategias de manejo adecuadas y personalizadas. Herramientas como las escalas FLACC y N-PASS permiten a los profesionales de enfermería adaptar intervenciones no farmacológicas para minimizar el dolor durante procedimientos invasivos, mejorando los resultados neonatales (Jiménez-Hernández et al., 2023). Asimismo, el uso de la Neonatal Infant Pain Scale (NIPS) destaca como una herramienta efectiva para clasificar el dolor en neonatos sometidos a procedimientos comunes en la NICU, subrayando la importancia de intervenciones preprocedurales (Luo et al., 2023).

A pesar de la disponibilidad de herramientas validadas, menos del 50% de las enfermeras informan su uso sistemático, lo que resalta la necesidad de mayor formación y protocolos claros para la evaluación del dolor neonatal (Popowicz et al., 2021; Notejane et al., 2019). Esta brecha también se evidencia en estudios que señalan que solo el 16,3% del personal demuestra buenas prácticas en el manejo del dolor, mientras que el 72,0% enfrenta dificultades debido a la falta de confianza en las escalas y rutinas inadecuadas (Mekonen et al., 2024; Carlsen Misic et al., 2021). Por otra parte, la carencia de herramientas que combinen parámetros conductuales y fisiológicos subraya la necesidad de desarrollar instrumentos más integrales para la práctica clínica (Llerena et al., 2023; Bošković & Ličen, 2021).

Además, el manejo centrado en la familia, que incluye educación verbal y escrita, empodera a los padres para participar activamente en la atención de sus neonatos, promoviendo un cuidado adecuado del dolor (Kammerer et al., 2024; Maitanmi et al., 2020). La implementación de iniciativas como los "pain champions" y la capacitación "just-in-time" ha demostrado mejorar la adopción de prácticas basadas en evidencia, contribuyendo a cambios sostenibles en los entornos hospitalarios (Kammerer et al., 2024). Estas estrategias también fortalecen el bienestar psicológico de los padres, promoviendo relaciones positivas y confianza en el cuidado de los neonatos (Maitanmi et al., 2020).

La Tabla 4 muestra la frecuencia de uso de herramientas específicas para la evaluación del dolor neonatal en los 9 estudios que mencionan escalas validadas. La Neonatal Infant Pain Scale (NIPS), la Face, Legs, Activity, Cry, Consolability Scale (FLACC) y la Premature Infant Pain Profile (PIPP) fueron utilizadas en igual proporción, cada una referida en el 10% de los estudios totales revisados, correspondientes al 33,3% de los estudios que abordan herramientas específicas. Estos hallazgos subrayan la relevancia de estas escalas en la práctica clínica y la diversidad de métodos empleados para la evaluación del dolor neonatal.

**Tabla 4.** Herramientas de evaluación del dolor neonatal: frecuencia y estudios asociados

Herramienta/Recurso (Significado)	Cantidad de estudios	Porcentaje (%)	Estudios Asociados
FLACC (Face, Legs, Activity, Cry, Consolability Scale)	3	10,0	Popowicz et al. 2021; Mekonen et al. 2024; Notejane et al. 2019
NIPS (Neonatal Infant Pain Scale)	3	10,0	Luo et al. 2023; Jiménez-Hernández et al. 2023; Kammerer et al. 2024
ImPaC (Implementation of Infant Pain Practice Change)	3	100	Carlsen Misic et al. 2021; Llerena et al. 2023; Bošković & Ličen, 2021



### **Categoría 3: Impacto y efectividad de las intervenciones en la salud neonatal a corto y largo plazo (7 investigaciones)**

Las intervenciones de enfermería, como el manejo del dolor y el cuidado del desarrollo, tienen un impacto profundo en los resultados neonatales, subrayando la necesidad de prácticas basadas en evidencia para garantizar un cuidado integral y efectivo (Foster et al., 2024). En este contexto, el acceso a unidades de cuidados intensivos neonatales (NICU) ha demostrado reducir significativamente la mortalidad neonatal temprana, especialmente en neonatos de peso extremadamente bajo, sin aumentar las tasas de discapacidad a largo plazo, destacando el papel crítico de estas unidades en la mejora de los resultados neonatales (Hajdu et al., 2024).

La implementación de recursos innovadores, como el ImPaC (Implementation of Infant Pain Practice Change), facilita cambios significativos en las prácticas clínicas relacionadas con el manejo del dolor neonatal, promoviendo estrategias basadas en evidencia que optimizan la atención (Bueno et al., 2020). Sin embargo, disparidades en el manejo del dolor persisten, especialmente en poblaciones vulnerables, como lo muestra el estudio de Kammerer et al. (2024), que documenta la falta de atención adecuada en niños marginados en departamentos de emergencia.

Intervenciones no farmacológicas específicas también han demostrado beneficios en el desarrollo neurosensorial y el bienestar general de los neonatos. Estrategias como la música y el control ambiental (sonido y luz) han sido eficaces para promover el sueño y optimizar el desarrollo neurológico en neonatos prematuros en cuidados intensivos (Huang et al., 2021). Además, el enfoque de cuidado familiar integrado (FICare), que incluye la atención piel con piel y la participación parental en la toma de decisiones, no solo mejora los resultados clínicos neonatales, sino que también reduce el estrés parental, fortaleciendo la dinámica familiar desde el ingreso hospitalario (Karlsson et al., 2022).

Por otro lado, la tecnología avanzada, como la espectroscopia de infrarrojo cercano (NIRS), ha demostrado ser una herramienta prometedora para monitorizar en tiempo real la oxigenación cerebral y tisular en neonatos, permitiendo la detección temprana de alteraciones y mejorando la precisión de las intervenciones (Altimier, 2024). En conjunto, estas intervenciones, tanto tecnológicas como centradas en el cuidado humano, destacan el impacto positivo y la efectividad de las estrategias basadas en evidencia en la salud neonatal, resaltando la importancia de integrarlas sistemáticamente en la práctica clínica para maximizar los beneficios a corto y largo plazo.

### **Discusión**

Los resultados de esta revisión destacan la importancia de las estrategias de enfermería en la gestión del dolor neonatal, con un enfoque particular en las intervenciones no farmacológicas, el uso de herramientas de evaluación y el impacto de estas prácticas en los resultados neonatales.

En cuanto a las estrategias no farmacológicas, los hallazgos muestran que el contacto piel con piel fue la intervención más utilizada, mencionada en el 41.7% de los estudios, debido a su capacidad para activar el sistema modulador del dolor endógeno, mejorar la estabilidad fisiológica y fortalecer el vínculo madre-hijo. Estrategias como la succión no nutritiva (33.3%) y la administración de soluciones dulces (16.7%) también mostraron ser efectivas para reducir el dolor durante procedimientos invasivos, mientras que el plegado facilitado (8.3%) fue menos documentado, pero igualmente prometedor como una medida complementaria (Jonusas et al., 2019; Díaz-Gómez, 2010; Jara et al., 2024). Sin embargo, la calidad de la evidencia varía, lo que subraya la necesidad de estudios adicionales para consolidar estas prácticas en los protocolos clínicos.

El rol del personal de enfermería en la evaluación del dolor neonatal es fundamental para garantizar un manejo adecuado. Según la tabla sobre el uso de herramientas específicas, las tres herramientas más utilizadas se distribuyen equitativamente en los estudios revisados. La Face, Legs, Activity, Cry, Consolability Scale (FLACC), la Neonatal Infant Pain Scale (NIPS) y la Premature Infant Pain Profile (PIPP) fueron mencionadas en el 33.3% de los estudios respectivamente. Estas herramientas permiten una evaluación precisa del dolor, destacando su utilidad en procedimientos invasivos y situaciones clínicas complejas. Sin embargo, su implementación enfrenta barreras importantes como la falta de capacitación y la ausencia de protocolos uniformes, lo que limita su uso sistemático

en entornos clínicos (Popowicz et al., 2021; Mekonen et al., 2024; Luo et al., 2023). A pesar de estas limitaciones, los resultados enfatizan que una evaluación precisa es esencial para garantizar una atención efectiva y humanizada.

Por otro lado, el impacto de estas intervenciones en los resultados neonatales a corto y largo plazo es significativo. Las estrategias revisadas, incluidas las no farmacológicas y el uso de herramientas de evaluación, no solo reducen el dolor, sino que también mejoran parámetros fisiológicos como la frecuencia cardíaca y la oxigenación cerebral. El enfoque centrado en la familia, como el modelo FICare, y el uso de tecnologías avanzadas, como la espectroscopia de infrarrojo cercano (NIRS), también contribuyen a optimizar la atención y reducir el estrés parental (Karlsson et al., 2022; Altimier, 2024). Sin embargo, las disparidades en la implementación de estas prácticas, especialmente en poblaciones vulnerables, destacan la necesidad de abordar las barreras estructurales y promover la equidad en la atención neonatal.

## Consideraciones finales

Esta revisión resalta el papel fundamental del personal de enfermería en la gestión del dolor neonatal, evidenciando que las estrategias no farmacológicas, como el contacto piel con piel, la succión no nutritiva y el plegado facilitado, son herramientas efectivas y seguras para minimizar el dolor durante procedimientos invasivos. Además, el uso de escalas específicas como NIPS, FLACC y N-PASS permite a los profesionales identificar y evaluar el dolor de manera más precisa, aunque persisten barreras relacionadas con la falta de capacitación y la implementación de protocolos estandarizados.

Asimismo, las intervenciones de enfermería centradas en la familia, como el enfoque FICare, y el uso de tecnologías avanzadas, como la espectroscopia de infrarrojo cercano (NIRS), han demostrado su efectividad no solo en la reducción del dolor neonatal, sino también en la mejora de los resultados clínicos y la calidad de vida de los neonatos y sus familias. Estas estrategias enfatizan la importancia de una atención integral, basada en evidencia y con un enfoque humanizado.

Sin embargo, esta revisión también identifica desafíos importantes, como las disparidades en la adopción de prácticas basadas en evidencia y la falta de herramientas más integrales para evaluar el dolor neonatal. Superar estas barreras requerirá un compromiso sostenido para fortalecer la formación del personal de enfermería, desarrollar protocolos estandarizados y fomentar la equidad en el acceso a cuidados neonatales de calidad.

En conclusión, el manejo del dolor neonatal debe ser una prioridad en los entornos hospitalarios, y las estrategias de enfermería desempeñan un rol crucial para garantizar una atención efectiva, segura y centrada en el desarrollo del recién nacido. Se recomienda continuar investigando sobre estas intervenciones, promoviendo su implementación sistemática y ajustándolas a las necesidades de cada contexto clínico.

## Agradecimientos

A nuestras instituciones.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Altimier, L. (2023). Neonatal Nursing: Clinical Concepts and Practice Implications. *Critical Care Nursing Clinics Of North America*. <https://doi.org/10.1016/j.cnc.2023.11.009>
- Álvarez, R. G. (2021). Manejo y control del dolor en unidades de cuidados intensivos neonatales. *NPunto*, 4(43), 4-24.
- Azevedo, N. F. A. N. F., Dias, T. D. T., Silva, M. P. C., Sampaio, M. V. R., Amaral, J. B. D., & Contim, D. C. D. (2019). Knowledge of the nursing team about the newborn's pain. *Brazilian Journal Of Pain*, 2(4). <https://doi.org/10.5935/2595-0118.20190061>

- Barros, I., Lourenço, M., Nunes, E., & Charepe, Z. (2021). Intervenções de Enfermagem Promotoras da Adaptação da Criança/Jovem/Família à Hospitalização: uma Scoping Review. *Enfermería Global*, 20(1), 539-596. <https://doi.org/10.6018/eglobal.413211>
- Bošković, S., & Ličen, S. (2021). Identification of Neonatal Infant Pain Assessment Tools as a Possibility of Their Application in Clinical Practice in Croatia: An Integrative Literature Review. *Pain Management Nursing*, 22(5), 674-680. <https://doi.org/10.1016/j.pmn.2021.01.003>
- Bueno, M., Stevens, B., Barwick, M. A., Riahi, S., Li, S., Lanese, A., Willan, A. R., Synnes, A., Estabrooks, C. A., Chambers, C. T., Harrison, D., Yamada, J., Stinson, J., Campbell-Yeo, M., Noel, M., Gibbins, S., LeMay, S., & Isaranuwachai, W. (2020). A cluster randomized clinical trial to evaluate the effectiveness of the Implementation of Infant Pain Practice Change (ImPaC) Resource to improve pain practices in hospitalized infants: a study protocol. *Trials*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s13063-019-3782-9>
- Díaz-Gómez, N. M. (2010). Prevención del dolor en el recién nacido. Intervenciones no farmacológicas. *Anales de Pediatría Continuada*, 8(6), 318-321. [https://doi.org/10.1016/s1696-2818\(10\)70056-1](https://doi.org/10.1016/s1696-2818(10)70056-1)
- Foster, J., Pathrose, S. P., Briguglio, L., Trajkovski, S., Lowe, P., Muirhead, R., Jyoti, J., Ng, L., Blay, N., Spence, K., Chetty, N., & Broom, M. (2024). Scoping review of systematic reviews of nursing interventions in a neonatal intensive care unit or special care nursery. *Journal Of Clinical Nursing*. <https://doi.org/10.1111/jocn.17053>
- Hajdu, T., Kertesi, G., Kézdi, G., & Szabó-Morvai, Á. (2023). The Effects of Neonatal Intensive Care on Infant Mortality and Long-Term Health Impairments. *American Journal Of Health Economics*, 000. <https://doi.org/10.1086/724219>
- Hernández, G. E. J., Romero, J. A. B., Caraballo, Á. A. S., & Zuluaga, M. E. P. (2023). Escalas para valoración del dolor neonatal: Una revisión integrativa. *Revista CUIDARTE*. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.2760>
- Hertel, V. L., Colósimo, L. A. M., & Da Silva, P. R. (2019). Perceptions of nursing professionals front the pain of newborns in a neonatal intensive therapy unit. *Acta Scientiarum Health Sciences*, 41(1), 40288. <https://doi.org/10.4025/actascihealthsci.v41i1.40288>
- Huang, Q., Lai, X., Liao, J., & Tan, Y. (2021). Effect of non-pharmacological interventions on sleep in preterm infants in the neonatal intensive care unit. *Medicine*, 100(43), e27587. <https://doi.org/10.1097/md.00000000000027587>
- Jara, S. R. C., Barzola, G. A. J., Galeas, L. A. C., Fuentes, K. Q. G., & Valencia, W. C. N. (2024). Estrategias de intervención de enfermería para el manejo del dolor y sedación en pacientes pediátricos críticos. *Revista Social Fronteriza*, 4(3). [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(3\)311](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(3)311)
- Jonusas, S. F., Funesc, S., Galettod, S., Herrerab, S., Juáreze, C. E., Lewf, A., & Van Ooteghemd, M. (2019). Manejo del dolor en Neonatología. *Archivos Argentinos de Pediatría*, 117(5), 180–194. <https://doi.org/10.5546/aap.2019.s180>
- Kammerer, E., Elliott, S. A., Hartling, L., Basi, C., Dennett, L., Khangura, J. K., Scott, S. D., Candelaria, P., Ruzycski, S., & Ali, S. (2024). Pain experiences of marginalized children in the emergency department: A scoping review protocol. *PLoS ONE*, 19(4), e0296518. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0296518>
- Kammerer, E., Fawcett-Arsenault, J., Iliscupidez, L., & Ali, S. (2024). Healthcare Professionals' Perspectives on Improving Family-Centred Pain Care in a Tertiary Pediatric Centre. *Canadian Journal Of Nursing Research*, 56(2), 171-177. <https://doi.org/10.1177/08445621241228063>

- Kammerer, E., Linkewich, D., & Ali, S. (2023). Healthcare professionals' perspectives on optimizing pain care-related education at a Canadian children's hospital: A qualitative study. *Paediatrics & Child Health*, 29(3), 163-167. <https://doi.org/10.1093/pch/pxad071>
- Karlsson, V., Blomqvist, Y. T., & Ågren, J. (2022). Nursing care of infants born extremely preterm. *Seminars In Fetal And Neonatal Medicine*, 27(3), 101369. <https://doi.org/10.1016/j.siny.2022.101369>
- Lima dos Santos, Iarla Josefa, Castelo Branco de Oliveira, Ana Livia, Assis Brito, Mychelangela, Ribeiro da Costa, Girlene, Soares e Silva, Joyce, & Astrês Fernandes, Márcia. (2021). Nursing Care in the Neonatal Intensive Care Unit from the Perspective of Nurses. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(2), . Epub 01 de junio de 2021. Recuperado en 28 de noviembre de 2024, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000200006&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000200006&lng=es&tlng=en)
- Llerena, A., Tran, K., Choudhary, D., Hausmann, J., Goldgof, D., Sun, Y., & Prescott, S. M. (2023). Neonatal pain assessment: Do we have the right tools? *Frontiers In Pediatrics*, 10. <https://doi.org/10.3389/fped.2022.1022751>
- Luo, F., Zhu, H., Mei, L., Shu, Q., Cheng, X., Chen, X., Zhao, Y., Chen, S., & Pan, Y. (2023). Evaluation of procedural pain for neonates in a neonatal intensive care unit: a single-centre study. *BMJ Paediatrics Open*, 7(1), e002107. <https://doi.org/10.1136/bmjpo-2023-002107>
- Maitanmi, B. T., Maitanmi, J. O., Ajao, E. O., Olubiyi, S. K., & Leslie, T. A. (2020). Effects of supportive nursing intervention on the psychological well-being of mothers of neonates admitted to tertiary hospitals in Ogun State. *International Journal of Caring Sciences*, 13(2), 959-968. [https://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/20\\_1\\_maitanmi\\_original\\_13\\_2.pdf](https://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/20_1_maitanmi_original_13_2.pdf)
- Mekonen, W. M., Muhye, A. B., & Gobeza, M. B. (2024). Nurses' knowledge and practice about neonatal pain management in public hospitals in West Oromia, Ethiopia, 2022: multi-centered cross-sectional study. *BMC Nursing*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01972-3>
- Misic, M. C., Andersen, R. D., Strand, S., Eriksson, M., & Olsson, E. (2021). Nurses' perception, knowledge, and use of neonatal pain assessment. *Paediatric And Neonatal Pain*, 3(2), 59-65. <https://doi.org/10.1002/pne2.12050>
- Notejane, M., Bernadá, M., Ruiz, V., & Klisich, V. (2019). Conocimientos del personal de enfermería de un hospital pediátrico de referencia respecto a la evaluación y abordaje del dolor en niños. *Boletín Médico del Hospital Infantil de México*, 76(1). <https://doi.org/10.24875/bmhim.18000076>
- Orellana, G. F., Ibáñez, A. B., Albuixech, R. C., De Lamo Camino, M., Betegón, A. A., & Ortiz, E. S. (2019). Efectividad de la sacarosa oral evaluada mediante la Escala NIPS de valoración del dolor y el cortisol salival neonatal: Evaluation of oral sucrose effectiveness by salivary cortisol determination and the NIPS scale for pain assessment in newborns. <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/1514>
- Popowicz, H., Mędrzycka-Dąbrowska, W., Kwiecień-Jaguś, K., & Kamedulska, A. (2021). Knowledge and Practices in Neonatal Pain Management of Nurses Employed in Hospitals with Different Levels of Referral—Multicenter Study. *Healthcare*, 9(1), 48. <https://doi.org/10.3390/healthcare9010048>
- Puma-Quito, R. S., Mesa-Cano, I. C., Ramírez-Coronel, A. A., & Pacurucu-Avila, N. J. (2021). Efectividad de intervenciones de enfermería basada en protocolos de administración segura de medicamentos por vía venosa: revisión sistemática. <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712009/html/>
- Riddell, R. R. P., Bucsea, O., Shiff, I., Chow, C., Gennis, H. G., Badovinac, S., DiLorenzo-Klas, M., Racine, N. M., Kohut, S. A., Lisi, D., Turcotte, K., Stevens, B., & Uman, L. S. (2023). Non-pharmacological

Flores Zambrano, I. V., Valenzuela Cáceres, J. N., Poma Rea, M. E., Vaca Martínez, L. T., & Flores Duarte, G. S. (2024). Estrategias efectivas de enfermería para la gestión del dolor en procedimientos neonatales. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS13122024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.113>

management of infant and young child procedural pain. *Cochrane Library*, 2023(6). <https://doi.org/10.1002/14651858.cd006275.pub4>

Rodriguez, P. V., Sanchez, M. S. R., Cabezas, D. M., Valencia, S. M., Canelón, K. E. C., & Orbes, A. C. R. (2022). Tendencias actualizadas de escalas de medida de dolor neonatal en Colombia. *Scientific and Educational Medical Journal*, 6(1), 71-85.

Séassau, A., Munos, P., Gire, C., Tosello, B., & Carchon, I. (2023). Neonatal Care Unit Interventions on Preterm Development. *Children*, 10(6), 999. <https://doi.org/10.3390/children10060999>

Torres Lara, A. V., Bastidas Barahona, A. D. L. A., Jimenez Franco, S. P., & Vincés Menéndez, C. V. (2022). Intervenciones no farmacológicas como coadyuvantes para prevenir o tratar el dolor neonatal. *RECIMUNDO*, 6(2), 501-507. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(2\).abr.2022.501-507](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(2).abr.2022.501-507)

Weng, Y., Zhang, J., & Chen, Z. (2024). Effect of non-pharmacological interventions on pain in preterm infants in the neonatal intensive care unit: a network meta-analysis of randomized controlled trials. *BMC Pediatrics*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12887-023-04488-y>

## Gestión de las escuelas en el nuevo milenio: un compromiso con el aprendizaje generacional

### *Managing schools in the new millennium: a commitment to generational learning*

Brígido, Ropa-Carrión<sup>1</sup>  ; Marcos, Alama-Flores<sup>2</sup> ; Alberto Octavio, Carranza-López<sup>3</sup> ; Candelaria, Flores-Miranda<sup>2</sup> ; Johan Edgar Ruiz-Espinoza<sup>4</sup> 

(1) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Escuela de Posgrado Walter Peñaloza Ramella, Lima, Perú.

(2) Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de Ciencias Agrarias, Escuela Profesional de Agronomía, Huancavelica, Perú.

(3) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Lima, Perú.

(4) Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Medicina Humana, Sociedad Científica de Estudiantes de Medicina Humana Los Andes (Sociemla), Huancayo, Perú.

### Resumen

La gestión escolar, como proceso integral, abarca la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de todas las acciones, actividades y procesos que se desarrollan en la escuela para alcanzar los fines educativos establecidos. Por ello, la gestión escolar es considerada un factor clave para la calidad de los logros de aprendizaje, ya que facilita la armonización, dinamización y compromiso de todos los elementos del sistema escolar en pos del cumplimiento de los objetivos educativos. Este manuscrito destaca la importancia de la gestión escolar y analiza este concepto en consonancia con los enfoques de la ciencia positivista de la administración educativa, la gestión educativa estratégica o pospositivista, la gestión compleja y la gestión holística. Asimismo, reflexiona sobre la imperiosa necesidad de formar gestores educativos especializados y la estructura de la gestión según los enfoques mencionados. Para ello, se han seguido las pautas y lineamientos del enfoque de investigación cualitativa y del método del círculo hermenéutico.

**Palabras Clave:** gestión escolar, gestión estratégica, gestión compleja, gestión holística, modelos de gestión.

### Abstract

School management, as an integral process, involves the planning, execution, monitoring, and evaluation of all actions, activities, and processes developed in the school to achieve the established educational goals. Therefore, school management is considered a key factor for the quality of learning achievements, as it facilitates the harmonization, dynamization, and commitment of all elements of the school system towards fulfilling educational goals. This manuscript highlights the importance of school management and analyzes this concept in line with the approaches of the positivist science of educational administration, strategic or post-positivist educational management, complex management, and holistic management. It also reflects on the urgent need to train specialized educational managers and the structure of management according to the mentioned approaches. For this purpose, the guidelines and principles of the qualitative research approach and the hermeneutic circle method have been followed.

**Keywords:** school management, strategic management, complex management, holistic management, management models.

Recibido/Received	09-11-2024	Aprobado/Approved	12-12-2024	Publicado/Published	15-12-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

En América Latina y el Caribe, los sistemas educativos se encuentran en una situación de crisis y no responden a los retos sociales, políticos, económicos y morales que demanda la sociedad del siglo XXI, en la que perviven la pobreza de grandes mayorías de la población y la riqueza concentrada en muy pocas familias, la superabundancia y la insolidaridad, la desigualdad en las oportunidades, las intolerancias, los conflictos, el desarrollo de nuevos centros de poder, el fanatismo, el problema del equilibrio ecológico y el calentamiento global, que demandan soluciones integrales y holísticas para hacer realizable la continuidad de la humanidad —con mejores condiciones de vida— y la ansiada felicidad.

Desde la línea de razonamiento de Aguerrondo y Vaillant (2015), el sistema educativo contribuye a la reproducción de las inequidades y las desigualdades sociales y económicas en las diferentes regiones de América Latina y el Caribe, así como en los países pobres del mundo, al segregar las escuelas —el “*apartheid* escolar”— entre los potentados económicos y los pobres. Esta situación plantea la necesidad de un cambio de paradigma educativo, con el propósito de ofrecer una educación de mejor calidad para todos, en condiciones de igualdad y de manera oportuna.

Los porqués que explican la crisis y los fracasos del sistema educativo están asociados con el modelo del sistema concerniente a los objetivos de desarrollo y construcción de estados modernos, así como al desarrollo de un basamento económico de tipo industrial, para los cuales eran necesarios la formación de la mano de obra para las industrias incipientes o dependientes de empresas internacionales, la formación de burocracias necesarias para la administración pública, las élites políticas, la generación de culturas homogéneas en detrimento de la diversidad cultural y la formación para la ciudadanía de uniformidad ideológica. Asimismo, los resultados alcanzados en los aprendizajes de los educandos de la región antes referida están muy por debajo de los aprendizajes de los educandos de los sistemas educativos de los países del primer mundo, tal como lo demuestran los resultados de las evaluaciones internacionales PISA; y en el caso de la República del Perú, la situación se mantiene, ya que casi dos tercios de los educandos de la educación básica regular no logran los aprendizajes exigidos por los estándares establecidos; por eso, el nivel de calidad y la pertinencia constituyen serios problemas que afectan al sistema educativo.

Los estados de América Latina y el Caribe han enfrentado la crisis de sus sistemas educativos a través de meras y superficiales reformas de algunos factores, tales como los métodos de los procesos de enseñanza-aprendizaje, la dotación de equipos y materiales educativos, la ampliación de la cobertura, la equidad y pertinencia de los contenidos, el uso moderado de tecnologías de la información y la comunicación, la modificación de las políticas de descentralización, la organización y gestión de las escuelas, el acrecentamiento de los presupuestos y la generación de mínimos procesos de calidad, sustentados en las concepciones tradicionales del positivismo. La concepción de la educación tradicional orientada a la formación para el desarrollo industrial del siglo XIX sigue en vigencia. Ante esta realidad de la ineficiencia educativa, autores como Aguerrondo (1998), Ottone y Hopenhayn (2007), Aguerrondo y Vaillant (2015), Sander (2016) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 2015, 2016, 2017) plantean la necesidad de un cambio de los sistemas educativos asentado en una nueva visión que posibilite la máxima realización del ser humano en las dimensiones físico-biológica, racional y transracional o espiritual.

El reto del cambio educativo está relacionado con los cambios de actitudes y de predisposición para generar nuevas relaciones de interés y de compromiso desde las perspectivas política e ideológica, social, económica y valorativa de los países de América Latina y el Caribe que permitan la consecución del fin propuesto. Del mismo modo, se requieren cambios profundos y significativos en los factores directamente asociados a los sistemas educativos, como son los procesos pedagógicos y didácticos de aprendizaje, la misión clave de los docentes, la administración y gestión de los sistemas y de los procesos

endógenos de las escuelas, los mecanismos de dirección y control, y los procesos de gestión de la calidad del servicio educativo.

Todo sistema educativo es altamente complejo, dinámico y en constante proceso de circularización de las polirrelaciones entre sus componentes (Morin, 2000). A pesar de la complejidad, es posible reconocer la estructura cardinal del sistema educativo en los subsecuentes principios organizadores: filosófico, relativo a la finalidad de la educación; ideológico-político; pedagógico, que abarca los aspectos curriculares, didácticos y técnicos; y organizativo y de gestión o administrativo. Estos constituyentes estructuradores, que se encuentran inextricablemente vinculados, son causas y efectos de la circularización o de la dinámica que se desarrolla permanentemente en la práctica de las organizaciones educativas. Los constituyentes de cada uno de los principios organizadores generan también relaciones circulares de acuerdo con situaciones específicas que condicionan el desarrollo supercomplejo de los sistemas educativos (Aguerrondo, 1998; Morin, 2000; Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [Unesco], 2003).

En las organizaciones educativas —o las escuelas— como unidades fundamentales de organización del sistema educativo, están presentes los principios organizadores mencionados, particularmente la finalidad educativa, la ideología y la política, y las concepciones de la teoría educativa que orientan los procesos administrativos y de gestión de estas organizaciones. Los investigadores especializados en el estudio de los sistemas educativos, tales como Aguerrondo (1996, 1998), Ottone y Hopenhayn (2007), Aguerrondo y Vaillant (2015), Giménez (2016), Sander (2016), la Unesco (2003, 2016), y el Consejo Nacional de Educación (CNE, 2014) de la República del Perú, concuerdan en que la gestión educativa es uno de los factores de la calidad educativa. Sin dejar de destacar la importancia de los otros factores señalados, en este manuscrito se pone particular interés en los planteamientos teóricos y en la praxis vigente de la gestión en las instituciones educativas; y para tal efecto se han aplicado escrupulosamente las fases y procedimientos de búsqueda, evaluación, análisis y síntesis del *Framework Salsa* (Grant y Booth, 2009; Codina, 2017, 2018, 2020).

## **Materiales y métodos**

La investigación fue de tipo cualitativo que pone en praxis el método del círculo hermenéutico, el cual permite interpretar la naturaleza compleja y dinámica de la gestión de las instituciones educativas, como un proceso interrelacionado de los diferentes dimensiones o factores dialécticos de la gestión que facilita el logro de las metas educativas de las escuelas. La estrategia del círculo hermenéutico permite la participación activa del equipo de investigación en sus diferentes etapas, ya sea de manera individual o agrupados en pequeños subgrupos para recolectar, organizar, analizar, discutir y establecer las conclusiones de cada uno de los subtemas que comprende el presente manuscrito. Asimismo, permite la dinámica de resolución de problemas de cada su subgrupo y la discusión final de las conclusiones, con la participación de todos los miembros del equipo de investigación.

El proceso recorrido en aplicación práctica del círculo hermenéutico incluyó las subsiguientes etapas y fases dialécticamente interrelacionadas: selección del tema de estudio; definición del objetivo; localización, recolección y organización de la información sobre los antecedentes; presentación de las conclusiones de los trabajos asignados a los subgrupos por parte de los integrantes del equipo de investigación; determinación de esquemas de análisis de los componentes del tema de gestión educativa y dinámica grupal para lograr consensos sobre los contenidos; presentación de trabajos asignados y aprobación por consenso de los contenidos de los informes; redacción final del informe y su aprobación por el equipo de investigación; y finalmente autorización para su publicación.

## **Resultados**

### **Conceptualización de gestión educativa**

Los procesos de gestión en general y la gestión educativa en particular se cimientan en las teorías científicas de la ciencia de la administración. Estas teorías concretan el estudio de los fenómenos



administrativos en enfoques y modelos representativos expresados en estructuras, principios, leyes, procedimientos y técnicas específicas que hacen factible la praxis y realización de los procesos administrativos y de gestión en la educación. En el *paper* de Ropa-Carrión y Alama-Flores (2022) acerca de la gestión organizacional, se establecieron los subsecuentes enfoques de la gestión administrativa: enfoque clásico mecanicista, enfoque sistémico, enfoque posmoderno o complejo y enfoque holístico, respaldados en las investigaciones de Aguerrondo (1998), Casassus (2005, 2009), Torres y Mejía (2006), Narváez et al. (2011) y Gairín (2015). Las conceptualizaciones de gestión educativa que se exponen a continuación siguen la línea de los antedichos enfoques o modelos.

El enfoque clásico mecanicista de la gestión corresponde a la concepción científica de la administración clásica de la ciencia positivista donde las organizaciones en general y las instituciones educativas son consideradas como máquinas perfectas de una relación unidireccional de causa-efecto. Para este enfoque la administración, gestión y gerencia son equivalentes, correspondiendo históricamente a la etapa de desarrollo de la modernidad.

El enfoque sistémico, al sostener que las organizaciones educativas son sistemas compuestos por elementos interrelacionados, considera a la gestión escolar como el gobierno o la dirección de la institución que determina el proyecto o plan y su implantación a través de equipos de trabajo altamente motivados y conscientes de su rol. La gestión compromete la actuación para alcanzar los objetivos propuestos, para lo cual ejecuta una cohorte de acciones relacionadas con la toma de decisiones, las concomitancias de poder, la coordinación, los procesos de planeación, la organización de las actividades pedagógicas asociadas con el aprendizaje, la evaluación institucional, y los vínculos con la comunidad educativa en general y las demás instituciones educativas (Pozner de Weinberg, 2008; Chacón, 2014).

Entre las nuevas teorías administrativas que emergen, destaca la gestión estratégica planificada, que define las organizaciones educativas como sistemas abiertos en constante proceso de interconexión con el entorno en el que actúan. Para una exitosa gestión, las instituciones educativas establecen estrategias que les permiten posicionarse en el contexto social al cual sirven ofreciendo el servicio educativo. En esta tendencia de gestión estratégica, los procesos de planeación, organización y dirección se centralizan en los órganos de alta dirección y en la administración pública se encuentran centralizados en la alta burocracia de los ministerios, y la parte operativa de la gestión se encomienda a la gerencia media que asume funciones y responsabilidades definidas y limitadas en las estructuras organizativas. La limitación de la gestión educativa en la gestión estratégica se deriva de la inexistencia del establecimiento de compromisos y motivaciones de los trabajadores para el logro de las metas de las organizaciones educativas (Cassasus, 2005; Posner de Weinberg, 2008; Sánchez 2013; Rico, 2016).

En el contexto de la teoría de la gestión estratégica de las instituciones educativas, la gestión escolar es conceptualizada como

una función dirigida a generar y sostener en el centro educativo, las estructuras administrativas y pedagógicas, como los procesos internos de naturaleza democrática, equitativa y eficiente, que permitan a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos desarrollarse como personas plenas, responsables y eficaces; y como ciudadanos capaces de construir la democracia y el desarrollo nacional, armonizando su proyecto personal con un proyecto colectivo (Gómez y Macedo, 2010, p. 41).

En esta línea de razonamiento, la gestión más que función es una conglomeración de acciones y procesos que posibilitan la realización de los procesos pedagógicos en las mejores condiciones en las instituciones educativas para el logro de aprendizajes de calidad. En este respecto, Gairín (2015) reconoce que la gestión es parte del proceso organizativo y de la dirección de las escuelas, que permite ejecutar acciones para poner en práctica los procesos anticipadamente definidos por la comunidad educativa. Por eso, Betancourt (2002) reconoce la gestión educativa como proceso vital para el desempeño de las instituciones educativas y su foco central es el despliegue de acuerdos consensuados

de la comunidad educativa que permiten generar culturas de desarrollo y creatividad organizacional, colectiva e individual.

El proceso de gestión educativa, en el marco de la gestión estratégica, involucra posicionar estratégicamente a las instituciones educativas en el contexto social concreto para lograr los aprendizajes establecidos como metas de las políticas del sistema educativo; asimismo involucra desarrollar procesos de planeación, organización y dirección, generar una cultura de compromiso y realización profesional, y promover en la conciencia de la comunidad educativa la necesidad de cambio de la comunidad local, nacional e internacional.

En la República del Perú y en toda América Latina y el Caribe, la gestión sistémica en la versión de la teoría de la gestión estratégica orienta y fundamenta la práctica de la gestión educativa tanto de la totalidad de los sistemas educativos como de sus subsistemas, acentuando como estrategia política la consideración de las escuelas como las unidades bases de la gestión, porque en ellas tienen lugar los procesos educativos de aprendizaje. A pesar de los esfuerzos demostrados en los últimos veinte años, los resultados alcanzados por la gestión de los sistemas educativos y por la gestión de las escuelas ostentan deficiencias muy circunspectas que necesitan ser superadas.

La gestión educativa, en el enfoque complejo, considera que el sistema educativo es muy complejo, diverso y multidimensional de conformidad con su ubicación y expresión en el contexto sociocultural de la realidad social. Un sistema conformado por elementos o subsistemas diversos, multimodales, en permanente proceso de cambio, abiertos, activos y altamente correlacionados, susceptibles de ser adaptados a las necesidades del contexto social. De igual modo, susceptibles de ser conocidos por medio de una visión comprensiva de las totalidades y del ejercicio de una crítica constructivista de acción colectiva que permita generar nodos de desarrollo y solución de dificultades en forma permanente. El sistema educativo como parte de la realidad social se conceptualiza como una red o un entramado de múltiples e imperecederas relaciones donde es improbable la desagregación y el hurgamiento por la independencia o trascendencia única de sus elementos y factores; por el contrario, el entramado o la red de múltiples relaciones debe ser comprendida como una totalidad en conexión con el contexto ambiental y sociocultural donde se desenvuelve (Morin, 2000; Arroyave, 2003; Narváez, 2011; Chacón, 2014).

Al ser la gestión un emergente que acepta el cambio como algo natural y la transformación de la realidad social que genera una constante incertidumbre, persevera por la innovación y la creatividad de los integrantes de la comunidad educativa, se orienta por los principios de diversidad y complementariedad de las múltiples manifestaciones del fenómeno educativo, donde las certezas y praxis exitosa de una situación no son necesariamente útiles en otros contextos. La gestión siempre está abierta a la generación de nuevas estrategias para afrontar lo fortuito, lo accidental, lo aleatorio, lo variable, lo eventual y lo riesgoso. Estas propiedades del fenómeno educativo obligan a la gestión a desarrollar procesos con una alta dosis de crítica, imaginación constructiva y capacidad por visionar la transformación de la escuela que permita el desarrollo integral de todos sus miembros. Es particularmente pertinente afirmar que el proceso de gestión es demasiado complejo y el itinerario se hace al andar.

Para la kosmovisión holística, la realidad o el kosmos es una totalidad, una trama, una red de holoarquía muy compleja compuesta por sistemas dentro de otros sistemas de mayor jerarquía y de creciente complejidad, donde las partes están interrelacionadas que se condicionan mutuamente. En esta kosmovisión, el ser humano forma parte del ser del universo y constituye una unidad cósmica. El proceso educativo como fenómeno, desde la óptica de Wilber (2001), forma parte de los cuadrantes del interior del yo y del nosotros del interior intersubjetivo; por tanto, es un fenómeno muy complejo, cuya comprensión, entendimiento o aprehensión necesariamente requiere del desarrollo pleno de la humanidad en la kosmovisión holística. En tal sentido, Wilber (2001) sostiene que

cualquier educación auténticamente integral no debería centrarse exclusivamente en imponer el meme verde [léase como conocimiento racional o racionalidad] a todos los alumnos, sino en comprender que el desarrollo se despliega a través de una serie de olas concretas de inclusividad cada vez mayor ([...] la conciencia atraviesa una serie de olas que van desde la arcaica, hasta la mágica, la mítica, la racional y la integral), y que, por tanto, una educación realmente integral no debería subrayar tan solo la última ola, sino el adecuado desarrollo de todas ellas (p. 81).

El ser humano forma parte de la trama de la vida del universo; la vida humana es un *continuum* histórico-social, un camino constante de autorrealización asentado en la toma de conciencia individual hacia la realización plena de todas sus potencialidades. En la *kosmovisión* holística, las instituciones educativas, en el contexto del arte de educar, en y para la vida, en y para la comprensión individual y social, en y para la democracia y la justicia, en y para el amor pleno e incondicional y cardinalmente para la trascendencia hacia la vida de plenitud en lo espiritual, centran su labor educativa en la toma de conciencia individual y social, en el impulso del desarrollo de la conciencia planetaria o mundicéntrica y en el desarrollo espiritual o vida trascendente de la naturaleza humana (González, 2017).

En la visión holística, las instituciones educativas constituyen una realidad social muy compleja o un “micromundo” dentro del mundo social, donde tiene lugar una cohorte de variables, acciones y reacciones que se interrelacionan y forman eventos de diferentes niveles, cuya formación, desarrollo y devenir son constantes, de naturaleza diversa y de carácter multifacético orientada a la formación integral del ser humano en sus dimensiones biológico-racional-emocional-espiritual.

La gestión de las instituciones educativas, en la *kosmovisión* holística, implica la toma de conciencia de los principios y la praxis en la mencionada *kosmovisión*, el involucramiento sincero y permanente de todos los interesados en los procesos de educación, y el desarrollo de una verdadera comunidad educativa comprometida con la visión y transformación integral del ser humano. En otras palabras, efectuar un ajuste intersubjetivo de la visión, misión y finalidad de las instituciones educativas. En esta perspectiva de convertir las escuelas en comunidades interconectadas, Kumar (2004) contempla que las escuelas deberían ser “[comunidades] de [estudiantes], padres, profesores [y organizaciones sociales], en las que todas se conozcan y trabajen, celebren y desarrollen sus ideas en conjunto” (p. 10). Del mismo modo, el maestro iluminado Osho (1993) sostiene que la educación debe estar a cargo de una comunidad organizada y conformada por personas experimentadas en el crecimiento del ser humano.

El proceso de gestión de las instituciones educativas, en esta *kosmovisión* holística, se enmarca en el desarrollo de los procesos de comunicación permanente de manera horizontal y comprometida asentado en la negociación, la comprensión, los acuerdos consensuados y el liderazgo existencial. Los procesos de gestión se sustentan en los conocimientos científicos y filosóficos fluidos de la comunidad educativa, así como en la permanente experimentación de los aprendizajes para lograr una vida plena de felicidad y amor incondicional.

### **Alcance o importancia de la gestión educativa**

La razón de ser de los sistemas educativos y de las escuelas es el logro oportuno y de calidad de los aprendizajes de los educandos. Para el logro de esta meta, es necesario desarrollar un conglomerado de estrategias que son definidas, implementadas o ejecutadas, monitoreadas y evaluadas por el proceso de gestión. Existe un estrecho vínculo entre la capacidad de los sistemas educativos y las escuelas con los procesos de gestión, ya que la acción de gestionar transita, armoniza y compromete todas las estructuras, elementos y acciones que tienen lugar tanto en los sistemas educativos como en las instituciones educativas (escuelas). Por eso, la gestión se considerada como un factor clave y de gran alcance para el logro de los objetivos de aprendizajes de calidad.

El alcance o importancia de la gestión se demuestra por la amplitud de las acciones educativas que engloba y por la continuidad en el tiempo y en el espacio de los procesos que tienen lugar. La gestión educativa comprende los procesos de planeación, organización, dirección, coordinación,

monitoreo y evaluación de resultados; todos ellos interrelacionados en círculos concéntricos virtuosos en permanente desarrollo y conformados por personas y grupos de interés altamente coordinados e implicados.

La gestión como proceso práctico implica realizar una cohorte compleja de acciones planificadas y previstas para lograr los aprendizajes de calidad. Esta cohorte de acciones se asocia al funcionamiento pedagógico-didáctico, legal y político, cultural y operativo de las instituciones educativas de cualquier nivel educativo. Incluye las acciones relacionadas con el planeamiento y definición de la visión, la misión, los valores, las metas institucionales y las estrategias organizacionales; el desarrollo de iniciativas de nuevos proyectos de innovación educativa; la implementación, el seguimiento, y la sistematización de datos e información de los resultados logrados; el desarrollo de los procesos pedagógicos y didácticos; los sistemas de supervisión y seguimiento docente, la administración y el desarrollo del conocimiento organizacional; la evaluación del logro de los aprendizajes; la definición de los procesos logísticos de coadyuvación a los procesos pedagógicos; la administración de los recursos materiales, financieros y bibliográficos, y el seguimiento y evaluación de los resultados administrativos logrados. En este sentido, la gestión es el proceso de acompañamiento, orientación o liderazgo de la comunidad educativa organizado por responsabilidades asumidas voluntariamente por los miembros de la comunidad. Por ello, la gestión educativa incorpora y compromete a todos los actores intrínsecos y extrínsecos de la comunidad educativa, como son los estudiantes, los docentes, los directivos, los administradores, los padres de familia, las organizaciones de la comunidad comprometidas con la educación, así como los responsables de todo el sistema educativo, cuyo interés es la gestión adecuada para el logro de los aprendizajes de calidad. Por eso, la gestión es el centro de las operaciones de las instituciones educativas y “abre paso a la transformación y a la implementación de los proyectos (...) del desarrollo institucional” (Rico, 2016, p. 63). Ahí radica la importancia de la gestión, al estar asociada a los éxitos e impactos positivos de los logros educativos, o los fracasos y rechazos de las escuelas.

### **Gestión y formación**

La gestión educativa como proceso complejo conducente al logro de las metas de los sistemas y de las organizaciones educativas, involucra un conglomerado sistemático de actividades, tareas, acciones de tipo formal e informal, de acuerdo a las circunstancias y realidades particulares de cada sistema y organización educativa, relativas al planeamiento de la visión, la misión, los valores, los objetivos, las estrategias organizacionales, las estrategias y metodologías de aprendizaje y enseñanza. La definición de estructuras organizativas, la definición de procesos y procedimientos, la generación de proyectos de innovación, el cambio y desarrollo organizacional, la logística y organización de los recursos, los aspectos financieros y contables, la definición de estrategias de ingresos, la permanencia y desarrollo del talento humano. Asimismo, incluye los procesos de liderazgo en las prácticas de ejecución, asesoramiento, seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos pedagógicos. Los procesos de conexión, aseguramiento, mantenimiento y continuidad con la asociación de padres de familia y la comunidad educativa organizada. Los procesos de rendición de cuentas de los resultados, tanto a los órganos superiores del sistema educativo como a los padres de familia y a la comunidad organizada. Agryss y Schon (1978), al destacar la práctica de gestión educativa, afirmaron que es “la capacidad de articular las representaciones mentales de los miembros de una organización” (citado por Correa et al., s. f., p. 8). Esta noción de gestión se concreta con mayor amplitud por Casassus (2009) cuando sostiene que es la “capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente y los objetivos superiores de la organización (...) [para que suceda lo que se ha decidido que suceda]” (pp. 17-18).

La gestión educativa reconoce la complejidad, el dinamismo, la aleatoriedad y la singularidad o particularidad de las relaciones entre los procesos en las organizaciones educativas; por ello, resalta la construcción y desarrollo compartido por la comunidad educativa de una visión de futuro, cuya construcción y consecución requiere de un talento humano con maciza implicación y motivación,

capacidades, habilidades y destrezas profesionales necesarias y fundamentales. De igual modo, demanda de una dirección con competencias, habilidades y capacidades para gestionar los conocimientos en la perspectiva de una escuela que aprende en forma continua; una construcción consciente de una cultura comprometida con el cambio, la calidad y la educación para y en la trama de la vida de progreso y desarrollo constante; un alineamiento de los objetivos e interés de los diferentes miembros de la comunidad educativa; una toma de decisiones participativa y democrática, una descentralización de poder y responsabilidades compartidas; un seguimiento, control y cultura de autocontrol de las actividades programadas; y una motivación e incentivación de la creatividad en el desarrollo de las actividades personales y grupales (Casassus, 2005, 2009; Garant, 2008; Ansión, 2008; Giménez, 2016; Spinelli, 2017; Correa et al., s. f.).

Las características ubicuas de los procesos educativos exigen diversas, múltiples y cambiantes competencias, capacidades, destrezas y habilidades a los responsables de direccionar los procesos implicados en los sistemas y organizaciones educativas.

Generalmente, las competencias para la gestión están asociadas con los conocimientos disciplinares de las ciencias de la educación (pedagogía y didáctica), la administración (planeamiento, organización, dirección y control), la psicología, el comportamiento organizacional, la sociología, el liderazgo personal y organizacional y la filosofía —en el neoliberalismo se considera como mera especulación metafísica e innecesaria para la vida social— que sirven de basamento teórico y consistencia para los procesos de gestión educativa basados en la investigación científica, que aún los doctores y los maestros de la educación soslayan al desarrollar procesos de gestión sin comprensión de las necesidades, intereses y carencias de la realidad social donde tiene lugar la educación. Es necesario asimismo el conocimiento de políticas educativas y las normas legales que las fundamentan para enmarcar la gestión dentro de las normas legales definidas por los sistemas educativos.

El pleno ejercicio de la gestión demanda igualmente competencias técnicas y procedimentales; estrategias y técnicas de aprendizaje; estrategias y técnicas de enseñanza; técnicas de planeamiento, organización y elaboración de diagnósticos situacionales de la realidad que circunda a la organización escolar; uso de las TIC —indefectibles en estos tiempos de pandemia de Covid-19—; técnicas de toma de decisiones; técnicas para distribuir el poder y empoderar; técnicas para trabajar en equipo; técnicas para implementar procesos de construcción del conocimiento y cultura organizacional; técnicas de construcción de modelos abstractos; procedimientos para generar consensos sobre la visión y misión organizacional; procedimientos para resolver conflictos, generar aquiescencias, implicaciones y compromisos a corto, mediano y largo plazo; procedimientos de resiliencia; procedimientos para experimentar en laboratorios de ciencias formales y ciencias sociales; procedimientos de mejora continua; procedimientos de desarrollo personal y en la organización —por mejor decir, desarrollo pleno de las capacidades cognitivas, emocionales y espirituales individuales, planes de rotación, encargaturas y ascensos en la organización—; entre los más relevantes.

Adicionalmente de las competencias cognitivas y técnicas, el ejercicio de la gestión demanda de una serie de competencias de tipo artístico, porque la gestión involucra desarrollar una cohorte de actividades en respuesta a las necesidades sociales específicas y dinámicas de una determinada comunidad, lo que exige las cualidades de un director de orquesta donde la melodía dependa del conjunto de quienes la componen, así como las cualidades de un director de una obra de teatro que dirige el accionar de las artistas individuales que están expuestos a las circunstancias de tiempo y espacio, que es dinámico como la naturaleza del fenómeno que se interpreta. La gestión implica la lectura permanente de la implementación, el seguimiento y el control de las actividades en proceso de ejecución para enmendar o, en su caso, motivar su realización. Así pues, la gestión depende de circunstancias de las que generalmente no se dispone de toda la información. La gestión como arte implica acciones creativas y singulares a tenor de las condiciones intrínsecas y extrínsecas, así como de la naturaleza

concreta de las demandas o situaciones educativas que son diferentes a los procesos rutinarios y estructurados.

Por aditamento, la gestión requiere de dotes de una gran imaginación para soñar con mundos diversos y posibles; por mejor decir, soñar que la institución educativa logra su visión y misión, todos trabajan y despliegan sus mejores esfuerzos innovadores y creativos para el progreso y desarrollo integral no solo de los estudiantes, sino también de la comunidad de docentes; todos hacen posible a través de la educación, mundos mejores sin violencia, pobreza, con democracia, realización personal y grupal; todos despliegan su amor incondicional por el ensanchamiento de su espiritualidad. La condición de este sueño se fundamenta en la intuición y comprensión de las realidades en función a la naturaleza humana de la bondad. El soñar con mundos mejores se sustenta en el sucesivo principio: el hombre es creador de su propio destino y es creador en esencia. Gestionar no solo es soñar e imaginar, sino que comporta ser un jugador por el sueño con reglas (*game*) y muchas veces sin ellas (*play*), para lo cual es necesario desarrollar equipos de trabajo de alta competencia y con identidades definidas para saber jugar y conseguir victorias. Spinelli (2017), al resaltar esta última competencia, sostiene que

la práctica de la gestión está centrada en procesos blandos que no se pueden operacionalizar, a diferencia de lo instrumental [técnica] (...). La gestión no es solo técnica, sino también —y de manera preponderante— política y situacional. La gestión (...) [es] práctica, lo cual no significa negar el conocimiento. (...). [La gestión es] pasión, flexibilidad e intuición, [que] no son conceptos que la academia haya jerarquizado (p. 587).

La formación en gestión escolar compromete un proceso sistemático para desempeñarse en un escenario de alta complejidad, de incertidumbre y de aprendizaje permanente como es el proceso de educación en y para la urdimbre de la vida. En Europa, la formación se lleva a cabo mediante programas de formación profesional, formación y acompañamiento en la dirección de escuelas, seguidos por procesos de actualización y desarrollo permanente de programas especializados y de posgrados. En países como Dinamarca, Francia, Gran Bretaña, Finlandia, Reino Unido, Bélgica, Rumanía y Austria, la formación en gestión es obligatoria (Huber y West, 2002; Informe Eurydice, 2006, 2007; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2007; citados por Garant, 2008).

En Francia, la formación para la gestión educativa es imperiosa, se imparte en institutos especializados en gestión, y se accede a ella mediante un proceso de selección riguroso. Los contenidos curriculares incluyen administración, legislación, procesos de gestión pedagógica, logística, gestión de talento humano, técnicas de gestión presupuestaria y psicología organizacional. Las estrategias metodológicas aplicadas abarcan el desarrollo de seminarios modulares orientados a los procesos concretos que demanda la gestión escolar, el desarrollo de prácticas en las organizaciones escolares lideradas por mentores experimentados en problemas reales de gestión, los mismos que son evaluados de manera rigurosa y objetiva y culminan con la aprobación de trabajos de investigación sobre gestión educativa, que constituyen el sustentáculo de la carta de misión de los responsables de la gestión educativa.

En Gran Bretaña, la formación de los directores de las instituciones educativas es obligatoria y es de responsabilidad del Ministerio de Educación. El *National Colleague for School Leadership (NCSL)* es el encargado de adjudicar los contratos para la formación en gestión a los prestatarios regionales, a través del cual se garantiza la calidad de la gestión de todo el proceso educativo. Garant (2008) sostiene que

el programa está articulado en base al *National Professional Qualification for Headship (NPQH)* sustentado en una definición de competencias y en una búsqueda sistemática de mejoramiento de la enseñanza, así como en base al *National Standards for Head Teachers (NSHT)* —el cual ha sido elaborado conjuntamente con los diversos actores educativos—. El *NSHT* considera 5 estándares nacionales: dar forma al futuro; liderar el aprendizaje y la enseñanza; desarrollarse a

sí mismo y trabajar con los demás; gestionar la organización; asegurar la rendición de cuentas, y fortalecer la comunidad (p. 128).

La formación se orienta a la consecución de las competencias de gestión y dirección de las instituciones educativas; los contenidos comprenden la gestión y dirección estratégica de la calidad en los procesos educativos, el seguimiento y evaluación de la eficacia y eficiencia de las escuelas, los procesos de gestión pedagógica de enseñanza-aprendizaje, la gestión de talento humano, la gestión de los recursos y los procesos de administración financiera. Las estrategias de desarrollo del programa engloban cursos, seminarios, talleres, estudio de casos, simulaciones y prácticas sobre situaciones reales de gestión a cargo de docentes experimentados, y el desarrollo de investigaciones a través de asesorías y consultorías especializadas y referentes a la problemática real de los procesos de gestión que enfrentan las organizaciones educativas.

Por la naturaleza de alta complejidad, el carácter contingencial y la gran incertidumbre del contexto que enfrenta la gestión de la educación, autores como Casassus (2005), Garant (2008), Lator (2008), Sime (2008), Aguerrondo y Vaillant (2015) y Spinelli (2017) consideran necesario convertir las escuelas en organizaciones que aprenden, en vista de que la gestión educativa es un proceso permanente y sistemático de mejora de calidad. La gestión de una organización que aprende involucra procesos de aprendizaje individual, grupal y organizacional muy complejos que requieren de apoyo y de dirección situacional para desarrollar su cultura organizacional. La implantación de la dinámica de gestión del conocimiento en las escuelas es un proceso de largo plazo, porque supone la construcción sinuosa del conocimiento colectivo con sentido grupal y de significados compartidos en la práctica educativa que permite el logro del objetivo educativo. Los resultados de gestión del conocimiento emprendida por las institucionales educativas demuestran resultados positivos por mejorar permanentemente los procesos de aprendizaje tanto de los estudiantes y docentes como de los responsables de la gestión educativa.

En América Latina se muestran marcadas deficiencias en la formación en gestión educativa y una ausencia de investigaciones en torno a este tema que coadyuven en la calidad de la educación. En general, en la formación de educadores en América Latina y el Caribe, se constata la ausencia en formación en las instituciones de nivel superior —léase universidades y escuelas de pedagogía de pregrado— en competencias de gestión, y se ha reemplazado por insuficientes contenidos sobre administración o procedimientos legales para la administración educativa. En la investigación en torno a gestión, a excepción de los últimos cinco años, no se cuenta con estudios sobre modelos de gestión y su aplicación a los procesos de gestión educativa que permitan sistematizar la información sobre las bondades de los diferentes modelos y sus posibles aplicaciones a los procesos de gestión educativa (Casassus, 2005; Sime, 2008).

Por lo regular, en América Latina y el Caribe, a pesar de que la intención de la formación en gestión educativa es desarrollar competencias, capacidades, habilidades y destrezas en gestión, se ostentan deficiencias muy marcadas en la formación en gestión educativa. Desde la línea de razonamiento de Casassus (2005), para hacer frente a esta demanda,

ha surgido una industria de formación en el ámbito de la gestión. (...). [Existe en todos los países de América Latina y el Caribe una abrumadora demanda de capacitación]. Sin embargo, [esta] ha sido criticada por ser de carácter excesivamente academicista y orientado a los directores de las escuelas, descuidando (...) a los niveles centrales, los intermedios del sistema o los del aula. Lo primero implica una orientación de tipo cognitivo, en vez del desarrollo de competencias e innovaciones. Lo segundo implica desatender los estratos intermedios, que por lo general son docentes promovidos a esas instancias de gestión sin contar con la formación adecuada para ello (p. 121).

En la República del Perú, el Consejo Nacional de Educación (CNE, 2006), en el Proyecto Educativo Nacional (PEN), reconoce que la gestión del sistema educativo peruano muestra falta de recursos, rigidez y burocratismo administrativo por adherirse a las normas procedimentales, centralismo y, sobre todo, “corrupción proliferante”; caracterizado como un sistema educativo poco amable, desenfocado de su misión e ineficaz en la observancia de los objetivos. Asimismo, el Consejo Nacional de Educación (CNE, 2019), reconoce los problemas definidos por la Unesco respecto a la capacidad institucional y técnica en las distintas instancias de gestión educativa y especialmente en la gestión de las instituciones educativas; e insta a los responsables del sistema educativo a desarrollar acuerdos intergubernamentales: a nivel nacional, regional, local y de instituciones educativas sobre los procesos de gestión, respetando la descentralización educativa implementada y tomando al estudiante como centro o eje catalizador de la gestión. Del mismo modo, reconocía que los procesos de gestión de esta naturaleza requieren de directivos o gestores líderes competentes.

En la República del Perú, la formación en gestión educativa se desarrolla de manera asistemática. En 1997, cuando se diseñó el currículo para los institutos pedagógicos del nivel de educación primaria, se establece que los profesionales de la educación deben definir y elaborar proyectos educativos institucionales, así como acompañar su gestión y diversificar el currículo, pero en el plan del estudio no existe ninguna asignatura que les permita desarrollar las mencionadas competencias; y en el plan de estudios de educación inicial de 2003, la gestión forma parte de una asignatura: Currículo, Tecnología y Gestión. Lo mismo ocurre a nivel de las universidades, donde la gestión forma parte de las asignaturas de Administración, Gerencia o Legislación Educativa. A esta situación se añade la ausencia de estudios e investigaciones circunspectos que den cuenta de la realidad sobre la gestión educativa.

Ante esta ausencia en la formación en gestión, el Minedu de la República del Perú, en 1997, desarrolló el Plan Nacional de Capacitación en Gestión Educativa (Planaged) orientado a la capacitación de los directores de las escuelas (Díaz y Alfaro, 2008). Estrategia que, a pesar de los resultados muy pobres, se repite nuevamente en el 2015 a través del desarrollo del Programa de Segunda Especialización con mención en Gestión Escolar y con mención en Liderazgo Pedagógico. En su implementación se modificó por el Diplomado en Gestión Educativa y Segunda Especialidad (Sime, 2008).

A nivel de posgrado en educación, las universidades ofrecen maestrías en gestión educativa que contemplan asignaturas muy generales como Administración, Procesos Administrativos, Gerencia, Racionalización, Finanzas y Contabilidad Pública —muy pocas universidades contemplan asignaturas sobre gestión— y los docentes titulares de estas asignaturas son generalmente profesores sin formación en administración y sin experiencia profesional en gestión.

Los resultados de los programas de capacitación del Minedu y de posgrado de las universidades, por las características de los contenidos curriculares, los docentes, la ausencia de bibliotecas, las estrategias metodológicas aplicadas y las condiciones de dedicación a los estudios, son de dudosa calidad, lo que explica la escasez de masa crítica en gestión educativa que permita mejorar sustantivamente la calidad educativa. Pues, de conformidad con Barber y Mourshed (2008) y la Unesco (2017), la calidad de la educación está significativamente relacionada con la calidad de los educadores y, por ende, la calidad de la educación está asimismo relacionada significativamente con la calidad de la gestión de los responsables a nivel de las instituciones educativas.

### **Sistema de gestión en las organizaciones educativas**

El proceso educativo y las escuelas son sistemas sociales muy complejos, conformados por elementos muy diversos, contingentes, con una dinámica propia y en proceso de cambio permanente. Se consideran como sistemas abiertos, activos, emergentes, susceptibles de modificación y adaptación permanente al contexto, que también se modifica de manera constante. Por ello, el sistema educativo y las escuelas son considerados como sistemas de servicios educativos a cargo de grupos humanos, que cuentan con culturas y procesos específicos propios, montados con la participación de todos sus



miembros. Desde el punto de vista teórico, estas organizaciones complejas son construcciones sociales específicas compuestas por macrosistemas, sistemas, subsistemas y microsistemas muy diversos que necesitan ser analizados y sintetizados en estructuras contextuales que posibiliten la implementación de procesos de gestión como un conglomerado razonable y regulatorio de mecanismos que orienten el logro de las metas propuestas para el sistema educativo y las escuelas.

En general, el sistema educativo se muestra, a simple observación, como una cohorte de aspectos o elementos interrelacionados dialécticamente que permiten la provisión de servicios educativos. Desde la línea de razonamiento de Aguerrondo (1999), en el sistema educativo se identifican varios ejes fundamentales que

funcionan como organizadores de la estructura básica de la educación, y determinan aspectos específicos de su organización. Estos principios vertebradores se agrupan en tres grandes niveles de análisis. Un primer nivel político-ideológico, un segundo nivel técnico-pedagógico, y un tercer nivel de análisis organizacional. Cada uno de ellos implica al otro. Es decir, el nivel político-ideológico, que es lo que da sentido al sistema educativo, determina el campo de posibilidades del nivel técnico-pedagógico. A su vez, el técnico-pedagógico, que se refiere a las decisiones estrictamente 'educativas', determina qué forma debe tener la organización concreta de la educación (párr. 18).

En este respecto, el nivel macro del sistema educativo (nivel político-ideológico) se modifica y cambia con las necesidades, los problemas de la existencia humana y el desarrollo histórico alcanzado por las diferentes formaciones sociales. Estas exigencias repercuten en el nivel técnico-pedagógico del sistema educativo en la generación de nuevas concepciones pedagógicas sobre los contenidos, el aprendizaje-enseñanza y los aspectos tecnológicos de la pedagogía. Estas, a su vez, repercuten y orientan la acción concreta de las estructuras específicas de las escuelas en las que tienen lugar los aprendizajes. Por ello, la citada autora sostiene que la forma exógena que presenta el sistema educativo en las aulas, las escuelas, los modelos de supervisión, los subsistemas de control y evaluación varían y están en función de las definiciones técnico-pedagógicas y de las finalidades de las concepciones político-ideológicas de los sistemas educativos.

El sistema educativo mantiene relaciones con otros sistemas del mismo nivel, así como con los del nivel mayor; estos últimos sistemas son los subsecuentes: sociedad, economía política, cultura, ciencia y tecnología, y fundamentos (antropofilosóficos). Intrínsecamente, el sistema educativo engloba los aspectos de planeación, niveles y modalidades educativos, innovación y calidad, políticas y normas, aprendizaje-enseñanza, desarrollo de talento humano, infraestructura, finanzas, logística, fundamentos (filosóficos, antropológicos, educativos y didácticos), evaluación, relaciones e instituciones educativas, tal como se muestra en la Figura 1. La importancia de cada aspecto depende de los problemas y la situación específica que enfrenta el proceso educativo.

Con fines de concretar la gestión del sistema educativo, la Secretaría de Educación Pública (SEP, 2010) de los Estados Unidos Mexicanos ha establecido tres niveles: institucional, escolar y pedagógico que apuestan por enfocar la organización y el funcionamiento del sistema hacia el logro de las metas educativas en una dinámica permanente de mejora con la participación de la comunidad educativa y la construcción de una cultura entre los actores. La gestión en el nivel institucional involucra procesos administrativos y gerenciales, políticas de talento humano, aspectos financieros, planificación, programación, regulación y orientaciones genéricas. La gestión escolar compromete la ejecución de acciones para generar condiciones, ambientes y procesos para hacer posible la ejecución de los procesos pedagógicos y didácticos, que posibilitan el desarrollo de la labor docente en los procesos de aprendizaje.

En caso de la República del Perú, el sistema educativo se organiza bajo los principios de la descentralización de la administración pública y de una adecuada gestión en los subsiguientes niveles: nacional (Sistema Educativo Peruano [SEP]); regional (Dirección Regional de Educación, [DRE]); local

(Unidad de Gestión Educativa Local [UGEL]) e institucional (escuelas). Cada uno de estos niveles presenta elementos y estructuras diferentes y específicas que comprenden espacios diversos que condicionan el proceso de su gestión.



**Figura 1.** Sistema educativo

En el presente manuscrito, por razones de espacio, se concreta el análisis sobre la gestión en las instituciones educativas en general (escuelas). Ropa-Carrión et al. (2024) sostienen que la concepción de las escuelas se relaciona con los paradigmas de las teorías epistemológicas y de las teorías administrativas. Consideran asimismo que la concepción de la gestión de las instituciones educativas se asocia con la concepción de las escuelas. En este respecto, las características de la gestión dependen de las concepciones positivista o clásica, pospositivista o gestión educativa estratégica, teoría de la complejidad o gestión de organizaciones complejas y gestión holística o integral. A continuación, se describen sus particularidades, previa identificación de su concerniente estructura básica —los componentes de las instituciones educativas (escuelas)—.

En la concepción clásica o positivista de las organizaciones educativas no se distinguían la administración y la gestión. La administración educativa, al considerar las escuelas como instrumentos mecánicos, desarrollaba los procesos de planificación, organización, dirección y control de las escuelas como elementos desagregados y substancialmente referidos a las acciones que tenían lugar en las aulas y no en las escuelas (Aguerrondo, 1996). A través del proceso de organización se definían estructuras formales de organigramas verticales de autoridad, con niveles deseables de centralización y descentración que originaron problemas de burocracias cada vez más crecientes que las escuelas aún enfrentan en la actualidad, de división horizontal del trabajo al detalle con la especificación de funciones y tareas simples que podían ser realizadas de manera concreta y previsible y para las cuales se desarrollaron manuales de organización o reglamentos de organización y funciones, que igualmente perviven en las escuelas públicas. Por estas características se le denomina también enfoque jurídico, normativo y racional.

La administración de las instituciones educativas, en esta concepción clásica, estaba a cargo de personal poco calificado y generalmente no profesional (Aguerrondo, 1996). Al cargo de director se promovía siempre a los profesores que no reunían los requisitos para ser docentes y mucho menos estaban preparados para la función de director de escuela.

La racionalidad aplicada a la administración de las escuelas reconoce el conocimiento y el aprendizaje como medios de eficiencia y mejora de los resultados, que permiten el control. El

aprendizaje es definido, sobre la base de la concepción del conductismo, como la modificación de la conducta del individuo, y esta última es reforzada o extinguida y explicada por factores ambientales (Aguerrondo, 1996; Caicedo y Cortés, 2011; Sander, 2016; Díez, 2016).

En la administración clásica, las escuelas son contempladas como organizaciones divididas, fraccionadas o descompuestas en compartimientos estancos donde los docentes con los estudiantes se encuentran separados en salones, y cuyo desenvolvimiento solo se conoce por la versión de los primeros; los salones están flojamente vinculados con los demás espacios de la escuela: la dirección, los laboratorios y demás compartimientos. Y el trabajo en equipo y en función de objetivos previamente concertados es ajeno a ella; por ello, se dice que la administración escolar clásica es formal y estructurada donde las órdenes son generadas por la dirección y acatadas por los miembros de la comunidad educativa sin análisis alguno.

La administración clásica de las escuelas —organizaciones formales y normativas— ha sido criticada por ser autoritaria, por limitar la libertad e iniciativa individual y, en consecuencia, por no permitir la equidad social de la comunidad educativa, y mucho menos la equidad social de la colectividad. Los excesivos niveles de jerarquías de autoridad y la división del trabajo en escalas de tareas han generado la burocracia. Por su carácter normativo y el uso de la autoridad, no permite el libre flujo de la innovación y la creatividad de los docentes y estudiantes, así como tampoco permite o presenta dificultades en lo que concierne a la participación de la comunidad en la gestión de las escuelas.

La gestión educativa clásica ha sido superada, pero aún en muchos países como la República del Perú los rezagos se mantienen vigentes por la falta de voluntad política de los responsables del sistema educativo para desarrollar estrategias de formación especializada en gestión educativa, el uso de tecnologías y la modernización de la concepción de gestión, así como por falta de inversión.

La gestión educativa estratégica o pospositivista, conocida también como sistema de gestión sociotécnica, considera que las escuelas son sistemas formales compuestos por aspectos técnicos como son los procesos, los procedimientos, las reglas y reglamentos, las tomas de decisiones, los elementos estructurales, los controles y sanciones que hacen posible el logro de las metas trazadas. De igual modo, las escuelas son también sistemas informales o sociales de vinculación, comunicación y de motivación entre las personas de la comunidad escolar que generan cierta ambigüedad en ellas (Nieto, 2003).

El estudio de las dimensiones de la gestión de las escuelas, desde la perspectiva estratégica o sociotécnica, ha evolucionado a partir de las teorías administrativas de sistemas, de relaciones humanas, de comportamiento organizacional y de planeación estratégica, adoptando diversas denominaciones en concordancia con dichas teorías. A continuación, se describen de manera sumaria las más relevantes.

Los autores Correa et al. (s. f.) sostienen que las dimensiones de la gestión educativa son cuatro: la gestión académica, la gestión administrativo-financiera, la gestión de la convivencia y comunal, y la gestión de procesos.

La gestión académica desarrolla los procesos de la misión primordial de la escuela: los procesos de aprendizaje-enseñanza, los contenidos educativos, las estrategias metodológicas y su organización, el clima del aula y los proyectos de innovación y desarrollo. Se asocia con los procesos pedagógicos y didácticos que se determinan de acuerdo con los estándares básicos de calidad y los indicadores de calidad, para lo cual desarrolla sistemáticamente el talento de los docentes.

La gestión administrativo-financiera cumple la misión de coadyuvación y comprende las acciones de diseño de estructuras formales y operacionalización de las mismas; establece los procedimientos administrativos; elabora planes; realiza la administración logística; administra los recursos financieros y presupuestales; define las políticas endógenas de uso de los recursos materiales. Gestiona el talento humano mediante procesos de reclutamiento y selección, inducción, reconocimiento, promoción, desarrollo y capacitación de personal, asimismo, gestiona el conocimiento en las escuelas. En esta

dimensión se produce información sustancial que debe ser sistematizada para la toma de decisiones sobre el comportamiento administrativo-financiero y sobre las demás dimensiones que posibilite una gestión eficiente y eficaz de las escuelas.

La gestión de la convivencia y comunal es la dimensión en la que las instituciones educativas establecen, definen y mantienen una relación con la comunidad local; y establece las normas de convivencia comunal.

La gestión de procesos concibe a las instituciones educativas como redes interconectadas de procesos, todos los cuales influyen en el producto final, es decir, en los logros del aprendizaje. Una de las claves de la gestión educativa es identificar, relacionar, vigilar y controlar el funcionamiento de los procesos necesarios para lograr resultados de calidad.

Los citados autores reconocen que cada institución educativa es única y la gestión debe considerar este aspecto de su singularidad; reconocen asimismo la interdependencia de los niveles de gestión del sistema educativo y que el proceso de gestión debe ser el resultado de la participación de todos los miembros de la comunidad educativa con un claro liderazgo del personal directo. El corazón de los procesos de gestión está representado por los procesos académicos y los demás procesos se diseñan como una dirección o soporte a este proceso fundamental.

De conformidad con Rodríguez (2006), la gestión escolar comprende cuatro dimensiones: institucional, de la estructura formal y cotidianeidad escolar, cultural, y micropolítica.

Pozner de Weinberg (2008) argumenta que la gestión de las escuelas debe ser integral, considerando la totalidad de las dimensiones y evitando la concepción de la gestión solo en la dimensión didáctica y pedagógica, aunque enfatiza que esta dimensión es la razón de ser de las escuelas. Propone las subsiguientes dimensiones de la gestión escolar: dimensión pedagógico-curricular, dimensión comunitaria, dimensión administrativo-financiera y dimensión organizativo-operativa.

La dimensión pedagógico-curricular constituye la razón de ser de las escuelas e incluye el conglomerado de acciones que hacen posible la consecución de los fines y objetivos. La dimensión comunitaria permite la relación entre la escuela y las instituciones de la comunidad local y la sociedad, así como posibilita la participación de los padres de familia. La dimensión administrativo-financiera hace referencia a los recursos necesarios para ejecutar las acciones. La dimensión organizativo-operativa actúa como sustentáculo de las demás dimensiones y busca articular el funcionamiento de las escuelas.

A juicio de González (2003), las escuelas constituyen contextos clave para la aplicación concreta del currículo, el aprendizaje de los estudiantes y la acción docente. El contexto escolar se configura por múltiples y diversas dimensiones que permiten la generación de condiciones para llevar a cabo los diferentes procesos de aprendizaje y de enseñanza. Estos procesos curriculares constituyen la dimensión central de todo proceso educativo que se complementan con las dimensiones organizativa-procesal, relacional, cultural y de relación con el entorno. En la Figura 2 se muestran las interrelaciones de las dimensiones de la gestión educativa.

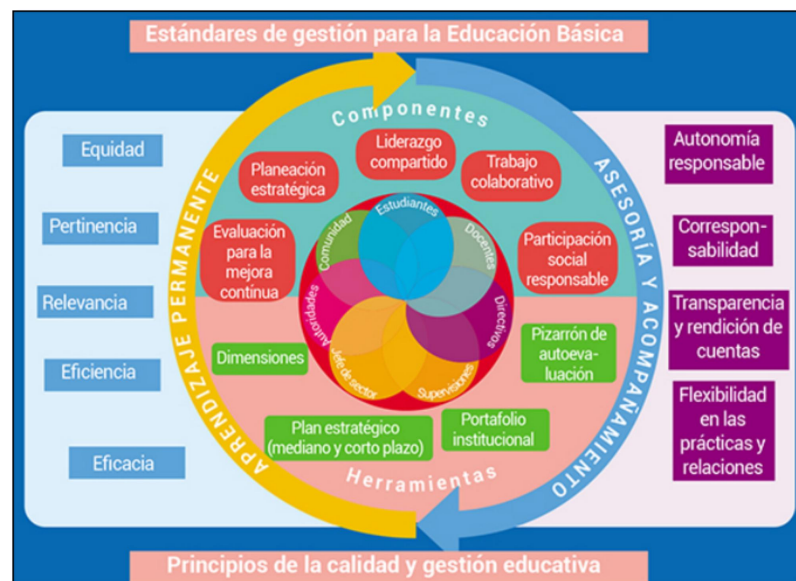
Las diferentes dimensiones de las organizaciones educativas están en constante relación recíproca generando determinadas dinámicas específicas que son necesarias conocer con el propósito de desarrollar gestiones acorde con estas dinámicas.

A tenor de Paredes et al. (2018), en la gestión educativa se deben distinguir dos niveles: el nivel macro de la gestión del sistema y el nivel micro de la gestión de la escuela, siendo este último el ámbito de la micropolítica que involucra la toma de decisiones y la implementación de acciones para alcanzar las metas educativas. Para la gestión escolar es necesaria una mirada sistémica de la escuela como un conglomerado interrelacionado de elementos endógenos y exógenos que crean las condiciones para un aprendizaje eficaz de los estudiantes. Para estos autores, existen cuatro dimensiones de la gestión escolar: pedagógico-curricular, comunitaria, administrativa y organizacional.



**Figura 2.** Dimensiones de la organización educativa

El sistema de educación básica de los Estados Unidos Mexicanos concreta los procesos de gestión escolar a través del Modelo de Gestión Educativa Estratégica (MGEE), el cual se sustenta en la gestión estratégica que permite a las organizaciones enfocar sus esfuerzos en la identificación y atención de los aspectos sustantivos que aseguran la consecución de sus metas y fines. La estructura del modelo se muestra en la Figura 3.



**Figura 3.** Modelo de Gestión Educativa Estratégica (MGEE)

Fuente: SEP (2010). *El Modelo de Gestión Educativa Estratégica*, p. 84.

El MGEE integra elementos significativos y de importancia del proceso educativo, compartidos por la comunidad educativa en espacios y tiempos predeterminados, que constituyen representaciones de factores y procesos para la transformación del mismo proceso de gestión y el logro de los aprendizajes previstos en los estándares de la educación básica.

La finalidad del MGEE es

fomentar progresos constantes en las formas de gestión para potenciar las condiciones que detonen mejores resultados de logro educativo, al promover competencias colectivas y prácticas innovadoras de gestión institucional, escolar y pedagógica, donde cada actor escolar que asuma su compromiso con la calidad educativa (SEP, 2010, p. 85).

El MGEE reconoce que lo fundamental en la gestión escolar son los procesos de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo de las competencias de los estudiantes en el marco del aprender a aprender como elemento clave de la educación reconocido por la Unesco. Se estructura por medio de los subsecuentes elementos o aspectos del proceso educativo: estándares para la educación básica, aprendizaje permanente, asesoramiento y acompañamiento docente, principios, componentes, herramientas, y comunidad educativa.

El mencionado modelo se sustenta en los subsiguientes principios: equidad, pertinencia, relevancia, eficacia, eficiencia, autonomía responsable, corresponsabilidad, transparencia y rendición de cuentas, y flexibilidad en las prácticas y relaciones. Y los componentes del modelo son el liderazgo compartido, el trabajo colaborativo, la planeación estratégica, la participación social responsable, y la evaluación para la mejora continua.

Las herramientas del modelo son las dimensiones, el plan estratégico —a mediano y corto plazo—, el portafolio institucional, y el pizarrón de autoevaluación.

En la comunidad educativa, el modelo considera los sucesivos elementos: estudiantes, docentes, directivos, supervisores, jefes del sector, autoridades del sistema educativo, y comunidad nacional y local.

La gestión escolar se fundamenta en el estudio de todo lo que acontece en las instituciones educativas, pero la dinámica escolar es muy compleja y tornadiza que hace imposible identificar y definir todos los elementos; por eso, es necesario dividirla en sus piezas o dimensiones más representativas con el fin de estudiarla de manera exhaustiva para observar en pormenor y tomar decisiones en consecuencia. “Las dimensiones son herramientas para observar, criticar e interpretar lo que sucede al interior de la organización y del funcionamiento cotidiano de la escuela” (SEP, 2010, p. 67).

Las dimensiones de gestión escolar definidas por el MGEE son las siguientes: pedagógica curricular, administrativa y participación social.

En el sistema educativo de nivel básico de la República del Perú, que se sustenta en la teoría de la gestión educativa estratégica y la gestión basada en procesos, se reconocen los subsiguientes niveles de gestión educativa: el nivel de todo el sistema, el nivel regional y local, y el nivel de las instituciones educativas. Los dos primeros niveles de gestión se encargan de orientar, asesorar y garantizar los procesos de gestión de las instituciones educativas (Ministerio de Educación [Minedu], 2016a, 2016b, 2019).

En el proceso de gestión de las instituciones educativas de nivel de educación básica de la República del Perú se consideran cuatro dimensiones de gestión: institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [Unesco], 2011).

La dimensión institucional hace referencia a los aspectos de estructura organizacional que permiten su funcionamiento y comprende tanto las estructuras formales —como los organigramas, la organización de actividades y procesos y los usos del tiempo y de los espacios— así como las estructuras informales de amplia complejidad —como los modos de vincularse, las prácticas cotidianas de relacionarse, los ritos y ceremonias y la compleja red de relaciones culturales que distinguen a las instituciones educativas—. Los principales indicadores de la dimensión institucional son los subsiguientes: manual de organización, manual de procesos, manual de funciones, reglamento interno de trabajo, comités de trabajo, canales de comunicación y usos del tiempo y de los espacios.

La dimensión pedagógica constituye, como en los demás modelos indicados precedentemente, el aspecto nuclear del proceso educativo en las instituciones escolares. Esta dimensión engloba la concepción filosófica y científica de la pedagogía, los contenidos curriculares, el proceso de aprendizaje-enseñanza (las relaciones con los estudiantes y los estilos de enseñanza), las estrategias y metodologías didácticas, los recursos y materiales didácticos, los procesos de evaluación y los procesos de gestión de

competencias de los docentes. Los principales indicadores de esta dimensión son los sucesivos: planes y programas curriculares, enfoque pedagógico, estrategias didácticas, proceso de aprendizaje-enseñanza, relaciones con los estudiantes, estilos de enseñanza, capacitación docente, sistema de evaluación, orientación y tutoría.

La dimensión administrativa abarca la gestión del talento humano, la gestión de los recursos, la seguridad e higiene, los procesos de flujo y control de información, el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias, y la supervisión de las funciones que permitan conciliar los intereses personales y grupales. Los indicadores de esta dimensión son los siguientes: presupuestos, gestión de talento docente, gestión de recursos, mantenimiento de infraestructuras y administración de la jornada laboral del personal docente, administrativo y de servicios.

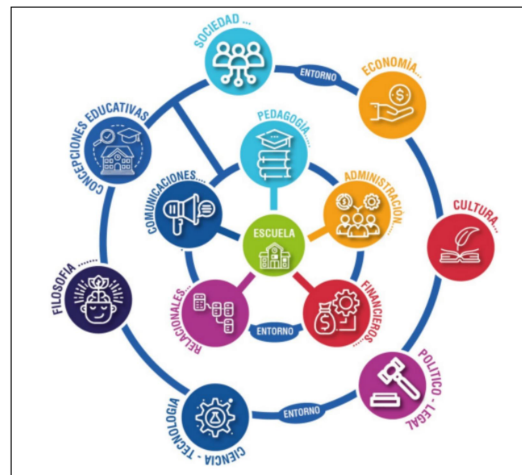
La dimensión comunitaria involucra un conglomerado de procesos que permiten a las instituciones educativas relacionarse con la comunidad circundante, que abarca el entorno social e interinstitucional como son los padres de familia, las organizaciones comunales, las organizaciones locales privadas y públicas, las municipalidades, entre otros, con el propósito de establecer alianzas para el desarrollo de los procesos educativos de las escuelas.

El sistema de gestión de las instituciones educativas del nivel de educación básica en la República del Perú reconoce los siguientes instrumentos de gestión: Proyecto Educativo Institucional (PEI), Proyecto Curricular de la Institución Educativa (PCI), Plan Anual de Trabajo (PAT), Reglamento Interno (RI), Manual de Organización y Funciones (MOF) e Informe de Gestión Anual (IGA) (Ministerio de Educación [Minedu], 2018).

En la concepción o enfoque complejo, las instituciones educativas o escuelas son sistemas muy complejos que presentan múltiples y paradójicos elementos; son “sistemas complejos adaptativos con significativas capacidades de innovación, creatividad, proactividad, aprendizaje y mejora continua” (Narvée et al., 2011, p. 33). Son una especie de redes interrelacionadas donde las partes influyen en el todo, las partes se influyen mutuamente y el todo influye en las partes, no de manera lineal, sino de manera múltiple y en doble dirección —a modo de una relación dialéctica donde las causas se convierten en efectos y estos en aquellas—. Son redes intrincadas que conforman nodos de interrelación que propician las modificaciones pequeñas o cambios cualitativos en el comportamiento del sistema escuela o institución educativa; como tales, son sistemas impredecibles, indeterminables a simple vista y que necesitan ser estudiadas como unidades únicas; son sistemas que tienen capacidad de autoorganización, de carácter negantrópico (negación o antídoto contra los efectos entrópicos), autocontrol (capacidad del sistema de generar mecanismos de orden, adaptación y equilibrio activo). Por tanto, las escuelas como sistemas complejos son abiertas y ambiguas donde las posibilidades de cambio y adaptación son infinitas; “son entidades en las que tiene lugar cierta actividad organizada, pero no funcionan como si fuesen estructuras racionales o sistemas compactos puesto que las condiciones internas en las cuales operan (complejidad, turbulencia, inestabilidad, ambigüedad...) no lo permiten” (Nieto, 2003, p. 9).

Desde esta concepción compleja, en las escuelas se identifican dimensiones endógenas constituidas por los elementos pedagógicos (curriculares y didácticos), administrativos, financieros, relacionales y comunicacionales, así como dimensiones exógenas conformadas por los macrosistemas sociedad, economía, cultura, político-legal, ciencia-tecnología, filosofía (fundamentos) y concepciones educativas. Esta compleja interrelación dinámica de los factores endógenos y exógenos de las escuelas se puede observar en la Figura 4.

Las dimensiones exógenas y endógenas descritas anteriormente son factores en permanente proceso de cambio y desarrollo; por mejor decir, son dinámicas, capaces de autodesarrollarse o de autopoiesis, altamente interrelacionadas y que forman nodos internos de acuerdo al desenvolvimiento de sus propios elementos consustanciales que generan movimientos de desarrollo de carácter multidimensional.



**Figura 4.** Dimensiones endógenas y exógenas de las instituciones educativas

En los factores exógenos, denominados también contextuales o ambientales, se produce una infinidad de interacciones, intercambios y encuentros en forma de círculos virtuosos de desarrollo propio; es el espacio donde se forman urdimbres o redes infinitas de naturaleza muy compleja donde la captación o conocimiento absoluto y total es imposible, pero sí posible el conocimiento de sus tendencias y de los dilemas de los nodos que se van formando a lo largo tiempo, con los cuales se pueden desarrollar procesos de gestión en las escuelas.

Lo mismo ocurre en la dinámica de los factores endógenos de las escuelas, sujetos a una dinámica de circularidad compleja de interrelaciones dialécticas, donde conviven el orden y el desorden, la estabilidad y el caos, la centralización y la descentralización, así como la autodeterminación; a una dinámica de relaciones multifacéticas de gran complejidad no solo entre dichos factores endógenos, sino también en la dinámica interna de cada uno de los factores, tal como se muestra en la Figura 5.



**Figura 5.** Dimensiones endógenas de las escuelas y sus dimensiones

La dinámica de las interrelaciones que se producen entre las dimensiones de la escuela (pedagógico-curricular-didáctica, administración, finanzas, relacional y comunicacional), así como entre



los componentes de cada dimensión, generando re-organizaciones en las escuelas, se origina en tres perspectivas: (a) los círculos polirrelacionales, concernientes a todas las relaciones entre las dimensiones y entre los elementos que forman los círculos que permiten interactuar de la manera más diversa y contradictoria, cuyo conocimiento permite la gestión de los mismos. (b) Las relaciones dialógicas, donde los resultados son de las relaciones de sus propios componentes que ensamblan principios y nociones que se excluyen entre sí, pero que son propios de la realidad que no es posible ignorar; por eso, la dialógica introduce pluralidades, separaciones, oposiciones, lucha de contrarios y retroactividades. (c) Y la causalidad compleja, propia de los sistemas abiertos y dinámicos, donde la relación lineal de causa y efecto ha sido superada, la causalidad ha perdido su omnipotencia de generar efecto y este su omnidependencia de la causa, y la causalidad compleja es circular e interrelacional (Morin, 2000, 2005; Unesco, 2003).

Los círculos polirrelacionales, las relaciones dialógicas y la casualidad compleja tienen lugar tanto en las dimensiones como en los elementos de las dimensiones, así como en la estructura de elementos de los elementos de las instituciones educativas. Y la La gestión educativa, desde la teoría de la complejidad, implica reconocer la coexistencia, convivencia y actualidad de las contradicciones, la naturaleza de las interrelaciones de las dimensiones, los círculos polirrelacionales, las relaciones dialógicas y los círculos de causalidad que son propios de cada institución educativa y que deben ser compartidos por la comunidad escolar para definir proyectos concretos de educación integral acordes con las características de los estudiantes.

La gestión de las instituciones escolares, desde la concepción holística, reconoce las dimensiones que establece la complejidad y aplica los principios del sistema abierto y flexible con un enfoque omninivel y omniquadrante; por mejor decir, abarca las distintas olas de la existencia del ser humano en sus aspectos físico-mental-espiritual (omninivel) y las dimensiones humanas del yo, nosotros y ello (omniquadrante). La gestión holística de las escuelas pone especial énfasis en el estudio de ser humano como ser multifacético capaz de trascender e implicar en una unidad las dimensiones cuerpo-mente en lo espiritual sustentado por la filosofía perenne, la ciencia y las artes en general. En este respecto, destaca las dimensiones humanas de formación individual, comunitaria y universal en el sentido de tomar conciencia de la unidad hombre-kosmos (Wilber, 2001, 1994; De Paz, 2007). Debido a la amplitud y complejidad de la gestión desde esta perspectiva holística, continuaremos en un próximo manuscrito.

## Consideraciones finales

La gestión de las escuelas se fundamenta en las teorías científicas de la educación, la psicología, la economía, la sociología, las neurociencias, la biología, la biología molecular y demás ciencias recientes que modifican nuestras teorías sobre el hombre y su contexto, las ciencias administrativas de la gestión y la toma de decisiones, así como en las tecnologías que se derivan de las ciencias indicadas, pero también en la epistemología y en las teorías de las ciencias y la filosofía que guían los procesos educativos y subyacen a los procesos de gestión. El soporte específico de la gestión de las escuelas lo constituye los modelos de gestión establecidos por las ciencias administrativas.

En el enfoque clásico de la ciencia positivista de la administración, las escuelas se consideran máquinas perfectas con una relación unidimensional de causa-efecto. La gestión consiste en descomponer el trabajo educativo en sus partes, asignar responsabilidades y tareas, definir procedimientos para cada actividad, definir puestos de trabajo y coordinar de manera constante. Para que la gestión sea eficiente y eficaz, las escuelas deben disponer de manuales de organización y funciones, así como de manuales de procedimientos. En este enfoque, gestión y administración son sinónimos y la primera se define como la capacidad de articular los recursos que disponen las escuelas para alcanzar los fines y objetivos establecidos.

En las organizaciones educativas de nivel básico de la República del Perú, persiste la tendencia del enfoque clásico de la administración, en especial en las escuelas rurales. Por ello, es urgente superar

estos rezagos a través de procesos de real empoderamiento estratégico de directores y docentes, así como de programas de formación y desarrollo permanente en gestión educativa.

El enfoque de gestión estratégica planificada, al considerar a las organizaciones escolares o escuelas como sistemas abiertos, conceptualiza a la gestión escolar como el proceso de posicionamiento de estas en el contexto social mediante el establecimiento consensuado de estrategias derivadas del estudio de las propias escuelas y de su contexto social. Por eso, desarrolla los procesos de planificación, organización, dirección y control.

En la República del Perú y en toda América Latina y el Caribe, la gestión sistémica en la versión de la teoría de la gestión estratégica orienta y fundamenta la práctica de la gestión educativa tanto de la totalidad de los sistemas educativos como de sus subsistemas, destacando como estrategia política la contemplación de las escuelas como unidades bases de la gestión, puesto que en ellas tienen lugar los procesos educativos de aprendizaje.

La gestión educativa, en el enfoque complejo, involucra la actuación o realización de acciones para lograr las finalidades y los objetivos de las instituciones educativas. La gestión educativa es el ligado de acciones que se ejecutan en las escuelas o en cualquier otro nivel del sistema educativo relacionadas con la planificación, organización, coordinación, evaluación, toma de decisiones, definición de estrategias, delegación, empoderamiento y sistemas de poder y, por lo regular, con las vinculaciones y coordinaciones entre la comunidad educativa y la sociedad civil con fines educativos.

La gestión de las instituciones educativas, en la *kosmovisión* holística, implica la toma de conciencia de los principios y la praxis en la referida *kosmovisión*, la implicación sincera y permanente de todos los involucrados en los procesos de educación, y desarrollo de una verdadera comunidad educativa comprometida con la visión y transformación integral del ser humano. Por mejor decir, la gestión escolar es un proceso permanente de ajuste intersubjetivo de la visión, misión y la finalidad de las instituciones educativas sustentado en procesos de comunicación permanente.

El proceso de gestión, por su naturaleza compleja y dinámica, demanda de los gestores competencias, capacidades, habilidades y destrezas de tipo cognitivo, filosófico, científico, político-legal e ideológico que sustentan su accionar; técnicas y procedimientos de operación de los procesos implicados en la educación; así como de cualidades artísticas, intuitivas, imaginativas, y dotes de soñador y jugador experimentado para apostar por los grandes ideales educativas de la comunidad.

En la concepción clásica o positivista de las organizaciones educativas, la gestión formaba parte de la administración que desarrollaba los procesos de planificación, organización, dirección y control como elementos desligados y básicamente referidos a las acciones que tenían lugar en las aulas y no en las escuelas.

La gestión educativa estratégica o pospositivista, conocida también como sistema de gestión sociotécnica, reconoce las subsecuentes dimensiones de la gestión escolar: gestión académica (pedagógica-curricular), gestión administrativo-financiera, gestión de convivencia y comunal (cultural y comunitaria) y gestión de procesos (organizacional-operativa), con algunas breves modificaciones como la dimensión institucional.

En el sistema educativo de nivel básico de la República del Perú, se distinguen los sucesivos niveles de gestión educativa: nivel de todo el sistema, nivel regional y local, y nivel de las instituciones educativas. Los dos primeros niveles de gestión se encargan de orientar, asesorar y garantizar los procesos de gestión de las instituciones educativas. Asimismo, en la gestión de las instituciones educativas de nivel de educación básica de la República del Perú, se reconocen cuatro dimensiones de gestión: institucional, pedagógica, administrativa y comunitaria.

En la concepción compleja de las escuelas, se identifican dimensiones endógenas conformadas por elementos pedagógicos (curriculares y didácticos), administrativos, financieros, relacionales y

comunicacionales, así como dimensiones exógenas constituidas por los macrosistemas sociedad, economía, cultura, político-legal, ciencia-tecnología, filosofía (fundamentos) y concepciones educativas.

La gestión de las instituciones escolares, desde la concepción holística, reconoce las dimensiones que establece la complejidad y aplica los principios del sistema abierto y flexible con un enfoque omnínivel y omniquadrante que abarca las distintas olas de la existencia del ser humano en sus aspectos físico-mental-espiritual (omnínivel) y las dimensiones humanas del yo, nosotros y ello (omniquadrante). La gestión holística de las escuelas pone especial acentuación en el estudio de ser humano como ser multifacético capaz de trascender e implicar en una unidad las dimensiones cuerpo-mente en lo espiritual.

## Agradecimientos

A nuestras instituciones y compañeros colaboradores.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Aguerrondo, I. (1996). *La escuela como organización inteligente*. Troquel.
- Aguerrondo, I. (1998). *América Latina y el desafío del tercer milenio: educación de mejor calidad con menores costos*. Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe (Preal).
- Aguerrondo, I. (1999). *El nuevo paradigma de la educación para el siglo XXI*. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). <http://surl.li/byopof>
- Aguerrondo, I. y Vaillant, D. (2015). *El aprendizaje bajo la lupa: nuevas perspectivas para América Latina y el Caribe* (M. Martínez-Salgado, ed.). Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef).
- Ansión, J. (2008). Una gestión educativa culturalmente pertinente. En C. Díaz y B. Alfaro (eds.), *La formación en gestión de la educación: tendencias y experiencias desde los postgrados* (pp. pp. 171-177). Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).
- Arroyave, D. (2003). La revolución pedagógica precedida por la revolución del pensamiento: un encuentro entre el pensamiento moriniano y la pedagogía. En D. Arroyave, E. Domínguez, J. Jiménez, S. Londoño, E. Lleras, R. Gómez, J. Moreno S. Osório, Y. Romero, L. Ruiz, N. Vallejo-Gómez y M. Velilla (eds.), *Manual de iniciación pedagógica al pensamiento complejo* (pp. 359-397). Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco).
- Barber, M. y Mourshed, M. (2008). *Cómo hicieron los sistemas educativos con mejor desempeño del mundo para alcanzar sus objetivos* (P. Quintairo, trad.). Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe (Preal).
- Betancourt, E. (2002). *La gestión educativa ante la violencia intrafamiliar en estudiantes de básica primaria del sector oficial, urbano-Melgar (Tol)* [Tesis de maestría, Universidad de La Salle]. Ciencia Unisalle. <https://ciencia.lasalle.edu.co/>
- Caicedo, C. y Cortés, C. (2011). Enfoque sistémico de la organización, la tecnología y los modelos de gestión. *Ingeniería e Investigación*, (37), 72-90. <https://doi.org/10.15446/ing.investig.n37.20941>
- Casassus, J. (2005). La gestión educativa en América Latina: problemas y paradigmas. En R. Cuenca, E. González y F. Muñoz (eds.), *La democratización de la gestión educativa: modelos de gestión*,

- procesos de participación y descentralización educativa* (pp. 97-125). ACDI, AECI, DFID, GTZ, USAID.
- Casassus, J. (2009). Marcos conceptuales para el análisis de los cambios en la gestión de los sistemas educativos. En E. Campos, A. González, O. Hernández, M. Esparza, M. Mendizábal, J. Fuentes, R. Martín, C. Goñi, M. Mendoza y J. Cruz (comps.), *Antología de gestión escolar* (pp. 13-30). Secretaría de Educación Pública (SEP, México).
- Chacón, L. (2014). Gestión educativa del siglo XXI: bajo el paradigma emergente de la complejidad. *Omnia*, 20(2), 150-161. <http://surl.li/mmluvvm>
- Codina, L. (2017). *Revisiones de la literatura y cómo llevarlas a cabo con garantías: systematic reviews y SALSA Framework*. <http://surl.li/wdniqo>
- Codina, L. (2018). *Revisiones sistematizadas para trabajos académicos: conceptos, fases y bibliografía*. <http://surl.li/rovvce>
- Codina, L. (2020). Cómo hacer revisiones bibliográficas tradicionales o sistemáticas utilizando bases de datos académicas. *Revista ORL*, 11(2), 139-153. <https://doi.org/10.14201/orl.22977>
- Consejo Nacional de Educación de la República del Perú. (2006). *Proyecto Educativo Nacional al 2021*. CNE. <https://repositorio.minedu.gob.pe/>
- Consejo Nacional de Educación de la República del Perú. (2014). *Gestión eficaz para fortalecer la Escuela Pública*. CNE. <https://repositorio.minedu.gob.pe/>
- Consejo Nacional de Educación de la República del Perú. (2019). *Proyecto educativo nacional al 2021: balance y recomendaciones 2017-2018*. CNE. <https://repositorio.minedu.gob.pe/>
- Correa, A., Álvarez, A. y Correa, S. (s. f.). *La gestión educativa un nuevo paradigma*. Fundación Universitaria Luis Amigó.
- De Paz, D. (2007). *Escuelas y educación para la ciudadanía global: una mirada transformadora*. Intermón Oxfam.
- Díaz, C. y Alfaro, B. (2008). *La formación en gestión de la educación: tendencias y experiencias desde los postgrados*. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).
- Díez, E. (2016). *Introducción a la organización escolar*. Universidad de León. <http://surl.li/ptmqud>
- Gairín, J. (2015). La gestión escolar: un espacio para la mejora. *GestiónArte* (1-2), 2-9. <http://surl.li/lxaxya>
- Garant, M. (2008). *Tendencias de la formación en gestión de la educación en Europa*. En C. Díaz y B. Alfaro (eds.), *La formación en gestión de la educación: tendencias y experiencias desde los postgrados* (pp. pp. 113-140). Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).
- Giménez, A. (2016). El papel de la gestión de centros educativos en un modelo de aprendizaje basado en competencias. *Páginas de Educación*, 9(1), 1-24. <https://doi.org/10.22235/pe.v9i1.1164>
- Gómez, L. y Macedo, J. (2010). Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI. *Investigación Educativa*, 14(26), 39-49. <http://surl.li/slntxy>
- González, A. (2017). Educación holística: el arte de llegar a ser lo somos en esencia. *Voces de la Educación*, 2(2), 56-61. <http://surl.li/cutxbu>
- González, M. (2003). Las organizaciones escolares: dimensiones y características. En M. González (coord.), *Organización y gestión de centros escolares: dimensiones y procesos* (pp. 25-40). Pearson Educación.

Ropa-Carrión, B., Alama-Flores, M., Carranza-López, A. O., Flores-Miranda, C., & Ruiz-Espinoza, J. E. (2024). Gestión de las escuelas en el nuevo milenio: Un compromiso con el aprendizaje generacional. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS013122024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.103>

Grant, M. y Booth, A. (2009). A typology of reviews: an analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health Information and Libraries Journal*, 26, 91-108. <https://doi.org/10.1111/j.1471-1842.2009.00848.x>

Kumar, S. (2004). Human-scale education: re-inventing schools to meet real needs. *Green Teacher: Education for Planet Earth*, 1(73), 9-13.

Letor, C. (2008). Implementar dinámicas de aprendizaje organizacional en el colegio: un desafío para la gestión de las organizaciones educativas. En C. Diaz y B. Alfaro (eds.), *La formación en gestión de la educación: tendencias y experiencias desde los postgrados* (pp. 159-170). Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

Ministerio de Educación de la República del Perú. (2016a). *Planificación escolar: la toma de decisiones informadas*. Minedu. <https://repositorio.minedu.gob.pe/>

Ministerio de Educación de la República del Perú. (2016b). *Lineamientos para la gestión educativa descentralizada*. Minedu. <https://repositorio.minedu.gob.pe/>

Ministerio de Educación de la República del Perú. (2018). *¿Cómo elaborar instrumentos de gestión institucional inclusivos?* Minedu. <http://surl.li/xgezsi>

Ministerio de Educación de la República del Perú. (2019). *Norma que regula los instrumentos de gestión de las instituciones educativas y programas de educación básica*. Minedu. <https://repositorio.minedu.gob.pe/>

Morin, E (2005). *Paradigma perdido: ensayo de bioantropología* (D. Bergadà, trad.). Kairos.

Morin, E. (2000). *La mente bien ordenada: los desafíos del pensamiento del nuevo milenio* (J. Buxó-Dulce, trad.). Seix Barral.

Narváez, M., Gutiérrez, C. y Senior, A. (2011). Gestión organizacional: una aproximación a su estudio desde el paradigma de la complejidad. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 17(2), 27-48. <https://doi.org/10.54642/rvac.v17i2.3234>

Nieto, J. (2003). Perspectivas teóricas de la organización escolar. En M. González (coord.), *Organización y gestión de centros escolares: dimensiones y procesos* (pp. 1-23). Pearson Educación.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2003). *Manual de iniciación pedagógica al pensamiento complejo*. Unesco.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Unesco.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2015). *Replantear la educación: ¿hacia un bien común mundial?* Unesco.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2016). *Educación para la ciudadanía mundial: preparar a los educandos para los retos del siglo XXI*. Unesco.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2017). *15 claves de análisis para apuntalar la agenda educativa 2030*. Unesco.

Osho. (1993). *El nuevo niño* (S. Anand-Sattwo, trad.). Mutar.

Ottone, E. y Hopenhayn, M. (2007). Desafíos educativos ante la sociedad del conocimiento. *Pensamiento Educativo: Revista de Investigación Educativa Latinoamericana*, 40(1), 13-29. <http://surl.li/pwdgdi>

Ropa-Carrión, B., Alama-Flores, M., Carranza-López, A. O., Flores-Miranda, C., & Ruiz-Espinoza, J. E. (2024). Gestión de las escuelas en el nuevo milenio: Un compromiso con el aprendizaje generacional. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS013122024.

<https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.103>

Paredes, L., Sánchez, F. y Badillo, M. (2018). La gestión escolar como nuevo escenario para impulsar calidad educativa frente a un contexto competitivo. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 10(1), 1611-1631. <http://surl.li/fikuql>

Pozner de Weinberg, P. (2008). *El directivo como gestor de aprendizajes escolares*. Aique.

Rico, A. (2016). La gestión educativa: hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia*, 12(1), 55-70. <https://doi.org/10.18634/sophiaj.12v.1i.445>

Rodríguez, D. (2006). Dimensión institucional, cultural y micropolítica: claves para entender las organizaciones educativas. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 9(1), 1-14. <http://surl.li/bhauel>

Ropa-Carrión, B. y Alama-Flores, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>

Ropa-Carrión, B., Alama-Flores, M. y Flores-Arteaga, A. M. (2024). Naturaleza de las organizaciones educativas. *Revista Científica de la UCSA*, 11(1), 78-107. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2024.011.01.078>

Sánchez, A. (2013, 18 de noviembre). *¿Administración o gestión educativa?: un ejercicio conceptual* [Ponencia]. XII Congreso Nacional de Investigación Educativa, Guanajuato, México. <http://surl.li/yhowki>

Sander, B. (2016). Nuevas tendencias en la gestión educativa: democracia y calidad. *Revista Interamericana de Desarrollo Educativo*, 40(123-125), 29-40.

Secretaría de Educación Pública de los Estados Unidos Mexicanos. (2010). *Modelo de gestión educativa estratégica*. SEP. <http://surl.li/nrmssz>

Sime, L. (2008). Formación de profesionales con capacidad investigadora: el reto del postgrado universitario. En C. Díaz y B. Alfaro (eds.), *La formación en gestión de la educación: tendencias y experiencias desde los postgrados* (pp. 179-187). Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

Spinelli, H. (2017). Gestión: prácticas, mitos e ideologías. *Salud Colectiva*, 13(4), 577-597. <https://doi.org/10.18294/sc.2017.1283>



Torres, S. y Mejía, A. (2006). Una visión contemporánea del concepto de administración: revisión del contexto colombiano. *Cuadernos de Administración*, 19(32), 111-133. <http://surl.li/fxkdat>

Wilber, K. (1994). *Los tres ojos del conocimiento: la búsqueda de un nuevo paradigma* (D. González, trad.). Kairós.

Wilber, K. (2001). *Una teoría de todo: una visión integral de la ciencia, la política, la empresa y la espiritualidad* (D. González, trad.). Kairós.

## Asma y rinitis alérgica: Una vía una enfermedad. Control de pacientes asmáticos adolescentes

### *Asthma and allergic rhinitis: One path one disease. Control of adolescent asthmatic patients*

Velmar Alberto, Quintero  

Departamento Clínico Integral del Norte. Escuela de Medicina-Sede Carabobo. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Carabobo  
Venezuela.

## Resumen

El asma y la rinitis alérgica en adolescentes con control inadecuado conllevan desafíos significativos, como el ausentismo escolar y problemas emocionales derivados de estas condiciones. El objetivo de la investigación es establecer un marco teórico que considere el asma y la rinitis alérgica como una única entidad patológica, facilitando así un mejor manejo de ambas enfermedades. Bajo un enfoque cualitativo, basado en el pensamiento complejo, se exploraron diferentes perspectivas sobre la interrelación entre estas condiciones. Se realizaron entrevistas a profundidad con seis adolescentes diagnosticados con asma y rinitis alérgica, así como con sus familiares y tres médicos especialistas (neumólogo, otorrinolaringólogo y pediatra adolescentólogo). A partir del análisis del discurso, se identificaron cuatro categorías emergentes: síntomas, afectación, asociación rinitis-asma y tratamiento. Los resultados indican que los participantes reconocen la necesidad de un enfoque integral en el tratamiento, considerando “una vía aérea, una única enfermedad”. Este enfoque no solo mejora la comprensión de las interrelaciones entre ambas condiciones, sino que también sugiere que un manejo coordinado podría optimizar el control del asma en adolescentes. En conclusión, se resalta la importancia de integrar el tratamiento de la rinitis alérgica y el asma para mejorar la calidad de vida de los pacientes jóvenes..

**Palabras Clave:** asma, rinitis alérgica, control del asma, paciente adolescente.

## Abstract

Asthma and allergic rhinitis in adolescents with inadequate control lead to significant challenges, such as school absenteeism and emotional problems stemming from these conditions. The objective of the research is to establish a theoretical framework that considers asthma and allergic rhinitis as a single pathological entity, thus facilitating better management of both diseases. Using a qualitative approach based on complex thinking, different perspectives on the interrelationship between these conditions were explored. In-depth interviews were conducted with six adolescents diagnosed with asthma and allergic rhinitis, as well as with their families and three medical specialists (a pulmonologist, an otolaryngologist, and an adolescent pediatrician). From the discourse analysis, four emerging categories were identified: symptoms, impact, rhinitis-asthma association, and treatment. The results indicate that participants recognize the need for an integrated approach to treatment, considering “one airway, one disease.” This approach not only improves the understanding of the interrelationships between both conditions but also suggests that coordinated management could optimize asthma control in adolescents. In conclusion, highlights the importance of integrating the treatment of allergic rhinitis and asthma to improve the quality of life of young patients..

**Keywords:** ethics, researcher, ethical principles.

Recibido/Received	17-08-2024	Aprobado/Approved	18-11-2024	Publicado/Published	17-12-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

El asma y la rinitis alérgica son enfermedades respiratorias crónicas que frecuentemente coexisten, afectando de manera significativa la calidad de vida de los adolescentes. La teoría de "**una vía, una enfermedad**" sugiere que ambas condiciones deben ser tratadas de forma integrada, dado su interrelación fisiopatológica. Diversos estudios han demostrado que un tratamiento adecuado de la rinitis puede mejorar el control del asma (Serrano et al., 2005; Licari et al., 2017).

La coexistencia del asma y la rinitis alérgica ha sido objeto de investigación durante más de cinco décadas. Se ha documentado que hasta el 80% de los pacientes asmáticos también padecen rinitis alérgica, lo que pone en evidencia la interrelación entre ambas condiciones (Licari et al., 2017). Esta alta tasa de comorbilidad sugiere que comparten mecanismos patológicos similares, lo que refuerza la idea de que deberían ser tratadas como una sola entidad. La inflamación crónica en las vías respiratorias superiores puede contribuir a un aumento en la hiperreactividad bronquial, lo que a su vez puede dificultar el control del asma (Feng et al., 2022).

Desde una perspectiva epidemiológica, se estima que el asma afecta aproximadamente al 10-15% de los adolescentes en países desarrollados, mientras que las tasas de rinitis alérgica pueden alcanzar hasta el 30% (Licari et al., 2017). Estos datos subrayan la magnitud del problema y resaltan la urgencia de abordar estas condiciones desde un enfoque integrado.

Los jóvenes afectados por estas condiciones suelen experimentar limitaciones en sus actividades diarias, dificultades académicas y problemas emocionales. La ansiedad y la depresión son comunes entre los adolescentes asmáticos, exacerbadas por la incertidumbre sobre su salud y las limitaciones impuestas por sus síntomas (Vidal & Matamala, 2013). Además, el ausentismo escolar es un problema recurrente; muchos adolescentes informan que sus síntomas les impiden asistir a clases o participar en actividades extracurriculares. Esto no solo afecta su rendimiento académico sino también su desarrollo social.

Los trastornos psiquiátricos asociados con el asma y la rinitis pueden tener consecuencias a largo plazo. La presencia simultánea de estas condiciones puede agravar los síntomas psicológicos, creando un ciclo vicioso donde el mal control del asma contribuye a problemas emocionales, lo que a su vez dificulta el manejo efectivo del asma. Por lo tanto, es esencial considerar tanto los aspectos físicos como emocionales en el tratamiento integral de estos pacientes.

Se propone establecer un marco teórico que considere el asma y la rinitis alérgica como una única entidad patológica, con el propósito de mejorar el control del asma en adolescentes mediante un enfoque de tratamiento integrado. Para alcanzar este propósito, se plantean varias especificidades: en primer lugar, evaluar la prevalencia de síntomas de rinitis alérgica en adolescentes asmáticos y su impacto en el control del asma. En segundo lugar, se analizará la relación entre la presencia de eosinofilia y el control del asma en pacientes con rinitis alérgica. Además, se buscará identificar las barreras en el tratamiento actual del asma que no consideran los síntomas nasales y su efecto en el control de la enfermedad. Por último, se propondrá un enfoque terapéutico integral que incluya el tratamiento de la rinitis alérgica para mejorar el control del asma en adolescentes y se validará la efectividad de este enfoque a través de estudios de caso y entrevistas con pacientes, familiares y especialistas.

Las interrogantes que guiaron este estudio son las siguientes: ¿cuál es la prevalencia de síntomas de rinitis alérgica en adolescentes asmáticos y cómo afecta esto el control del asma? ¿Existe una relación significativa entre la eosinofilia y el control del asma en pacientes con rinitis alérgica? ¿Qué barreras existen en el tratamiento actual del asma que no consideran los síntomas nasales? ¿Cómo puede un enfoque terapéutico integral que incluya el tratamiento de la rinitis alérgica mejorar el control del asma en adolescentes? Finalmente, se indagará sobre los resultados observados en el control del asma en adolescentes al aplicar un enfoque terapéutico integral.



## El recorrido metódico: Conociendo el asma y rinitis alérgica

La investigación se enmarca dentro del paradigma cualitativo, sustentada en la episteme del Pensamiento Complejo propuesto por Edgar Morin. Este enfoque sugiere que el mundo es una "totalidad organizada de una manera muy compleja", lo que implica que el pensamiento humano debe ser investigado de manera dinámica y no lineal. Desde esta perspectiva, se abordan diversas miradas epistemológicas que promueven la comprensión de la rinitis alérgica y el control del asma desde una cosmovisión holística, complementaria, dialógica y recursiva. Este enfoque permite captar la interrelación entre las condiciones y sus efectos en la salud de los adolescentes, así como las múltiples dimensiones que influyen en su manejo.

La muestra del estudio fue de carácter prospectivo, explicativo, no experimental y no probabilística, seleccionándose intencionadamente a seis adolescentes asmáticos, seis familiares y tres expertos (un médico neumólogo, un otorrinolaringólogo y un pediatra adolescentólogo). Los criterios de inclusión para los pacientes fueron: adolescentes entre 12 y 19 años con diagnóstico de asma alérgica según la Iniciativa Global para el Asma (GINA), que presentaran rinitis alérgica y exacerbaciones de los síntomas en el último mes, además de contar con pruebas de sensibilización positivas (Tabla 1). La recolección de información se llevó a cabo mediante entrevistas a profundidad, las cuales fueron organizadas a través de un proceso de categorización que incluyó unidades de análisis, códigos nominales y categorías. El sustento teórico sobre la rinitis alérgica y el asma como una entidad nosológica se construirá a partir del análisis de las categorías emergentes obtenidas en este proceso.

**Tabla 1.** Características de los adolescentes con asma alérgica

Pacientes	IgE Específica	Pápula = 3 mm	Valor Absoluto de Eosinofilo (VR hasta 200 $\mu$ l)	IgE Total (UI/ml) (VR hasta 120)
1	<i>Dermatophagoides</i>		400	137,30
2	<i>pteronyssinus</i>	20		
5	<i>D. farinae</i>	18	600	151,40
6	<i>Blomia tropicalis</i>	5	1000	250,90
			500	145,80
	<i>D. pteronyssinus</i>	25		
	<i>D. farinae</i>	25		
3	<i>Blomia tropicalis</i>	5	800	158,40
	Polen	5		
	Perro	5		
4	Gato	5		
	Pimienta blanca	5	400	137,50

VR: Valor de referencia

## Transitando por la enfermedad, de lo biológico a lo social

La Tabla 2 presenta una visión integral de la interrelación entre la rinitis alérgica y el asma, destacando hallazgos comunes que revelan cómo los síntomas de ambas condiciones afectan la calidad de vida de los pacientes. Se identifican desencadenantes ambientales, como el frío y la humedad, que agravan las crisis asmáticas, así como la severidad clínica de los episodios, que a menudo requieren atención médica urgente y hospitalización. Los referentes teóricos respaldan la conexión entre rinitis y asma, enfatizando la necesidad de un enfoque terapéutico integral que aborde simultáneamente ambas condiciones. Además, las categorías emergentes subrayan el impacto en la vida familiar y escolar, así como la frustración con tratamientos que frecuentemente resultan ineficaces, lo que resalta la importancia de personalizar las estrategias terapéuticas para mejorar el bienestar general de los pacientes.

Los síntomas se dividen en dos categorías: síntomas de vías respiratorias altas y bajas. Los pacientes describen experiencias intensas, como "estornudos severos" y "disnea", que reflejan la complejidad de las manifestaciones asmáticas. Por ejemplo, un paciente menciona que "cuando empezaba el asma, empezaban los estornudos severos", lo que indica una conexión clara entre la rinitis

alérgica y las crisis asmáticas. Además, el llanto y la cianosis (labios morados) son signos alarmantes que subrayan la gravedad de la situación. Esta relación entre los síntomas de las vías respiratorias altas y bajas sugiere que el asma no debe ser considerado un problema aislado, sino parte de un sistema más amplio que incluye factores ambientales, genéticos y emocionales.

**Tabla 2.** Interrelación entre rinitis alérgica y asma según declaración de familiares de adolescentes

Hallazgos comunes	Referentes teóricos	Categorías emergentes	Postura investigativa
<b>Interrelación entre síntomas de rinitis y asma</b>	La rinitis y el asma son consideradas manifestaciones de una única entidad patológica, donde la inflamación en las vías respiratorias superiores (rinitis) puede exacerbar los síntomas en las vías respiratorias inferiores (asma) (Feng et al., 2022; SEPAR, 2022). Se ha documentado que entre el 60% y el 93,5% de los pacientes asmáticos también presentan rinitis (PMC, 2023).	Los <b>síntomas</b> se diferencian entre las vías respiratorias altas (congestión nasal, estornudos) y bajas (tos, dificultad para respirar), lo que es crucial para entender su impacto en la calidad de vida.	Es fundamental considerar esta interrelación en el diagnóstico y tratamiento para mejorar el control del asma.
<b>Impacto en la calidad de vida y actividades diarias</b>	La presencia de rinitis alérgica se asocia con un mayor deterioro en la calidad de vida de los pacientes asmáticos, afectando su rendimiento escolar y actividades recreativas (Vidal & Matamala, 2013; SEPAR, 2022). La limitación en actividades como deportes o juegos es común, lo que genera sentimientos de aislamiento y frustración.	La <b>afectación</b> se manifiesta en diversas áreas: a nivel familiar, impacta la dinámica del hogar; en el ámbito escolar, afecta el rendimiento y asistencia; y en la vida cotidiana, interrumpe actividades diarias.	Es crucial abordar no solo los síntomas físicos, sino también las repercusiones emocionales y sociales del asma.
<b>Frustración con el tratamiento actual</b>	Los pacientes expresan insatisfacción con el manejo actual que a menudo se centra solo en el asma, ignorando la rinitis (PMC, 2023). Se ha evidenciado que un tratamiento efectivo de la rinitis puede mejorar el control del asma (Licari et al., 2017; SEPAR, 2022). Esto resalta la necesidad de un enfoque terapéutico integrado que aborde ambas condiciones.	La rinitis a menudo es subvalorada en el tratamiento clínico, lo que puede agravar los síntomas asmáticos ( <b>asociación entre rinitis y asma</b> ). Además, la severidad clínica de los síntomas varía entre los pacientes, lo que requiere una evaluación cuidadosa para un manejo efectivo.	Un enfoque integral es esencial para optimizar el tratamiento y mejorar la adherencia del paciente a las intervenciones.
<b>Afectación familiar y emocional</b>	Los episodios asmáticos generan ansiedad y preocupación en los familiares (Vidal & Matamala, 2013). La literatura señala que el impacto emocional del asma no solo afecta al paciente, sino también a su entorno familiar, creando un ambiente tenso (SEPAR, 2022).	La dinámica familiar se ve afectada por la preocupación constante por los episodios asmáticos del paciente. Este impacto emocional puede <b>generar tensión y estrés dentro del hogar</b> .	Es importante involucrar a la familia en el proceso terapéutico para abordar sus preocupaciones y mejorar el apoyo emocional.
<b>Relación entre eosinofilia e IgE</b>	La correlación entre eosinofilia y niveles elevados de IgE es significativa en pacientes con rinitis alérgica y asma (Revista Alergia México, 2023; PMC, 2023). Se ha demostrado que la presencia de IgE mediada por alergias está asociada con inflamación en ambas vías respiratorias, lo que refuerza la interconexión entre estas condiciones (Feng et al., 2022; SEPAR, 2022).	Los alérgenos comunes juegan un papel importante en el desencadenamiento de ambas condiciones. Se requiere una evaluación cuidadosa para adaptar las <b>estrategias terapéuticas</b> a cada paciente individualmente. Además, se observa que los tratamientos actuales no siempre son eficaces.	Reconocer esta relación es clave para personalizar el tratamiento y abordar adecuadamente las necesidades del paciente.

Los hallazgos comunes en los seis discursos analizados revelan una interrelación significativa entre la rinitis alérgica y el asma, así como el impacto que estas condiciones tienen en la calidad de vida de los

pacientes. En todas las tablas, se observan síntomas recurrentes de las vías respiratorias altas, como estornudos, picazón y congestión nasal, junto con síntomas de las vías respiratorias bajas, como tos y dificultad para respirar. Los pacientes destacan que la rinitis alérgica a menudo precede o acompaña a los episodios asmáticos, lo que sugiere una conexión intrínseca entre ambas condiciones.

Además, los testimonios reflejan cómo el asma y la rinitis alérgica afectan negativamente la vida cotidiana de los pacientes, incluyendo su rendimiento escolar y actividades recreativas. Muchos pacientes mencionan limitaciones en su capacidad para participar en deportes o actividades físicas, así como el ausentismo escolar debido a sus síntomas. Esta situación se agrava por la frustración generalizada respecto a la eficacia de los tratamientos actuales, donde frecuentemente se observa que los médicos se centran principalmente en el asma sin abordar adecuadamente los síntomas nasales asociados con la rinitis alérgica.

Por último, el impacto del asma y la rinitis no solo afecta a los pacientes, sino también a sus familias, quienes expresan preocupación por la salud del paciente y miedo a complicaciones graves, generando un ambiente tenso en el hogar. Los pacientes también enfatizan que "la nariz y el pulmón están conectados", reforzando la teoría de "**una vía, una enfermedad**". Esto resalta la necesidad de un enfoque terapéutico integral que considere ambas condiciones simultáneamente para mejorar la calidad de vida de los pacientes y optimizar el manejo clínico y emocional de estas enfermedades.

**Tabla 3. Relatos de expertos**

RELATOS EXPERTO	
Médico Neumólogo	"Las guías de asma van muy asociadas a las guías ARIA también, que son las guías que tienen que ver con la rinitis"
	"cuando hay esa reactividad mayor a nivel bronquial, hay repercusión a nivel de la vía aérea superior"
	"es un gran error el manejar únicamente el tratamiento del paciente asmático como una entidad únicamente referida a la patología pulmonar sino que debe siempre estar asociado a su patología, la vía aérea superior"
	"uno a través de los años ha visto que los pacientes asmáticos (en una alta proporción), la prevalencia de rinitis alérgica es alta, y hemos visto también que el paciente asmático tiene una alta prevalencia de rinitis alérgica también".
	"si nosotros no tratamos este paciente con asma y no tratamos la vía aérea conjunta, casi no vamos a mejorar a este paciente".
	"uno debe evaluar muy bien qué grado de obstrucción la mayoría es causada por problemas eh obstructivos causados por una rinitis alérgica"
	"Si no tratamos bien una rinitis alérgica, tenemos altas posibilidades de tener una rinosinusitis que sea causante de la cronicidad del cuadro asmático, sabiendo que eso provoca la reactividad bronquial en los pacientes".
Médico Otorrinolaringólogo	"debemos manejar la comorbilidad de la rinitis, asociada al asma".
	"Tenemos que hablar muy bien cuáles son los factores que precipitan esa rinitis. Son en muchas ocasiones factores externos, por ejemplo hay a veces algunas rinitis causadas por cambios en la temperatura, en sitios donde está muy frío, causando este problema".
	"También el causante de muchos de estos cuadros es un cuadro infeccioso viral, por ejemplo causante de la rinitis en donde hay un componente de rinitis que coadyuvante a esa mayor infección viral o bacteriana, obstruye esa vía aérea y nos va a provocar más problemas".
	"creo que un gran error que cometen en los servicios de emergencia es que tratan al paciente asmático por la parte eh obstructiva bronquial, y no le dan tratamiento de seguimiento o de control para el cuadro de rinitis que muchos de estos pacientes tienen y tampoco valoran"
	"y lo dicen muy bien las guías GINA para el manejo del asma: tratamiento de seguimiento o de control para el cuadro de rinitis"
	"Usted debe valorar las comorbilidades, y dentro de las comorbilidades más importantes va a ser la rinitis alérgica".
	"rinitis y asma alérgica, ha habido mucha literatura, en estar de acuerdo o no estar de acuerdo, que no son comorbilidades, sino que es una sola enfermedad, lo cual aún no ha sido aceptado en la comunidad médica".
Médico Pediatra Adolescente	"yo creo que es una sola patología que debe eh tratarse y definirse de manera adecuada no solo en las etapas de control sino desde la etapa aguda del paciente que llega con una exacerbación de Asma que por lo general va a tener también una exacerbación de su Rinitis y debe tratarse en forma conjunta".
	"muchas veces el mal control del paciente asmático pues es por un mal control de su rinitis".
	"debe darse un poco más de importancia el grado de obstrucción nasal, el grado de rinitis de hiperreactividad que tenga a nivel nasal y si eso está influyendo también en la patología respiratoria".
	"no se toma en cuenta para el manejo agudo o digamos de control del paciente, si no que se deja como una patología más que presenta el paciente de rinitis etcétera. Pero no le dan a veces la importancia que debe darse"
	"yo creo que sí hay que darle una mayor importancia al cuadro de Rinitis que está provocando obstrucción de la vía aérea, y que no está mejorando el paciente".
	"en el niño más pequeño por ejemplo, muchas veces la madre, el padre, la Rinitis no es considerada como parte de ese cuadro obstructivo de su problema respiratorio, lo cree un problema aparte".
	"Cuando el paciente que está realmente sintomático a nivel de la vía aérea superior, de la nariz, etcétera, debe ser tratado como una sola enfermedad"
Médico Pediatra Adolescente	"en el adolescente muchas veces el problema de obstrucción nasal por esa Rinitis, es causa de muchos problemas de emocionales, y si no se mejora eso, no solo va a tener problemas de autoestima, sino que también de pobre control de su problema respiratorio".
	"pienso que mucha gente lo que hace es subestimar, los síntomas de la nariz, no se toman en cuenta para tratar ese paciente, para el control del paciente"
	"la adherencia al tratamiento para el manejo de la Rinitis es a veces muy pobre, mucho más pobre de lo que uno desearía que fuera y esto es algo que es importante valorar".
	"Todavía más porque el paciente adolescente quiere sentirse bien para poder hacer actividades propias de su edad"

**Tabla 3. Interrelación entre rinitis alérgica y asma según relatos de expertos**

Hallazgos comunes	Referentes teóricos	Categorías emergentes	Postura investigativa
La rinitis alérgica y el asma coexisten con alta frecuencia en los pacientes.	Castillo Vizuete et al. (2019) indican que la multimorbilidad entre asma y rinitis es común, lo que sugiere que ambas condiciones deben ser tratadas conjuntamente. Armengot-Carbo et al. (2015) destacan que la prevalencia de rinitis alérgica es alta entre pacientes asmáticos, lo que refuerza esta asociación.	Coexistencia de rinitis y asma como manifestaciones de un mismo proceso inflamatorio.	Es fundamental realizar un diagnóstico exhaustivo que considere ambas condiciones para implementar un tratamiento integral.
La inflamación de las vías respiratorias superiores afecta la función pulmonar.	Según González Díaz y Arias Cruz (2002), la inflamación en las vías aéreas superiores puede contribuir a la hiperreactividad bronquial, lo que agrava los síntomas asmáticos. Cagnani et al. (2009) también enfatizan la importancia de abordar la rinitis alérgica para mejorar el control del asma.	Relación entre inflamación nasal y bronquial como mediadores clave en el desarrollo de síntomas asmáticos.	Se debe considerar la inflamación como un proceso continuo que afecta tanto las vías aéreas superiores como inferiores.
El tratamiento conjunto de rinitis y asma mejora el control de ambas condiciones.	Baena-Cagnani et al. (2013) afirman que el manejo efectivo de la rinitis alérgica puede reducir los síntomas asmáticos y mejorar la calidad de vida del paciente, lo que resalta la importancia de un enfoque terapéutico integrado. Arnedo-Pena et al. (2009) también sugieren que el tratamiento simultáneo es esencial para optimizar resultados clínicos.	Importancia del tratamiento conjunto para optimizar resultados en pacientes con ambas condiciones.	Un enfoque terapéutico integral es fundamental para abordar simultáneamente la rinitis y el asma, mejorando así la calidad de vida del paciente.
La falta de control sobre una condición puede exacerbar la otra.	Prieto y Morales (1998) destacan que el mal control de la rinitis puede agravar los síntomas asmáticos, dificultando su manejo y aumentando el consumo de recursos sanitarios. Raby y Mallol (2022) enfatizan la necesidad de un abordaje conjunto en el diagnóstico y tratamiento para evitar complicaciones adicionales en los pacientes con ambas condiciones.	Impacto negativo del manejo inadecuado sobre ambas condiciones y sus consecuencias en la salud del paciente.	Es esencial que los médicos evalúen periódicamente la función pulmonar en pacientes con rinitis alérgica para detectar posibles síntomas asmáticos.

## Discusión

Los hallazgos de este estudio respaldan la hipótesis de que el asma y la rinitis alérgica deben ser consideradas como una sola entidad patológica para optimizar su manejo clínico. Esta perspectiva integral no solo tiene implicaciones clínicas, sino que también aborda aspectos sociales significativos, como la calidad de vida de los pacientes. Al integrar el tratamiento de ambas condiciones, se podría mejorar el control del asma en adolescentes, lo que a su vez podría contribuir a reducir el ausentismo escolar y fomentar una mejor salud mental (Baena-Cagnani et al., 2013).

Es imperativo que los profesionales de la salud reciban capacitación sobre la interrelación entre asma y rinitis alérgica. La educación continua en este ámbito debe ser parte integral de la formación médica, asegurando que los médicos comprendan cómo estas condiciones afectan el bienestar general del paciente (González Díaz & Arias Cruz, 2002). La falta de atención a las comorbilidades puede llevar a

un manejo inadecuado, perpetuando ciclos de exacerbaciones y deterioro en la calidad de vida. Un enfoque colaborativo entre especialidades como neumología, otorrinolaringología y pediatría puede facilitar un tratamiento más holístico y efectivo (Licari et al., 2017).

Además, las políticas públicas juegan un papel crucial en el manejo del asma y la rinitis alérgica. Iniciativas destinadas a reducir la exposición a alérgenos ambientales, como campañas para mejorar la calidad del aire, podrían tener un impacto positivo significativo en la salud pública (Arnedo-Pena et al., 2009). Promover espacios escolares libres de desencadenantes también es esencial para crear un entorno más saludable para los estudiantes asmáticos. Estas medidas no solo benefician a los pacientes individuales, sino que también contribuyen a una comunidad más saludable en general.

Las implicaciones clínicas derivadas de este estudio son significativas y sugieren que es necesario adoptar un enfoque multidisciplinario para tratar a los adolescentes con asma y rinitis alérgica. Esto implica no solo tratar cada condición por separado, sino también considerar cómo interactúan entre sí (Serrano et al., 2005). La colaboración entre diferentes especialidades puede resultar en un tratamiento más integral y efectivo.

La educación familiar es otro componente clave en el manejo de estas condiciones. Involucrar a las familias en el proceso terapéutico empodera a los jóvenes pacientes para tomar decisiones informadas sobre su salud. Programas educativos dirigidos a padres e hijos pueden ayudarles a reconocer síntomas tempranos e implementar estrategias efectivas para prevenir exacerbaciones (Vidal & Matamala, 2013).

Finalmente, es importante destacar que la rinitis alérgica no solo dificulta el control del asma, sino que también está asociada con presentaciones más severas de esta enfermedad. La inflamación nasal relacionada con la rinitis puede contribuir al reclutamiento de eosinófilos y aumentar la inflamación en las vías respiratorias inferiores, exacerbando así los síntomas asmáticos y disminuyendo la función pulmonar (Feng et al., 2022). A pesar del impacto significativo de la rinitis alérgica en el asma, persiste una tendencia a centrarse únicamente en el tratamiento de las vías aéreas inferiores, desestimando la importancia del manejo adecuado de las vías aéreas superiores (Prieto & Morales, 1998).

En conclusión, este estudio enfatiza que la rinitis alérgica debe ser considerada un factor de riesgo crítico que influye no solo en el control del asma, sino también en su severidad. Un enfoque integrado que aborde ambas condiciones es esencial para mejorar los resultados clínicos y la calidad de vida de los pacientes afectados por estas enfermedades interrelacionadas.

## **Teoría Emergente: La Interrelación entre Rinitis Alérgica y Asma desde la Perspectiva de Pacientes y Expertos**

La interrelación entre la rinitis alérgica y el asma se fundamenta en la evidencia acumulada a partir de las experiencias de los pacientes, las declaraciones de expertos y la literatura científica existente. Esta teoría subraya que ambas condiciones no deben ser consideradas como entidades separadas, sino como manifestaciones de un mismo proceso patológico que afecta las vías respiratorias superiores e inferiores.

### **Coexistencia y Comorbilidad**

Los hallazgos indican que la rinitis alérgica y el asma coexisten con alta frecuencia en los pacientes, con estudios que muestran que hasta el 80% de los asmáticos también presentan rinitis alérgica (Castillo Vizúete et al., 2019). Esta coexistencia sugiere que es fundamental abordar ambas condiciones simultáneamente en el diagnóstico y tratamiento. Tanto los pacientes como los expertos

coinciden en que la rinitis alérgica no solo es una comorbilidad, sino que puede ser vista como un factor de riesgo para el desarrollo del asma, lo que resalta la necesidad de un enfoque integral en su manejo.

### **Inflamación como proceso común**

La inflamación en las vías respiratorias superiores, como se observa en la rinitis alérgica, tiene un impacto directo en la función pulmonar y puede contribuir a la hiperreactividad bronquial (González Díaz y Arias Cruz, 2002). Este hallazgo destaca la necesidad de considerar la inflamación como un proceso continuo que afecta tanto las vías aéreas superiores como inferiores. La falta de control sobre una condición puede exacerbar la otra, lo que subraya la importancia de un manejo adecuado de la rinitis para evitar complicaciones asmáticas.

### **Importancia del tratamiento conjunto**

La evidencia sugiere que el tratamiento conjunto de rinitis y asma no solo mejora el control de los síntomas asmáticos, sino que también optimiza la calidad de vida del paciente (Baena-Cagnani et al., 2013). Los expertos enfatizan que un enfoque terapéutico integrado puede reducir la frecuencia y severidad de los episodios asmáticos. Los pacientes expresan frustración por tratamientos que a menudo se centran solo en el asma, sin abordar adecuadamente la rinitis alérgica, lo que indica una clara necesidad de atención simultánea a ambas condiciones.

### **Impacto en la calidad de vida**

La coexistencia de rinitis alérgica y asma tiene un impacto significativo en la calidad de vida de los pacientes. Estudios han demostrado que los síntomas de rinitis pueden afectar negativamente el rendimiento escolar, las actividades laborales y las relaciones sociales (SciELO España, 2009; LiveMed). La dificultad para respirar, el goteo nasal constante y otros síntomas asociados a la rinitis no solo deterioran el bienestar físico, sino que también contribuyen a problemas emocionales como ansiedad y baja autoestima. Esta disminución en la calidad de vida es más pronunciada en aquellos pacientes que sufren ambas condiciones, lo que refuerza la necesidad de un enfoque integral para su manejo.

### **Necesidad de evaluación integral**

Finalmente, es crucial que los médicos evalúen periódicamente tanto los síntomas nasales como asmáticos en pacientes con rinitis alérgica para detectar posibles exacerbaciones asmáticas (Prieto y Morales, 1998). La teoría emergente enfatiza que un diagnóstico exhaustivo y un tratamiento integral son esenciales para abordar eficazmente estas condiciones interrelacionadas. Los pacientes destacan la importancia de una evaluación más holística por parte de los profesionales de salud, sugiriendo que un enfoque multidisciplinario podría mejorar significativamente su bienestar general.

### **Consideraciones finales**

Esta teoría emergente resalta la interconexión entre la rinitis alérgica y el asma desde las perspectivas de pacientes y expertos. Propone que ambas condiciones deben ser tratadas como parte de un mismo espectro patológico. La atención integrada a estas enfermedades no solo mejorará el control de los síntomas, sino que también contribuirá a una mejor calidad de vida para los pacientes afectados. Este enfoque holístico es esencial para optimizar el manejo clínico y emocional de quienes padecen ambas condiciones respiratorias.

## Agradecimientos

A la Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias de la Salud.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Armengot-Carbo, M., Hernández-Martín, Á., & Torrelo, A. (2015). The role of filaggrin in the skin barrier and disease development. *Actas dermo-sifiliograficas*, 106(2), 86–95. <https://doi.org/10.1016/j.ad.2013.10.019>
- Arnedo-Pena, A., García-Marcos, L., Urueña, I. C., Monge, R. B., Suárez-Varela, M. M., Canflanca, I. M., Garrido, J. B., Quirós, A. B., Varela, Á. L., Hernández, G. G., Ontoso, I. A., & Díaz, C. G. (2009). Contaminación del aire y síntomas recientes de asma, rinitis alérgica y eccema atópico en escolares de 6 y 7 años. *Archivos de Bronconeumología*, 45(5), 224–229. <https://doi.org/10.1016/j.arbres.2008.10.004>
- Baena-Cagnani, C. E., Sánchez-Borges, M., Zernotti, M. E., Larenas-Linnemann, D., Cruz, A. A., González-Díaz, S. N., Ivancevich, J. C., Aldrey-Palacios, O., Sisul, J. C., Solé, D., Cepeda, A. M., Jares, E. J., Calvo Gil, M., Valentin-Rostán, M., Yáñez, A., Gereda, J., Cardona-Villa, R., Rosario, N., Croce, V. H., Bachert, C., ... Bousquet, J. (2013). ARIA (Rinitis Alérgica y su Impacto en Asma). Logros en 10 años y necesidades futuras en América Latina [ARIA (Allergic Rhinitis and its Impact on Asthma). Achievements in 10 years and future needs in Latin America]. *Revista Alergia Mexico (Tecamachalco, Puebla, Mexico : 1993)*, 60(4), 184–192. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24912911/>
- Baena-Cagnani C. E. (2002). La rinitis alérgica y su impacto en el asma (ARIA) en América Latina [Allergic Rhinitis and its Impact on Asthma (ARIA) in Latin America]. *Revista Alergia Mexico (Tecamachalco, Puebla, Mexico : 1993)*, 49(6), 181–188. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12561650/>
- Cagnani, C. E., Solé, D., Díaz, S. N., N González Díaz, S. N., Zernotti, M. E., Sisul, J. C., Sánchez Borges, M., Guzmán, M. A., Ivancevich, J. C., Cepeda, A., Rodríguez Pérez, N., Gereda, J., Cruz, A., Croce, V. H., Khaltaev, N. & Bousquet, J. (2009). Actualización de rinitis alérgica y su impacto en el asma (ARIA 2008). La perspectiva latinoamericana. *Revista Alergia Mexico*, 56(2), 56-63. [https://www.academia.edu/75346461/Actualizaci%C3%B3n\\_de\\_rinitis\\_al%C3%A9rgica\\_y\\_su\\_impacto\\_en\\_el\\_asma\\_ARIA\\_2008\\_La\\_perspectiva\\_latinoamericana](https://www.academia.edu/75346461/Actualizaci%C3%B3n_de_rinitis_al%C3%A9rgica_y_su_impacto_en_el_asma_ARIA_2008_La_perspectiva_latinoamericana)
- Castillo Vizueté, J. A., Sastre, J., Del Cuvillo Bernal, A., Picado, C., Martínez Moragón, E., Ignacio García, J. M., Cisneros Serrano, C., Álvarez Gutiérrez, F. J., & Mullol Miret, J. (2019). Asthma, rhinitis, and nasal polyp multimorbidities. Rinitis, poliposis nasal y su relación con el asma. *Archivos de bronconeumología*, 55(3), 146–155. <https://doi.org/10.1016/j.arbres.2018.09.001>
- Feng, X., Lawrence, M. G., Payne, S. C., Mattos, J., Etter, E., Negri, J. A., Murphy, D., Kennedy, J. L., Steinke, J. W., & Borish, L. (2022). Lower viral loads in subjects with rhinovirus-challenged allergy despite reduced innate immunity. *Annals of Allergy, Asthma & Immunology: Official Publication of the American College of Allergy, Asthma, & Immunology*, 128(4), 414-422.e2. <https://doi.org/10.1016/j.anai.2022.01.007>
- González Díaz, S. N., & Arias Cruz, A. (2002). Rinitis alérgica y asma: dos padecimientos o una misma enfermedad? *Revista Alergia Mexico*, 49(1), 20-24. <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=2733>

- Licari, A., Castagnoli, R., Denicolò, C. F., Rossini, L., Marseglia, A., & Marseglia, G. L. (2017). The nose and the lung: United airway disease? *Frontiers in Pediatrics*, 5. <https://doi.org/10.3389/fped.2017.00044>
- Lucas Moreno, J. M., Moreno Salvador, A. O., & Ortega Bernal, M. G. (2019). Patología alérgica de vías respiratorias. *Protocolos diagnósticos y terapéuticos en Pediatría*, 2, 133-148. [https://www.aeped.es/sites/default/files/documentos/09\\_patologia\\_vias\\_superiores.pdf](https://www.aeped.es/sites/default/files/documentos/09_patologia_vias_superiores.pdf)
- Morales-de-León, G., López-García, A., Arana-Muñoz, O., Carcaño Pérez, M. S., Papaqui Tapia, J.S., Caballero López, C. G., Martínez Villegas M. & Ríos López, J. J. (2012). Correlación de reactividad cutánea entre extractos alérgicos de *Dermatophagoides pteronyssinus* y *Dermatophagoides farinae*, con *Blomia tropicalis* en pacientes con rinitis alérgica y asma. *Revista Alergia Mexico*, 59(3), 107-112. <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=92708>
- Pellegrini Belinchón, J., & De Arriba Méndez, S. (s/f). Temas de revisión. *Adolescenciasema.org*. <https://www.adolescenciasema.org/usuario/documentos/12-el-asma-en-el-adolescente.pdf>
- Prieto, L., & Morales, C. (1998). La rinitis alérgica y el asma como probables manifestaciones clínicas de un mismo proceso. *Archivos de Bronconeumología*, 34(6), 277-280. [https://doi.org/10.1016/s0300-2896\(15\)30412-9](https://doi.org/10.1016/s0300-2896(15)30412-9)
- Raby, P., & Mallol, J. (2022). Allergic sensitization in low-income urban children: relationship with current symptoms of asthma and rhinitis. Sensibilización alérgica en niños urbanos de escasos recursos: relación con síntomas actuales de asma y rinitis. *Boletín médico del Hospital Infantil de México*, 79(6), 350–356. <https://doi.org/10.24875/BMHIM.22000017>
- Serrano, C., Valero, A., & Picado, C. (2005). Rinitis y asma: una vía respiratoria, una enfermedad. *Archivos de bronconeumología*, 41(10), 569-578. <https://doi.org/10.1157/13079841>
- Vidal G, Alberto, & Matamala B, Marcela. (2013). Asma infanto-juvenil y trastornos psiquiátricos. *Revista chilena de enfermedades respiratorias*, 29(1), 14-23. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-73482013000100003>



## Rol de la Enfermería en la Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades en Comunidades Vulnerables

### *Role of Nursing in Health Promotion and Disease Prevention in Vulnerable Communities*

Mónica Silvana, Herrera Guanopatin<sup>1</sup>  ; Natalia del Consuelo, Escobar Carranco<sup>2</sup> ; Andrea Lisbeth, Quingaluisa Tapia<sup>3</sup> ; Jenny del Rocío, Molina Salas<sup>4</sup> ; Marjourie Jacqueline, Vallejo Chicaiza<sup>4</sup> 

(1) Dirección Distrital 05D06 Salcedo, Ministerio de Salud Pública, Salcedo, Ecuador.

(2) Centro de Salud Yanayacu, Dirección Distrital 05D06 Salcedo, Ministerio de Salud Pública, Salcedo, Ecuador.

(3) Centro de Salud San Marcos, Dirección Distrital 05D06 Salcedo, Ministerio de Salud Pública, Salcedo, Ecuador.

(4) Centro de Salud Santa Rosa, Ministerio de Salud Pública, Ambato, Ecuador.

### Resumen

La atención primaria de salud es esencial para garantizar sistemas de salud equitativos y accesibles, especialmente en comunidades vulnerables. La enfermería desempeña un papel crucial en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades mediante estrategias educativas, cuidado integral y liderazgo en la implementación de innovaciones. Este estudio tiene como objetivo analizar las funciones de la enfermería, las barreras enfrentadas y las estrategias innovadoras aplicadas en APS, utilizando una revisión integrativa de la literatura. Se identificaron 38 artículos relevantes en bases de datos como Google Scholar, SciELO y PubMed, tras filtrar 970 resultados iniciales. Los hallazgos destacan que la enfermería contribuye significativamente a reducir riesgos, mejorar la adherencia a tratamientos y empoderar a las comunidades mediante modelos educativos y organizativos. Sin embargo, enfrenta barreras como la sobrecarga laboral, limitaciones de recursos y restricciones regulatorias, que afectan la calidad del cuidado. Las estrategias innovadoras, como modelos virtuales de atención, talleres educativos y clínicas autogestionadas, han demostrado ser efectivas para superar estas limitaciones. Este estudio concluye que, a pesar de los desafíos, la enfermería tiene un impacto transformador en APS, especialmente al implementar prácticas basadas en evidencia que fortalecen el acceso y la calidad del cuidado. Es crucial continuar fortaleciendo el liderazgo, la formación y la integración tecnológica en la práctica de enfermería para garantizar sistemas de salud más sostenibles y equitativos.

**Palabras clave:** enfermería, atención primaria de salud, promoción de la salud, comunidades vulnerables, estrategias innovadoras.

### Abstract

Primary health care is essential to ensure equitable and accessible health systems, especially in vulnerable communities. Nursing plays a crucial role in health promotion and disease prevention through educational strategies, comprehensive care, and leadership in implementing innovations. This study aims to analyze the functions of nursing, the barriers faced, and the innovative strategies applied in PHC, using an integrative literature review. Thirty-eight relevant articles were identified in databases such as Google Scholar, SciELO, and PubMed, after filtering 970 initial results. The findings highlight that nursing significantly contributes to reducing risks, improving treatment adherence, and empowering communities through educational and organizational models. However, it faces barriers such as workload, resource limitations, and regulatory restrictions, which affect the quality of care. Innovative strategies, such as virtual care models, educational workshops, and self-managed clinics, have proven effective in overcoming these limitations. This study concludes that, despite the challenges, nursing has a transformative impact on PHC, especially by implementing evidence-based practices that strengthen access and quality of care. It is crucial to continue strengthening leadership, training, and technological integration in nursing practice to ensure more sustainable and equitable health systems.

**Keywords:** nursing, primary health care, health promotion, vulnerable communities, innovative strategies.

Recibido/Received	06-10-2024	Aprobado/Approved	18-12-2024	Publicado/Published	21-12-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

La atención primaria de salud (APS) constituye el eje central de los sistemas de salud contemporáneos, promoviendo un enfoque integral que abarca la prevención, promoción, tratamiento y rehabilitación de la salud. Este modelo tiene como objetivo garantizar un acceso equitativo y sostenible a servicios esenciales de salud, adaptándose a las necesidades específicas de individuos, familias y comunidades (Loaiza et al., 2021). En este contexto, los profesionales de enfermería desempeñan un papel fundamental no solo como proveedores directos de atención, sino también como agentes transformadores en la planificación, gestión y evaluación de intervenciones destinadas a mejorar la calidad de vida de las poblaciones más vulnerables (Medina-Pérez et al., 2020).

El paradigma de la enfermería ha evolucionado desde un enfoque predominantemente técnico hacia un modelo más holístico y humanista. Este cambio reconoce la importancia de los determinantes sociales y culturales en la salud, lo que se traduce en prácticas que integran el conocimiento científico con saberes culturales y populares. De esta manera, se establece un puente entre los sistemas formales e informales de cuidado (Medina-Pérez et al., 2020; García-Molina et al., 2022). La APS no se limita a la atención directa; también incluye estrategias de prevención, promoción y rehabilitación que fortalecen los sistemas de salud desde una perspectiva integral.

En este marco, los profesionales de enfermería lideran intervenciones orientadas a mejorar la calidad de vida, especialmente en comunidades vulnerables. Este enfoque no solo humaniza el cuidado, sino que también fomenta la confianza y el compromiso comunitario, elementos esenciales para el éxito de las estrategias de promoción de la salud. Sin embargo, la práctica enfermera en APS enfrenta múltiples desafíos, como la sobrecarga laboral, la escasez de recursos y la necesidad de desarrollar competencias adaptativas para responder a las demandas cambiantes del sistema de salud.

La implementación de modelos innovadores, como el "Modelo del Sol Naciente" propuesto por Leininger, ha demostrado ser una herramienta valiosa para estructurar intervenciones efectivas y culturalmente competentes, contribuyendo a mejorar los resultados en salud (Loaiza et al., 2021). Este estudio se propone analizar el papel de la enfermería en la promoción de la salud y prevención de enfermedades, con especial énfasis en las barreras, desafíos y estrategias innovadoras aplicadas en comunidades vulnerables. A través de una revisión integrativa de la literatura, se busca ofrecer una visión global sobre el estado actual de la práctica enfermera en APS, destacando oportunidades para fortalecer su impacto en los sistemas de salud contemporáneos.

La APS es un enfoque inclusivo y equitativo que busca mejorar tanto la salud física como mental de las personas. La atención integral proporcionada por enfermería es esencial para abordar no solo las enfermedades agudas sino también las crónicas, promoviendo un cuidado continuo a lo largo del ciclo vital. La colaboración intersectorial es crucial para enfrentar los determinantes sociales que afectan la salud y garantizar que todos tengan acceso a servicios adecuados y culturalmente sensibles.

## Materiales y métodos

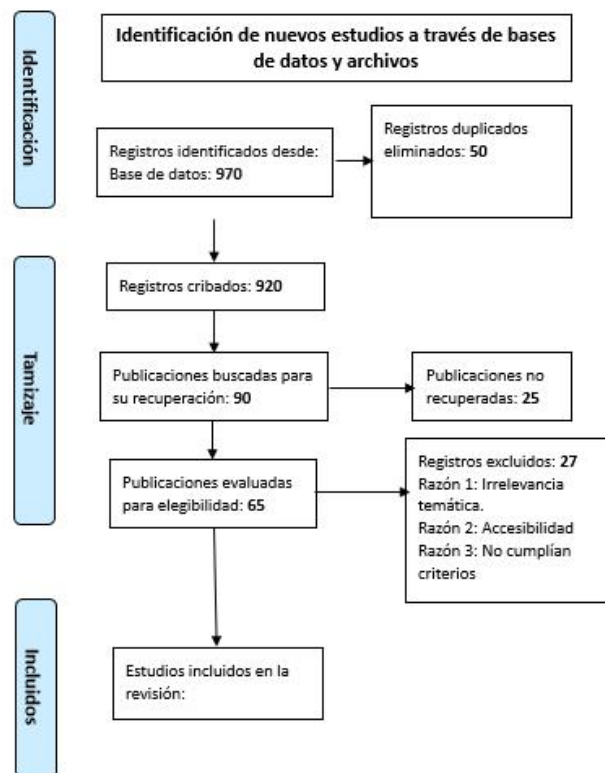
Este trabajo es una revisión integrativa de la literatura, orientada a analizar el papel de la enfermería en la promoción de la salud, la implementación de estrategias innovadoras y los desafíos asociados en el contexto de comunidades vulnerables. La revisión se realizó siguiendo las guías PRISMA, garantizando un enfoque sistemático y transparente en la selección y análisis de los artículos.

Se consultaron tres bases de datos principales: Google Scholar, SciELO y PubMed. Estas plataformas fueron elegidas por su amplio acceso a investigaciones relevantes en ciencias de la salud y enfermería. En la siguiente tabla se puede observar las estrategias de búsquedas integrando operadores booleanos (Tabla 1).

**Tabla 1. Estrategias de Búsqueda y Resultados por Base de Datos**

Base de Datos	Palabras Clave	Resultados Iniciales	Resultados Tras Filtro	Artículos Seleccionados
Google Scholar	nursing AND health promotion AND primary care	520	45	15
SciELO	enfermería AND promoción de la salud AND atención primaria	140	20	8
PubMed	nursing AND innovation AND vulnerable communities	310	25	15

Se recuperaron inicialmente 970 artículos. Tras eliminar duplicados y títulos no relacionados, se redujo el número a 90 estudios. Posteriormente, se evaluaron 65 artículos para determinar su elegibilidad, descartando 27 que no cumplían los criterios establecidos. Finalmente, se seleccionaron 38 estudios para el análisis cualitativo (Figura 1).



**Figura 1. Diagrama de flujo PRISMA**

La información extraída de los artículos seleccionados se organizó en categorías temáticas: funciones de la enfermería, barreras y desafíos, e innovaciones. Se utilizó un enfoque de análisis temático para identificar patrones y tendencias clave en las intervenciones y prácticas de enfermería.

Aunque se emplearon múltiples bases de datos y una estrategia sistemática, la revisión puede estar limitada por la falta de acceso a estudios en otras plataformas y por la inclusión de artículos publicados únicamente en inglés y español. Además, algunos estudios revisados tenían enfoques específicos que podrían no ser aplicables a otros contextos.

Esta metodología garantiza la calidad y rigor del análisis, proporcionando una visión integral del papel de la enfermería en la promoción de la salud y la innovación en la atención primaria.

## **Resultados**

Los resultados obtenidos de la revisión bibliográfica se agrupan en tres categorías principales: funciones de la enfermería en la promoción de la salud, Impacto de las Intervenciones en Comunidades Vulnerables Barreras y Desafíos Identificados, Estrategias Innovadoras y Recomendaciones.

### **CATEGORÍA 1. funciones de la enfermería en la promoción de la salud (9 artículo)**

La enfermería desempeña un papel fundamental en la promoción de la salud, actuando como agentes clave en la implementación de intervenciones educativas, preventivas y transformadoras en diversos entornos. La educación para la salud se erige como una herramienta crucial dentro de estas funciones, ya que no solo informa a las personas, sino que también fomenta cambios en conductas y estilos de vida, promoviendo el autocuidado y una mejora general del bienestar (Izquierdo et al., 2022). En este sentido, Melariri et al. (2022) destacan que los enfermeros combinan su conocimiento clínico con estrategias educativas, alentando estilos de vida saludables y asegurando el cumplimiento de tratamientos en distintos contextos hospitalarios.

Asimismo, Lundin Gurné et al. (2023) subrayan cómo las enfermeras distritales integran consistentemente acciones de promoción de la salud en cada encuentro con los pacientes, priorizando la construcción de relaciones y la sensibilización hacia hábitos saludables como parte integral de su práctica. La promoción de la salud también se extiende al liderazgo en campañas comunitarias; Villa-Feijoó (2022) resalta el impacto significativo que tienen las enfermeras al liderar programas educativos y de vacunación, contribuyendo no solo a la reducción de enfermedades prevenibles, sino también al empoderamiento de las comunidades para adoptar hábitos saludables.

Desde una perspectiva más amplia, La O Jiménez et al. (2022) enfatizan la responsabilidad social inherente a la enfermería, que incluye actividades como la educación, orientación y transformación de entornos para garantizar el bienestar colectivo. El alcance de las funciones de enfermería se basa en habilidades diversas. Mondragón-Sánchez et al. (2021) señalan que el trabajo en atención primaria requiere un enfoque holístico y humanista, integrando liderazgo, comunicación efectiva y educación para satisfacer las complejas necesidades de salud de las personas. Además, Choez et al. (2023) enfatizan que la enfermería comunitaria aborda la promoción de la salud y la prevención de enfermedades como pilares fundamentales de su práctica.

Por otra parte, Pincay Pin et al. (2020) destacan el rol esencial de la enfermería comunitaria en el primer contacto con los pacientes, abordando sus necesidades desde una perspectiva integral y fomentando la participación activa en su propio cuidado. Este compromiso con la atención personalizada permite a los profesionales de enfermería transformar las interacciones en oportunidades para promover cambios positivos en salud.

Finalmente, Badil (2021) subraya que los enfermeros desempeñan un papel esencial en la promoción de comportamientos saludables mediante la educación y prestación de servicios preventivos,

contribuyendo así a la prevención de enfermedades crónicas y al fortalecimiento del bienestar comunitario. Estas acciones consolidan el papel de la enfermería como un pilar esencial en la mejora de la salud pública y en el empoderamiento de las comunidades para alcanzar un bienestar sostenible

## **CATEGORIA 2. Impacto de las Intervenciones en Comunidades Vulnerables (9 artículos)**

La atención proporcionada por las enfermeras comunitarias es fundamental para mejorar las condiciones de salud de la población (Navarrete et al., 2024). Según Subiyanto et al. (2024), las intervenciones educativas llevadas a cabo por estas profesionales, tales como talleres y asesorías personalizadas, han demostrado un impacto significativo en el aumento del conocimiento y las prácticas saludables dentro de las comunidades, lo que ha contribuido a la reducción de enfermedades prevenibles.

Ferreira et al. (2021) enfatizan que los servicios de atención primaria, cuando están diseñados con un enfoque en la accesibilidad y continuidad, tienen el potencial de disminuir las inequidades en salud y mejorar notablemente la calidad de vida de las poblaciones vulnerables. Por su parte, McElroy et al. (2020) destacan que el uso de telemedicina en comunidades rurales durante la pandemia de COVID-19 facilitó el acceso a atención para pacientes con enfermedades crónicas, reduciendo hospitalizaciones y promoviendo la continuidad del cuidado en estas poblaciones.

Fernández-Gutiérrez et al. (2022) concluyen que el mapeo cruzado ha sido una herramienta útil para identificar diagnósticos prevalentes, como el estilo de vida sedentario y la autogestión ineficaz de la salud en comunidades vulnerables, subrayando la relación entre vulnerabilidad socioeconómica y necesidades de cuidado. Backes et al. (2021) añaden que las intervenciones de cuidado emprendedor en estas comunidades generan tanto pequeñas como grandes transformaciones, fortaleciendo prácticas saludables que superan los desafíos cotidianos y producen un impacto tanto personal como colectivo.

Pfaff et al. (2021) evidencian que las comunidades compasivas contribuyen al bienestar de las personas vulnerables al disminuir el aislamiento social y mejorar el acceso a recursos, lo que se traduce en menores tasas de hospitalización y una mejor calidad de vida. Egry et al. (2021) señalan que las intervenciones de enfermería en atención primaria han incrementado significativamente la adherencia a tratamientos médicos, reducido hospitalizaciones innecesarias y fortalecido la confianza de los grupos vulnerables en los servicios de salud.

La atención enfermera en la comunidad promueve un enfoque integral y personalizado, elevando la calidad de vida y fomentando estilos de vida saludables (Sánchez González, 2023). Rojas Verdugo et al. (2022) argumentan que la enfermería comunitaria refuerza el vínculo entre los pacientes y su entorno, promoviendo la prevención de riesgos a través de estrategias multidisciplinarias e integrales que abordan tanto el bienestar individual como el colectivo.

## **CATEGORIA 3. Barreras y Desafíos Identificados (12 artículos)**

La implementación efectiva del trabajo de enfermería en atención primaria enfrenta diversas barreras que limitan su impacto y alcance. Estas dificultades se presentan en niveles organizacionales, legales y operativos, afectando tanto a los profesionales de enfermería como a los pacientes que reciben atención.

Según Busca et al. (2021), las principales barreras para implementar roles de enfermería en atención primaria incluyen limitaciones regulatorias, falta de formación adecuada y desafíos organizacionales, que restringen la autonomía y efectividad del personal de enfermería. Este panorama

se agrava por problemas adicionales, como identifican Gheshlagh et al. (2024), quienes señalan que la sobrecarga laboral, las diferencias culturales y la falta de formación en habilidades de comunicación impactan directamente la calidad del cuidado ofrecido.

En cuanto a la infraestructura y documentación, Bjerkan et al. (2021) destacan que los sistemas electrónicos deficientes y los procesos fragmentados obstaculizan la seguridad del paciente, dificultando el acceso a información precisa y oportuna. Además, Endalamaw et al. (2024) identifican la falta de formación continua, equipos ineficaces y roles ambiguos como factores que desmotivan al personal de salud y afectan la retención de trabajadores en atención primaria.

Durante la pandemia de COVID-19, Lund et al. (2024) subrayan que se incrementaron las barreras en la preceptoría, incluyendo la baja interacción en telemedicina, la falta de habilidades prácticas en estudiantes y mayores cargas de trabajo para los preceptores. De manera similar, Wang et al. (2023) mencionan que la sobrecarga laboral, las limitaciones de recursos técnicos y el escaso conocimiento sobre directrices clínicas dificultan la implementación efectiva de guías basadas en evidencia.

A nivel institucional, Kleinpell et al. (2022) identifican restricciones como requisitos de supervisión médica y políticas de acreditación limitantes que afectan la productividad de las enfermeras avanzadas, reduciendo el acceso de los pacientes a servicios esenciales. Porat-Dahlerbruch et al. (2023) también destacan las restricciones legales y la falta de planificación macroestructural como obstáculos significativos para la integración efectiva de enfermeros practicantes avanzados.

La colaboración interprofesional también enfrenta desafíos importantes. Según Rawlinson et al. (2021), la falta de liderazgo organizacional, roles profesionales ambiguos y deficiencias en la comunicación limitan la efectividad del trabajo en equipo en atención primaria. Además, Tamuno-opubo et al. (2024) señalan que la comunicación ineficaz y la falta de sistemas de reporte adecuados son barreras críticas para garantizar la seguridad del paciente y mejorar las prácticas clínicas.

En zonas rurales, Lateef y Mhlongo (2021) identifican la insuficiencia de apoyo organizacional, sobrecarga laboral y falta de guías prácticas como factores que dificultan la implementación de cuidados centrados en el paciente. Por último, Lekenit et al. (2020) resaltan que la alta carga de trabajo, la falta de personal y los recursos inadecuados impactan negativamente en la calidad del cuidado proporcionado.

Estas barreras, ampliamente documentadas, resaltan la necesidad urgente de abordar cambios estructurales y organizativos para fortalecer el rol de la enfermería en atención primaria, asegurando mejores resultados tanto para los profesionales como para los pacientes.

#### **CATEGORÍA 4. Estrategias Innovadoras (8 artículos)**

La implementación de estrategias innovadoras lideradas por profesionales de enfermería ha demostrado ser clave para abordar las necesidades de salud insatisfechas y mejorar tanto la calidad como la accesibilidad del cuidado. Según Moriel y Nava (2023), las intervenciones educativas y de autocuidado promovidas por enfermeros son fundamentales para fomentar estilos de vida saludables y reducir riesgos cardiovasculares, destacando su impacto positivo en la prevención de enfermedades crónicas.

En el ámbito organizacional, Duhoux et al. (2023) subrayan la importancia de innovaciones estructurales, como los modelos interprofesionales y las clínicas autogestionadas, que han mejorado la

accesibilidad a los servicios de atención primaria y la calidad del cuidado. Asimismo, Lateef (2022) destaca que la adopción de modelos virtuales de cuidado fortalece la seguridad del paciente, mejora la toma de decisiones clínicas y garantiza la continuidad del cuidado, especialmente en contextos cambiantes.

El liderazgo en atención primaria es un componente esencial para el éxito de estas estrategias. De Oliveira Mattos y Balsanelli (2019) enfatizan que la integración de equipos, la comunicación efectiva y la toma de decisiones compartidas por parte de los enfermeros son cruciales para el éxito de las intervenciones. En este contexto, Oliveira et al. (2022) destacan que acciones innovadoras, como la reorganización de flujos de atención y las estrategias educativas comunitarias, fortalecen tanto el acceso a servicios de calidad como la participación activa de los usuarios en su propio cuidado.

Abou Malham et al. (2020) señalan que el modelo de Acceso Avanzado mejora la colaboración interprofesional, reduce los tiempos de espera y equilibra la demanda con la oferta de servicios, optimizando así el rol de los enfermeros en atención primaria. Desde una perspectiva pedagógica, Gao et al. (2022) destacan que los talleres de innovación, que combinan teoría y práctica, fomentan el pensamiento crítico y creativo, potenciando las habilidades innovadoras y la capacidad investigativa de los enfermeros en diversos entornos.

Finalmente, Younas (2023) resalta que la ciencia de la implementación es fundamental para cerrar la brecha entre investigación y práctica, proporcionando métodos estructurados que facilitan la adopción de innovaciones y mejoran los resultados clínicos. Estas estrategias no solo transforman las prácticas en enfermería, sino que también garantizan un cuidado más eficiente y adaptado a las necesidades cambiantes de los pacientes y las comunidades.

Esta revisión muestra que las innovaciones lideradas por enfermeros, tanto en lo organizativo como en lo educativo y clínico, son esenciales para avanzar hacia un sistema de salud más eficiente y accesible. La inversión en estos enfoques no solo optimiza el funcionamiento del sistema sanitario, sino que también empodera a las comunidades para adoptar un rol activo en su salud.

## Discusión

Los hallazgos de esta revisión destacan el papel multifacético de la enfermería en la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, la implementación de estrategias innovadoras y la superación de barreras organizativas y estructurales. Desde las intervenciones educativas hasta el liderazgo en atención primaria, los resultados evidencian un impacto significativo en las comunidades vulnerables, aunque también ponen de manifiesto desafíos persistentes que limitan su alcance y efectividad.

Estos hallazgos son consistentes con estudios previos que subrayan el papel transformador de la enfermería en atención primaria. Por ejemplo, Younas (2023) enfatiza la necesidad de aplicar la ciencia de la implementación para llevar innovaciones al ámbito práctico, una necesidad corroborada por modelos como el de Acceso Avanzado (Malham et al., 2020). Sin embargo, la sobrecarga laboral, identificada por Lund et al. (2024) y Gheshlagh et al. (2024), sigue siendo un problema estructural que restringe la capacidad de los enfermeros para desempeñar plenamente sus funciones.

A diferencia de otros estudios que se centran únicamente en aspectos clínicos, esta revisión ofrece una perspectiva holística que incluye barreras regulatorias y soluciones tecnológicas. Por ejemplo, mientras Lateef (2022) aborda modelos virtuales de cuidado, esta revisión amplía su análisis al

considerar intervenciones educativas comunitarias (Oliveira et al., 2022) y clínicas autogestionadas (Duhoux et al., 2023).

Una limitación importante de esta revisión es la heterogeneidad de los estudios analizados, lo que dificulta la estandarización de los resultados. Además, muchas investigaciones se enfocan en contextos específicos, lo que podría restringir la aplicabilidad de sus conclusiones a otros entornos. No se profundizó en los aspectos culturales que influyen en la implementación de estrategias de promoción de la salud, un factor relevante especialmente en comunidades vulnerables con diversidad étnica y cultural.

Otra limitación significativa es la escasez de datos longitudinales que evalúen el impacto sostenido de las estrategias innovadoras en la salud comunitaria. Esto dificulta determinar si los beneficios reportados, como la mejora en el acceso a servicios (Moriel y Nava, 2023) y la reducción de riesgos cardiovasculares (Melariri et al., 2022), son sostenibles a largo plazo.

A pesar de estas limitaciones, los hallazgos son consistentes con la literatura existente y resaltan el potencial transformador de la enfermería en contextos desafiantes. La integración de estrategias innovadoras, como talleres de pensamiento crítico (Gao et al., 2022) y reorganización de flujos de atención (Oliveira et al., 2022), ofrece soluciones prácticas para superar barreras estructurales y mejorar la calidad del cuidado.

Además, identificar barreras específicas, como las restricciones regulatorias (Kleinpell et al., 2022) y las deficiencias en documentación (Bjerkkan et al., 2021), proporciona un marco para diseñar políticas más efectivas y adaptadas a las necesidades del personal de enfermería. Estas estrategias no solo transforman las prácticas en enfermería, sino que también garantizan un cuidado más eficiente y alineado con las necesidades cambiantes de pacientes y comunidades.

## **Consideraciones finales**

La revisión realizada resalta la importancia del papel multifacético de la enfermería en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, así como en la implementación de estrategias innovadoras que abordan las barreras organizativas y estructurales. Los hallazgos evidencian un impacto significativo en comunidades vulnerables, aunque también subrayan desafíos persistentes que limitan el alcance y la efectividad de las intervenciones.

Es fundamental reconocer que, a pesar de los avances en la práctica de enfermería, la sobrecarga laboral y las limitaciones regulatorias siguen siendo obstáculos críticos que impiden a los profesionales desempeñar plenamente sus funciones. La necesidad de aplicar la ciencia de la implementación se hace evidente para traducir las innovaciones en prácticas efectivas, lo que es corroborado por modelos como el de Acceso Avanzado.

Esta revisión también destaca la importancia de adoptar una perspectiva holística que contemple no solo los aspectos clínicos, sino también las barreras regulatorias y las soluciones tecnológicas. La incorporación de intervenciones educativas y clínicas autogestionadas puede ser clave para mejorar el acceso a servicios de calidad y fomentar la participación activa de los usuarios en su propio cuidado.

Sin embargo, se identifican limitaciones importantes, como la heterogeneidad de los estudios analizados y la falta de datos longitudinales que evalúen el impacto sostenido de las estrategias



innovadoras. Estas limitaciones sugieren la necesidad de realizar investigaciones más homogéneas y a largo plazo que puedan ofrecer conclusiones más aplicables a diversos contextos.

Finalmente, es crucial que se implementen políticas que aborden las barreras específicas identificadas, como las restricciones regulatorias y las deficiencias en documentación. Al hacerlo, se puede fortalecer el rol de la enfermería en atención primaria y garantizar un cuidado más eficiente y adaptado a las necesidades cambiantes de pacientes y comunidades. La inversión en formación continua, liderazgo efectivo y colaboración interprofesional será esencial para avanzar hacia un sistema de salud más inclusivo y accesible.

## Agradecimientos

A nuestras instituciones y compañeros colaboradores.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Backes, D. S., Adames, N. H., Weissheimer, A. S., Büscher, A., Backes, M. T. S., & Erdmann, A. L. (2021). The entrepreneurial nursing care inducing healthy practices in vulnerable communities. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 42(spe). <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200010>
- Badil, . (2021). The Role of Nurses in Promoting Public Health and Disease Prevention. *NURSEARCHER (Journal of Nursing & Midwifery Sciences)*, 1(02). <https://doi.org/10.54393/nrs.v1i02.23>
- Bjerkan, J., Valderaune, V., & Olsen, R. M. (2021). Patient Safety Through Nursing Documentation: Barriers Identified by Healthcare Professionals and Students. *Frontiers In Computer Science*, 3. <https://doi.org/10.3389/fcomp.2021.624555>
- Busca, E., Savatteri, A., Calafato, T. L., Mazzoleni, B., Barisone, M., & Molin, A. D. (2021). Barriers and facilitators to the implementation of nurse's role in primary care settings: an integrative review. *BMC Nursing*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00696-y>
- Choez, S., Solís, M., Padilla, M., Torres, G., & Niño, Y. (2023). Promoción de Salud y Prevención de Enfermedades desde la Enfermería Comunitaria. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4 (5), 1139 – 1154. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.138>
- De Oliveira Mattos, J. C., & Balsanelli, A. P. (2020). A liderança do enfermeiro na atenção primária à saúde: revisão integrativa. *Enfermagem Em Foco*, 10(4). <https://doi.org/10.21675/2357-707x.2019.v10.n4.2618>
- De Oliveira, I. B., Peres, A. M., Martins, M. M., Bernardino, E., Haddad, M. D. C. F. L., & Lowen, I. M. V. (2022). Innovative actions developed by nurses in primary health care. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 75(1). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0782>
- Duhoux, A., Rioux-Dubois, A., Poitras, M., Lazarovici, M., Gabet, M., & Dufour, E. (2023). Clinical and Organizational Nursing Innovations in Primary Care. *JONA The Journal Of Nursing Administration*, 53(12), 654-660. <https://doi.org/10.1097/nna.0000000000001362>
- Egry, E. Y., Fornari, L. F., Taminato, M., Vigeta, S. M. G., & Da Fonseca, R. M. G. S. (2021). Indicators of Good Nursing Practices for Vulnerable Groups in Primary Health Care: A Scoping Review. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 29. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.5203.3488>

Herrera Guanopatin, M. S., Escobar Carranco, N. del C., Quingaluisa Tapia, A. L., Molina Salas, J. del R., & Vallejo Chicaiza, M. J. (2024). Rol de la Enfermería en la Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades en Comunidades Vulnerables. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS05122024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.118>

Endalamaw, A., Khatri, R. B., Erku, D., Zewdie, A., Wolka, E., Nigatu, F., & Assefa, Y. (2024). Barriers and strategies for primary health care workforce development: synthesis of evidence. *BMC Primary Care*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s12875-024-02336-1>

Fernández-Gutiérrez, D. Á., Brito-Brito, P. R., Darias-Curvo, S., Cabrera-de-León, A., Martínez-Alberto, C. E., & Aguirre-Jaime, A. (2022). Cross-mapping medical records to NANDA-I to identify nursing diagnoses in a vulnerable population. *International Journal Of Nursing Knowledge*, 34(1), 42-54. <https://doi.org/10.1111/2047-3095.12371>

Ferreira, J. B. B., Santos, L. L. D., Ribeiro, L. C., Fracon, B. R. R., & Wong, S. (2021). Vulnerability and Primary Health Care: An Integrative Literature Review. *Journal Of Primary Care & Community Health*, 12. <https://doi.org/10.1177/21501327211049705>

Gao, L., Lu, Q., Hou, X., Ou, J., & Wang, M. (2021). Effectiveness of a nursing innovation workshop at enhancing nurses' innovation abilities: A quasi-experimental study. *Nursing Open*, 9(1), 418-427. <https://doi.org/10.1002/nop2.1080>

García-Molina, Cristian, Satorres-Pérez, Marina, Crespo-Mateos, Ana Patricia, Quesada Rico, José Antonio, García-Soriano, Laura, & Carrascosa-Gonzalvo, Sara. (2022). Prevalence of burnout syndrome in Primary Care medicine and nursing professionals in accredited health centres for specialized training in two Alicante health areas. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 15(1), 35-39. Epub 04 de abril de 2022. Recuperado en 07 de diciembre de 2024, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-695X2022000100007&lng=es&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2022000100007&lng=es&tlng=en).

Gheshlagh, R. G., Nemati, S. M., Negarandeh, R., Bahramnezhad, F., Saqqezi, P. S., & Mahmoodi, H. (2024). Identifying communication barriers between nurses and patients from the perspective of Iranian nurses: a Q-methodology-based study. *BMC Nursing*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02136-z>

Gurné, F. L., Jakobsson, S., Lidén, E., & Björkman, I. (s. f.). District nurses' perspectives on health-promotive and disease-preventive work at primary health care centres: A qualitative study. *Scandinavian Journal Of Caring Sciences*, 37(1), 153-162. <https://doi.org/10.1111/scs.13100>

Kleinpell, R., Myers, C. R., Likes, W., & Schorn, M. N. (2022). Breaking Down Institutional Barriers to Advanced Practice Registered Nurse Practice. *Nursing Administration Quarterly*, 46(2), 137-143. <https://doi.org/10.1097/naq.0000000000000518>

La O Jiménez, Y., Camue Torres, V., Soler Fonseca, V., & Lamas Lamas, J. (2022). Promoción y prevención de salud, responsabilidad social en el desempeño del profesional de Enfermería. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 13(1), 110-118. Recuperado de <https://revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/3735/1556>

Lateef, A. (2022). Innovative strategies in nursing practice: new perspectives. *Nursing Communications*, 6(0), e2022008. <https://doi.org/10.53388/in2022008>

Lateef, A., & Mhlongo, E. M. (2021). Challenges for Nurses in Providing Patient-Centered Care in Rural Primary Health Care Clinics in Nigeria. *Open Journal Of Nursing*, 11(09), 772-793. <https://doi.org/10.4236/ojn.2021.119065>

Lekenit, A. S., Gatere, R. G., & Mutinda, A. K. (2020). Barriers to implementation of nursing process among nurses working in narok county referral hospital. *Journal Of Health Medicine And Nursing*, 5(4), 15-35. <https://doi.org/10.47604/jhmn.1145>

- Herrera Guanopatin, M. S., Escobar Carranco, N. del C., Quingaluiza Tapia, A. L., Molina Salas, J. del R., & Vallejo Chicaiza, M. J. (2024). Rol de la Enfermería en la Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades en Comunidades Vulnerables. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS05122024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.118>
- Loaiza, D. P. B., Alarcón, A. M. M., Palacio, N. S., Castillo, M. L. O., & Osorio, A. G. (2021). Enfermería en atención primaria: plan de decisiones y acciones basado en la transculturalidad. *Avances En Enfermería*, 39(3). <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v39n3.86692>
- Lund, M. B., Green, S., Leppke, A., Vohra-Khullar, P., Alfonso, S., & Moore, M. A. (2024). Identifying Barriers to Precepting Health Professions Learners During the COVID-19 Pandemic. *PRiMER*, 8. <https://doi.org/10.22454/primer.2024.453046>
- Malham, S. A., Breton, M., Touati, N., Maillet, L., Duhoux, A., & Gaboury, I. (2020). Changing nursing practice within primary health care innovations: the case of advanced access model. *BMC Nursing*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-020-00504-z>
- McElroy, J. A., Day, T. M., & Becevic, M. (2020). The Influence of Telehealth for Better Health Across Communities. *Preventing Chronic Disease*, 17. <https://doi.org/10.5888/pcd17.200254>
- Medina Pérez, Milagrosa, Barrios Torres, Rosario, Cabeza-Mora, Antonio, Guillén Toledano, Marta, González-Silva, Sabina, & Estupiñán Ramírez, Marcos. (2021). Utilización del proceso enfermero en atención primaria en Canarias. *Ene*, 15(1), 1132. Epub 06 de diciembre de 2021. Recuperado en 07 de diciembre de 2024, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2021000100006&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2021000100006&lng=es&tlng=es).
- Melariri, H., Osoba, T. A., Williams, M. M., & Melariri, P. (2022). An assessment of nurses' participation in Health Promotion: a knowledge, perception, and practice perspective. *Journal of preventive medicine and hygiene*, 63(1), E27–E34. <https://doi.org/10.15167/2421-4248/jpmh2022.63.1.2209>
- Mondragón-Sánchez, E. J., Bernal-Ordoñez, L. K. ., y Corpus-Quiguanás, J. . (2021). Proceso de trabajo de enfermería en la atención primaria de salud: estudio observacional. *Revista Ciencia Y Cuidado*, 18(3), 22–31. <https://doi.org/10.22463/17949831.2850>
- Moriel-Galarza, K. P., & Nava-González, E. J. (2023). Rol de los profesionales de enfermería en prevención primaria de enfermedades cardiovasculares: revisión de literatura. *SANUS Revista De Enfermería*, 8(19), e358. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.358>
- Navarrete Romero, E. S., Zambrano Pinargote, N. D., Loor Vinuesa, G. M., & Gómez León, J. I. (2024). Rol de la enfermería en la salud comunitaria. *RECIMUNDO*, 8(1), 445–453. [https://doi.org/10.26820/recimundo/8.\(1\).ene.2024.445-453](https://doi.org/10.26820/recimundo/8.(1).ene.2024.445-453)
- Pfaff, K., Krohn, H., Crawley, J., Howard, M., Zadeh, P. M., Varacalli, F., Ravi, P., & Sattler, D. (2021). The little things are big: evaluation of a compassionate community approach for promoting the health of vulnerable persons. *BMC Public Health*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-021-12256-9>
- Porat-Dahlerbruch, J., Poghosyan, L., & Ellen, M. (2023). Nurse Practitioner Integration: Insights Into the Next Generation of Policy and Research. *International Journal Of Health Policy And Management*, 12, 7411. <https://doi.org/10.34172/ijhpm.2023.7411>
- Rawlinson, C., Carron, T., Cohidon, C., Arditi, C., Hong, Q. N., Pluye, P., Peytremann-Bridevaux, I., & Gilles, I. (2021). An Overview of Reviews on Interprofessional Collaboration in Primary Care: Barriers and Facilitators. *International Journal Of Integrated Care*, 21(2), 32. <https://doi.org/10.5334/ijic.5589>
- Rojas Verdugo, Érica P., Andrade Encalada, H. A., Farez Loja , D. E., & Mejía Rodríguez, I. N. (2022). Atención de la enfermera comunitaria a pacientes con covid 19: revisión sistemática. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 6(45), 250–263. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss45.2022pp250-263>

Herrera Guanopatin, M. S., Escobar Carranco, N. del C., Quingaluisa Tapia, A. L., Molina Salas, J. del R., & Vallejo Chicaiza, M. J. (2024). Rol de la Enfermería en la Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades en Comunidades Vulnerables. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS05122024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.118>

Sanchez González, J. . (2023). La Enfermería Comunitaria: Una Estrategia Efectiva para la Prevención de Enfermedades. *Revista Boaciencia. Salud Y Medio Ambiente*, 3(1), 122–141. <https://doi.org/10.59801/sma.v3i1.97>

Tamuno-Opubo, A. T., Uthman, T. J., Ojuope, A. V., Adeleke, A. B., Oluwasegun, J. O., & Tuleh, L. (2024). Patient safety initiatives and practices in Nigerian healthcare settings: A comprehensive analysis of current knowledge, challenges, and barriers. *Global Journal Of Health Sciences And Research*, 2, 70-81. [https://doi.org/10.25259/gjhsr\\_75\\_2023](https://doi.org/10.25259/gjhsr_75_2023)

The Role of Community Nurses in Improving Public Health: Strategies and Implementation of Educational Programs. (2024). *Oshada*, 1(4), 29-44. <https://doi.org/10.62872/sp67wd98>

Villa-Feijoó, A. L. (2022). Estrategias de Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades desde la Perspectiva de la Enfermería en Ecuador. *Revista Científica Zambos*, 1(3), 1-14. <https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n3/29>







Villegas, J. A. C., Guerrero, M. H., Litardo, K. D. M., & Cirer, A. I. (2022). Educación y promoción de la salud desde la enfermería. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 7(1), 10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8796181>

Wang, T., Tan, J., Liu, X., & Zhao, I. (2023). Barriers and enablers to implementing clinical practice guidelines in primary care: an overview of systematic reviews. *BMJ Open*, 13(1), e062158. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-062158>

Younas, A. (2023). Uptake of Innovations in Nursing: The Necessity for Implementation Science. *Creative Nursing*, 29(2), 177-181. <https://doi.org/10.1177/10784535231195426>

## Conocimientos, prácticas y barreras en el manejo del dolor oncológico: perspectivas del personal de enfermería

*Knowledge, Practices, and Barriers in Oncological Pain Management: Perspectives from Nursing Professionals*

Alicia Nathaly, Vargas Lozada<sup>1</sup>  ; Katherine Alexandra, Brito Torres<sup>2</sup> ; Luis Andrés, Moreno Churo<sup>3</sup> ; Saida Nereida, Lucas Bermeo<sup>4</sup> ; Tania Mariela, Bayas Bayas<sup>5</sup> 

(1) Centro de Salud Panzaleo, Salcedo, Ecuador.

(2) Centro de Salud Papahurco, Salcedo, Ecuador.

(3) Investigador independiente, Quito, Ecuador.

(4) Distrito 05D03 Pangua, La Maná Salud, Pangua, Ecuador.

(5) Investigadora independiente, Guaranda, Ecuador.

### Resumen

El manejo del dolor oncológico representa un desafío significativo para el personal de enfermería, debido a su complejidad y naturaleza multifactorial. Este estudio cuantitativo, descriptivo y transversal analizó los conocimientos, prácticas, barreras y estrategias en la atención a pacientes oncológicos. Se diseñó y validó un instrumento con 15 preguntas tipo Likert, distribuido a 22 participantes mediante Google Forms. Los resultados mostraron que el 81,82% de los encuestados identificó la falta de recursos como una barrera principal para un manejo efectivo del dolor, mientras que el 63,64% mencionó la ausencia de formación específica. En cuanto a la evaluación del dolor, el 100% reportó el uso de herramientas estandarizadas como la Escala Visual Análoga (EVA), aunque estrategias no farmacológicas como la realidad virtual y la risoterapia fueron subutilizadas. La percepción sobre la capacitación fue moderada en el 54,55% de los casos, evidenciando la necesidad de implementar programas educativos continuos. Además, el 81,82% consideró que combinar intervenciones farmacológicas y no farmacológicas es muy efectiva, resaltando la importancia de un enfoque integral y humanizado en el tratamiento del dolor oncológico. Estos hallazgos subrayan la necesidad de fortalecer la formación del personal de enfermería y fomentar estrategias innovadoras para optimizar la atención del dolor en oncología. A pesar de las limitaciones del estudio, como el tamaño reducido de la muestra, los resultados ofrecen información valiosa para futuras investigaciones y mejoras en la práctica clínica.

**Palabras clave:** dolor oncológico, enfermería, evaluación del dolor, barreras, estrategias terapéuticas.

### Abstract

The management of oncological pain represents a significant challenge for nursing staff due to its complexity and multifactorial nature. This quantitative, descriptive, and cross-sectional study analyzed the knowledge, practices, barriers, and strategies used in the care of oncology patients. A validated instrument consisting of 15 Likert-type questions was designed and distributed to 22 participants via Google Forms. The results showed that 81,82% of respondents identified a lack of resources as a primary barrier to effective pain management, while 63,64% cited the absence of specific training as another significant obstacle. Regarding pain assessment, 100% reported using standardized tools such as the Visual Analog Scale (VAS), although non-pharmacological strategies like virtual reality and laughter therapy were underutilized. Perceptions of training were moderate in 54,55% of cases, highlighting the urgent need for continuous educational programs. Additionally, 81,82% considered that combining pharmacological and non-pharmacological interventions is very effective, emphasizing the importance of an integrated and humanized approach to oncological pain treatment. These findings underscore the need to strengthen nursing staff training and promote innovative strategies to optimize pain management in oncology. Despite the study's limitations, such as the small sample size, the results provide valuable information for future research and improvements in clinical practice.

**Keywords:** oncological pain, nursing, pain assessment, barriers, therapeutic strategies.

Recibido/Received	01-10-2024	Aprobado/Approved	26-12-2024	Publicado/Published	27-12-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Introducción

El dolor es uno de los síntomas más frecuentes y debilitantes en pacientes oncológicos. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), entre un 30% y 50% de los pacientes con neoplasias malignas (cáncer) experimentan dolor moderado a severo durante el curso de la enfermedad, cifra que se eleva a más del 80% en etapas avanzadas. El manejo inadecuado del dolor no solo disminuye la calidad de vida de los pacientes, sino que también puede afectar su adherencia a los tratamientos, provocar sufrimiento emocional y generar un impacto negativo en el ámbito familiar.

El manejo del dolor en oncología requiere la implementación de estrategias efectivas que combinen intervenciones farmacológicas, como el uso de opioides y coadyuvantes, con técnicas no farmacológicas como la estimulación eléctrica nerviosa transcutánea (TENS), el mindfulness y la masoterapia (Castro-Osorio et al., 2022). En este contexto, el personal de enfermería juega un rol fundamental al ser el encargado de evaluar la intensidad y tipo de dolor, administrar tratamientos, monitorear su efectividad y brindar apoyo integral al paciente.

Sin embargo, en la práctica diaria, los enfermeros pueden enfrentar barreras como la falta de recursos, tiempo limitado y una formación insuficiente en estrategias avanzadas de manejo del dolor. Estas limitaciones pueden comprometer la efectividad de las intervenciones y, en consecuencia, el bienestar de los pacientes oncológicos.

Por lo anterior, resulta fundamental analizar las estrategias utilizadas por los enfermeros en el manejo del dolor, identificar sus percepciones sobre la efectividad de dichas estrategias y explorar las barreras que enfrentan. Este estudio tiene como objetivo proporcionar información que permita optimizar el cuidado de los pacientes oncológicos, fortaleciendo el rol del personal de enfermería y mejorando el control del dolor.

El dolor en oncología es una experiencia compleja y multifactorial, clasificada como somático, visceral o neuropático, según su origen. Un manejo adecuado es esencial, ya que el dolor no tratado genera sufrimiento físico, emocional y social, impactando negativamente la calidad de vida del paciente y su entorno (OMS, 2018).

Moreta Criollo y Quenorán Almeida (2022) señalan que el manejo integral del dolor oncológico debe abordar no solo intervenciones físicas, sino también aspectos emocionales y espirituales, promoviendo la reducción del sufrimiento. Además, destacan el acompañamiento terapéutico de enfermería, que fortalece la relación profesional-paciente y mejora la experiencia de atención.

Hurtado (2024) subraya que el conocimiento teórico es esencial para los profesionales de enfermería, permitiéndoles utilizar herramientas estandarizadas para evaluar la intensidad, localización y tipo de dolor, lo que optimiza la atención y facilita tratamientos efectivos y personalizados. Asimismo, Lopes-Júnior et al. (2020) conceptualizan el dolor oncológico como una experiencia multidimensional, que requiere un manejo combinado de terapias farmacológicas y no farmacológicas, adaptadas a las necesidades específicas del paciente.

Desde una perspectiva holística, Delgado y Sanhueza (2021) destacan la integración de aspectos biológicos, psicoemocionales y sociales en el manejo del dolor, promoviendo un abordaje personalizado enfocado en el bienestar y dignidad del paciente. Santamaría et al. (2016) complementan esta visión al resaltar que el cuidado de enfermería debe ir más allá de lo técnico, fomentando una relación humana y recíproca que favorezca la introspección, resiliencia y bienestar general del paciente.

Los profesionales de enfermería desempeñan un papel fundamental en el manejo del dolor oncológico, siendo responsables de implementar intervenciones farmacológicas y no farmacológicas, monitorear la respuesta del paciente y brindar apoyo emocional integral. Esta labor contribuye a un control eficaz del dolor, fomentando un entorno de confianza y un cuidado holístico centrado en las necesidades del paciente.

Herrera et al. (2019) subrayan que, en los cuidados paliativos oncológicos, el rol de enfermería incluye la valoración del dolor, el control de síntomas y el apoyo emocional, promoviendo un cuidado integral enfocado en la dignidad y la calidad de vida. Este enfoque permite aliviar no solo el sufrimiento físico, sino también atender las necesidades emocionales y familiares del paciente.

Acurio-Barre et al. (2022) destacan que el rol de enfermería implica una valoración integral del dolor que abarca el alivio del sufrimiento, el cuidado espiritual y psicosocial, y la función de enlace clave entre el equipo médico, el paciente y su familia. Esta interacción interdisciplinaria fortalece la comunicación y facilita la toma de decisiones orientadas al bienestar del paciente, garantizando una atención coordinada y eficaz.

La evaluación del dolor en pacientes oncológicos requiere herramientas sistemáticas y estandarizadas que permitan medir de manera objetiva su intensidad y características, optimizando las intervenciones terapéuticas y mejorando la calidad de la atención. González et al. (2022) destacan que la aplicación de escalas de valoración del dolor es fundamental para garantizar una evaluación precisa, facilitando decisiones clínicas oportunas y tratamientos individualizados.

Entre las herramientas más utilizadas, Torcal Baza y Ventoso Morab (2020) señalan que las escalas unidimensionales, como la Escala Visual Análoga (EVA) y las descriptivas simples, son esenciales para medir la intensidad del dolor y realizar un seguimiento continuo del manejo analgésico. Esto permite ajustar los tratamientos de acuerdo con la evolución del paciente.

En oncología pediátrica, Parra et al. (2020) subrayan la importancia de adaptar las herramientas de evaluación a la edad y desarrollo cognitivo del paciente. La EVA y la escala FLACC son ejemplos clave que permiten involucrar a la familia en la valoración del dolor, fortaleciendo una atención integral y personalizada. En particular, la EVA destaca por su simplicidad y efectividad, al basarse en la percepción del paciente para medir la intensidad del dolor y facilitar ajustes terapéuticos.

El manejo del dolor en oncología requiere estrategias farmacológicas y no farmacológicas aplicadas de manera adecuada para garantizar un control efectivo del dolor y mejorar la calidad de vida del paciente. No obstante, factores como la falta de recursos, el tiempo limitado y la escasa capacitación profesional dificultan su implementación en la práctica clínica (Lucero Carvacho et al., 2023).

La evaluación del dolor es un pilar fundamental en la atención oncológica. Herramientas estandarizadas como la Escala Visual Análoga (EVA) y la escala FLACC en pediatría permiten medir la intensidad del dolor, mientras que las escalas Karnofsky y ECOG evalúan la funcionalidad y necesidades de cuidados paliativos, promoviendo un enfoque integral en la atención (Glasinovic et al., 2020; Parra et al., 2020). Estas herramientas contribuyen a un diagnóstico preciso al evaluar la intensidad, localización y duración del dolor, facilitando tratamientos individualizados (Alonso Díaz et al., 2021).

Un abordaje integral debe considerar aspectos físicos, psicológicos y espirituales. Natarelli et al. (2020) enfatizan la importancia de evaluar el dolor de manera completa, especialmente en oncología pediátrica, para aplicar intervenciones que alivien el sufrimiento y mejoren la calidad de vida. En este contexto, la escalera analgésica de la OMS se presenta como una guía clave, iniciando con analgésicos no

opioides, progresando a opioides débiles para el dolor moderado y culminando con opioides potentes para el dolor severo, lo que asegura un manejo estructurado y adaptado a la evolución del dolor (OMS, 2018).

Las estrategias no farmacológicas complementan el tratamiento del dolor oncológico al reducir la percepción del dolor y mejorar el bienestar del paciente. Lucero Carvacho et al. (2023) destacan el uso de intervenciones como la estimulación nerviosa eléctrica transcutánea (TENS), la meditación y la relajación, mientras que Villacreses-Merino et al. (2024) subrayan la importancia de combinar estas estrategias con enfoques farmacológicos para un manejo pediátrico efectivo, con un enfoque humanizado y basado en evidencia científica.

El manejo del dolor en oncología enfrenta diversas barreras que limitan la implementación de intervenciones adecuadas y afectan directamente la calidad del cuidado brindado. Entre las principales se encuentran la falta de capacitación específica en estrategias avanzadas, la escasez de recursos y la ausencia de protocolos estandarizados.

Chávez-Cañas et al. (2016) subrayan que la falta de formación del personal de enfermería constituye una barrera importante, dificultando la aplicación de intervenciones basadas en evidencia. Además, la carencia de recursos materiales y tecnológicos necesarios para la evaluación y tratamiento del dolor, junto con la ausencia de protocolos claros, genera inconsistencias en los resultados obtenidos y en la calidad de la atención.

De manera complementaria, León et al. (2019) señalan que la falta de evaluación sistemática del dolor representa una limitación significativa, ya que impide identificar y abordar oportunamente las necesidades del paciente. Asimismo, destacan la limitada aplicación de guías clínicas como una barrera clave, ya que estas herramientas son fundamentales para estandarizar las intervenciones y garantizar un manejo efectivo del dolor. La ausencia de estas prácticas no solo prolonga el sufrimiento de los pacientes oncológicos, sino que también compromete gravemente su calidad de vida.

El manejo del dolor en oncología se basa en la combinación de estrategias farmacológicas y no farmacológicas que permitan un abordaje integral, humanizado y adaptado a las necesidades individuales del paciente. La selección de estas estrategias depende de la naturaleza y origen del dolor, así como de la respuesta del paciente a las intervenciones.

Lima et al. (2023) destacan que la administración de opioides es clave para el manejo del dolor complejo en oncología avanzada, ajustando las dosis y vías de administración según las características del paciente para priorizar su bienestar y dignidad. De manera complementaria, Rangel et al. (2024) subrayan que el manejo del dolor neuropático pediátrico, asociado a quimioterapias, cirugías o neuropatías degenerativas, requiere tratamientos combinados y evaluaciones multidimensionales, garantizando así un manejo efectivo y contextualizado.

Desde un enfoque biopsicosocial, Contreras et al. (2024) enfatizan la importancia de combinar estrategias farmacológicas y no farmacológicas en el manejo del dolor crónico, particularmente en pacientes geriátricos, logrando una mejora significativa en la calidad de vida y una reducción del sufrimiento físico y emocional.

En cuanto a las estrategias no farmacológicas, Morejón-Ulloa et al. (2023) proponen la realidad virtual como una intervención innovadora en oncología pediátrica, logrando disminuir el dolor y la ansiedad mediante entornos interactivos personalizados, especialmente en procedimientos invasivos. Asimismo, Samboní et al. (2024) resaltan la efectividad de la risoterapia como técnica para reducir el



estrés emocional en pacientes oncológicos, promoviendo la liberación de endorfinas, mejorando el ánimo y fortaleciendo un abordaje integral y humanizado del dolor.

## **Materiales y métodos**

Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con el objetivo de analizar los conocimientos, prácticas, barreras y estrategias en el manejo del dolor oncológico desde la perspectiva del personal de enfermería. Para ello, se diseñó un instrumento de evaluación estructurado en 15 preguntas tipo Likert, organizadas en cuatro dimensiones: conocimientos, prácticas, barreras y percepciones, así como estrategias utilizadas en el manejo del dolor. Este instrumento fue validado previamente por tres jueces expertos en el área, quienes revisaron la claridad, pertinencia y coherencia de las preguntas, lo que permitió realizar los ajustes necesarios según sus observaciones.

La recolección de datos se realizó mediante una encuesta aplicada a través de la plataforma Google Forms, lo que facilitó el proceso y garantizó el anonimato de los participantes. La población objeto de estudio estuvo conformada por enfermeros y enfermeras de unidades oncológicas, seleccionándose una muestra de 22 participantes por conveniencia.

Los datos obtenidos fueron analizados utilizando técnicas de estadística descriptiva, empleando frecuencias y porcentajes. Los resultados se presentaron en tablas y gráficos para facilitar la interpretación y discusión de los hallazgos de manera clara y precisa. Además, se aseguró el cumplimiento de los principios éticos, garantizando la confidencialidad de los encuestados a lo largo del estudio.

## **Resultados**

Los resultados de la encuesta permiten identificar aspectos clave relacionados con las barreras, percepciones, conocimientos y prácticas en el manejo del dolor oncológico por parte del personal de enfermería. Los hallazgos destacan tanto las fortalezas como las áreas de oportunidad en la atención brindada, evidenciando la necesidad de priorizar la capacitación, así como el uso de estrategias farmacológicas y no farmacológicas en la evaluación del dolor.

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos, organizados según las dimensiones evaluadas. Estos resultados proporcionan una visión integral sobre cómo el personal de enfermería percibe y aborda el manejo del dolor oncológico, lo que puede contribuir a mejorar las prácticas actuales y optimizar la atención al paciente. Además, se discutirán las implicaciones de estos hallazgos para el desarrollo de programas de formación continua y la implementación de protocolos estandarizados que faciliten un enfoque más efectivo y humanizado en el tratamiento del dolor en pacientes oncológicos.

En la Tabla 1 se observa que, la mayoría de los participantes son de género femenino (68,18%), mientras que el 31,82% corresponde al género masculino. En cuanto a la experiencia, el 59,09% tiene más de 10 años, el 36,36% entre 1 y 5 años, y el 4,55% menos de 1 año. Respecto al nivel de formación, el 77,27% posee licenciatura y el 22,73% maestría o especialización. Y en la Tabla 2, se observa en relación con las estrategias farmacológicas utilizadas para el manejo del dolor leve en pacientes oncológicos, la mayoría de los encuestados (5,55%) mencionó los opioides débiles (Tramadol) como la opción más frecuente, seguidos por los AINEs (Paracetamol, Ibuprofeno) con un 36,36%, mientras que un 9,09% optó por los opioides potentes (Morfina). No se reportaron respuestas indicando que no se utilicen medicamentos específicos.

**Tabla 1.** Distribución de género, años de experiencia y nivel de formación del personal de enfermería

Categoría	Subcategoría	Cantidad	Porcentaje
Género	Femenino	15	68,18%
	Masculino	7	31,82%
Años de Experiencia	Menos de 1 año	1	4,55%
	1-5 años	8	36,36%
	6-10 años	0	0 %
	Más de 10 años	13	59,09%
Nivel de Formación	Técnico de Enfermería	0	0%
	Licenciatura en Enfermería	17	77,27%
	Maestría & Especialización	5	22,73%

**Tabla 2.** Resumen de respuestas sobre conocimientos del manejo del dolor

Pregunta	Respuesta más frecuente	Cantidad	Porcentaje
¿Qué estrategias farmacológicas utiliza en su práctica diaria para manejar el dolor leve en pacientes oncológicos?	Opioides débiles (Tramadol)	12	54,55%
	AINEs (Paracetamol, Ibuprofeno)	8	36,36%
	Opioides potentes (Morfina)	2	9,09%
¿Qué tipo de dolor es más común en pacientes oncológicos con metástasis óseas?	Dolor neuropático	22	100,00%
¿Qué herramienta utiliza principalmente para evaluar el dolor en sus pacientes?	Escala Visual Análoga (EVA)	22	100,00%
¿Cuál de los siguientes es un coadyuvante recomendado para tratar el dolor neuropático?	Gabapentina	20	90,91%
	AINEs	2	9,09%

Respecto al tipo de dolor más común en pacientes oncológicos con metástasis óseas, el 100% de los participantes identificó el dolor neuropático como la opción predominante. En cuanto a las herramientas utilizadas para evaluar el dolor, la totalidad de los encuestados (100%) indicó la Escala Visual Análoga (EVA) como la principal herramienta de medición, sin reportar el uso de otras opciones, como la Escala de Dolor de McGill.

Finalmente, en relación con el coadyuvante recomendado para tratar el dolor neuropático, el 90,91% señaló la Gabapentina como el tratamiento más utilizado, mientras que el 9,09% optó por los AINEs. No se registraron respuestas que indicaran desconocimiento o el uso de otros medicamentos.

Estos resultados reflejan un conocimiento homogéneo entre los participantes sobre el manejo del dolor en oncología, con un enfoque predominante en estrategias farmacológicas y herramientas estandarizadas. Esto sugiere que existe una sólida comprensión de las prácticas actuales entre el personal de enfermería, lo cual es fundamental para garantizar una atención adecuada y efectiva a los pacientes oncológicos. Sin embargo, también destaca la necesidad de explorar y fomentar la implementación de estrategias no farmacológicas que complementen el tratamiento del dolor y mejoren la calidad de vida de estos pacientes.

En la Tabla 3, en relación con la frecuencia de administración de opioides para el manejo del dolor moderado a severo, el 54,55% de los participantes indicó que los utiliza frecuentemente, mientras que el 36,36% los administra siempre y un 9,09% ocasionalmente. Respecto al uso de estrategias no farmacológicas, el 50% destacó la práctica de mindfulness o meditación como la más utilizada, seguido

por un 40,91% que señaló no emplear estrategias no farmacológicas, y un 9,09% que optó por la masoterapia. En cuanto a la reevaluación del dolor después de una intervención, el 68,18% afirmó realizarla siempre, mientras que el 31,82% lo hace frecuentemente. Finalmente, el 81,82% de los encuestados consideró que la combinación de estrategias farmacológicas y no farmacológicas es muy efectiva en el manejo del dolor, y un 18,18% la calificó como algo efectiva. Estos resultados reflejan un enfoque predominante en el uso de opioides y estrategias complementarias como mindfulness, con una alta valoración de la efectividad de la combinación de estas técnicas en la práctica clínica.

**Tabla 3.** Resumen de respuestas sobre prácticas en el manejo del dolor

Pregunta	Respuesta más frecuente	Cantidad	Porcentaje
En su práctica diaria, ¿con qué frecuencia administra opioides a pacientes con dolor moderado a severo? Frecuencia de administración de opioides	Frecuentemente	12	54,55%
	Siempre	8	36,36%
	Ocasionalmente	2	9,09%
¿Utiliza alguna de las siguientes estrategias no farmacológicas en su práctica diaria? (Seleccione todas las que apliquen)	Mindfulness o meditación	11	50,00%
	No utilizo estrategias no farmacológicas	9	40,91%
	Masoterapia	2	9,09%
¿Con qué frecuencia realiza reevaluaciones del dolor después de una intervención?	Siempre	15	68,18%
	Frecuentemente	7	31,82%
¿Qué tan efectiva considera la combinación de estrategias farmacológicas y no farmacológicas en el manejo del dolor?	Muy efectiva	18	81,82%
	Algo efectiva	4	18,18%

La Tabla 3, presenta un análisis de las prácticas y percepciones de los profesionales de la salud en relación con la administración de opioides, el uso de estrategias no farmacológicas, la reevaluación del dolor y la efectividad de la combinación de estrategias farmacológicas y no farmacológicas en el manejo del dolor.

La mayoría de los profesionales de la salud (54,55%) administra opioides frecuentemente a pacientes con dolor moderado a severo. Un 36,36% lo hace siempre, mientras que solo un 9,09% lo hace ocasionalmente. Esto indica una alta dependencia en el uso de opioides para el manejo del dolor, lo cual puede estar relacionado con la necesidad de proporcionar alivio rápido y efectivo a los pacientes. Sin embargo, también resalta la importancia de monitorear y gestionar adecuadamente el uso de opioides para evitar posibles problemas de dependencia y abuso.

En cuanto al uso de estrategias no farmacológicas, el 50% de los profesionales utiliza mindfulness o meditación en su práctica diaria. Un 40,91% no utiliza ninguna estrategia no farmacológica, y solo un 9,09% emplea masoterapia. Estos datos sugieren que, aunque hay una aceptación considerable de técnicas como el mindfulness, todavía existe una proporción significativa de profesionales que no incorporan estrategias no farmacológicas en su práctica. Esto podría deberse a la falta de formación, recursos o tiempo para implementar estas técnicas.

La reevaluación del dolor después de una intervención es una práctica común, con el 68,18% de los profesionales realizándola siempre y el 31,82% haciéndolo frecuentemente. Esto demuestra un compromiso con la evaluación continua del estado del paciente, lo cual es crucial para ajustar el tratamiento y asegurar un manejo adecuado del dolor.

La combinación de estrategias farmacológicas y no farmacológicas es considerada muy efectiva por el 81,82% de los profesionales, mientras que el 18,18% la considera algo efectiva. Este alto porcentaje de aprobación sugiere que los profesionales reconocen los beneficios de un enfoque multimodal en el manejo del dolor, que no solo se basa en medicamentos, sino que también incorpora técnicas complementarias para mejorar los resultados del tratamiento.

En la tabla 4 se aprecia que las principales barreras identificadas para el manejo adecuado del dolor en pacientes oncológicos incluyen la falta de recursos como medicamentos y tecnología (81.82%), el tiempo limitado para atender al paciente (72.73%) y la falta de formación específica en el manejo del dolor (63.64%). Además, el 45.45% de los encuestados señaló la coordinación insuficiente con el equipo médico como una limitación importante.

En cuanto a la percepción de capacitación, la mayoría de los participantes (54.55%) se consideró moderadamente capacitado/a, mientras que el 45.45% se percibió totalmente capacitado/a. Para mejorar el manejo del dolor, el 63.64% destacó la importancia de la capacitación continua, mientras que el 36.36% enfatizó la necesidad de una mejor coordinación con otros profesionales de la salud. Por último, la satisfacción con los recursos disponibles en el lugar de trabajo obtuvo una calificación promedio de 4.5 sobre 5, reflejando una valoración positiva con margen de mejora en ciertas áreas clave.

**Tabla 4.** Resumen de respuestas sobre barreras y percepciones en el manejo del dolor

Pregunta	Respuesta más frecuente	Cantidad	Porcentaje
¿Cuáles considera que son las principales barreras para el manejo adecuado del dolor en pacientes oncológicos? (Seleccione todas las que apliquen)	Falta de recursos (medicamentos, tecnología)	18	81,82%
	Tiempo limitado para atender al paciente	16	72,73%
	Falta de formación específica	14	63,64%
	Coordinación insuficiente con el equipo médico	10	45,45%
¿Qué tan capacitado/a se siente para manejar el dolor en pacientes oncológicos?	Moderadamente capacitado/a	12	54,55%
	Totalmente capacitado/a	10	45,45%
¿Qué tipo de apoyo considera que sería más útil para mejorar el manejo del dolor en su práctica diaria?	Capacitación continua sobre manejo del dolor	14	63,64%
En una escala del 1 al 5, ¿qué tan satisfecho/a está con los recursos disponibles en su lugar de trabajo para manejar el dolor oncológico?	Mejor coordinación con otros profesionales de la salud	8	36,36%
Calificación promedio: 4.5			

## Discusión

Los resultados obtenidos reflejan que el manejo del dolor oncológico desde la perspectiva del personal de enfermería enfrenta barreras significativas relacionadas con la falta de recursos y formación específica. Esta situación coincide con lo señalado por Chávez-Cañas et al. (2016), quienes identifican que estas limitaciones dificultan la implementación de estrategias basadas en evidencia, lo que compromete la calidad de atención a los pacientes con cáncer. En su estudio, los autores destacan que la escasez de formación adecuada en el manejo del dolor puede resultar en una evaluación inadecuada y en un tratamiento subóptimo, afectando directamente la calidad de vida de los pacientes (Chávez-Cañas et al., 2016).

Además, la percepción de los encuestados sobre su capacitación como moderada resalta la necesidad urgente de programas educativos continuos que fortalezcan las competencias en el manejo del dolor. Hurtado (2024) enfatiza que una formación sólida es crucial para el desempeño efectivo en cuidados paliativos, sugiriendo que la educación continua no solo mejora las habilidades técnicas, sino que también potencia la confianza del personal de enfermería en su capacidad para manejar situaciones complejas relacionadas con el dolor (Hurtado, 2024). Esto se alinea con las observaciones de Parra-Giordano et al. (2020), quienes encontraron que una mejor preparación académica se traduce en una atención más efectiva y sensible a las necesidades del paciente.

La falta de recursos y formación no solo afecta al personal de enfermería, sino que también repercute en la experiencia del paciente. Según Herrera et al. (2019), las competencias del personal son fundamentales para ofrecer cuidados paliativos adecuados, y su ausencia puede llevar a un manejo ineficaz del dolor, lo que se traduce en un sufrimiento innecesario para los pacientes oncológicos. La implementación de programas formativos específicos podría abordar estas deficiencias y mejorar significativamente los resultados clínicos.

La predominancia del uso de herramientas estandarizadas como la Escala Visual Análoga (EVA) y la escala FLACC refleja un enfoque estructurado en la evaluación del dolor, lo cual es fundamental para el manejo efectivo del dolor oncológico. González et al. (2022) y Parra et al. (2020) destacan que estas escalas son ampliamente utilizadas en entornos clínicos debido a su simplicidad y eficacia para medir la intensidad del dolor en pacientes, permitiendo una valoración rápida y precisa que facilita la toma de decisiones en el tratamiento (González et al., 2022; Parra et al., 2020). Sin embargo, a pesar de su uso, la falta de aplicación sistemática de guías clínicas resalta un área crítica de mejora. León et al. (2019) subrayan que las recomendaciones basadas en evidencia son esenciales para mejorar el manejo del dolor oncológico y que su implementación puede llevar a mejores resultados clínicos (León et al., 2019). Esto implica que, aunque se utilicen herramientas efectivas para la evaluación del dolor, la ausencia de protocolos estandarizados limita la capacidad del personal de enfermería para ofrecer una atención coherente y basada en las mejores prácticas.

La implementación de guías clínicas adecuadas no solo estandariza las intervenciones, sino que también asegura que todos los pacientes reciban un tratamiento óptimo y personalizado. Según un estudio sobre el uso de escalas en cuidados paliativos, se ha evidenciado que una evaluación sistemática del dolor puede mejorar significativamente la calidad de vida de los pacientes oncológicos, ya que permite ajustar los tratamientos según las necesidades individuales (Torcal Baz & Ventoso Mora, 2020). Por lo tanto, es crucial fomentar la formación continua del personal en el uso de estas escalas y en la aplicación de guías clínicas para garantizar una atención efectiva y centrada en el paciente.

Por otro lado, las estrategias no farmacológicas, como la realidad virtual y la risoterapia, propuestas por Morejón-Ulloa et al. (2023) y Samboní et al. (2024), muestran un potencial prometedor para complementar el manejo del dolor en oncología, especialmente en poblaciones pediátricas. La realidad virtual, en particular, ha demostrado ser efectiva en la reducción del dolor y la ansiedad al proporcionar una distracción inmersiva que aleja la atención del paciente de su malestar físico (American Cancer Society, 2023). Asimismo, la risoterapia se ha asociado con mejoras en el estado de ánimo y la percepción del dolor, contribuyendo a una experiencia más positiva durante el tratamiento oncológico (Samboní et al., 2024).

No obstante, la limitada utilización de estas técnicas en la práctica clínica, reportada por los participantes, subraya la necesidad de incorporar enfoques innovadores y accesibles que puedan ser

integrados en los protocolos de atención diaria. A pesar de los beneficios evidentes de estas intervenciones, su implementación sigue siendo escasa debido a barreras como la falta de formación específica del personal y recursos limitados en los entornos clínicos (Morejón-Ulloa & Barzallo-Correa, 2023). Esto es preocupante, ya que estudios han demostrado que las intervenciones no farmacológicas pueden mejorar significativamente la calidad de vida y el bienestar emocional de los pacientes oncológicos (Torcal Baz & Ventoso Mora, 2020). Por lo tanto, es fundamental fomentar una mayor aceptación y capacitación en el uso de estas estrategias dentro del personal de salud para optimizar el manejo del dolor oncológico.

Finalmente, el estudio resalta la relevancia de un abordaje integral que considere aspectos físicos, emocionales y espirituales del paciente, como lo plantean Lopes-Júnior et al. (2020) y Delgado y Sanhueza (2021). Este enfoque holístico es fundamental para abordar las múltiples dimensiones del dolor oncológico y mejorar la calidad de vida de los pacientes. Según Lopes-Júnior et al. (2020), el manejo del dolor oncológico debe incluir no solo intervenciones farmacológicas, sino también estrategias que atiendan las necesidades psicosociales y espirituales del paciente, reconociendo que el dolor tiene un impacto multidimensional que afecta tanto al individuo como a su entorno familiar (Lopes-Júnior et al., 2020).

A pesar de las limitaciones metodológicas, como el tamaño reducido de la muestra y el diseño transversal, los hallazgos proporcionan un panorama útil para orientar futuras investigaciones y estrategias que optimicen la atención oncológica desde la enfermería. La evidencia sugiere que un enfoque multidisciplinario puede mejorar significativamente los resultados clínicos, ya que permite una evaluación más completa de las necesidades del paciente (Torcal Baz & Ventoso Mora, 2020). Además, se ha demostrado que la atención integral no solo alivia el dolor físico, sino que también mejora el bienestar emocional y espiritual, lo cual es crucial para una atención paliativa efectiva (Delgado & Sanhueza, 2021).

Por lo tanto, es esencial que los profesionales de la salud implementen prácticas que integren estos componentes en su atención diaria, asegurando así una respuesta más efectiva a las complejidades del dolor oncológico y promoviendo una mejor calidad de vida para los pacientes.

## Consideraciones finales

La revisión realizada resalta la importancia del papel multifacético de la enfermería en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, así como en la implementación de estrategias innovadoras que abordan las barreras organizativas y estructurales. Los hallazgos evidencian un impacto significativo en comunidades vulnerables, aunque también subrayan desafíos persistentes que limitan el alcance y la efectividad de las intervenciones.

Es fundamental reconocer que, a pesar de los avances en la práctica de enfermería, la sobrecarga laboral y las limitaciones regulatorias siguen siendo obstáculos críticos que impiden a los profesionales desempeñar plenamente sus funciones. La necesidad de aplicar la ciencia de la implementación se hace evidente para traducir las innovaciones en prácticas efectivas, lo que es corroborado por modelos como el de Acceso Avanzado.

Esta revisión también destaca la importancia de adoptar una perspectiva holística que contemple no solo los aspectos clínicos, sino también las barreras regulatorias y las soluciones

tecnológicas. La incorporación de intervenciones educativas y clínicas autogestionadas puede ser clave para mejorar el acceso a servicios de calidad y fomentar la participación activa de los usuarios en su propio cuidado.

Sin embargo, se identifican limitaciones importantes, como la heterogeneidad de los estudios analizados y la falta de datos longitudinales que evalúen el impacto sostenido de las estrategias innovadoras. Estas limitaciones sugieren la necesidad de realizar investigaciones más homogéneas y a largo plazo que puedan ofrecer conclusiones más aplicables a diversos contextos.

Finalmente, es crucial que se implementen políticas que aborden las barreras específicas identificadas, como las restricciones regulatorias y las deficiencias en documentación. Al hacerlo, se puede fortalecer el rol de la enfermería en atención primaria y garantizar un cuidado más eficiente y adaptado a las necesidades cambiantes de pacientes y comunidades. La inversión en formación continua, liderazgo efectivo y colaboración interprofesional será esencial para avanzar hacia un sistema de salud más inclusivo y accesible.

## Agradecimientos

A nuestras instituciones y compañeros colaboradores.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Acurio-Barre, S. L., Quijije-Chavez, V. R., & Vásquez-Morán, B. A. (2022). El rol de la enfermería en los cuidados paliativos. *Dominio de las Ciencias*, 8(2), 520–530. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i2.2769>
- Alonso Díaz, T., Martínez Carrasco, J., Llantá Abreu, M., Ropero Toirac, R., Bazán Milian, M., Navarrete Dávalos, C., Carrillo Delgado, Y., & Ávila Pérez, J. (2021). Atención integral al paciente oncológico con dolor. *Revista Cubana de Oncología*, 19(1). <https://revoncologia.sld.cu/index.php/onc/article/view/90/51>
- Castro-Osorio, R., Díaz-Serrano, Y., & Arce-Rodríguez, L. (2022). Evaluación del dolor en paciente oncológico pediátrico: Un análisis bibliométrico. *Gaceta Mexicana de Oncología*, 21(1). <https://doi.org/10.24875/j.gamo.21000207>
- Chávez-Cañas, W. O., Becerra-Cristancho, C. P., & Naranjo-García, A. S. (2016). Factores que intervienen en el manejo del dolor oncológico: Un reto para el profesional de enfermería. *Medunab*, 19(1), 18–24. <https://doi.org/10.29375/01237047.2211>
- Glasinovic Peña, A. (2020). Enfoque de cuidados paliativos no oncológicos y fin de vida para médicos de la atención primaria de salud en Chile. *Revista Chilena de Medicina Familiar*, 14(1), 7. <http://www.revistachilenademedicinafamiliar.cl/index.php/sochimef/article/view/362>
- Herrera, L., Luna, M., & Cárdenas, S. (2019). Competencias de enfermería en cuidados paliativos al paciente oncológico. *Revista Venezolana de Enfermería*, 6(2). [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_venf/article/view/18540](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_venf/article/view/18540)
- Hurtado Hurtado, H. P. (2024). Atención de enfermería basada en los principios básicos de los cuidados paliativos integrales para pacientes oncológicos. *Revista Social Fronteriza*, 4(2), e42219. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(2\)219](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(2)219)

Vargas Lozada, A. N., Brito Torres, K. A., Moreno Churo, L. A., Lucas Bermeo, S. N., & Bayas Bayas, T. M. (2024). Conocimientos, prácticas y barreras en el manejo del dolor oncológico: perspectivas del personal de enfermería. e-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 2, e-RMS08122024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.125>

Lima, A. E., Recalde, A. C. V., Holguin, M. Z. C., & Martínez, M. C. V. (2023). Triple primario oncológico y su impacto en el dolor. *Oncología (Ecuador)*, 33(1), 31-39. <https://doi.org/10.33821/679>

Lopes-Júnior, L. C., Rosa, G. S., Pessanha, R. M., De Carvalho Schuab, S. I. P., Nunes, K. Z., & Amorim, M. H. C. (2020). Efficacy of the complementary therapies in the management of cancer pain in palliative care: A systematic review. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4213.3377>

Morejón-Ulloa, M.J., & Barzallo-Correa, L.F.(2023). Realidad virtual como coadyuvante en el manejo del dolor de origen oncológico en pacientes pediátricos., 7(3), 1338-1354 <https://doi.org/10.56048/mqr20225> .

Natarelli, T.R.P., Azzolin,G.M.C., & De Lima,V.A.(2020). Assistência de enfermagem à criança com câncer em cuidados paliativos: Uma revisão integrativa. *Revista Da Sociedade Brasileira de Enfermeiros Pediatras*, 20(2),97-107 <https://doi.org/10.31508/1676-3793202000014>

Samboní Samboní,T., Ramos Bolaños,E.F., Mejía Florez,N.R., Zuñiga Meneses,J.S., & Lasso Mera,J.L.(2024). La risoterapia: Una terapia alternativa para el estado de ánimo de los pacientes oncológicos.Ciencia Latina *Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4),931-941 [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.12332](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12332)







Santamaría,N.P., García,L.E., Herrera,B.S., & Carrillo,G.M.(2015). Percepción del cuidado de enfermería dado a los pacientes con cáncer hospitalizados. *Revista Latinoamericana de Bioética*,16(30-1), 104 <https://doi.org/10.18359/rlbi.1443>

Torcal Baz, M.& Ventoso Mora, S. A. (2020). Management and treatment of pain in palliative care. *Revista Clínica de Medicina de Familia*,13(3),203–211 [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-695X2020000300203&lng=es&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2020000300203&lng=es&tlng=en)



## Gestión de equipos de trabajo y desempeño laboral de serenazgo de la municipalidad provincial de Huancayo 2023

### *Management of work teams and work performance of security of the provincial municipality of Huancayo 2023*

Doris Isabel, Alvarado Cantorín<sup>1</sup>  ; Sara Ricardina, Zacarías Vallejos<sup>2</sup> ; Victoriano Eusebio, Zacarías Rodríguez<sup>3</sup> ; Leyla, Chipana Saldivar<sup>1</sup> ; Maria Cristina, Adauto Barzola 

(1) Universidad Peruana Los Andes, Perú.

(2) Universidad Continental. Huancayo, Perú.

(3) Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú.

(4) Universidad San Ignacio de Loyola, La Molina, Perú.

### Resumen

El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión de equipos de trabajo y el desempeño laboral del Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huancayo en 2023. La metodología empleada fue el método hipotético-deductivo, con un nivel correlacional y un diseño cuantitativo, no experimental, de corte transversal y descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 94 serenatos de la Municipalidad Provincial de Huancayo, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Se utilizó un cuestionario como instrumento y la técnica de encuesta, aplicando la prueba estadística Rho de Spearman y el software SPSS para el análisis de datos. Los resultados indicaron que el 20,2% de los encuestados consideraron adecuada la gestión de equipos de trabajo, mientras que el 76,6% la calificaron como regular. En cuanto al desempeño laboral, el 19,1% lo evaluó como alto y el 73,4% como regular. Los resultados cruzados mostraron que el 57,1% de los colaboradores que calificaron su desempeño laboral como bajo también consideraron la gestión de equipos de trabajo como regular, y el 42,9% la calificaron como inadecuada. En la prueba correlacional, el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,592, con un p-valor de 0,00, lo que determinó una relación significativa, directa y moderada-fuerte entre las variables. Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión de equipos de trabajo y el desempeño laboral del Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huancayo en 2023.

**Palabras clave:** gestión de equipos de trabajo, desempeño laboral, serenazgo, sistema organizacional, liderazgo y estructura, clima de confianza, evaluación del desempeño, sistemas de recompensa.

### Abstract

Respuesta






The purpose of this research was to establish the relationship between team management and job performance of the Serenazgo of the Provincial Municipality of Huancayo in 2023. The methodology was hypothetical-deductive, correlational level, quantitative design, non-experimental cross-sectional, descriptive correlational. The sample consisted of 94 security personnel from the Provincial Municipality of Huancayo (non-probabilistic sampling). The instrument used was a questionnaire, the technique was a survey, the statistical test was Spearman's Rho, and the SPSS software was used. The results showed that for team management, 20.2% of respondents indicated it was adequate, while 76.6% rated it as regular. Regarding job performance, 19.1% rated it as high, and 73.4% as regular. Crossed results showed that 57.1% of employees who indicated low job performance also indicated that team management was regular, and 42.9% said it was inadequate. In the correlational test, the Spearman's Rho coefficient was 0,592, and the p-value was 0,00, determining a significant, direct, and moderate-strong relationship between the variables. It was concluded that there is a significant relationship between team management and job performance of the Serenazgo of the Provincial Municipality of Huancayo in 2023.

**Keywords:** team management, job performance, Serenazgo, organizational system, leadership and structure, trust climate, performance evaluation, reward systems..

Recibido/Received	27-10-2024	Aprobado/Approved	28-12-2024	Publicado/Published	30-12-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Gobierno digital y simplificación administrativa en empleados públicos de una municipalidad de la región Junín

### *Digital government and administrative simplification in public employees of a municipality in the Junín region*

Victor, Zacarías Vallejos  ; Carlos Samuel, Borja Mucha ; Doris Isabel, Alvarado Cantorín ; Oscar Lucio Ninamango Solis 

Universidad Peruana Los Andes, Perú.

### Resumen

En la presente investigación denominado: "Gobierno digital y simplificación administrativa en empleados públicos de una municipalidad de la En la presente investigación denominado: "Gobierno digital y simplificación administrativa en empleados públicos de una municipalidad de la región Junín". El objetivo de la investigación fue "establecer la relación que existe entre simplificación administrativa y gobierno digital en empleados públicos de una municipalidad de la región Junín". La metodología que se utilizó fue el método general, método específico fue el hipotético deductivo, nivel relacional, diseño cuantitativo, no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional, tipo de investigación básica, la muestra estuvo conformado por 79 empleados públicos de la Municipalidad Provincia de Tarma (Muestreo no probabilístico), el instrumento fue el cuestionario, la técnica la encuesta, prueba estadística de Rho de Spearman y se utilizó el software SPSS, la conclusión general fue que se encontró el índice de correlación Rho de Spearman, dónde indica que existe una correlación positiva media entre gobierno digital y simplificación administrativa; respaldado por un  $(r = 0,661)$ ; y un  $p$  valor de  $(0,000)$ , Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Gobierno digital y simplificación administrativa.

### Abstract








In this research called: "Digital government and administrative simplification in public employees of a municipality in the Junín region". The objective of the research was "to establish the relationship that exists between administrative simplification and digital government in public employees of a municipality in the Junín region". The methodology used was the general method, the specific method was the hypothetical deductive, relational level, quantitative design, non-experimental cross-sectional, descriptive correlational, type of basic research, the sample was made up of 79 public employees of the Municipality of the Province of Tarma (Non-probability Sampling), the instrument was the questionnaire, the technique was the survey, Spearman's Rho statistical test and the SPSS software was used, the general conclusion was that the Spearman's Rho correlation index was found, where it indicates that it exists a medium positive correlation between digital government and administrative simplification; supported by a  $(r = 0,661)$ ; and a  $p$  value of  $(0,000)$ , Given the above, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

**Keywords:** Digital government and administrative simplification.

Recibido/Received	11-10-2024	Aprobado/Approved	19-12-2024	Publicado/Published	30-12-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

## Gestión de mantenimiento y calidad de servicio a los estudiantes de una universidad privada de la región Junín

### *Maintenance management and quality of service for students of a private university in the Junín region*

Victoriano Eusebio, Zacarías Rodríguez<sup>1</sup>  ; Carlos Samuel, Borja Mucha<sup>2</sup> ; Victor, Zacarías Vallejos<sup>2</sup> ; Sara Ricardina, Zacarías Vallejos<sup>3</sup> ; Maria Cristina, Aauto Barzola<sup>4</sup> ; Leyla, Chipana Saldiva<sup>2</sup> 

(1) Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú.

(2) Universidad Peruana Los Andes, Perú.

(3) Universidad Continental. Huancayo, Perú.

(4) Universidad San Ignacio de Loyola, La Molina, Perú.

### Resumen

La “Gestión de mantenimiento y calidad de servicio a los estudiantes de una universidad privada de la región Junín”. El objetivo de la investigación fue “Establecer la relación que existe entre gestión de mantenimiento y calidad de servicio a los estudiantes de una Universidad Privada de la Región Junín -2023”. La metodología que se utilizó fue el método general, método específico fue el hipotético deductivo, nivel relacional, diseño cuantitativo, no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional, tipo de investigación básica, la muestra estuvo conformado por 345 estudiantes de la universidad Peruana los Andes de la facultad de Ingeniería (Muestreo probabilístico), se utilizó la fórmula estadística finita, el instrumento fue el cuestionario, la técnica la encuesta, prueba estadística de Rho de Spearman y se utilizó el software SPSS, la conclusión general fue que se encontró el índice de correlación Rho de Spearman, donde indica que existe una correlación positiva media entre gestión de mantenimiento y calidad de servicio; respaldado por un  $(r = 0,734; \text{ y un } p \text{ valor de } 0,000)$ , Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Gestión de mantenimiento y calidad de servicio.

### Abstract

The 'Management of Maintenance and Quality of Service for Students of a Private University in the Junín Region.' The objective of the research was 'To establish the relationship between maintenance management and quality of service for students of a Private University in the Junín Region - 2023.' The methodology used was the general method, with the specific method being hypothetical-deductive, relational level, quantitative design, non-experimental cross-sectional, descriptive correlational, and basic research type. The sample consisted of 345 students from the Peruvian University of the Andes in the Faculty of Engineering (probabilistic sampling). The finite statistical formula was used, the instrument was a questionnaire, the technique was a survey, and the statistical test was Spearman's Rho. SPSS software was utilized. The general conclusion was that a Spearman's Rho correlation index was found, indicating a medium positive correlation between maintenance management and quality of service; supported by  $(r = 0,734; \text{ and a } p\text{-value of } 0,000)$ . In light of this, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

**Keywords:** Maintenance management and quality of service..

Recibido/Received	23-09-2024	Aprobado/Approved	26-12-2024	Publicado/Published	30-12-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

# e-Revista Multidisciplinaria del Saber

Volumen 2, enero-diciembre 2024

ISSN: 2960-2467 / ISSN de enlace (ISSN-L): 2960-2467 /Deposito legal AR2023000011

DOI: [10.61286/e-rms](https://doi.org/10.61286/e-rms)

## ÍNDICE POR MATERIA

Título	Identificador
<b>Ciencias enfocadas en la evolución de la sociedad</b>	
<a href="#">Evolución de la lengua escrita y su impacto sobre el inglés como mecanismo comunicacional</a>	e-RMS01022024
<a href="#">Percepciones del valor histórico y arquitectónico de puentes peruanos: Perspectivas de mantenimiento y aplicación de los requisitos del método AASHTO-LRFD4</a>	e-RMS03112024
<b>Ciencias encargadas del estudio del sistema cognitivo humano</b>	
<a href="#">Inteligencia emocional y rendimiento académico pos pandemia en los estudiantes de una Universidad de la provincia de Chanchamayo</a>	e-RMS01022024
<a href="#">Incidencia del Burnout académico y compromiso académico en la inteligencia emocional en estudiantes de una universidad nacional en Cajamarca -2024</a>	e-RMS06112024
<a href="#">El rol del investigador y la ética: La incansable lucha de vida</a>	e-RMS06122024
<a href="#">Representación femenina en los comités editoriales de revistas de psicología de alto impacto en el mundo</a>	e-RMS01112024
<b>Ciencias que estudian la interacción social</b>	
<a href="#">Participación comunitaria como estrategia para el desarrollo de la seguridad ciudadana en Venezuela</a>	e-RMS02052024
<a href="#">Participación de las nuevas audiencias digitales para la comunicación en salud en León, Guanajuato, México</a>	e-RMS01052024
<a href="#">El Turismo y Seguridad Integral en América Latina: Una Revisión sistemática</a>	e-RMS06112024
<a href="#">Las Políticas públicas en salud y su influencia en la calidad de vida de los pobladores de un distrito de Lima, 2023</a>	e-RMS02122024
<b>Ciencias sociales aplicadas</b>	
<a href="#">La clave de la comunicación científica: Precisión, Claridad y Brevedad</a>	e-RMS00012024
<a href="#">El Teatro: Impulsando el Desempeño Educativo en la Educación Inicial</a>	e-RMS01042024
<a href="#">Tendencias actuales en mantenimiento productivo total</a>	e-RMS01082024
<a href="#">Protección sísmica de estructuras civiles mediante dispositivo INERTER en la provincia de Huancayo</a>	e-RMS01092024
<a href="#">Similitudes y Congruencias del Lenguajes de Programación en el Desarrollo de Aplicaciones Móviles</a>	e-RMS01122024
<a href="#">Evaluación de resultados del concurso de matemática y realidad cañetana 2024: Un Análisis de brechas</a>	e-RMS01222024
<a href="#">Gestión de las escuelas en el nuevo milenio: Un compromiso con el aprendizaje generacional</a>	e-RMS01312024
<a href="#">Integración Familiar en la Educación Inicial: Fortaleciendo la Inclusión Escolar</a>	e-RMS02032024
<a href="#">Marketing experiencial para la promoción de la mancomunidad San Vicente-Sucre</a>	e-RMS02082024
<a href="#">Evaluación de la calidad del servicio en la dispensación de medicamentos y su impacto en la fidelización de clientes en botica Luzmedic, Satipo</a>	e-RMS04112024
<a href="#">Asma y rinitis alérgica: Una vía una enfermedad. Control de pacientes asmáticos adolescentes</a>	e-RMS04122024
<a href="#">Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022</a>	e-RMS05112024
<a href="#">Rol de la Enfermería en la Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades en Comunidades Vulnerables</a>	e-RMS05122024
<a href="#">Conocimientos, prácticas y barreras en el manejo del dolor oncológico: perspectivas del personal de enfermería</a>	e-RMS08122024
<a href="#">Enfoques integrales y culturales en la intervención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos pediátrica en pacientes con insuficiencia respiratoria aguda</a>	e-RMS09122024
<a href="#">Estrategias efectivas de enfermería para la gestión del dolor en procedimientos neonatales</a>	e-RMS13122024
<a href="#">Influencia de la planeación estratégica en la competitividad de los colaboradores del centro comercial Plaza Seiko</a>	e-RMS20122024
<a href="#">Marketing digital y posicionamiento en clientes de un distribuidor autorizado de la empresa Bitel de la provincia de Chanchamayo</a>	e-RMS21122024
<a href="#">Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central</a>	e-RMS22122024
<a href="#">Gestión de equipos de trabajo y desempeño laboral de serenazgo de la municipalidad provincial de Huancayo</a>	e-RMS22122024
<a href="#">Gobierno digital y simplificación administrativa en empleados públicos de una municipalidad de la región Junín</a>	e-RMS23122024
<a href="#">Gestión de mantenimiento y calidad de servicio a los estudiantes de una universidad privada de la región Junín</a>	e-RMS24122024

Para envíos de artículos: <https://revista.investigaciondetecnologias.com/index.php/e-RMS/about/submissions>

Para canjes: [Citsa.direccion@gmail.com](mailto:Citsa.direccion@gmail.com)

Dirección: Calle El Stadium 3-A. Sector Las Brisas, La Pedrera, Parroquia Las Delicias, Maracay, Estado Aragua, Venezuela.

ÍNDICE POR AUTORES

- A**  
Adauro Barzola, Maria Cristina e-RMS22122024, e-RMS24122024  
Aguado Kiuchi, Diana Soraya e-RMS22122024  
Aguilar Cuevas, Luis Alberto e-RMS20122024, e-RMS01312024  
Alberto Bueno, Ramón Osorio e-RMS01222024  
Aliaga Arias, Jefferson Jesus e-RMS01122024  
Alicia Nathaly e-RMS08122024  
Alvarado Canturín, Doris Isabel e-RMS22122024, e-RMS23122024  
Ambrosio Peña, Janny kety e-RMS05112024  
Aquino-Canchari, Christian Renzo e-RMS01112024  
Armada Pacheco José Manuel e-RMS01122024, e-RMS06112024  
Astete Montalvo, Milagros Amparo e-RMS22122024  
Asto Huaman, Leonidas e-RMS01222024  
Atachao Vilche, Cesar Augusto z e-RMS01122024
- B**  
Balbin Minaya, Valery Madeleine e-RMS20122024  
Barja Huayta, Christian Rómulo e-RMS22122024  
Barros Lanazca, Sisy Sara e-RMS01022024, e-RMS04112024  
Bayas Bayas, Tania Mariela e-RMS08122024  
Bayas Condo, Xiomara Nataly e-RMS09122024  
Blanco Varela, Doriangelys Carolina e-RMS02032024  
Borja Mucha, Carlos Samuel e-RMS23122024
- C**  
Cabieses-Pechú, César José e-RMS01112024  
Campos Carpena, Lisette Paola e-RMS22122024  
Campos Carpena, Richard Kevin e-RMS21122024  
Carlos Amidón Ortíz e-RMS01222024  
Caro Baldeon, Candy Cary e-RMS01022024  
Carranza-López, Alberto Octavio e-RMS01312024  
Casio Ambich, Maril Patty e-RMS04112024  
Castro Flores, Marjorie Lucia e-RMS09122024, e-RMS22122024, e-RMS24122024, e-RMS04112024  
Colmenares Acosta, Aderso Fermín e-RMS02052024  
Cristhian Jair e-RMS09122024
- D**  
Diaz Rodriguez, Carlos Eduardo e-RMS06122024  
Escobar Carranco, Natalia del Consuelo e-RMS05122024  
Flores Duarte, Gabriela Solange e-RMS13122024  
Flores Zambrano, Ingrid Valeria e-RMS13122024  
Flores-Miranda, Candelaria e-RMS01312024
- G**  
Garcia Ruiz, Yuraima Mauricio e-RMS06122024  
Godiño Poma, Francisco Cyl e-RMS01092024, e-RMS03112024, e-RMS06112024  
Gutierrez Meza, Fredi Paul e-RMS21122024
- H**  
Herrera Guanopatin, Mónica Silvana e-RMS05122024  
Hilario-Pizarro, Yuly Selmira e-RMS01112024  
Huamán Murillo, Jessica Pamela e-RMS06112024  
Huaraca García, Ana Mónica e-RMS01022024
- I**  
Iberico Díaz, Marcia Adriana e-RMS01222024  
Infante Rivera, Lipselotte e-RMS06112024
- J**  
Jorge Luis e-RMS01082024
- L**  
Larico Quispe, Bertha Nancy e-RMS06112024  
Lemoine Quintero, Frank Ángel e-RMS02082024  
López Alvarado, Uldarico Aguado Riveros e-RMS20122024  
Lucas Bermeo, Saida Nereida e-RMS08122024
- M**  
Meza Alcantara, Adalith Anyela e-RMS05112024  
Molina Salas, Jenny del Rocío e-RMS05122024  
Morales Téllez, Mónica del Rocío e-RMS01052024  
Moreno Churo, Luis Andrés e-RMS08122024  
Moreno Menéndez, Fabricio Miguel e-RMS21122024, e-RMS04112024  
Moreno-Palomino, Jean Paul e-RMS01112024
- Morocho Espinoza, Narcisca Estefanía e-RMS09122024
- N**  
Ninamango Solis, Oscar Lucio e-RMS01022024, e-RMS20122024, e-RMS23122024
- Ñ**  
Ñañez Silva, Miriam Viviana e-RMS01222024
- O**  
Orihuela Romero, Carmen Cecilia e-RMS01022024
- P**  
Pariona Amaya, Diana e-RMS05112024  
Poma Rea, Miryam Elizabeth e-RMS13122024  
Prince Torre, Ángel Carmelo s e-RMS01022024  
Puglla Remache, Mayra Elizabeth e-RMS09122024
- Q**  
Quingaluisa Tapia, Andrea Lisbeth e-RMS05122024  
Quintero Parada, Velmar e-RMS04122024  
Quispe Espinoza Edith Pilar, e-RMS04112024
- R**  
Ramos Parra, Aldo Abel e-RMS21122024  
Ramos Parra, Aldo Abel e-RMS20122024  
Rashuaman Flores, Ricardo e-RMS01082024  
Rivas Seija, Yelitza Asunción s e-RMS01042024  
Rojas Jara, César Iván e-RMS01112024  
Romero Cisneros, Carlos Marino e-RMS05112024, e-RMS22122024  
Romero Palmera, José Antonio e-RMS00012024  
Romero Ugalde, Maricruz e-RMS01052024  
Ropa-Carrión, Brígido e-RMS01312024  
Ruiz Puquio, Bryan Guillerme e-RMS02122024  
Ruiz Yngol, Esmel Guillermo e-RMS02122024  
Ruiz-Espinoza, Johan Edgar e-RMS01312024
- S**  
Saico Salvador, Suling Rubén e-RMS20122024  
Sánchez Soto, Juan Manuel e-RMS21122024  
Santillán Enciso, Ciro Liberto e-RMS20122024  
Santillán Enciso, Ciro Liberto e-RMS21122024  
Sara Ricardina Zacarías Vallejos e-RMS24122024  
Silva Murillo, Jefrin Marlon e-RMS04112024, e-RMS05112024
- T**  
Tello Porras, Diego Alonso e-RMS05112024  
Torres Chumbiauca, Lesly Elizabeth e-RMS06112024  
Torres Ruiz, Franco Jesús e-RMS04112024, e-RMS01022024, e-RMS05112024, e-RMS22122024
- V**  
Vaca Martínez, Lourdes Tatiana e-RMS13122024  
Valencia Jarama, Víctor Hugo Ortiz Moscoso e-RMS01082024  
Valenzuela Cáceres, Joselyne Nathaly e-RMS13122024  
Vallejo Chicaiza, Marjourie Jacqueline e-RMS05122024  
Vargas Lozada, Katherine Alexandra Brito Torres e-RMS08122024  
Vélez Anchundia, Brayan Iván e-RMS02082024  
Villa Ricapa, Linda Flor e-RMS01022024
- Z**  
Zacarías Rodríguez, Victoriano Eusebio e-RMS22122024, e-RMS24122024  
Zacarías Vallejo, Sara Ricardinas e-RMS22122024  
Zacarías Vallejos, Victor e-RMS23122024, e-RMS24122024  
Zacarías Vallejos, Sara Ricardina e-RMS22122024

## e-Revista Multidisciplinaria del Saber

Volumen 2, enero-diciembre 2024

ISSN: 2960-2467 / ISSN de enlace (ISSN-L): 2960-2467 /Deposito legal AR2023000011

DOI: [10.61286/e-rms](https://doi.org/10.61286/e-rms)

### ÁRBITROS

**Alejandro Carrasco Rozas** - Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile.

**Andrés Zabala Vargas** - Universidad Santo Tomás de Aquino, Colombia.

**Ángel Alvarado** - Universidad Central de Venezuela, Cracas, Venezuela.

**Ángel Carmelo Prince Torres** - Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto Venezuela.

**Benjamín Barón Velandia** - Corporación Universitaria Minuto de Dios -UNIMINUTO - Colombia.

**Carlos Fernando Moya López** - Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolqui, Pichincha, Ecuador.

**Celia Cruz Betancourt** - Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), Instituto Pedagógico Rural El Macaro Luis Fermin, Venezuela /Asociación Civil Venezolana de Investigación Social en Pro de la Humanidad (ACVENISPROH).

**Cristian Andrés Ferrada Ferrada** - Universidad de Los Lagos, Castro, Chiloé, Los Lagos, Chile.

**Denise Vaillant** - Universidad ORT de Uruguay.

**Efraín Estrada** - Universidad Francisco Marroquín, Guatemala.

**Elizeu Clementino de Souza** - Universidade do Estado da Bahia - Departamento de Educação, Brasil.

**Esperanza Revelo Jiménez** - Universidad Industrial de Santander, Colombia.

**Fabrizio Miguel Moreno Menéndez** - Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.

**José Alexander Linares-Morales** - Universidad Politécnica Territorial de Maracaibo (UPTMA), Venezuela.

**José Bidel Méndez Pérez** - Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

**José Luis Meza Rueda** - Universidad de La Salle, Colombia.

**José Manuel Armada Pacheco** - Universidad Continental, Huancayo, Perú.

**Julio Cabero Almenara** - Universidad de Sevilla, España.

**Katia Vargas Rúas** - Universidad Científica del Sur, Perú.

**Lipselotte Infante Rivera** - Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), Instituto Pedagógico Rural El Macaro Luis Fermin, San Juan De Los Morros, Venezuela / Universidad Adventista de Chile, Chile.

**Matias Hernandez** - Fundación Instituto de Estudios Avanzado, Universidad Central de Venezuela, Caracas, Distrito Federal, Venezuela

**Nardy Diez** - Escuela Superior Politécnica del LitoralGuayaquil, Guayas, Ecuador.

**Marcos Alama-Flores** - Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú / Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.

**Luis Pérez Ybarra** - Universidad de Carabobo, sede Aragua, Venezuela.

**María Elena Castejón Moronta**- Universidad Central de Venezuela, Cracas, Venezuela.

**Patricio Renan Alvarado Romero** - Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador,

**Paula Carlino** - Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas -CONICET-, Argentina.

**Sergio Sánchez Fuentes** - Universidad Autónoma de Madrid, España.

**Yamile Delgado de Smith** - Universidad de Carabobo sede Carabobo, Bárbula, Venezuela.

**Yéssika Rosario Maribao Gutierrez**- Anglo Latín Culture 369 Corp., Miami Beach, EEUU.

**Yizza Delgado Devita** - Pontificia Universidad Católica del Perú.

**Yomar Alexander Bracho Díaz** - Facultad de Ciencias de la Salud Universidad de Carabobo sede Aragua, La Morita, Venezuela - Centro de Investigación en Tecnologías de Salud y Ambiente, Maracay Venezuela.

**Yurímer Angélica Martínez Lucero** - Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), Instituto Pedagógico Rural El Macaro Luis Fermin, El Macaro, Venezuela.



**e-Revista Multidisciplinaria del Saber**

Volumen 2, enero-diciembre 2024

ISSN: 2960-2467 / ISSN de enlace (ISSN-L): 2960-2467 /Deposito legal AR2023000011

DOI: [10.61286/e-rms](https://doi.org/10.61286/e-rms)