



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN

Revista Amazónica de Ciencias Económicas

Volumen 2, Número 1, Año 2023

Editorial:

La gestión organizacional y su importancia
para el correcto desempeño institucional



Volumen 2 • Número 1 • Enero - Junio 2023



Fondo Editorial
Universidad Nacional de San Martín

© **Universidad Nacional de San Martín**

Facultad de Ciencias Económicas

Jr. Maynas N° 177, Tarapoto –Perú

Editor

Fondo Editorial

Editorial:

Universidad Nacional de San Martín

Volumen 2, Número 1, Año 2023

DOI: 10.51252/race

e-ISSN: 2810-8825

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2023-XXXX

Tarapoto, San Martín, Perú, Enero 2023



Revista Amazónica de Ciencias Económicas

Volumen 2 • Número 1 • Enero - Junio 2023

Tarapoto, Perú

e-ISSN: 2810-8825

DOI: 10.51252/race

RACE. Revista Amazónica de Ciencias Económicas es una revista de divulgación científica de acceso abierto editada por el Fondo Editorial de la Universidad Nacional de San Martín, en colaboración con la Facultades de Ciencias Económicas. Tiene como misión divulgar el conocimiento producido por la comunidad académica-científica en las áreas de Administración, Contabilidad, Economía y Turismo. La revista tiene como objetivo publicar artículos originales e inéditos de gran relevancia para la sociedad, de forma semestral en español.

Editor Jefe

Dr. Miguel Angel Valles Coral, Universidad Nacional de San Martín, Perú

Editor Asociado

Dr. Nora Manuela Dextre Palacios, Universidad Nacional de San Martín, Perú

Dra. Raidith Riva Ruíz, Universidad Nacional de San Martín, Perú

Comité editorial

M. Sc. Pierre Rojas Vidaurre, Universidad Nacional de San Martín, Perú

Dr. Rony Flores Ramírez, Universidad Nacional de San Martín, Perú

Dr. Víctor Andrés Pretell Paredes, Universidad Nacional de San Martín, Perú

Comité científico

MBA. Seidy Janise Vela Reátegui, Universidad Nacional de San Martín, Perú

Dra. Olga Maritza Requejo La Torre, Universidad Nacional de San Martín, Perú

Dr. Clifor Daniel Sosa de La Cruz, Universidad Nacional de San Martín, Perú

MBA. Silvestre Quintana Pumachoque, Universidad Nacional de San Martín, Perú

Dr. Anibal Pinchi Vásquez, Universidad Nacional de San Martín, Perú

Gestor de la revista

Ing. Juan Carlos Velasco Mieses, Universidad Nacional de San Martín, Perú

Secretario editorial

Ing. Lloy Pool Pinedo Tuanama, Universidad Nacional de San Martín, Perú

Bach. Jorge Navarro Cabrera, Universidad Nacional de San Martín, Perú

Diagramadora

Est. Kasidy Argandoña Del Aguila, Universidad Nacional de San Martín, Perú

Correctora de estilo

Bach. Itzel Garagay Mozombite, Universidad Nacional de San Martín, Perú





Revista Amazónica de Ciencias Económicas

Volumen 2 • Número 1 • Enero – Junio 2023

Índice de contenido

Editorial

- La gestión organizacional y su importancia para el correcto desempeño institucional** e497
Organizational management and its importance for proper institutional performance
Flores-Ramírez, R.

Artículos originales

- Impacto social de los Proyectos de Extensión Agraria durante el 2005 al 2010 en San Martín y Amazonas, Perú** e433
Social impact of Agrarian Extension Projects during 2005 to 2010 in San Martín and Amazonas, Peru
Saavedra-Ramírez, J.

- Cultura organizacional y calidad de atención del servicio administrativo en una universidad peruana** e451
Organizational culture and quality of attention of the administrative service in a peruvian university
Tuesta Pinedo, J. A., Riva-Ruiz, R., Pérez-Tello, C. & Pinchi-Vásquez, A.

- Tendencia potencial de la demanda del desarrollo turístico en la provincia de Lamas, región San Martín** e482
Potential trend of demand for tourism development in the province of Lamas, San Martín region
Cotrina-Trigozo, T.

- Participación ciudadana y gobernabilidad democrática en gobiernos locales** e434
Citizen participation and democratic governance in local governments
Vílchez-Vargas, N.

Artículos de revisión

- Herramientas digitales y desempeño docente durante la COVID-19** e454
Digital tools and teaching performance during COVID-19
Rojas-Vela, J., Fasanando-García, S. W., Cueto Orbe, R. E. Arévalo-Alva, L. D. & Martell-Alfaro, K. P.

- Factores relacionados con el clima organizacional** e455
Factors related to organizational climate
Ríos-López, L. A., Saldaña-Pinto, C. A., Alejandría-Castro, C. A. & Fasanando-Puyo, T.

- Enfoques de la gestión organizacional en el sector público** e456
Approaches to organizational management in the public sector
Alejandría-Castro, C. A., Fasanando-Puyo, T., Rojas-Vela, J. y Fasanando-García, S. W.



La gestión organizacional y su importancia para el correcto desempeño institucional

Organizational management and its importance for proper institutional performance

 Flores-Ramírez, Rony^{1*}

¹Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú

Recibido: 10 Ene. 2023 | **Aceptado:** 17 Ene. 2023 | **Publicado:** 20 Ene. 2023

Autor de correspondencia*: rfloresr@unsm.edu.pe

Cómo citar este artículo: Flores-Ramírez, R. (2022). La gestión organizacional y su importancia para el correcto desempeño institucional. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e497. <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.497>

EDITORIAL

Las organizaciones e instituciones enfrentan grandes retos para su correcto desempeño, es por ello que existen varias aristas por trabajar, desde los sistemas de producción, hasta el manejo adecuado de todo lo que involucra la gestión organizacional. Uno de esos factores tiene que ver con los recursos humanos, quienes son finalmente los encargados de lograr los objetivos empresariales, y cuyos resultados tendrán que ver con impactos socioculturales, ambientales, económicos e inclusive políticos.

Para ello, las personas encargadas de liderar cualquier espacio deberán conocer no sólo su territorio sino también los aspectos socioeconómicos, ambientales y políticos donde se desempeñan para luego encontrar las mejores estrategias y mecanismos de solución ante cualquier conflicto e inclusive para una propuesta de desarrollo.

Todas estas aristas relacionadas a la gestión organizacional e institucional deben tener una mirada holística y estar sujetos al avance tecnológico del mundo para poder adaptarse rápidamente a los cambios que exige la globalización y de esa manera contribuir a la transparencia y participación activa de los actores involucrados.

De esta forma, esta edición pretende contribuir al manejo de la información y la búsqueda de soluciones de manera científica, basados en el comportamiento humano y de gestión organizacional desde la perspectiva administrativa como la organización, planificación, dirección y por supuesto, el control que toda institución necesita. Es hora de seguir publicando porque el logro de resultados permitirá seguir mejorando el sector público, privado y de la cooperación hacia el logro de los objetivos locales, nacionales e internacionales.

CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.





Impacto social de los Proyectos de Extensión Agraria durante el 2005 al 2010 en San Martín y Amazonas, Perú

Social impact of Agrarian Extension Projects during 2005 to 2010 in San Martín and Amazonas, Peru

Saavedra-Ramírez, Jorge^{1*}

¹Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas, Perú

Recibido: 04 Oct. 2022 | **Aceptado:** 30 Nov. 2022 | **Publicado:** 20 Ene. 2023

Autor de correspondencia*: jsaavedrar@unaaa.edu.pe

Cómo citar este artículo: Saavedra-Ramírez, J. (2023). Impacto social de los Proyectos de Extensión Agraria durante el 2005 al 2010 en San Martín y Amazonas, Perú. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e433.

<https://doi.org/10.51252/race.v2i1.433>

RESUMEN

Esta investigación tuvo por objetivo determinar los planes de servicio de los Proyectos de Extensión Agraria (PEA) que generan impacto social en la Organización de los Productores Agrarios (OPA) de la región de San Martín y Amazonas, en el periodo 2005-2010. Para ello, se realizó un estudio empírico, donde participaron 33 proyectos. Los resultados evidenciaron que 19 PEA con planes de servicio en ambas regiones, tuvieron mejor Retorno Económico Familiar (REF); sin aplicar la correlación con las 5 variables explicativas solo en el nivel de perfil del equipo técnico hubo diferencia significativa, por lo que no existió relación directa y al aplicar la correlación existió relación directa en las OPA. Concluyendo que, la región San Martín tuvo mejor REF en comparación con la región Amazonas, por las ventajas comparativas y competitivas de cultivos banderas, generando mejor impacto social a las OPA en los PEA del tipo I y II. Se recomienda implementar planes de servicio en la ejecución de PEA que generan productos con mercado de exportación con altos REF.

Palabras clave: agricultura; agronegocios; productores; servicios

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the service plans of the Agricultural Extension Projects (PEA) that generate social impact in the Organization of Agricultural Producers (OPA) of the San Martín and Amazonas region, in the period 2005-2010. For this, an empirical study was carried out, where 33 projects participated. The results showed that 19 EAPs with service planes in both regions had a better Family Economic Return (REF); Without applying the coincidence with the 5 variables, there was only a significant difference at the technical team profile level, so there was no direct relationship and when applying the coincidence there was a direct relationship in the takeover bids. Concluding that the San Martín region had a better REF compared to the Amazon region, due to the comparative and competitive advantages of flagship crops, discovering a better social impact to the OPA in the PEA of type I and II. It is recommended to implement service plans in the execution of PEA that generate products with an export market with high REF.

Keywords: farming; agribusiness; producers; services



1. INTRODUCCIÓN

Los proyectos de investigación y los servicios de extensión juegan un rol clave en el incremento de la productividad y de la innovación agraria; sin embargo, hace décadas este tipo de proyectos de carácter público han sido criticados por sus resultados y costos, debido a la ineficiencia en el diseño, la planificación y la ejecución de los recursos estatales, que impedían la participación efectiva de los agricultores que debían ser favorecidos por los mismos con el fortalecimiento de sus competencias organizacionales (Barrantes-Bravo et al., 2017).

Ante ello, surgió el Programa de Fomento de la Innovación Tecnológica y la Competitividad en la Agricultura del Perú (INCAGRO), que cofinancia la ejecución de proyectos de investigación y servicios de extensión orientados al desarrollo, la innovación tecnológica y la competitividad en el sector agrícola que utilizó como mecanismo de financiamiento el concurso de proyectos, donde participan organizaciones de agricultores en alianza estratégica con instituciones públicas y privadas como oferentes de servicios agrarios no financieros (Jean-Jacques & Effenberger, 2012).

En el presente estudio se abordó y evaluó el impacto social obtenido de los proyectos de servicios de extensión financiados durante el 2005 al 2010 por INCAGRO en la región San Martín y Amazonas, a través de la variable “proyectos de servicios” a fin de incrementar la competitividad, sostenibilidad y rendimiento productivo a favor de los productores organizados durante dicho periodo.

Entendiéndose que el período de intervención de INCAGRO, fue muy relevante por haber logrado acortar las brechas económicas y sociales relacionada a la pobreza y tranquilidad ante una excesiva violencia vivida en San Martín y Amazonas. Tal es así, utilizó el Fondo de Tecnología Agraria (FTA) como fuente de cofinanciamiento del gobierno para mejorar los agronegocios rurales en proceso de innovar y consolidar su productividad y articulación al mercado nacional por los productores del agro peruano (Cajavilca Ortíz et al., 2018).

En la actualidad esta investigación, ha sido corroborada por la importancia de fortalecer a la ciencia y tecnología e innovación, a través del Programa Nacional de Innovación Agraria (PNIA) marcando la continuación del trabajo articulado del estado, estableciendo alianzas estratégicas con la participación de los fondos competitivos validado y vinculado, hacia la consolidación de diversas cadenas de valor de los productores organizados (Secien Luna & Del Águila Marchena, 2019).

Por las razones señaladas, la investigación pretende comprobar que las variables: perfil del equipo técnico, modelo de administración de fondos, periodo y monto asignado, nivel de asociatividad y nivel de competitividad, por los planes de servicios de los Proyectos de Extensión Agraria - INCAGRO, mejorar el nivel de impacto social en las Organizaciones de Productores Agrarios (OPA), contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la familia rural (Vargas Winstanley, 2010).

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación no experimental, se ha clasificado de tipo descriptiva, retrospectivo y transversal. La estrategia de intervención del estudio se basó en la identificación de una brecha importante entre la disposición al pago de los productores y lo que los oferentes de servicios consideran el valor de sus servicios (Wiener Fresco, 2010).

Esta investigación siguió un método comprobado de recopilación, tabulación y análisis de los antecedentes obtenidos y comprobados directamente en el campo mediante los involucrados en relación de los coordinadores técnicos del proyecto y los profesionales expertos ligados a las OPA.

La población objetivo alcanzó a 36 Proyectos de Extensión agraria (PEA) para relacionarla con el impacto social de los 3 238 productores organizados como clientes del plan de extensión de servicios en el ámbito

de intervención periodo 2005 al 2010 en la región de San Martín (20) y Amazonas (16). El tamaño de la muestra, fue determinado utilizando la fórmula matemática finita, resultando 18 y 15 PEA en las regiones referidas respectivamente (Ñaupas Paitán et al., 2014).

Para recabar la información, se aplicó un cuestionario estructurado en 70 ítems de preguntas específicas y alternativas de respuestas cerradas con enfoque cuantitativa y cualitativa a los coordinadores técnicos de los proyectos de extensión de las OPA en alianza estratégica entre INCAGRO y los oferentes de servicio de extensión agraria sobre las variables: Planes de servicio de extensión agraria y el Impacto social para la mejora del retorno económico familiar. El mismo fue validado a través del juicio de 5 expertos involucrados en los planes de servicio y análisis documental; además se obtuvo mediante la aplicación del coeficiente de Alpha Cronbach, una alta confiabilidad (0,83).

El análisis de la información se realizó utilizando estadística descriptiva, específicamente medidas de tendencia central como la media de los indicadores. Los resultados fueron interpretados aplicando la prueba T para el indicador de la variable dependiente y el ANOVA en la correlación de la Retorno Económico Familiar (REF) de las OPA con los indicadores de la variable independiente (perfil de equipo técnico, modelo de administración de fondos, periodo de duración, monto asignado, nivel de asociatividad y nivel de competitividad) que determinó el nivel de significancia a nivel de regiones, en función de la operacionalización de las variables.

3. RESULTADOS

Los instrumentos fueron validados en cada análisis correspondiente, que se trató de verificar los resultados; basado en los criterios de Ledesma et al. (2002), la prueba de la fiabilidad se examinó mediante el coeficiente alpha de Cronbach, la misma que examinó la coherencia interna de los ítems de cada una de las dimensiones estudiadas.

En relación a la aplicación del software SPSS, mencionan Flores-Ruiz et al. (2017) en la prueba de Correlación de Friedman con valor $p = 0,00 < 0,05$, muestra los resultados entre buena y excelente correlación, el valor de alpha para las 6 variables independientes (dimensión de planes de servicio de extensión agraria) alcanzan una significancia de 0,83, respecto a los indicadores correlacionadas altamente confiable y muy aceptable. De manera que se acepta la recomendación de un valor mínimo de 0,50 según Quero Virla (2010) para el coeficiente alpha, estarían por encima de lo aceptado.

Para el caso de los planes de servicio de los PEA, generaron mejor impacto social en la Organización de los Productores Agrarios (OPA) de la región de San Martín y Amazonas, en el período 2005-2010.

Los resultados de las principales estadísticas descriptivas se detallan en la Tabla 1:

Tabla 1.

Estadísticas descriptivas

Variables	Región San Martín			Región Amazonas			Prueba T Nivel de significancia/ regiones
	Media	Desviación Estándar	Muestra	Media	Desviación Estándar	Muestra	
Perfil del equipo técnico	1,5000	0,7070	18	2,2000	1,0140	15	0,027
Administración de fondos	1,8300	0,6180	18	2,2700	0,7040	15	0,690
Periodo de ejecución	2,9400	0,2360	18	2,8000	0,5610	15	0,327
Monto asignado	2,6111	0,50163	18	2,3333	0,7237	15	0,204
Asociatividad de las OPA	2,6700	0,6860	18	2,8700	0,3520	15	0,315
Competitividad de las OPA	3,6700	0,9070	18	3,8000	0,8620	15	0,670
Retorno Económico Familiar de las OPA	3,1100	1,231	18	2,2700	1,335	15	0,068

Los resultados de la variable independiente y dependiente ilustran el nivel de significancia entre regiones, resaltando que el nivel de perfil del equipo técnico fue significativo en comparación a las demás dimensiones que no varían para mejorar el impacto social de las OPA. Estos resultados se deben, que en Amazonas los profesionales tomaron como primera experiencia como clientes de servicios, mientras que en San Martín existieron mayores oportunidades y mejor remunerados, demostrando poco interés para laborar como oferentes de servicio en dichos proyectos.

En el análisis, se constató que la región Amazonas tuvo mejor perfil el equipo técnico en los planes de servicio de los proyectos (9), notando que más del 75% son profesionales titulados de universidades; en comparación con la región San Martín que tuvo el más bajo perfil del equipo técnico (11), encontrando que menos del 50% de los técnicos no son profesionales titulados de universidades. En términos generales en la región Amazonas en relación a las medias y desviación estándar muestran que existe una mayor variación relativa en las observaciones individuales.

La Tabla 2 muestra correlaciones aplicando ANOVA de los niveles de las variables de los 6 planes de servicio de los PEA en relación con la variable REF que generan mejor impacto social en las OPA en ambas regiones:

Tabla 2.

Correlaciones aplicando ANOVA

Variable independiente	Retorno Económico Familiar (REF)			
	Suma cuadrados	Media cuadrática	F	Sig.
Perfil del equipo técnico	133968810368,4770	66984405184,239	0,509	0,606
Administración de fondos	11532126105,4840	5766063052,742	0,043	0,958
Periodo de ejecución	59902266825,0220	29951133412,511	0,224	0,801
Monto asignado	125258738384,2940	62629369192,147	0,475	0,626
Asociatividad de las OPA	237979713033,8120	118989856516,906	0,929	0,406
Competitividad de las OPA	906234922211,6290	302078307403,877	2,760	0,060

Estos resultados indican que no hay significancia por lo que no son independientes, considerando que existe relación entre la variable dependiente (REF) y las dimensiones de la variable independiente, demostrando que no hay diferencias significativas entre ambas variables. Finalmente, hecho el análisis existe correlación directa, los productores organizados entre el nivel de REF con el nivel de perfil del equipo técnico, efectividad del modelo de administración de fondos, tiempo y asignación del presupuesto, nivel de asociatividad a través de AE y el nivel de competitividad que contribuye a mejorar la calidad de vida incrementando los ingresos económicos después de haber concluido los planes de servicio de los PEA en la región San Martín y Amazonas.

En las Tablas 3 y 4, se demuestran la correlación aplicando ANOVA del impacto social de las OPA en los PEA con planes de servicio en la región San Martín y Amazonas, siendo las siguientes:

Tabla 3.

ANOVA. REF - PEA

Retorno económico familiar	N	Media	Desviación típica	Error típico	Retorno Económico Familiar (REF)		Mínimo	Máximo
					Intervalo de confianza para la media al 95%			
Nulo	10	-34595,147	37932,0486	11995,167	-61730,0999	-7460,1941	-131925	-2483,64
Bajo	4	11466,563	4175,06467	2087,53234	4823,1029	18110,0221	6349,2	16320
Medio	4	21309,24	7593,72674	3796,86337	9225,9262	33392,5538	12260	28507,49
Alto	15	411575,09	429913,123	111003,091	173497,141	649653,045	25604,99	1712740
Total	33	180569,03	357070,525	62158	53957,3318	307180,737	-131925	1712740

Tabla 4.*Correlación aplicando ANOVA: REF - PEA*

Retorno Económico Familiar (REF)				
Retorno económico familiar	Suma de cuadrados	Media cuadrática	F	Sig.
19 PEA	1479250550070,03	493083516690,01	5,498	0,004
Intra-grupos	2600728958025,26	89680308897,42		
Total	4079979508095,30			

En términos globales aplicando ANOVA, se ha comprobado estadísticamente, 19 PEA con planes de servicio en la región San Martín y Amazonas, tienen mejor REF (nivel medio y alto) como indicador principal de la variable dependiente, sin aplicar la correlación con las 6 variables independientes. que existe significancia por lo que es muy independiente o que no existe relación directa con estas variables explicativas; por lo tanto, hay diferencia significativa entre ambas variables.

4. DISCUSIÓN

En la investigación, los valores de las variables independientes y la variable dependiente del indicador Retorno Económico Familiar (REF) son parámetros críticos para generar mejor impacto social de los productores organizados en su calidad de clientes de servicio en la región de San Martín y Amazonas, contribuyendo a la satisfacción de necesidades básicas o mejorar la calidad de vida de la familia rural se presentan en la Tabla 1.

Entre los seis indicadores de las variables independientes y uno de la dependiente, el que tuvo diferencia significativa fue el nivel de perfil del equipo técnico en ambas regiones referidas; coincidiendo con Mendoza Aquino (2009), que la calidad de servicio del equipo técnico está muy relacionada con el alto nivel del perfil técnico; cumpliendo los objetivos del proyecto con la intervención de los productores para la obtención de bienes y servicios de calidad definida en la realidad social de la familia rural, según Días Ávila et al. (2010) resalta que la función principal del equipo técnico es garantizar el éxito del proyecto en términos de la calidad técnica de los servicios que se presten durante la ejecución del mismo.

En cuanto a la efectividad de la administración de fondos, a pesar que no fue significativa, los 33 proyectos ejecutados no tuvieron problemas para atender los planes de servicios para la satisfacción de los productores organizados en su calidad de clientes del servicio; lo que se corrobora según Mendoza Aquino (2009), que las OPA lograron mejorar la calidad de servicio por ser una estrategia administrativa específica y de diferenciación de la organización demandante, que asegura mejores niveles de impacto social realmente percibido por los usuarios de los servicios.

En relación al mayor periodo de ejecución (nivel largo) de los planes de servicio de los PEA; evidenciando que las OPA, por más que no fue significativa entre regiones, gozaron de mejor impacto social que refleja en el nivel adquisitivo, según Davis & Sulaiman (2016), la capacidad económica de la organización de los productores se relaciona estrechamente con el tiempo de ejecución de los proyectos, con el impacto social para la satisfacción de los clientes de servicio, alcanzando mejores rendimientos productivos y la valoración participativa de género.

De la misma manera, no fue significativa la asignación presupuestal, la misma que tuvo mucha relación que cuando los proyectos tuvieron mayor tiempo de duración en la ejecución de los planes de servicio de extensión, que demuestran que predominaba los del tipo I y relativamente del tipo II, que se corrobora con Commission of the European Communities & Corrigendum (1999) donde los proyectos han logrado sostenibilidad y por ende mejores REF, clasificados en tangibilidad, la interacción entre las salidas y la economía o la sociedad.

En el nivel de asociatividad, a pesar que no hubo diferencia significativa en ambas regiones, sin embargo, al involucrarse más OPA, más colaboradores y más aliados en la cadena de agronegocios, en la ejecución y resultados de los planes de servicio de los PEA – INCAGRO, conformando una “Alianza Estratégica”, permitió contribuir a obtener mejor REF que conduce a la sostenibilidad del proyecto; para una mejor calidad de vida rural de las OPA (PIEA, 2008).

En el nivel de competitividad tampoco es significativa; sin embargo, una organización, cualquiera que sea la actividad que realiza, si desea mantener un nivel adecuado de competitividad a largo plazo, debe utilizar antes o después, procedimientos de análisis y decisiones formales, encuadrados en el marco del proceso de "planificación estratégica". La competitividad para INCAGRO, es una variable independiente del plan de servicio que permite mejorar la producción y productividad del proyecto (Duque Oliva, 2005)

En relación a la variable dependiente, en el nivel de REF de las OPA en la región San Martín y Amazonas, a pesar de no existir diferencia significativa, se corrobora con Monge Salgado, (2004), los proyectos financiados fueron destinados a mejorar la capacidad de acceso al mercado de productores ubicados en las áreas rurales fuera de la ciudad de Lima. Desde esta perspectiva, INCAGRO fue un Proyecto de impacto claramente descentralizado, cuyos resultados contribuyeron a crear mejores condiciones para el desarrollo rural en las regiones y provincias del país.

En la Tabla 2 muestra las correlaciones aplicando ANOVA de los niveles de las variables de los planes de servicio de los PEA con el REF, que no existen diferencias significativas por lo que se nota relación entre ambas variables, generando impacto social a las OPA durante el proceso de ejecución, logrando un alto nivel de perfil del equipo técnico, efectivo modelo de administración de fondos, largo tiempo y mayor asignación presupuestal, alto nivel de asociatividad a través de AE y mejores niveles de competitividad y sostenibilidad; con la finalidad de obtener mejores rendimientos productivos que generan satisfacción social y familiar en la región San Martín y Amazonas; criterio que corroboran Reátegui Del Águila et al. (2019) y Ortiz & Pradel. (2009), la innovación generada en los productores se remite al impacto en investigación, capacitación y adopción de nuevas tecnologías. Estos cambios están sujetas a los objetivos de los proyectos. En la actualidad, se ha estimado calcular en forma integral el impacto sobre los medios de vida de los agricultores; consideradas de los diversos tipos de capitales de los que cuentan los productores, tales como el capital humano, social, natural y financiero.

Finamente, se observa en las Tablas 3 y 4, la correlación aplicando ANOVA del impacto social de las OPA con los PEA, existe significancia, notando que carece de relación directa con las variables explicativas; revelando que 19 PEA con planes de servicio en la región San Martín y Amazonas, tienen mejor REF (Nivel medio y alto) como indicador principal de la variable dependiente. El impacto social, se basa en la idea de que, a mayor nivel de impacto social en las organizaciones de productores, existe una mejor aplicación del conocimiento científico y tecnológico de parte de los productores en las variables del plan de servicio de los PEA, los mismos que están enmarcados en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades básicas o mejorar la calidad de vida familiar (Rodríguez Batista, 2005).

5. CONCLUSIONES

En el nivel de perfil del equipo técnico durante la ejecución de los planes de servicio de los PEA existen diferencias significativas entre las regiones de San Martín y Amazonas; lo que no sucede con los demás indicadores como efectividad de administración de fondos, tiempo de duración, monto asignado, nivel de asociatividad y grado de competitividad de las organizaciones de productores. Por lo general en la región Amazonas se muestra mejor relación directa en las medias y desviación estándar y, por ende, una mayor variación relativa en las observaciones individuales.

En ambas regiones, al correlacionar los niveles de las variables de los planes de servicio de los PEA con el REF, no existe diferencias significativas por lo que denota relación directa entre ambas variables; cuando las OPA han generado impacto social, notando un alto nivel de perfil del equipo técnico, efectivo modelo de administración de fondos, largo tiempo y mayor asignación presupuestal, alto nivel de asociatividad a través de AE y mejores niveles de competitividad y sostenibilidad; con el propósito de lograr mejores rendimientos productivos que generan satisfacción social y familiar en la región San Martín y Amazonas.

Del total de los PEA (33) con planes de servicio en la región San Martín y Amazonas, al correlacionar 19 tienen mejor REF (nivel medio y alto), sin considerar la correlación con las 6 variables independientes; encontrando diferencias significativas por lo que no existe relación directa entre ambas variables.

Finalmente, independientemente de cada variable explicativa y por explicar; las únicas dos que han demostrado estadísticamente que es altamente significativa, es el nivel de perfil del equipo técnico que conduce los planes de servicio de los PEA y el indicador de REF. Precisamente, estas 2 variables significativas por sí sola, no generan mejor impacto social a las OPA que participaron durante el proceso de ejecución, pero cuando se correlaciona se genera relación directa para obtener mejores rendimientos productivos, satisfacción social y familiar en la región San Martín y Amazonas.

FINANCIAMIENTO

Ninguno

CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, supervisión, redacción - borrador original y redacción - revisión y edición: Saavedra-Ramírez, J.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrantes-Bravo, C., Salinas-Flores, J., & Yagüe-Blanco, J. L. (2017). Factores que influyen el acceso a la extensión agropecuaria en Perú: buscando modelos más inclusivos. *Agricultura Sociedad y Desarrollo*, 14(2), 205–217. <https://revista-asyd.org/index.php/asyd/article/view/589>
- Cajavilca Ortíz, A. C., & Tostes Vieira, M. L. (2018). Evaluación del desarrollo del mercado de Servicios de Extensión Tecnológica (SET) para el fortalecimiento de cadenas de valor agroindustriales: percepciones de los actores directos e indirectos de la cadena de cacao y chocolate de Chazuta, San Martín. *Atas - Investigação Qualitativa Em Ciências Sociais*, 3, 67–76. <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2018/article/view/1716>
- Comisión of the European Communities. (1999). *Research and technological development activities of the European Union*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:51995DC0443&from=ES>
- Davis, K., & Sulaiman, R. (2016). Módulo 2: Métodos y Herramientas de Extensión. In *Global Forum for Rural Advisory Services*. <https://www.g-fras.org/en/component/phocadownload/category/70-new-extensionist-learning-kit-nelk.html?download=918:nelk-modulo-2-revision-de-los-metodos-y-herramientas-de-extension>
- Días Ávila, A. Flavio, Salles-Filho, S., & Ernesto Alonso, J. (2010). Impacto de la I&D+i agraria en el Perú. La

- experiencia de INCAGRO. In *INCAGRO* (1st ed.). <https://hdl.handle.net/20.500.12955/1537>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 15(25), 64–80. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30>
- Flores-Ruiz, E., Miranda-Navales, M. G., & Villasís-Keever, M. Á. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Revista Alergia México*, 64(3), 364–370. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>
- Jean-Jacques, D., & Effenberger, A. (2012). Agriculture and development: A brief review of the literature. *Economic Systems*, 36(2), 175–205. <https://doi.org/10.1016/j.ecosys.2011.09.003>
- Ledesma, R., Molina Ibañez, G., & Valero Mora, P. (2002). Internal consistency analysis by means of Cronbach's Alpha: a computer program based on dynamic graphics. *Psico-USF*, 7(2), 143–152. <https://doi.org/10.1590/S1413-82712002000200003>
- Mendoza Aquino, J. A. (2009). *Medición de la calidad del servicio* (1.ª ed.). El Cid Editor.
- Monge Salgado, C. (2004). La descentralización en el Perú. *Allpanchis*, 36(63), 51–61. <https://doi.org/10.36901/allpanchis.v36i63.528>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4.ª ed.). Ediciones de la U.
- Ortiz, O., & Pradel, W. (2009). *Guía introductoria para la evaluación de impactos en programas de manejo integrado de plagas (MIP)*. International Potato Center. <https://doi.org/10.4160/9789290603702>
- PIEA. (2008). *Bases del Concurso N° 001-2005-PIEA-INCAGRO para la Adjudicación de Recursos para Subproyectos del FTA de Servicios de extensión*. Proyecto de Investigación y Extensión Agrícola (PIEA). Innovación y Competitividad para el Agro Peruano (INCAGRO).
- Quero Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248–252. <http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/2416>
- Reátegui Del Águila, K., Palomino Cadenas, E. J., Nazario Aguirre, B., & Muñoz Berrocal, M. H. (2019). *Competitividad en proyectos agrarios de la amazonía peruana* (1.ª ed.). Waras Editorial.
- Rodríguez Batista, A. (2005). Impacto social de la ciencia y la tecnología en Cuba: una experiencia de medición a nivel macro. *Revista Iberoamericana de Ciencia Tecnología y Sociedad*, 2(4), 147–171. <http://www.revistacts.net/contenido/numero-4/impacto-social-de-la-ciencia-y-la-tecnologia-en-cuba-una-experiencia-de-medicion-a-nivel-macro/>
- Secien Luna, Jean Pierre; Del Águila Marchena, L. (2019). *Oportunidades y desafíos de la gestión en el marco de los objetivos de desarrollo sostenible. III Congreso Internacional de Ciencias de la Gestión - COINGES*. <https://doi.org/10.22323/1.340.0930>
- Vargas Winstanley, S. (2010). Investigando para innovar, innovando para investigar. La experiencia de INCAGRO. In *Instituto Nacional de Innovación Agraria*. <https://hdl.handle.net/20.500.12955/1541>
- Wiener Fresco, H. (2010). Promoviendo el mercado de servicios de extensión agraria en el Perú. La experiencia de INCAGRO. In *Instituto Nacional de Innovación Agraria*. <https://hdl.handle.net/20.500.12955/1538>



Cultura organizacional y calidad de atención del servicio administrativo en una universidad peruana

Organizational culture and quality of attention of the administrative service in a peruvian university

Tuesta Pinedo, Jorge Armando^{1*}

Riva-Ruiz, Raidith¹

Pérez-Tello, Carmen¹

Pinchi-Vásquez, Anibal¹

¹Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú

Recibido: 31 Oct. 2022 | **Aceptado:** 20 Dic. 2022 | **Publicado:** 20 Ene. 2023

Autor de correspondencia*: jatuestap@unsm.edu.pe

Cómo citar este artículo: Tuesta Pinedo, J. A., Riva-Ruiz, R., Pérez-Tello, C. & Pinchi-Vásquez, A. (2023). Cultura organizacional y calidad de atención del servicio administrativo en una universidad peruana. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e451. <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.451>

RESUMEN

Los cambios tecnológicos van a ritmo acelerado tanto en el diseño de nuevos productos, como de nuevos procesos; por su lado, las organizaciones universitarias se enfrentan a un aumento en los requerimientos de la calidad de sus servicios. La presente investigación propuso determinar cómo influye la cultura organizacional en la calidad de atención al cliente por parte del personal administrativo en la Universidad Nacional de San Martín. Para ello, se utilizó el diseño no experimental, transaccional correlacional; la población estuvo constituida por 5 190 usuarios entre alumnos de pregrado, posgrado, egresados y docentes; y la muestra 375 usuarios, calculado mediante el muestreo estratificado. Se utilizaron dos cuestionarios estructurados como instrumentos, y la prueba de correlación de Pearson para encontrar la influencia entre las variables. Los resultados demostraron que el 23% de los trabajadores nunca fueron vinculados a la cultura organizacional, y la calidad de atención de los servicios administrativos resultan poco satisfactorios para el 28% de los encuestados y totalmente insatisfecho para el 16%. Concluyendo que, existe influencia positiva (p -valor $< 0,05$; $r=0,93$) entre la cultura organizacional y la calidad de atención en el contexto universitario.

Palabras clave: motivación; trabajo en equipo; integridad; satisfacción

ABSTRACT

Technological changes are going at a fast pace both in the design of new products and new processes; on the other hand, university organizations face an increase in the quality requirements of their services. This research proposed to determine how organizational culture influences the quality of customer service by administrative staff at the National University of San Martín. The non-experimental, transactional correlational design was used; the population consisted of 5 190 users between undergraduate and postgraduate students, graduates and teachers; and the sample was 375 calculated by stratified sampling. Two structured questionnaires were used as instruments, and the Pearson correlation test to find the influence between the variables. The results highlight that 23% of the workers were never linked to the organizational culture, and the quality of attention of the administrative services is not very satisfied for 28% of the respondents and totally dissatisfied for 16%. It is concluded that there is a positive influence (p -value < 0.05 ; $r=0.93$) between the organizational culture and the quality of care in the university context.

Keywords: motivation; teamwork; integrity; satisfaction



1. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la cultura organizacional ha presentado diferentes concepciones, razón que ha conducido a propuestas y evaluación de estrategias de intervención dirigidas a mejorar el bienestar de los miembros que los conforman. Un hecho convincente es que guarda relación con 33 variables, entre ellas las más representativas: desempeño, compromiso laboral, liderazgo, satisfacción laboral, innovación; y con menor probabilidad: calidad de servicio, orientación estratégica, gestión de calidad, entre otros (González-Limas et al., 2018; Mendez Alvarez, 2019).

No obstante, la calidad del servicio actualmente ha tomado mayor pertinencia en el sector organizacional, convirtiéndose, según Rojas-Martínez et al. (2020), “en una de las tareas más importantes de ejecutar, pero además que se ha transformado en un proceso arduo y difícil de aplicar en las organizaciones que se dedican al servicio en general” (p. 222). Así, Izquierdo Espinoza (2021) alude que “hablar de servicios implica tratar la complejidad de acciones que son netamente intangibles, en este sentido evaluar la idoneidad de un servicio se hace sumamente difícil” (p. 425); por lo que existe la necesidad de investigar los factores que intervienen en esta variable y como compromete a la competitividad empresarial.

En este contexto, la revolución científica técnica ocurrida a finales del siglo anterior ha traído como consecuencia el aumento de la competitividad a nivel nacional e internacional, provocando preocupación creciente por una gerencia eficiente de los recursos de las organizaciones (Carrasco Vega et al., 2021). Las organizaciones que se propongan mantenerse exitosamente en el mercado, enfrentan la necesidad de mejorar su cultura organizacional, sostener un aumento en la productividad y la calidad, para así poder competir (Isensee et al., 2020).

El entorno actual se caracteriza por ser turbulento, por lo que requiere atención especial para mitigar sus efectos, así mismo; los cambios tecnológicos van a ritmo acelerado tanto en el diseño de nuevos productos, como de nuevos procesos. Por su lado, las organizaciones universitarias públicas o privadas, se enfrentan a un aumento en los requerimientos de la calidad de sus servicios, demandados por sus estudiantes, egresados, docentes y trabajadores (Oseda Gago et al., 2020; Zambrano Campoverde et al., 2017).

En esta investigación se desarrolló una comprensión de los conceptos de cultura organizacional con el propósito de hacer evidente el carácter instrumental de cultura y como resultado aplicado a la calidad de atención en la Universidad Nacional de San Martín (Tarapoto-Perú), por parte del personal administrativo, siendo importante ya que el mismo concepto de organización implica el establecimiento de un orden social a partir de significados que logran volverse hegemónicos en el marco de un concepto particular. Por tanto, el objetivo fue determinar cómo influye la cultura organizacional en la calidad de atención al cliente por parte del personal administrativo en una universidad peruana.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio se realizó en las diferentes dependencias de la Universidad Nacional de San Martín, así como también en los exteriores de la institución (egresados). Se utilizó el diseño no experimental, transaccional correlacional (Hernández Sampieri et al., 2014).

La población estuvo constituida por el personal administrativo de la universidad y por sus clientes (5 190): alumnos de pregrado (4 645), alumnos de posgrado (205) y docentes (340). Para determinar la muestra, se aplicó el muestro probabilístico estratificado, obteniendo 357 individuos (Tabla 1).

Tabla 1.*Determinación de la muestra*

Cientes	N°	%	Muestra
Alumnos de posgrado	205	4	14
Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática	368	7	25
Facultad de Ciencias Agrarias	537	11	39
Facultad de Ingeniería Civil	585	11	39
Facultad de Ingeniería Agroindustrial	521	10	36
Facultad de Ciencias de la Salud	707	13	46
Facultad de Ciencias Económicas	966	19	68
Facultad de Educación y Humanidades	528	10	36
Facultad de Ecología	433	8	29
Docentes	340	7	25
Total	5190	100	357

Se evaluaron las variables cultura organizacional con sus dimensiones de nivel de satisfacción, trabajo en equipo, creatividad, motivación, justicia e integridad; y calidad de atención con sus dimensiones de condiciones básicas de infraestructura, servicios de la institución y seguridad emocional por el trato afectuoso.

Para la medición de la cultura organizacional nos basamos en el instrumento Organizational Culture Inventory (OCI) propuesto por Cooke & Lafferty (1989); y para el caso de la calidad de atención del cliente se adaptó la encuesta de satisfacción del cliente propuesto por Evans & Lindsay (2005). Los datos recopilados fueron tabulados y organizados en Excel, luego procesados estadísticamente en SPSS v.17. Se aplicó la prueba de correlación de Pearson (r).

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Percepción de la cultura organizacional

La Tabla 2 muestra el resumen general de la percepción de los trabajadores sobre la cultura organizacional en la Universidad Nacional de San Martín, donde se evidencia que el 32% señaló que casi siempre participan en mejorar la cultura organizacional, un 25% a veces, un 23% que nunca son partícipes, y un 20% siempre. Estos resultados permitieron inferir que existe gran proporción de trabajadores que no se vinculan a la gestión de la cultura organizacional, por lo que se podría incurrir al bajo desempeño administrativo, deficiente clima laboral y otros factores que lastran la calidad de servicio.

Tabla 2.*Resumen de la percepción sobre la cultura organizacional*

Indicadores	Promedio	%
Nunca	37	23%
A veces	39	25%
Casi siempre	52	32%
Siempre	32	20%
Total	160	100%

Resultados similares fueron reportados por Llancari Morales & Alania Contreras (2020), quienes al evaluar la cultura organizacional en la Universidad Nacional del Centro del Perú, reportaron que este se encuentra en un nivel regular (78,41%), seguido de deficiente (12,50%) y bueno (9,09%). En Ecuador por el contrario, Ascencio-Cristóbal et al. (2019) reportaron en la Universidad de Guayaquil, que las dimensiones de comportamiento organizacional, liderazgo transformacional y enfoque hacia la innovación, se encuentran mayoritariamente valoradas entre las escalas de acuerdo y totalmente de acuerdo; de lo que se infiere que

cada institución universitaria presenta panoramas o realidades diferentes de gestión de la cultura organizacional, siendo importante integrar la misión y visión para lograr la sostenibilidad universitaria respecto a los recursos humanos.

3.2 Percepción de la calidad de atención

De acuerdo a la Figura 1, la calidad de atención de los servicios administrativos en la Universidad Nacional de San Martín, resulta poco satisfecho para el 28% de los encuestados y totalmente insatisfecho para el 16%. En cuanto a la seguridad emocional para el trato afectuoso, solo el 12% de los encuestados señaló estar muy satisfecho y el 20% bastante satisfecho, valores cercanos a las escalas de satisfecho (26%), poco satisfecho (12%) y totalmente insatisfecho (9%). En lo que respecta a las condiciones básicas de infraestructura, prevalece una percepción de satisfecho (24%), aunque también existe un 15% de encuestados que señalan estar totalmente insatisfechos.

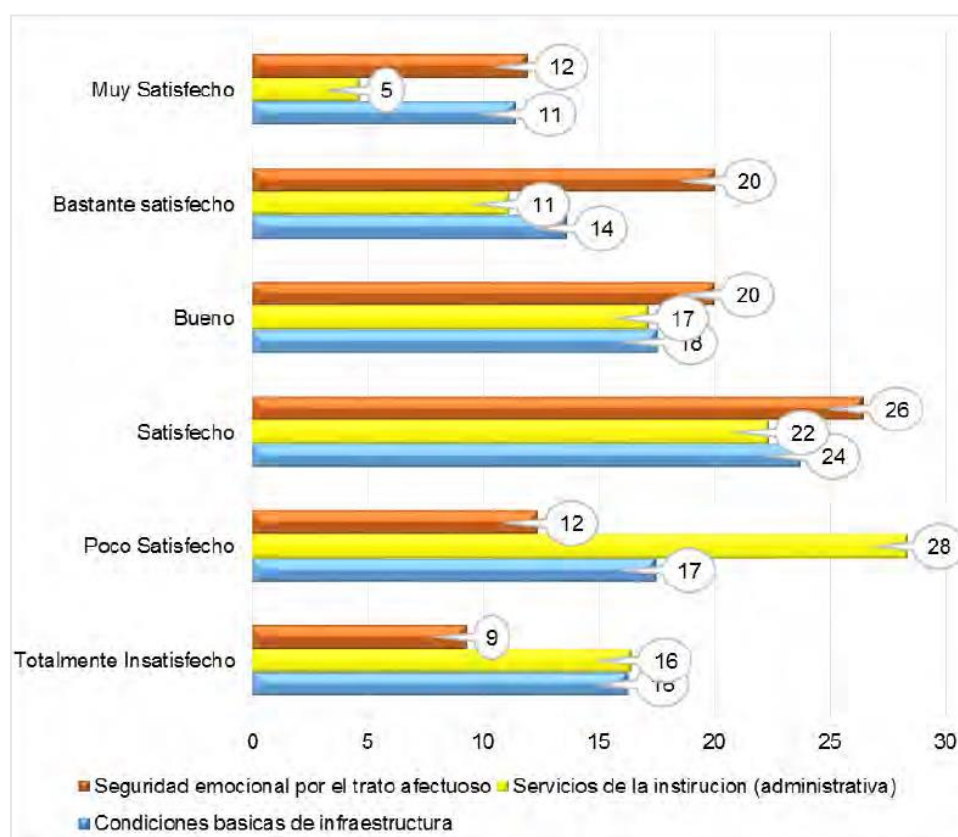


Figura 1. Resumen según dimensiones sobre la percepción de la calidad de atención

Pumacayo Palomino et al. (2020) encontraron que, el 20,9% de clientes de una universidad considera la calidad del servicio administrativo como regular, el 26,5% mala y el 6,7% deficiente. En otro panorama, Chavarría Marcillo & Segovia Meza (2019) reportaron que, el 30% de encuestados señalaron que la calidad de atención de la secretaria en una universidad ecuatoriana no satisface sus expectativas y necesidades, debido al lenguaje utilizado en las solicitudes de trámites y el tiempo tardío de respuestas. Realidades semejantes a los hallazgos de la presente investigación, donde los servicios administrativos fue percibido como poco satisfecho para el 28% y totalmente insatisfecho para el 16% de usuarios.

3.3 Correlación entre cultura organizacional y calidad de atención

La Tabla 3 demuestra que el valor de P es menor al nivel de significancia 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe evidencia de correlación entre las variables, además como el valor del coeficiente de Pearson esta entre 0,8 y 1 la correlación de las variables es muy alta, afirmando así que la

cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Martín influye significativamente en la calidad de la atención de los servicios prestados.

Tabla 3.

Correlación entre cultura organizacional y calidad de atención

		Calidad de atención	Cultura organizacional
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1,000	0,930**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	357	357
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	0,930**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	357	357

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

Hallazgos semejantes por lo reportado por Mosqueira (2020) en la Universidad Nacional de Trujillo, al determinar una correlación de Spearman de 0,85 entre la cultura organizacional y la calidad de servicio percibida desde la tangibilidad, confiabilidad, respuesta, certidumbre y empatía; predominando un nivel medio (53,3%) y bajo (31,9%). En este sentido, Moreno Bastidas & Pineda López (2019) señalan que, en las instituciones universitarias es necesario y fundamental reconocer los aspectos que permitirían mejorar continuamente el labor del personal para fortalecer aquellas áreas de la cultura organizacional que aún no son integradas y constituida en el comportamiento laboral.

4. CONCLUSIONES

La cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Martín influye significativamente en la atención de los servicios que ofrece a sus usuarios internos y externos, pese a contar con tecnología e infraestructura limitada. Se destaca además, que está caracterizado exclusivamente por un adecuado clima laboral, la relación entre los trabajadores para encontrar alternativas de solución a los problemas laborales, la capacidad de aceptar las críticas constructivas, el trato a todos los usuarios por igual y la fluida comunicación entre los jefes y sus subordinados.

Tomando en cuenta los resultados, es conveniente recomendar a las instituciones universitarias fomentar la práctica de cultura organizacional, para ello se debe mejorar la confianza entre compañeros de trabajo, difundir y aplicar los reglamentos internos y externos; así como trabajar en función a la visión y misión de la institución, y brindar respuestas a las quejas de los clientes o usuarios de forma oportuna y precisa.

FINANCIAMIENTO

Ninguno

CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Conceptualización: Tuesta-Pinedo, J.

Curación de datos: Pérez-Tello, C. y Riva-Ruiz, R.

Análisis formal: Tuesta-Pinedo, J. y Pinchi-Vásquez, A.

Investigación: Tuesta-Pinedo, J. Riva-Ruiz, R. y Pinchi-Vásquez, A.

Visualización: Tuesta-Pinedo, J., Pinchi-Vásquez, A. y Pérez-Tello, C.

Redacción - borrador original: Tuesta-Pinedo, J., Pérez-Tello, C., Riva-Ruiz, R. y Pinchi-Vásquez, A.

Redacción - revisión y edición: Tuesta-Pinedo, J., Pérez-Tello, C., Riva-Ruiz, R. y Pinchi-Vásquez, A.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ascencio-Cristóbal, L., Fábregas-Rodado, C., & Carmona-Campo, C. (2019). Cultura organizacional y el intraemprendimiento académico en la Universidad de Guayaquil-Ecuador. *Desarrollo Gerencial*, 11(1), 79–103. <https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3427>
- Carrasco Vega, Y. L., Mendoza Virhuez, N. E., López Cuadra, Y. M., Mori Zavaleta, R., & Alvarado Ibáñez, J. C. (2021). La competitividad empresarial en las Pymes: Retos y alcances. *Universidad Y Sociedad*, 13(5), 557–564. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2266>
- Chavarría, S., & Segovia, R. (2019). Servicio de atención de la secretaria de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 2. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/01/secretaria-universidad-manabi>
- Cooke, R. A., & Lafferty, J. C. (2010). Using the Organizational Culture Inventory to Understand the Operating. Cultures of Organizations. In *The Handbook of Organizational Culture and Climate* (2nd ed.). Human Synergistics International.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2005). *Administración y control de la calidad* (7th ed.). Thomson/South-Western.
- González-Limas, W. R., Bastidas-Jurado, C. F., Figueroa-Chaves, H. A., Zambrano-Guerrero, C. A., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. *Universidad y Salud*, 20(2), 200. <https://doi.org/10.22267/rus.182002.123>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill Education.
- Iensee, C., Teuteberg, F., Griese, K.-M., & Topi, C. (2020). The relationship between organizational culture, sustainability, and digitalization in SMEs: A systematic review. *Journal of Cleaner Production*, 275, 122944. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.122944>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Llancari Morales, R. A., & Alania Contreras, R. D. (2020). Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Socialium*, 4(1), 22–33. <https://doi.org/10.31876/sl.v4i1.45>
- Mendez Alvarez, C. E. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Universidad & Empresa*, 21(37), 136. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7681>
- Moreno Bastidas, G. R., & Pineda López, R. D. C. (2019). La Determinación de la Relación entre Cultura Organizacional y Desempeño Docente en Instituciones de Educación Superior. *Revista Científica Hallazgos21*, 4(2), 112–132. <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/340>
- Mosqueira, G. (2020). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016. *Ciencia y Tecnología Alimentaria*, 16(2), 157–163. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2896>
- Oseda Gago, D., Flores Arocutipá, P. J., Luján Minaya, J. C., & Oseda Gago, M. A. (2020). Cultura organizacional y control interno del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Yauli, La Oroya. *Universidad y Sociedad*, 12(5), 75–82.

<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1681>

- Pumacayo Palomino, I. I., Calla Vásquez, K. M., Yangali Vicente, J. S., Vasquez Tomás, M. R., Arrátia Méndez, G. K., & Rodríguez López, J. L. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 46–63. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Zambrano Campoverde, J., Ramón Pineda, M. A., & Espinoza-Freire, E. (2017). Estudio sobre el clima organizacional en los docentes de la Universidad Técnica de Machala. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 163–172. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/562>

Tendencia potencial de la demanda del desarrollo turístico en la provincia de Lamas, región San Martín

Potential trend of demand for tourism development in the province of Lamas, San Martín region

 Cotrina-Trigozo, Tomas^{1*}

¹Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú

Recibido: 15 Set. 2022 | **Aceptado:** 10 Dic. 2022 | **Publicado:** 20 Ene. 2023

Autor de correspondencia*: tcotrina@unsm.edu.pe

Cómo citar este artículo: Cotrina-Trigozo, T. (2023). Tendencia potencial de la demanda del desarrollo turístico en la provincia de Lamas, región San Martín. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e482. <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.482>

RESUMEN

Lamas es actualmente un destino que no explota plenamente la riqueza de recursos turísticos que cuenta su territorio. El objetivo del presente estudio fue determinar la relación del desarrollo turístico como demanda potencial en la provincia de Lamas, región San Martín. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, experimental, explicativo, correlacional causal. La muestra estuvo conformada por 30 pobladores de la provincia de Lamas. Los dos instrumentos aplicados fueron validados mediante el juicio de expertos, la consistencia interna obtenida fue: 0,960 para el instrumento de desarrollo turístico y 0,924 para el instrumento de demanda potencial. Para contrastar la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, que permitió medir la asociación de las variables. Los resultados evidenciaron que la relación entre las variables desarrollo turístico y actividad económica en la provincia de Lamas, se obtuvo el $Rho = 0,90$; de la asociación entre las variables: desarrollo turístico y generadora de empleos, el $Rho = 0,974$, de la relación entre las variables: desarrollo turístico y dinamizadora de la economía, calculándose el $Rho = 0,966$, asimismo el nivel de significancia es ($p < 0,05$). Concluyendo que el desarrollo turístico se relaciona significativamente como demanda potencial en la provincia de Lamas, región San Martín.

Palabras clave: economía; empleo; servicios; sostenible; turismo

ABSTRACT

Our objective was to determine the relationship of tourism development as potential demand in the province of Lamas, San Martín region. The research approach is quantitative, the type of research is non-experimental and explanatory level, the design is causal correlational. The sample consisted of 30 residents of the province of Lamas. Instruments were applied, validated by expert judgment, the internal consistency obtained was: 0.960 for the tourism development instrument and 0.924 for the potential demand instrument. To contrast the hypothesis, Spearman's correlation coefficient was used, which allowed measuring the association of the variables, the results: the relationship between the variables, tourism development and economic activity in the province of Lamas, $Rho = 0.90$ was obtained; of the association between the variables: tourism development and job creation, $Rho = 0.974$, of the relationship between the variables: tourism development and economy booster, calculating $Rho = 0.966$, likewise the level of significance is ($p < 0.05$). It has been verified that tourism development is significantly related to potential demand in the province of Lamas, San Martín region.

Keywords: economy; employment; services; sustainable; sightseeing

1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo del turismo rural comunitario en la región latinoamericana, se encuentra en la etapa de implementación, en concordancia con la evolución de la demanda y preferencias turísticas a nivel mundial (Benavides Vindas, 2020). El turismo propone una alternativa de desarrollo social y económico, como actividad que despunta como la más intensa y lucrativa de todas las actividades humana. Ni internet podrá sustituir el placer de un viaje a un lugar desconocido, la aventura de una noche al aire libre o el degustar de una comida típica o exótica (Ávila Barrientos, 2017). Se prevé incluso que el turismo será en un futuro la actividad económica más importante de planeta, superando al petróleo.

En el contexto peruano, la región Cusco tiene una posición competitiva fuerte respecto de las demás regiones del Perú, ya que la industria del turismo está mejor desarrollada en cuanto a infraestructura, oferta turística y la valorización de las culturas vivas y ambientes naturales (Figueroa Pinedo, 2018; Mogrovejo-Andrade et al., 2019). Dicha fortaleza se conforma en una buena oportunidad para el desarrollo en conjunto con el turismo rural comunitario, siempre y cuando se implementen estrategias que fomenten su explotación adecuada (Santander Cjuno, 2017). Un factor importante en el crecimiento del turismo interno, es la favorable situación económica del país, que ha permitido que una mayor proporción de la población realice turismo. Estos viajes se realizan preferentemente en vacaciones y en feriados largos (Medina, 2017).

La actual forma de hacer turismo, o también conocida como turismo sostenible, trata de minimizar el daño sobre el medio ambiente y maximizar a su vez los beneficios económicos. Por lo general, el turismo sostenible se lleva a cabo en áreas naturales, lugares inexploradas; que extiende los impactos positivos mediante un enfoque especial hacia la conservación de los beneficios naturales del destino turístico, haciendo hincapié en el cuidado de la flora, fauna, del agua y suelos, del uso de energía y la contaminación (Galmarini, 2018).

Según el último reporte TTCI 2011, el sector Viajes y Turismo generó en el Perú US\$3 756 millones de ingresos en 2010, lo que representó 2,8% del PIB y generó 364 000 puestos de trabajo. Sin embargo, su impacto total en la economía peruana en su conjunto ascendió a casi US\$10 000 millones o 7,4% del PIB, generó 911 000 puestos de trabajo. El WEF estima que el crecimiento anual en viajes y turismo en el Perú será de 6% en promedio los próximos diez años. Según el TTCI, el Perú ocupa el 13° lugar en las Américas. En Sudamérica nos superan Brasil (N° 7), Chile (N° 9), Uruguay (N°10) y Argentina (N°11). A nivel global ocupamos el puesto 69 (Brasil, 52; Chile, 57; Uruguay, 58; y Argentina, 60).

La ciudad de Lamas se encuentra localizada en la región de San Martín y es uno de los principales centros turísticos de este departamento. La ciudad se localiza entre los 310 y los 920 m. sobre el nivel del mar y es conocida como la “Ciudad de los tres pisos naturales”, título que le fuera dado por Antonio Raimondi a causa de las tres mesetas que se distinguen en ella (Hidalgo Pozzi, 2013).

El Plan Estratégico de Desarrollo Turístico de Lamas menciona que, Lamas es actualmente un destino que no explota plenamente la riqueza de recursos turísticos que cuenta su territorio. Entendemos por recursos turísticos los atractivos naturales y culturales que forman la base territorial sobre la que asentar un proceso de desarrollo turístico. En tal sentido, desarrollar el turismo se justifica debido a la importancia del cuidado del medio ambiente basado en el turismo sostenible como agente que minimiza del daño ambiental y maximiza los beneficios económicos.

Lamas cuenta con dos sectores; la parte baja al barrio de Wayku donde se conjuga la población de hombres andinos, entre los cuales aún en nuestros días se puede ver la persistencia de sus costumbres y vestimentas; y por otro lado a la parte alta o pueblo de los mestizos (Puga Capelli, 1989; Ramírez, 2015). Lamas requiere seguir mejorando económicamente, no solamente por parte del sector del Estado, sino en la calidad de los servicios turísticos que brinda, es por ello que controlan los estándares de servicio generando ingresos,

fomentando el empleo, capacitando a nuestros artesanos y explotando nuestra agricultura como país exportador.

Así, nos preguntamos: ¿cuál es la relación del desarrollo turístico como demanda potencial en la provincia de Lamas – región San Martín?, y con ello buscamos determinar la relación del desarrollo turístico como demanda potencial en la provincia de Lamas – región San Martín

En este trabajo presentamos la importancia del cuidado del medio ambiente basado en el turismo sostenible. La investigación comienza con la razón de por qué los turistas eligen un destino de acuerdo a las variables que influyen en la decisión de viajar según su segmentación (Parker G & Moreno P, 2015) y continua con un análisis entre el turismo convencional y el turismo ecológico y se realiza a partir información secundaria en los que se da a conocer el turismo sostenible como agente que minimiza del daño ambiental y maximiza los beneficios económicos relacionados al estudio de (Vargas Cedillo et al., 2017). Por otra parte, se busca relación alguna entre las preferencias de los turistas y el cuidado del medio ambiente, para ello se identifican los factores relevantes para el viajero a la hora de seleccionar un lugar turístico.

El desarrollo del presente trabajo se realizó en un periodo del 2016 y comprendió la fase de diagnóstico, como fase previa, el recojo de la información, a través de la técnica de análisis documental, la fase de recojo de información para contrastar las hipótesis planteadas en el estudio, la elaboración de la base de datos, el análisis y la interpretación de datos.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio se llevó a cabo en la ciudad de Lamas, de tipo aplicada, no experimental, con diseño correlacional. Tuvo por finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre el desarrollo turístico y demanda potencial. La población estuvo comprendida por los pobladores de la ciudad que brindan servicios turísticos, con una muestra de 30 individuos.

Utilizamos como instrumento dos cuestionarios, para el desarrollo y para la demanda potencial del turismo en la provincia de Lamas, los mismo que fueron validados por juicio de expertos aplicado a 3 docentes especialistas en el área y en metodología de investigación basados en los estudios de Delgado (2017) y Sandoval A et al. (2018). El puntaje promedio alcanzado fue 79% (muy bueno) en forma global; en consecuencia, los instrumentos son válidos; asimismo ambos instrumentos pasaron por una prueba piloto con un alfa de Cronbach de 0,960 y 0,924 respectivamente lo que hacen que sean confiables.

Para el análisis e interpretación de los resultados empleamos la estadística descriptiva, el análisis de frecuencias y porcentajes en las variables cualitativas y medias en el caso de las variables numéricas.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Hipótesis general

La Tabla 1 evidencia que el desarrollo turístico se relaciona significativamente como demanda potencial en la provincia de Lamas, región San Martín, mediante el estadístico de prueba regresión lineal.

Tabla 1.

Resultados de regresión lineal

Resumen del modelo ^b				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	0,915a	0,838	0,832	0,635

Nota: a. Variables predictoras: Nivel de demanda potencial del turismo en la provincia de Lamas.

b. Variable dependiente: Nivel de desarrollo turístico en la provincia de Lamas.

Tabla 2.
Coefficientes

Modelo	Coeficientes ^a			t	Sig.
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	1,842	0,760		2,424	0,022
Nivel de demanda potencial del turismo en la provincia de Lamas	0,818	0,068	0,915	12,016	0,000

Nota: a. Variable dependiente: Nivel de desarrollo turístico en la provincia de Lamas

Valor del t:

Poder predictivo de desarrollo turístico t = 2,42
 Poder predictivo de demanda potencial t = 12,01

Valor de P o significancia:

Desarrollo turístico p = 0,02
 Demanda potencial p = 0,000

3.2. Hipótesis específica 1

La Tabla 3 evidencia que el desarrollo turístico se relaciona significativamente en la actividad económica en la provincia de Lamas, región San Martín, mediante el coeficiente de correlación de Spearman con valor entre el 0,8 y 1, siendo la correlación entre las variables es muy alta, como el estudio de Arriaga Navarrete (2019), quienes a partir de reconocer el valor económico que aportan la actividad económica turística y cultural, han construido indicadores del empleo, con el propósito de analizar de forma integral a esta actividad como un sector económico y así, poder cuantificar el impacto económico del turismo.

Tabla 3.
Correlación entre desarrollo turístico actividad económica

Rho de Spearman	Nivel de desarrollo turístico	Coef. correlación Sig. (bilateral)	Nivel de desarrollo turístico	Demanda potencial en actividad económica
				1,000 0,0
		N	30	30
	Demanda pot actividad económica	Coef. correlación Sig. (bilateral)	Nivel de desarrollo turístico	Demanda potencial en actividad económica
		0,900** 0,0	1,000 0,0	0,900** 0,0
		N	30	30

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Valor del coeficiente de correlación:

Desarrollo turístico y demanda potencial en actividad económica Rho = 0,90

Valor de P o significancia:

Desarrollo turístico y demanda potencial en actividad económica p = 0,000

3.3. Hipótesis específica 2

La Tabla 4 muestra que el desarrollo turístico se relaciona significativamente como generadora de empleo en la provincia de Lamas, región San Martín, mediante el coeficiente de correlación de Spearman con valor entre el 0,8 y 1, siendo la correlación entre las variables es muy alta, lo mismo que afirma (Pulido-Fernández & Parrilla González, 2016) quienes afirman que es cierto que el turismo puede ser un importante instrumento de desarrollo endógeno, siempre que se cumplan las condiciones necesarias para que el

incremento de la actividad turística se traduzca en creación de riqueza, con el fin de promover y mantener la prosperidad o bienestar económico y social de los habitantes de estos territorios.

Tabla 4.

Correlación entre desarrollo turístico actividad económica

			Nivel de desarrollo turístico	Demanda potencial en generadora de empleo
Rho de Spearman	Nivel de desarrollo turístico	Coef. Correl	1,000	0,974**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,0
		N	30	30
	Demanda pot. en generadora de empleo	Coef. Correl	0,974**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,0	0,0
		N	30	30

Nota: **La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Valor del coeficiente de correlación:

Desarrollo turístico y generadora de empleo Rho = 0,974

Valor de P o significancia:

Desarrollo turístico y generadora de empleo p = 0,000

3.4. Hipótesis específica 3

En la Tabla 5 se evidencia que el desarrollo turístico se relaciona significativamente como dinamizadora de la economía en la provincia de Lamas, región San Martín, mediante el coeficiente de correlación de Spearman con valor entre el 0,8 y 1, siendo la correlación entre las variables es muy alta, como lo afirman en su estudio (Martel-Zevallos et al., 2019) al decir que el turismo ha sido un elemento fundamental en el cambio de la estructura económica del país.

Tabla 5.

Correlación entre desarrollo turístico y dinamizadora de la economía

			Nivel de desarrollo turístico	Demanda potencial en dinamizadora de economía
Rho de Spearman	Nivel de desarrollo turístico	Coef. correlación	1,000	0,966**
		Sig. (bilateral)	0,0	0,0
		N	30	30
	Demanda potencial en dinamizadora de economía	Coef. correlación	0,966**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,0	0,0
		N	30	30

Nota: **La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Valor del coeficiente de correlación:

Desarrollo turístico y dinamizadora de la economía Rho = 0,966

Valor de P o significancia

Desarrollo turístico y dinamizadora de la economía p = 0,000

4. CONCLUSIONES

Existe evidencia que el desarrollo turístico se relaciona significativamente en la actividad económica en la provincia de Lamas – región San Martín. Se obtuvo el Rho= 0,90. La relación es muy alta y estadísticamente significativa ($p < 0,05$).

Existe evidencia que el desarrollo turístico se relaciona significativamente como generadora de empleo en la provincia de Lamas – región San Martín, se obtuvo el $Rho = 0,974$. La relación es muy alta y estadísticamente significativa ($p < 0,05$).

El desarrollo turístico se relaciona significativamente como dinamizadora de la economía en la provincia de Lamas – región San Martín, se obtuvo el $Rho = 0,966$. La relación es muy alta y estadísticamente significativa ($p < 0,05$).

Se ha comprobado que el desarrollo turístico se relaciona significativamente como demanda potencial en la provincia de Lamas – región San Martín (R cuadrado 0,838).

FINANCIAMIENTO

Ninguno

CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, supervisión, redacción - borrador original y redacción - revisión y edición: Cotrina-Trigozo, T.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arriaga Navarrete, R. (2019). La Contribución de la Cultura y el Turismo al Empleo en México: Una estimación de los Multiplicadores Tipo I y Tipo II. *Análisis Económico*, 34(86), 35–64. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2019v34n86/Arriaga>
- Ávila Barrientos, E. (2017). SALVADOR BENÍTEZ, ANTONIA., coord. Patrimonio fotográfico. De la visibilidad a la gestión. Gijón: Trea, 2015. 247 pp. ISBN: 978-84-9704-855-2. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 31(73), 267. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2017.73.57856>
- Benavides Vindas, S. (2020). El aporte del turismo a la economía costarricense: más de una década después. *Economía y Sociedad*, 25(57), 1–29. <https://doi.org/10.15359/EYS.25-57.1>
- Delgado, J. M. M. (2017). El impacto económico del turismo en el Perú 1990-2015. *Turismo y Patrimonio*, 0(10 SE-Enfoque turístico). <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2016.n10.12>
- Figueroa Pinedo, J. R. (2018). Desarrollo turístico y pobreza. El caso del Cuzco, Perú. *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, 12(2), 60–79. <https://doi.org/10.17979/rotur.2018.12.2.3458>
- Galmarini, M. R. (2018). Turismo rural y desarrollo local en América Latina: los casos de Perú y Argentina. *Alternativas*, 19(2), 36–50. <https://doi.org/10.23878/ALTERNATIVAS.V19I2.242>
- Hidalgo Pozzi, R. H. (2013). Procesos aculturativos en las manifestaciones folklóricas del centro poblado, Comunidad Quechua Wayku de Lamas, Perú. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 9(3), 95–110. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/347>
- Martel-Zevallos, D. J., Salinas-Alejandro, N. J., Rasmuzzen-Santamaría, R. V., & Maylle-Montalvo, S. (2019). Propuesta de valor y el impacto del turismo: Un estudio en el centro poblado Las Pampas de Tomayquichua- Huánuco, Perú. *Investigación Valdizana*, 13(3), 128–134. <https://doi.org/10.33554/riv.13.3.341>

- Medina, F. X. (2017). Reflexiones sobre el patrimonio y la alimentación desde las perspectivas cultural y turística. *Anales de Antropología*, 51(2), 106–113. <https://doi.org/10.1016/j.anthro.2017.02.001>
- Mogrovejo-Andrade, J. M., Herrera-Martínez, S. V., Maldonado-Niño, L. G., & García-Torres, N. E. (2019). El turismo como contribución al crecimiento del PIB, para el desarrollo de la economía del país. *Clío América*, 13(25), 298–307. <https://doi.org/10.21676/23897848.3414>
- Parker G, C., & Moreno P, A. (2015). Turismo indígena urbano, ¿innovación identitaria? *Atenea (Concepción)*, 512, 231–246. <https://doi.org/10.4067/S0718-04622015000200013>
- Puga Capelli, A. (1989). ¿Es posible definir las Fronteras étnicas? El Caso de los Quechua Lamistas del departamento de San Martín. *Amazonía Peruana*, 17 SE-TEMÁTICA, 79–96. <https://doi.org/10.52980/revistaamazonaperuana.vi17.170>
- Pulido-Fernández, J. I., & Parrilla González, J. A. (2016). ¿Influye el dinamismo económico del turismo en el desarrollo socioeconómico de un territorio? Un análisis mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Estudios Regionales*, 107, 87–120. <http://www.revistaestudiosregionales.com/documentos/articulos/pdf-articulo-2505.pdf>
- Ramírez, G. R. (2015). Los territorios del agua en dos localidades de la Amazonía norte del Perú: los casos de Lamas (San Martín) y Santa María de Nieva (Amazonas). *Espacio y Desarrollo*, 0(27 SE-Artículos). <https://doi.org/10.18800/espacioydesarrollo.201501.007>
- Sandoval A, D., Ordoñez C, O., & Noblecilla G, M. (2018). Percepción del perfil del turista para el aprovechamiento de los atractivos turísticos: Caso Cantón Pasaje, El Oro (Ecuador). *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 14(1), 14–21. <https://doi.org/10.4067/S0718-235X2018000100014>
- Santander Cjuno, C. D. (2017). Gestión de riesgos del patrimonio cultural: alcances para el patrimonio histórico inmueble. *Devenir*, 4(7), 145–161. <https://doi.org/10.21754/devenir.v4i7.140>
- Vargas Cedillo, N. M., Bustos Troya, C. E., Ordoñez Contreras, O. S., Calle Iñiguez, M. P., & Noblecilla Grunauer, M. S. (2017). Uso y aprovechamiento de los recursos naturales y su incidencia en el desarrollo turístico local sostenible. Caso Pasaje. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 13(2), 206–217. <https://doi.org/10.4067/S0718-235X2017000200206>

Participación ciudadana y gobernabilidad democrática en gobiernos locales

Citizen participation and democratic governance in local governments

 Vílchez-Vargas, Nilber^{1*}

¹Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú

Recibido: 15 Set. 2022 | **Aceptado:** 30 Nov. 2022 | **Publicado:** 20 Ene. 2023

Autor de correspondencia*: vilchez1175@gmail.com

Cómo citar este artículo: Vílchez-Vargas, N. (2023). Participación ciudadana y gobernabilidad democrática en gobiernos locales. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e434. <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.434>

RESUMEN

El presente estudio analizó la participación ciudadana en los gobiernos locales para alcanzar una gobernabilidad democrática que permita una adecuada gestión municipal, por tanto, tuvo por objetivo determinar las características de la participación ciudadana y gobernabilidad democrática de los gobiernos locales de la provincia de Mariscal Cáceres; mediante el diseño descriptivo, y el cuestionario como instrumento, aplicado a 90 trabajadores municipales y 362 ciudadanos; el registro de observación aplicado en las áreas administrativas de las cinco municipalidades y la pauta de entrevista, aplicado a los cinco alcaldes. Los resultados demostraron que, tanto la participación ciudadana y gobernabilidad democrática en la mayoría de sus dimensiones se encuentran en un nivel intermedio. Concluyendo que, los gobiernos locales tienen una media participación ciudadana y gobernabilidad democrática que amerita una propuesta de inversión que genere una mayor gobernanza.

Palabras clave: participación ciudadana; gobernabilidad democrática; gestión local

ABSTRACT

The present study analyzes citizen participation in local governments to achieve democratic governance that allows adequate municipal management. Its objective was to determine the characteristics of citizen participation and democratic governance of the local governments of the province of Mariscal Cáceres; using a descriptive design, and how instruments were used the questionnaire, which was applied to 90 municipal workers and 362 citizens; the observation register applied in the administrative areas of the five municipalities and the interview guideline, applied to the five mayors. The results were that both citizen participation and democratic governance in most of its dimensions are at an intermediate level. In conclusion, local governments have a half citizen participation and democratic governance that merits an investment proposal that generates greater governance

Keywords: citizen participation; democratic governance; local management

1. INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana en la gobernabilidad democrática, solo es posible si los países han alcanzado una ciudadanía plena, para ello, el gobierno debe ser democrático fundamentada en un gobierno representativo. Para ello, es necesario que haya elecciones transparentes, sufragio inclusivo, partidos políticos autónomos, gobierno electo por los ciudadanos mediante sufragio universal.

La democracia, implica garantizar los derechos fundamentales del ser humano, en aras de asegurar el acceso pleno a la justicia, respeto a las libertades civiles y los derechos sociales e igualdad, donde, el control del gobierno se da por un parlamento eficiente, por un poder judicial independiente, por medios de comunicación íntegros e independientes. Por otro lado, la administración del gobierno debe ser imparcial, donde no haya cabida para la corrupción y la impunidad. La participación ciudadana, debe fundamentarse en participación electoral, democracia directa, y elecciones sub nacionales (International Institute for Democracy and Electoral Assistance, 2017).

La corrupción es un mal social que atenta contra la democracia en todo el mundo. De acuerdo a lo publicado por la Cámara de Comercio de Lima (2018), de un total de 180 países considerados en el estudio, tomando como base una escala de 100 puntos, los países con menos índices de corrupción son Nueva Zelanda (89 puntos), Dinamarca (88 puntos), Finlandia (85 puntos), Noruega (85 puntos) y Suiza (85 puntos). Mientras, que el Perú obtuvo un puntaje de 37 y ocupa el puesto 96.

El Perú, en el ámbito latinoamericano es visto como un país que no ha logrado consolidar su democracia, porque, de acuerdo al análisis comparado de las democracias latinoamericanas se ha obtenido tres grupos diferenciados, el primero formado por Uruguay, Chile, Panamá y Costa Rica, con el nivel más alto de calidad; el segundo grupo formado por Paraguay, Guatemala, Colombia, Honduras, Ecuador y Venezuela, con el nivel más bajo de calidad; el tercer grupo está formado por los países restantes, dentro de ellos el Perú; es decir, estos países tienen un nivel intermedio de calidad (Rivas Leone, 2015).

Asimismo, los actos de corrupción se generan porque las instituciones del estado son débiles, en donde la gobernabilidad es ejercida por líderes influenciados solamente por sus intereses personales o de grupo, lo cual va en desmedro de los intereses colectivos del ciudadano. La corrupción se ha mantenido incólume en nuestra época republicana. Por ello, Tunque (2017) menciona que en el reciente Informe de la Defensoría del Pueblo, denominado "Radiografía de la corrupción en el Perú", la corrupción genera una pérdida anual de S/. 12 600 000 000, siendo el 10% del presupuesto nacional. Además, la corrupción se da en los tres niveles de gobierno, poniendo en peligro la gobernabilidad.

En la provincia de Mariscal Cáceres, ha existido problemas de gobernabilidad en los últimos 20 años, las autoridades ediles han sido cuestionadas por indicios de corrupción y actos delictivos contra la vida, el cuerpo y la salud.

Por los hechos suscitados en la provincia de Mariscal Cáceres, tal como lo contempla el párrafo anterior, nos fundamentamos en la realización del presente estudio, que analiza la participación ciudadana y gobernabilidad democrática de gobiernos locales de la provincia de Mariscal Cáceres.

En cuanto a participación ciudadana, existen investigadores que lo abordan de diferentes perspectivas, tal como Trujillo Castro (2016), quien alude que, los partidos políticos deben promover los mecanismos de participación ciudadana, estableciendo reglas claras de participación, con el fin de fortalecer los vínculos entre los partidos políticos y la ciudadanía, para consolidar la institucionalidad del sistema de partidos políticos en el país (p. 283).

Rodríguez (2014) considera que, la participación social consiste en la contribución que realiza el entorno educativo en cuanto al aprender a convivir, porque en este espacio de formación, se trata aspectos

fundamentales como la responsabilidad, capacidad de escucha, capacidad de diálogo, aprendizaje, evaluación y trabajo en equipo de los agentes educativos (p. 262).

A su vez, Campos Jiménez (2014) alude que la participación ciudadana consiste en la actuación de los ciudadanos en los asuntos públicos, en donde la voluntad del ciudadano, sus ideas, o demandas se verán reflejadas en las directrices y programas políticos, que los poderes públicos desarrollarán, haciendo un estudio comparado en los tres niveles de gobierno (p. 407).

En este sentido, Rodríguez Fernández (2014) sostiene que la participación ciudadana, es un derecho que tienen las personas, y consiste en la oportunidad para generar nuevos mecanismos de participación en donde el ser humano se desvincule del monopolio consumista y de aspectos materiales; el fin supremo de la participación ciudadana debe ser mejorar la calidad de vida y bienestar de los ciudadanos, en donde no se interponga una interpretación neoliberal (p. 669).

Por su parte, Moreno Trejo (2017) infiere que a mayor participación ciudadana mejor se efectiviza el presupuesto participativo, referentes a los siguientes aspectos: se ejecuta mejor la distribución, se pone en acción los mecanismos de planificación y concertación, se pone en marcha los mecanismos de rendición de cuentas, y se informa adecuadamente sobre los resultados de la ejecución del presupuesto participativo (p. 87).

Al respecto, Aguilar Cruz (2015) afirma que la metodología participativa se expresa a través de la democracia directa y representativa en donde la inclusión social, especialmente de las mujeres, jóvenes y grupos sociales tradicionalmente excluidos por el estado, en donde muchos de ellos pertenecen a la zona rural; debe ser la base fundamental para realizar un trabajo concertado, en donde participen todos los actores involucrados, haciendo uso de una democracia plena, con el fin de dar solución a los problemas de los ciudadanos de acuerdo a la prioridad de necesidades; además, es fundamental que las actividades de solución a dichas necesidades se inserten en el Plan de Desarrollo Concertado, considerando de manera articulada su ejecución en el Presupuesto Participativo (p. 65).

Melgar Neyra & Pflucker Grandez (2017) sostienen que, la participación ciudadana admite que la sociedad civil se involucre de manera organizada en la toma de decisiones respecto a proyectos y obras; gracias al conocimiento que tienen sobre los recursos presupuestales con que cuentan (p.45).

Para Valdiviezo Del Carpio (2013), la participación ciudadana es un conjunto de sistemas o mecanismos, a través de los cuales la sociedad civil, están facultadas para formar parte de las decisiones públicas, o influenciar en las mismas, de tal manera que dichas decisiones favorezcan a sus intereses individuales y colectivos (p. 1).

Por su parte, Espinosa (2009) alude que la participación ciudadana es la relación entre la sociedad y el estado, lo cual permitirá analizar las experiencias, fenómenos y modelos, eliminando de esta manera el mito sobre la supuesta enorme distancia que existe entre el estado y la sociedad (p. 15).

Al respecto, la Ley N° 27972, en el artículo 113, establece que la participación de los vecinos en una determinada jurisdicción de influencia de los gobiernos locales, se ejerce a través de los siguientes mecanismos de participación ciudadana: 1) Derecho de elección a cargos municipales, 2) Iniciativa en la formación de dispositivos municipales, 3) Derecho de referéndum, 4) Derecho de denunciar infracciones y de ser informado, 5) Cabildo Abierto, 6) Participación a través de Juntas Vecinales, comités de vecinos, asociaciones vecinales, organizaciones comunales, sociales u otras similares de naturaleza vecinal, y por último, 7) Comités de gestión (Ley N° 27972, 2003).

La Ley N° 27933, establece que las juntas vecinales, forman parte el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC), en donde los vecinos pueden hacer sentir su voz mediante la implementación de políticas referentes a seguridad ciudadana para su respectiva jurisdicción; en este propósito, los

ciudadanos deben organizarse en Juntas Vecinales, formando comités de acuerdo a los niveles de gobierno establecidos en su jurisdicción (Ley N° 27933, 2014).

Por otro lado, la Ley N° 28056 establece que para la programación participativa del presupuesto, se da mediante instancias de participación, lo cual está constituido por los siguientes consejos de participación: “Consejo de coordinación regional, Consejo de Coordinación Local Provincial, y, Consejo de Coordinación Local Distrital” (Ley N° 28056, 2003).

Referente a gobernabilidad democrática, los aportes realizados por los investigadores fueron:

Sobre el particular, Giraldo Hernández (2015) infiere que a través de la gobernanza global se logra la justicia social, en donde el respeto íntegro del ser humano implique el reconocimiento de sus derechos y empoderamiento de capacidades, que son la fuente de las exigencias de justicia social. (p, 285).

Por su parte, Sosa López (2015) alude que la administración del gobierno ha evolucionado hasta adoptar un presupuesto basado en resultados para toda la administración pública. Para ello, se ha implementado un sistema de evaluación de estas políticas basada en resultados, la cual medirá el nivel de desempeño en los tres niveles de gobierno (p. 233).

Velásquez Ramírez (2014) concluye que, en las democracias contemporáneas, el pilar fundamental del estado moderno es la inclusión social, lo cual fue una conquista del hombre a través de la historia, la misma que debe ser defendida a través de las luchas, porque de ello depende la calidad de vida de una sociedad (p. 144).

Al respecto, Leyton Falen (2017) concluye que la garantía de gobernabilidad está dada por el sistema electoral integrado, en los expertos internacionales en sistemas electorales, y ciudadanos del Perú (p. 150).

La gobernabilidad debe ser entendida como “un estado de equilibrio dinámico entre el nivel de las demandas societales y la capacidad del sistema político (estado/gobierno) para responderlas de manera legítima y eficaz” (Mayorga F. & Córdova E., 2007, p. 1).

La OEA (2007), estableció indicadores para determinar la gobernabilidad, correspondiente a una determinada gestión. Estos indicadores, son: Voz y rendición de cuentas, Estabilidad política y ausencia de violencia, Efectividad gubernamental, Calidad regulatoria, Estado de Derecho, Control de la corrupción.

Por su parte, Camou (2020) considera que los grados de la gobernabilidad que se da en el ejercicio de la gestión del gobierno, en sus tres niveles de gestión son: “gobernabilidad ideal, gobernabilidad normal, déficit de gobernabilidad, crisis de gobernabilidad e Ingovernabilidad” (p. 31).

Por consiguiente, es fundamental que los gobiernos locales reflexionen sobre la importancia de la convivencia para la buena gobernanza, porque no es correcto que frente a los problemas sociales se actúe con la fuerza, dejando de lado el diálogo directo entre gobernantes y gobernados.

En este sentido, Verástegui Ledesma (2016) sostiene que los casos de Bagua y Conga, por la forma en cómo sucedieron nos lleva a replantear los criterios a tener en cuenta en la construcción de la nación en el Perú, la cual debe hacerse en función del pluralismo, la deliberación, la tolerancia y la solidaridad. Mucha de las veces los problemas pendientes en el proceso de construcción de la nación responden a situaciones étnicas y raciales, por otro lado, es importante la inclusión partidaria y estatal, bajo el liderazgo de los partidos políticos (p. 59).

Según la Ordenanza Regional N° 017-2015-GRSM/CR, GORESAM (2015), son seis los componentes de desarrollo de la región San Martín, y se encuentra contemplado en el Plan de Desarrollo Regional, San Martín al 2021. El componente 1, trata sobre derechos humanos e inclusión social. El componente 2: trata sobre oportunidades y acceso a los servicios. El componente 3, trata sobre el estado y gobernabilidad. El componente 4, trata sobre economía diversificada, competitividad y empleo. El componente 5, trata sobre

el desarrollo territorial e infraestructura productiva. El componente 6, trata sobre ambiente, diversidad biológica y gestión del riesgo de desastres.

Los seis componentes contemplados en el Plan de Desarrollo Regional de San Martín al 2021, establece diferentes variables como parte de dichos componentes, en donde se utilizará diversas estrategias para enfrentar de manera articulada la problemática regional, con el fin de convertir las debilidades en fortalezas, lo cual se evidenciará en el mejoramiento progresivo de la calidad de vida de los ciudadanos, en donde el aprovechamiento de los recursos bióticos y abióticos se realizaran de manera sostenible y planificada, permitiendo de esta manera la conservación de los recursos megadiversos para el disfrute de futuras generaciones.

Es importante precisar, que la región San Martín cuenta con diversos recursos naturales, como son los recursos hídricos; recursos en cuanto a flora y fauna, así como de importantes zonas destinadas a actividades agropecuarias y actividades turísticas, complementadas con la diversidad cultural, lo cual corresponde a las comunidades nativas y los grupos sociales formados como consecuencia de las migraciones en las diversas etapas de la historia regional.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de estudio fue cuantitativo, de diseño descriptivo, con una población de 119 trabajadores municipales y la muestra 90 trabajadores, la población referente a los ciudadanos fue de 39 665 y la muestra 362. Las técnicas e instrumentos de recolección de información fueron: entrevista en profundidad con su instrumento pauta de entrevista, la técnica observación sistemática con su instrumento registro de observación y la técnica de encuesta con su instrumento el cuestionario. La validez del cuestionario se realizó mediante juicio de expertos y su confiabilidad pro KR20. La escala utilizada para interpretar los resultados es: bajo = [0% - 34%]; intermedio = <34% - 67%] y alto = <67% - 100%].

3. RESULTADOS

Los resultados referentes a participación ciudadana, en el ámbito de la provincia de Mariscal Cáceres se muestran en la Figura 1:

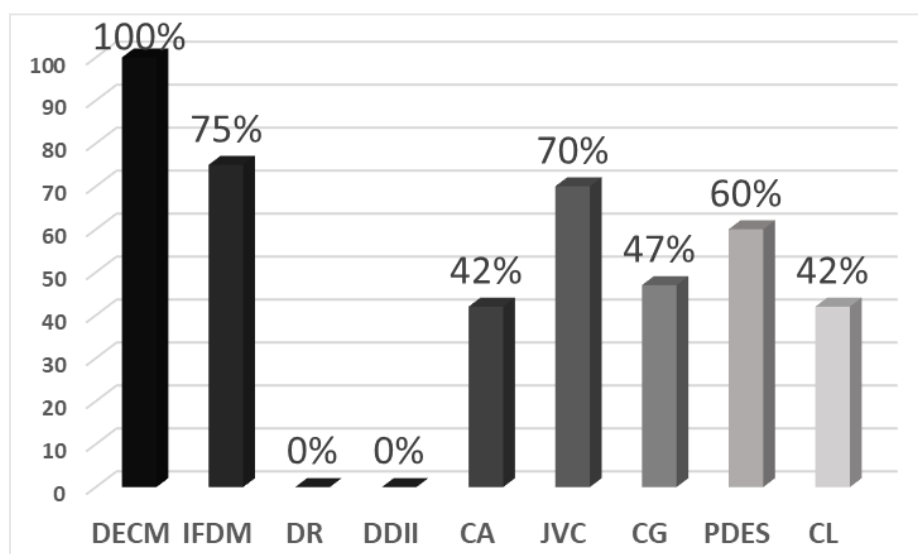


Figura 1. Resultados de participación ciudadana, en la provincia de Mariscal Cáceres

Donde:

DECM: Derecho de elección a cargos municipales.

IFDM: Iniciativa en la formación de dispositivos municipales.

DR: Derecho de referéndum.

DDII: Derecho de denunciar infracciones y de ser informado.

CA: Cabildo Abierto.

JVC: Juntas vecinales y comunales.

CG: Comités de gestión.

PDES: Promoción del desarrollo económico social.

CL: Coordinación Local

Los resultados de la gobernabilidad democrática, en los gobiernos locales de la provincia de Mariscal Cáceres se muestran en la Figura 2:

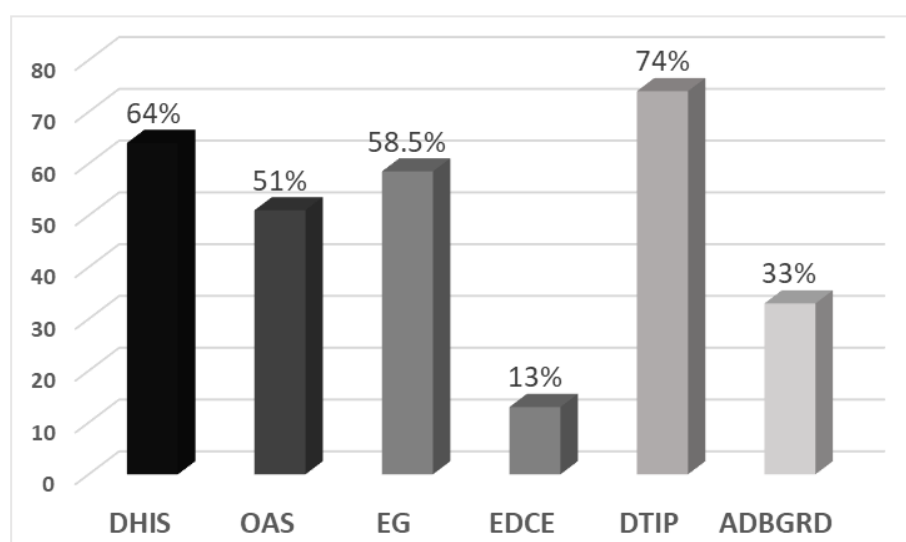


Figura 2. Resultados de la gobernabilidad democrática en la provincia de Mariscal Cáceres

Donde:

DHIS: Derechos humanos e inclusión social.

OAS: Oportunidades y acceso a los servicios.

EG: Estado y Gobernabilidad.

EDCE: Economía diversificada, competitividad y empleo.

DTIP: Desarrollo territorial e infraestructura productiva.

ADBGRD: Ambiente, diversidad biológica y gestión del riesgo de desastres.

4. DISCUSIÓN

La participación ciudadana en los gobiernos locales de la provincia de Mariscal Cáceres, en cuanto al derecho de elección en cargos municipales fue alta, con el 100% de cobertura ofrecida por cada uno de los 10 partidos políticos que participaron en la contienda electoral del año 2014. Ello, implica que hubo un buen trabajo por todos los actores políticos, al respecto, Trujillo Castro (2016) concluye que los partidos

políticos deben promover los mecanismos de participación ciudadana, estableciendo reglas claras en donde se genere espacios de participación plena.

La participación ciudadana, referente a iniciativa en la formación de dispositivos municipales es alta, con el 75%. Es decir, se emprendieron a favor del ciudadano: ordenanzas municipales, acuerdos de concejo, resoluciones y decretos municipales; generando de esta manera oportunidades al ciudadano para intervenir en los asuntos públicos de su localidad. Lo manifestado, coincide con los estudios realizados por Campos Jiménez (2014) quien concluye que la participación ciudadana es la actuación de la ciudadanía en los asuntos públicos, en donde la voluntad del ciudadano, sus ideas, o demandas se verán reflejadas en las directrices y programas políticos, que los poderes públicos desarrollaron, haciendo un estudio comparado en los tres niveles de gobierno.

Si la gestión municipal no responde a los intereses de la ciudadanía, pueden ejercer el mecanismo de revocar a la autoridad municipal a través del su derecho a referéndum, siempre y cuando hayan cumplido con las disposiciones legales para este tipo de casos. En la gestión de los gobiernos locales correspondiente al periodo 2014 – 2018, no se realizó referéndum revocatorio. Por otro lado, los ciudadanos no han ejercido su derecho de denunciar infracciones y de ser informado, sobre todo en el desarrollo de obras públicas y el servicio de atención al ciudadano, probablemente por el escaso conocimiento de los procedimientos que se tienen que realizar en la parte administrativa y sus consecuencias que estas implican.

En este sentido, la Ley Marco del Presupuesto Participativo, Ley N° 28056, establece que el ciudadano debe participar a través las instancias establecidas, en donde debe ser protagonista en el proceso de programación participativa del presupuesto, mediante el Consejo de Coordinación Local implica, que debe conocer referente a las obras públicas y alertar a la autoridad edil en caso de tomar conocimiento sobre alguna irregularidad.

En cuanto, a la atención al ciudadano, los gobiernos locales deben dar un servicio de calidad, con el propósito de llevar una convivencia excelente entre trabajador municipal y usuario. Sobre el particular, Rodríguez (2014) sostiene que la participación social consiste en la en el aporte del entorno educativo a la persona humana, porque es un espacio en donde se aprende a convivir y se vivencian valores importantes como la responsabilidad, capacidad de diálogo, capacidad de escucha, trabajo en equipo, planificación, aprendizaje y evaluación de todos los agentes educativos.

Una de las formas de ejercer la democracia directa, es a través de los cabildos abiertos, porque la autoridad edil tiene la oportunidad de escuchar de manera directa a los ciudadanos, referente a su gestión municipal. Sin embargo, los gobiernos locales, correspondiente al periodo 2014 - 2018 alcanzaron el 42%, lo cual lo ubica en un nivel intermedio, en su implementación de dicho mecanismo de participación ciudadana.

Sobre el particular, es fundamental lo señalado por Aguilar Cruz (2015) quien manifiesta, que la metodología participativa se expresa a través de la democracia directa y representativa en donde la inclusión social, especialmente de las mujeres, jóvenes y grupos sociales tradicionalmente excluidos por el estado, en donde muchos de ellos pertenecen a la zona rural; debe ser la base fundamental para realizar un trabajo concertado, en donde participen todos los actores involucrados.

El gobierno local, en aras de involucrar a la ciudadanía en la gestión municipal, promueve, asesora, respalda, implementa y/o financia las juntas vecinales y comunales, porque ayudan a dar sostenibilidad a la buena gobernanza. La implementación de juntas vecinales y comunales en la gestión de los gobiernos locales, periodo 2014 – 2018, fue del 70%, ubicándose en un nivel alto. En cuanto, a la implementación de comités de gestión, como: comité de juventudes, comité de programas sociales y comité de seguridad ciudadana; el resultado fue del 47%; ubicándose en un nivel intermedio.

Sobre el particular, la Ley N° 27933, establece que los ciudadanos pueden hacer sentir su voz mediante la implementación de políticas en cuanto a seguridad en su territorio; para concretar su participación, se

deben organizar en Juntas Vecinales, cuyos comités deben constituirse de acuerdo a los niveles de gestión de su jurisdicción.

Referente a la promoción del desarrollo económico social por parte de los gobiernos locales, el resultado fue del 60%, ubicándose en un nivel intermedio. El desarrollo económico social, da la oportunidad a la autoridad edil para crear nuevos mecanismos de participación ciudadana, en aras de involucrar a la población más necesitada en el proceso económico de la localidad. En este sentido, Rodríguez Fernández (2014) sostiene que la participación ciudadana, es un derecho de las personas, y debe ser la oportunidad para generar nuevos mecanismos de participación en donde el ser humano se desvincule del monopolio consumista y de aspectos materiales; el fin supremo de la participación ciudadana debe ser mejorar la calidad de vida y bienestar de los ciudadanos, en donde no se interponga una interpretación neoliberal.

Los gobiernos locales deben tener presente que el mecanismo de coordinación local, es fundamental para desarrollar un trabajo concertado y articulado con los tres niveles de gobierno. En este sentido, la Ley N° 28056, establece, que los ciudadanos pueden participar en el proceso de programación participativa, a través de las instancias establecidas; estas instancias corresponden a los consejos de participación: el Consejo de Coordinación Regional; el Consejo de Coordinación Local Provincial; el Consejo de Coordinación Local Distrital.

En cuanto a derechos humanos e inclusión social, los gobiernos locales obtuvieron el 64%, ubicándose en un nivel intermedio. Mientras que, en la generación de oportunidades y acceso a los servicios, el resultado fue de 51%, ubicándose en un nivel intermedio. Estos resultados, nos lleva a deducir que no se ha alcanzado una democracia plena, en vista que solo en democracia es posible los derechos humanos e inclusión social, lo cual debe materializarse con la generación de oportunidades y acceso a los servicios de todos los ciudadanos.

En este sentido, Velásquez Ramírez (2014) manifiesta que en las democracias contemporáneas, la inclusión social, fue una conquista del hombre a través de la historia, la misma que debe ser defendida a través de las luchas, porque de ello depende la calidad de vida de una sociedad

En cuanto a estado y gobernabilidad, el resultado fue del 58,5%; ubicándose en un nivel alto. Sin embargo, dicho resultado se encuentra próximo al límite inferior de dicho nivel, por lo cual es necesario que las autoridades ediles trabajen arduamente por mantener el crecimiento y sostenibilidad de la gobernabilidad. Al respecto, Giraldo Hernández (2015) quien alude que a través de la gobernanza global se logra la justicia social, en donde se respete la dignidad del ser humano a través del reconocimiento de sus derechos y empoderamiento de capacidades, que son la fuente de las exigencias de justicia social.

5. CONCLUSIONES

Referente a participación ciudadana impulsado por los gobiernos locales de la provincia de Mariscal Cáceres, la mayoría de mecanismos de participación ciudadana se encuentran en un nivel intermedio. Siendo, el mecanismo de derecho de elección a cargos municipales, el que se ha desarrollado con mayor éxito, obteniéndose una puntuación del 100%, ubicándose en un nivel alto. Caso contrario, fue con los mecanismos de participación ciudadana derecho de referéndum y derecho de denunciar infracciones, en donde las puntuaciones obtenidas fueron del 0% en ambos casos.

Referente a gobernabilidad democrática de los gobiernos locales de la provincia de Mariscal Cáceres, la mayoría de dimensiones se encuentran en un nivel intermedio. Siendo, la dimensión desarrollo territorial e infraestructura productiva, la que se desarrolló con mayor éxito, alcanzando el 74%, ubicándose en un nivel alto. Caso contrario, pasó con la dimensión economía diversificada, competitividad y empleo, alcanzando la menor puntuación, la cual fue del 13%, ubicándose en un nivel bajo.

Por lo tanto, los gobiernos locales requieren de asesoramiento continuo para mejorar aspectos de participación ciudadana y gobernabilidad democrática.

FINANCIAMIENTO

Ninguno

CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, supervisión, redacción - borrador original y redacción - revisión y edición: Vílchez-Vargas, N.






REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Cruz, G. A. (2015). *Diseño de una estrategia de participación ciudadana en los presupuestos municipales de la región la libertad* [Universidad Nacional de Trujillo].
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4811>
- Cámara de Comercio de Lima. (2018). *El imperio de la corrupción* (p. 816). Revista de la CCL.
<https://apps.cameralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion816/edicion816.pdf>
- Camou, A. (2020). *Gobernabilidad y democracia* (1st ed.). Instituto Nacional Electoral.
<https://www.ine.mx/wp-content/uploads/2021/02/CDCD-06.pdf>
- Campos Jiménez, A. (2014). *Participación Ciudadana y Administración Local* [Universidad de Castilla - La Mancha]. <https://ruidera.uclm.es/xmlui/handle/10578/5823>
- Espinosa, M. (2009). La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía. *Andamios, Revista de Investigación Social*, 5(10), 71.
<https://doi.org/10.29092/uacm.v5i10.169>
- Giraldo Hernández, G. M. (2015). *El origen de la gobernanza global y su propósito: la justicia social* [Universitat de València]. <https://roderic.uv.es/handle/10550/48248>
- International Institute for Democracy and Electoral Assistance. (2017). *El estado de la democracia en el mundo 2017. Examen de la resiliencia democrática* (p. 6). International IDEA.
- Ley N° 27933. (2014). *Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana*. Congreso de la República del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/331205-27933>
- Ley N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Congreso de la República del Perú.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuesta_l2012/Anexos/ley27972.pdf
- Ley N° 28056. (2003). *Ley Marco del Presupuesto Participativo*.
[http://www.muniite.gob.pe/transparencia/participac-ciudadana/normas/1.-Ley-28056-Marco-del-Presupuesto-Participativo .pdf](http://www.muniite.gob.pe/transparencia/participac-ciudadana/normas/1.-Ley-28056-Marco-del-Presupuesto-Participativo.pdf)
- Leyton Falen, M. J. (2017). *El sistema electoral y la garantía de gobernabilidad, democracia, eficiencia y eficacia de los procesos electorales en el Perú* [Universidad San Martín de Porres].
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3825>

- Melgar Neyra, C. A., & Pflucker Grandez, A. F. (2017). *El impacto de la participación ciudadana en la ejecución del presupuesto participativo del distrito de Rumisapa en el período 2013 – 2015* [Universidad Nacional de San Martín]. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2744>
- Moreno Trejo, A. T. (2017). *Participación ciudadana y presupuesto participativo en las municipalidades distritales de la provincia de Huánuco, 2016* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8485>
- OEA. (2007). *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas*. Organización de Los Estados Americanos. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_herramientas.asp
- Ordenanza Regional N° 017-2015-GRSM/CR. (2015). *Gobierno Regional de San Martín*. Gobierno Regional de San Martín. <https://www.regionsanmartin.gob.pe/OriArc.pdf?id=67424>
- Rivas Leone, J. A. (2015). *Calidad de la democracia y desarrollo democrático*. Institut de Ciències Polítiques i Socials (ICPS). <https://www.icps.cat/archivos/Workingpapers/wp335.pdf?noga=1>
- Rodríguez Fernández, M. Á. (2014). *Educación y participación ciudadana en la democratización de la Administración Local: realidades y perspectivas de futuro en Galicia* [Universidade de Santiago de Compostela]. <https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/12004>
- Rodríguez, J. A. (2014). *Aproximación al modelo teórico de participación social que fortalezca la calidad de vida desde el contexto de la educación venezolana* [Universidad de Córdoba]. <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/12022>
- Sosa López, J. de J. (2015). *Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)* [Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/34482/>
- Trujillo Castro, G. A. (2016). *La participación ciudadana y la democracia interna de los partidos políticos como proceso de legitimación democrática. El caso colombiano, 1990-2012* [Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/38015/>
- Tunque, R. (2017). *Defensoría presenta "Radiografía de la corrupción en el Perú."* SERVINDI. <https://www.servindi.org/actualidad-noticias/22/05/2017/defensoria-presenta-informe-radiografia-de-la-corrupcion-en-el-peru>
- Valdiviezo Del Carpio, M. (2013). *La Participación Ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para Ejercerla*. Gestión Pública y Desarrollo. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/\\$FILE/revges_1736.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/$FILE/revges_1736.pdf)
- Velásquez Ramírez, R. (2014). *La democracia en América Latina: problemas y desafíos, hacia la instauración de una democracia constitucional e inclusiva* [Universidad Autónoma de Nuevo León]. <https://cd.dgb.uanl.mx/handle/201504211/16718>
- Verástegui Ledesma, R. del P. (2016). *Proceso de construcción de la nación y democracia en el Perú: los casos de Bagua y Conga* [Universidad de Salamanca]. <https://gredos.usal.es/handle/10366/131982>

Herramientas digitales y desempeño docente durante la COVID-19

Digital tools and teaching performance during COVID-19

 **Rojas-Vela, Jerris^{1*}**
 **Fasanando-García, Segundo Wilfredo¹**
 **Cueto Orbe, Rosa Elena¹**
 **Arévalo-Alva, Lady Diana¹**
 **Martell-Alfaro, Karla Patricia¹**

¹Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú

Recibido: 03 Oct. 2022 | **Aceptado:** 11 Nov. 2022 | **Publicado:** 20 Ene. 2023

Autor de correspondencia*: jrojasv@unsm.edu.pe

Cómo citar este artículo: Rojas-Vela, J., Fasanando-García, S. W., Cueto Orbe, R. E. Arévalo-Alva, L. D. & Martell-Alfaro, K. P. (2023). Herramientas digitales y desempeño docente durante la COVID-19. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e454. <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.454>

RESUMEN

Las herramientas digitales representan medios que brindan facilidades para que las labores educativas se realicen de una forma rápida, segura y efectiva con el propósito de contribuir con el logro del nivel de aprendizaje esperado. Por otro lado, el desempeño docente durante la COVID-19 estuvo estrechamente asociada con la capacidad que poseen para el manejo de ciertas herramientas como plataformas y aplicaciones durante la realización de sus sesiones de aprendizaje, resultando esencial para ello un nivel de conocimiento y habilidades técnicas básicas. En ese sentido, la presente investigación tuvo por objetivo identificar los principales hallazgos sobre las herramientas digitales y desempeño docente durante la COVID-19. El enfoque de la investigación fue cualitativo de tipo básico y diseño teórico de revisión sistemática, conformada por 24 artículos científicos. La revisión sistemática demostró que, si bien es cierto el uso de las herramientas favoreció en gran medida el desarrollo efectivo de las labores educativas y mejoró de forma considerable el desempeño de los docentes, para asegurar su utilización efectiva fue necesario que los gobiernos tuvieran en cuenta ciertos factores económicos y sociales para su implementación dentro de las diferentes realidades educativas.

Palabras clave: COVID-19; desempeño docente; herramientas digitales

ABSTRACT

Digital media tools that provide facilities for educational work to be carried out quickly, safely, and effectively to contribute to the achievement of the expected level of learning. On the other hand, teaching performance during COVID-19 was associated with the ability to manage certain tools such as platforms and applications during their learning sessions, a level of knowledge and basic technical skills being essential for this. In this sense, this detailed research aims to identify the main findings on digital tools and teaching performance during COVID-19. The approach of the research was qualitative of basic and theoretical type of systematic review, the participants were constituted by 24 scientific articles. The systematic review concluded that, although it is true that the use of the tools greatly favored the effective development of educational tasks and considerably improved the performance of teachers, to ensure their effective use it was necessary for governments to consider certain economic and social factors for its implementation within the different educational realities.

Keywords: COVID-19; teaching performance; digital tools

1. INTRODUCCIÓN

La pandemia ocasionada por la COVID-19 ha representado una amenaza para la continuidad del proceso de aprendizaje-enseñanza en diversas partes del mundo, debido al cierre universal de los centros educativos de los diferentes niveles como medida para evitar el incremento acelerado de los casos. Si los gobiernos no adoptaban las políticas y realizaban los esfuerzos necesarios para hacer frente a estos efectos, el nivel de deserción educativa incrementaría significativamente y reduciría el nivel de aprendizaje en los estudiantes, suscitando de esta forma que exista un ambiente desigual y un retroceso en el desarrollo social (Banco Mundial, 2020). En concordancia con ello, según lo reportado por las Naciones Unidas (2020) más de 1.600 millones de estudiantes resultaron afectados de forma directa y a largo plazo.

En efecto, con la finalidad de velar por la continuidad del proceso de aprendizaje, diversos gobiernos optaron por realizar modificatorias en sus políticas educativas y exigir el uso obligatorio de herramientas digitales y tecnológicas para favorecer al proceso de aprendizaje, de manera que, las actividades se lleven a cabo de forma apropiada. Esto ha ocasionado que el aprendizaje a través de medios virtuales incremente en hasta un 16% durante la coyuntura de la COVID-19, donde el 64% de los alumnos de Estados Unidos utilizaron herramientas digitales. Por tanto, se demuestra que el incremento de la demanda de la educación virtual existe que se implementen los equipos y utilicen los recursos tecnológicos necesarios, además de brindar la orientación necesaria, para los docentes y estudiantes desempeñen sus actividades educativas asertivamente (Colman, 2021).

Desde una perspectiva del continente europeo, casi 900,000 docentes de diversos niveles de las instituciones educativas de España tuvieron que adoptar un sistema de aprendizaje que pudiera ser implementado en un entorno cambiante. Este panorama ha exigido que se aborden temas relevantes con el propósito de velar por la continuidad del proceso de aprendizaje-enseñanza, por cuanto el 48,5% señala que resultó urgente tratar el tema de accesibilidad del alumnado a los recursos tecnológicos y el 50% considera como un tema importante resolver el tema asociado a la formación docente, desde una perspectiva técnica y pedagógica, para mejorar la calidad educativa dentro de este escenario poco favorable (Hernández, 2020).

En América Latina, la COVID-19 ha originado crisis en el sector educativo debido a que las autoridades refirieron que, si bien es cierto se implementaron las propuestas dispuestas por los gobiernos para llevar a cabo el proceso educativo por medio de las herramientas digitales o audiovisuales, no todas las familias cuentan con el acceso a los recursos mínimos y los docentes presentan series dificultades en cuanto al manejo de estos recursos, lo cual ha demostrado una evidente brecha que ha retrasado significativamente el aprendizaje, por ejemplo, en Colombia, el 48% de los directores de las instituciones educativas públicas consideran que sus docentes no poseen las habilidades tecnológicas necesarias para afrontar esta situación por las condiciones que presentan (Salinas et al., 2020).

Es relevante precisar que, los métodos de enseñanza de forma remota apoyadas en los nuevos recursos tecnológicos para comunicar e informar sobre las actividades que van a desempeñar en el marco del sector educativo, donde Uruguay encabezó la lista de países que afrontaron de una manera asertiva la pandemia después de haber dedicado varios años a asegurar la conexión y accesibilidad a estas herramientas (Lameda, 2020). Por otro lado, resulta necesario mencionar que el docente representó un elemento clave en las instituciones del sector educativo debido a que su desempeño fue determinante para asegurar que los estudiantes adquieran los conocimientos esperados. Por tanto, los centros educativos asumieron como estrategia el acompañamiento al docente (Soto, 2020)

En ese sentido, de acuerdo con la problemática acontecida en diferentes partes alrededor del mundo ha evocado la necesidad de llevar a cabo una revisión sistemática de literatura sobre las herramientas digitales y el desempeño docente en el marco de la emergencia sanitaria producida por la COVID-19. Por tal motivo,

se propone como problema general: ¿Cuáles son los principales hallazgos sobre las herramientas digitales y desempeño docente durante la COVID-19?, de tal forma que se estudie detallada y minuciosamente las diversas realidades que se presentan.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación se ha orientado a un enfoque cualitativo, en vista de que la principal fuente de información fueron los artículos de revisión que exponen datos cualitativos sobre el tema estudiado en diversos ámbitos o contextos teniendo en cuenta la perspectiva de diferentes autores (Hernández-Sampieri, 2018; Ñaupas et al., 2018). Así también, es conveniente mencionar que la investigación fue de tipo básica, con la finalidad principal de indagar en las bases de datos científicas los estudios que se han desarrollado sobre el tema de investigación asociado a las herramientas digitales y el desempeño docente (Carrasco, 2019; Baena, 2017).

De igual manera, el diseño de la investigación fue teórico de revisión sistemática porque se requirió como principal fuente de información a los artículos científicos que han estudiado la problemática en estudio en diferentes contextos y tiempos, de manera que su debido análisis e interpretación favorezca a la resolución del objetivo planteado (Vidal et al., 2015; Manterola et al., 2013).

Por otra parte, respecto a los participantes de la investigación, estos se definen como sujetos en base a los cuales se obtiene información clara y suficiente para desarrollar un estudio, por cuanto su análisis e interpretación efectiva permitió resolver el objetivo propuesto (Arias-Gómez et al., 2016; Ventura-León, 2017). En tal sentido, para la elaboración de los resultados se seleccionaron 24 artículos científicos publicados en español, donde los autores estudiaron el uso de las herramientas digitales y el desempeño docente en el marco de la pandemia, para lo cual fue necesario ingresar en el buscador de las bases de datos de Redalyc, Proquest, Scielo y Pubmed las palabras clave “herramientas digitales”, “desempeño docente”, “sector educativo” y “COVID-19”, seleccionando sólo a aquellas investigaciones que fueron llevadas a cabo durante el periodo 2020-2022.

Tabla 1.

Descriptor de búsqueda

Descriptor
Herramientas digitales
Desempeño docente
Sector educativo
COVID-19

En ese sentido, después de haber ingresado los descriptores en las bases de datos se obtuvo 3 045 artículos, donde las bases de datos que han prevalecido son las siguientes: Redalyc (2 853 artículos), Proquest (142 artículos), Scielo (40 artículos) y Pubmed (10 artículos), de las cuales 1 839 fueron excluidos por accesibilidad, 920 se excluyeron por el año de publicación y 262 por duplicidad, lo cual ha conllevado a que sólo 24 artículos científicos sean considerados para la revisión y elaboración de los resultados.

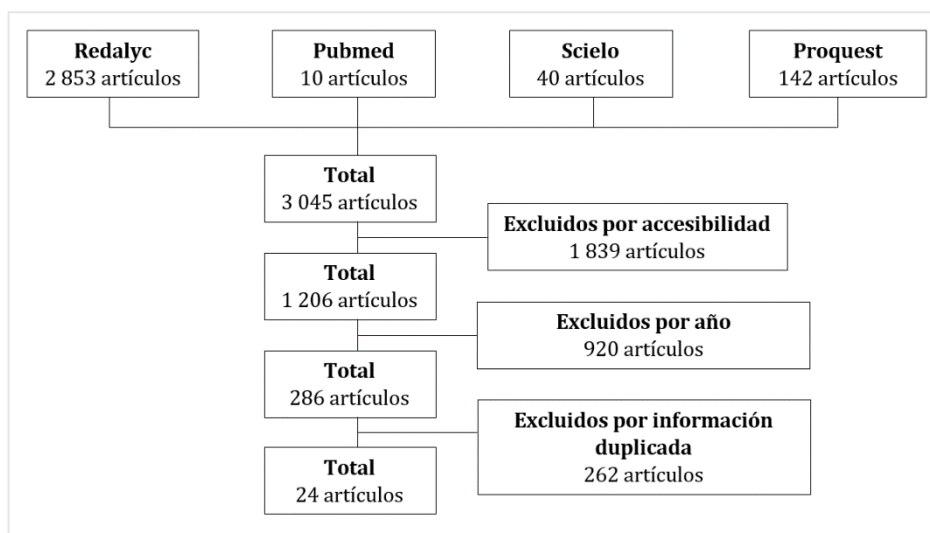


Figura 1. Matriz PRISMA

Asimismo, en cuanto al instrumento aplicado para la recolección y procesamiento de los datos, se reconoce que es un medio que permite extraer datos cualitativos y cuantitativos relevantes para contar con información necesaria (Sánchez et al., 2021; Tarazona, 2020). En función a ello, se utilizó una tabla de registro de información para presentar a los autores, años, país y conclusiones principales de cada uno de los artículos científicos seleccionados para elaborar los resultados.

Finalmente, se empleó las Normas APA 7ma edición para la citación y referenciación de los artículos científicos empleados para la revisión de la información, permitiendo avalar el respeto a los derechos de autor. Por otra parte, se aplicaron los principios éticos de investigación en el desarrollo del estudio de tal manera que los resultados obtenidos a través del análisis de los datos no generen perjuicios y contribuyan con la mejora de la realidad observada (Paz, 2018).

3. RESULTADOS

En función a la información de la Tabla 2, se pudo estudiar los artículos científicos, principalmente de diseño descriptivo, que expusieron hechos negativos acontecidos en diferentes momentos y ámbitos, los cuales guardaron relación con el uso de las herramientas digitales y el desempeño de los docentes durante la pandemia originada por la COVID-19. En efecto, entre los estudios revisados han prevalecido los artículos científicos llevados a cabo durante el periodo 2020-2022 donde se estudió la realidad de países como Perú (10), México (8), Ecuador (2), Argentina (1), Brasil (1), España (1) y Paraguay (1).

Tabla 2.

Artículos revisados

Autor	País	Tipo y diseño	Conclusiones
Alvarado et al. (2022)	Perú	Descriptivo	El estado de emergencia producto del COVID-19 ha ocasionado que los centros educativos adopten medidas para contribuir con su buen funcionamiento de tal forma que se pueda velar por la calidad educativa. Frente a ello, la adopción y uso de diferentes herramientas digitales y/o tecnológicas favoreció a la continuidad del aprendizaje, por lo que el docente tuvo que asumir un papel importante puesto que, en caso de no contar con las capacidades y destrezas básicas, no pudo desarrollar sus labores de manera apropiada.

García & García (2021)	España	Descriptivo	Las herramientas digitales que en mayor medida emplearon los estudiantes diariamente fueron Google Classroom y Moodle con un 31,5% y 19,4% respectivamente. Por otra parte, respecto a las herramientas para elaborar contenido colaborativo, realizar encuestas para las prácticas evaluativas, contenido interactivo, etc., destaca SurveyMonkey y Google Formularios. Estas herramientas fueron consideradas como relevantes (96,3%), necesarias (91,7%), funcionales (85,2%) y satisfactorias (79,6%) por ambas partes. Por tanto, se pudo acreditar que su uso ha favorecido en gran medida al buen desempeño de los profesores.
Armando et al. (2021)	Paraguay	No experimental-Descriptivo, Transversal	El 61% de los docentes han asumido su compromiso profesionalmente con la finalidad de hacer frente al desafío de enseñar las clases virtualmente, para ello el 56% tuvo que recibir capacitación sobre el uso de las herramientas digitales en el ámbito educativo de tal forma que puedan ser aplicados correctamente durante el desarrollo de las sesiones de aprendizaje. Por otra parte, el 44% señaló que el nivel de preparación fue adecuado y el 72% ha referido que el plan educativo es pertinente para afrontar la pandemia, por lo cual el desempeño de los docentes fue apropiado debido a su grado de profesionalismo y preparación.
Herrera-García et al. (2021)	Perú	No experimental-Descriptivo-Transversal	La situación originada por la pandemia ha suscitado que los hogares sean adaptados como espacios para llevar a cabo el proceso de aprendizaje-enseñanza donde los recursos tecnológicos, virtualidad y las herramientas digitales fueron considerados como elementos fundamentales para que el nivel educativo no se reduzca. Bajo esa línea, los profesores del contexto estudiado han develado un desempeño apropiado en cuanto al uso de las herramientas digitales, por cuanto emplearon el programa Aprendo en Casa de forma apropiada y pusieron en práctica su habilidad para crear nuevas estrategias que les permita afrontar asertivamente los retos que se presentaron por este escenario imprevisible.
Barroso et al. (2020)	Argentina	Exploratorio	El 60,3% de los docentes afirmaron que el contexto por la pandemia ha originado que sea la primera vez que emplean espacios virtuales para desarrollar sus clases, donde el 86,6% emplearon principalmente Smartphones para realizar sus labores académicas. Por otra parte, el 42,6% de los estudiantes refieren que la experiencia utilizando las herramientas digitales alcanzó 3 de 4 puntos y el 47,7% refiere que esta modalidad conlleva mayor tiempo en comparación con la modalidad presencial. Además, entre las herramientas más empleadas destacan las aulas virtuales y videoconferencias con un 98% y 95% respectivamente.
Díaz et al. (2020)	Perú	Descriptivo	La cuarentena dispuesta por las autoridades nacionales ante la pandemia de la COVID-19 expuso las falencias presentadas en el desarrollo de las habilidades digitales de los docentes a razón de una deficiente política educativa que promueva sosteniblemente la ejecución de programas formativos a favor de aquellos profesores que estuvieron dentro de un entorno virtual. Por tanto, el mal desempeño de los docentes ha dejado en evidencia la necesidad de elaborar un modelo formativo que integre nuevos enfoques metodológicos y

			epistemológicos que atiendan el entorno virtual-pedagógico-didáctico.
Huerta et al. (2022)	Perú	Exploratorio-descriptivo-correlacional	El nivel de práctica de las competencias digitales fue suficiente según el 36% de los encuestados, resultando insuficiente además la solución de problemas (40%), para innovar la seguridad (34%), insuficiente la creación de contenidos (36%), suficiente comunicación (52%) y suficiente información (40%). En concordancia con estos datos, se observa que el nivel de desempeño de los docentes, respecto al uso de las herramientas digitales, en el marco de la pandemia fue regular debido a los diferentes inconvenientes presentados.
De Agüero et al. (2021)	México	Exploratorio-descriptivo	Los resultados dejan en evidencia que el 83% en promedio de los docentes afirman que casi siempre/siempre los docentes han contado con los recursos necesarios para desempeñar sus labores educativas de forma apropiada dentro del marco de la pandemia. Además, el 66% refiere que existe un nivel de conocimiento y desarrollo de habilidades apropiados para utilizar apropiadamente las herramientas digitales. Por otra parte, el 67% sostiene que las actividades del docente permiten que los alumnos alcancen el nivel de aprendizaje esperado.
Mancha et al. (2022)	Perú	No experimental-correlacional	El desarrollo de habilidades digitales por parte de los docentes ha conllevado a que su desempeño sea efectivo, ocasionado de esta forma que el nivel de aprendizaje se cumpla efectivamente. En ese sentido, queda demostrado que el uso de diversas herramientas y recursos digitales por parte de los profesionales en pedagogía fue relevante dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje dentro de un entorno virtual adoptado por la pandemia de la COVID-19.
González (2021)	México	Exploratorio-descriptivo-longitudinal	Las herramientas digitales que se emplearon con mayor frecuencia por parte de los docentes destacan Google Drive (80,3%) y Google Classroom (76,9%). Por otra parte, respecto a las necesidades de capacitación que presentan los profesores resaltan los temas asociados a las evaluaciones en línea, gamificación, selección de información, etc. Por tanto, queda demostrado la necesidad de que las autoridades evalúen continuamente las necesidades de los docentes y refuercen el nivel de conocimiento y desarrollo de habilidades asociados al uso de las herramientas digitales con la finalidad de asegurar su desempeño efectivo.
Zhindón-Calle & Ávila-Mediavilla (2021)	Ecuador	Descriptivo-no experimental-transversal	El 50,0% de los docentes afirman que en ocasiones participan en capacitaciones con el propósito de adaptarse frecuentemente a las necesidades que involucran el uso de las herramientas digitales. Además, se reconoce que casi siempre los profesores casi siempre se encuentran capacitados para utilizar herramientas digitales, esto conlleva a que siempre las clases resulten innovadoras. En cuanto al análisis comparativo del uso de recursos tecnológicos por parte de los estudiantes y docentes casi siempre son utilizados por los docentes (41,57%) y siempre por los estudiantes (46,00%).
George (2021)	México	No experimental-descriptivo	La COVID-19 ha brindado la oportunidad de fortalecer el uso de las herramientas digitales para desarrollar efectivamente los procesos de enseñanza-aprendizaje con el propósito de contribuir con la continuidad de las clases a través de la modalidad virtual. Este panorama a su vez ha exigido que las autoridades adopten medidas y apliquen

			<p>políticas idóneas que contribuyan con el buen desarrollo de este proceso. En ese sentido, los docentes tuvieron que afrontar un reto donde solo aquellos que se encontraron mejor capacitados pudieron realizar sus labores académicas efectivamente.</p>
Sánchez (2020)	Perú	Descriptivo	<p>La utilización de los recursos y herramientas digitales ha favorecido en gran medida al desarrollo del proceso de aprendizaje debido a que suscitaron que los docentes, previamente capacitados, fortalezcan su capacidad creativa e imaginación con la finalidad de poner en evidencia su destreza digital. No obstante, es importante tener en cuenta que las herramientas digitales representan insumos que brindan facilidades para que los docentes aseguren el cumplimiento de las metas de aprendizaje por medio del uso de estas herramientas.</p>
Flores & Navarrete (2020)	México	No experimental-descriptivo-exploratorio	<p>El uso de plataformas y herramientas digitales por parte de los docentes fue fundamental para el desarrollo de las sesiones de aprendizaje frente a la coyuntura producida por la COVID-19. Entre las principales destaca el WhatsApp (31.4%), correo electrónico (28%), etc. En cambio, respecto a las herramientas con las que contaron los estudiantes al inicio de sus clases virtuales destacan los celulares (92%), internet (52%), laptops (31%), etc. No obstante, uno de los retos más grandes que asumieron los docentes frente a esta coyuntura fue mantener un diálogo asertivo y continuo con los estudiantes (48%), lo cual ha dificultado el buen desempeño docente.</p>
Cárdenas et al. (2021)	Ecuador	Exploratorio-descriptivo	<p>El 46,00% de los docentes encuestados refieren que disponen de los recursos electrónicos necesarios para desarrollar efectiva y oportunamente sus labores educativas. Asimismo, en cuanto a la experiencia que tienen respecto a la utilización de las herramientas, el nivel alcanzado fue alto para SGA (60,87%), Google Meet (71,74%), Zoom (50,00%) y redes sociales (67,39%). De igual modo, el 52,17% asevera que las herramientas digitales han favorecido significativamente en la interactividad y comunicación en el entorno educativo.</p>
Murillo & Bernedo (2022)	Perú	Descriptivo	<p>Se pudo constatar que la COVID-19 ha impactado positivamente el ámbito educativo debido a que ha exigido la implementación de herramientas y recursos con la finalidad de dinamizar el proceso de aprendizaje. Frente a ello, resulta necesario mejorar la capacidad prevista en los estudiantes de tal forma que puedan asumir un comportamiento proactivo y positivo dentro del ámbito educativo, mejorando además el desempeño de los docentes para que laboren en función a las exigencias del modelo educativo.</p>
Gervacio & Castillo (2021)	México	Descriptivo	<p>Los docentes y estudiantes han afrontado de forma asertiva el escenario originado por la COVID-19 en vista de que tuvieron que emplear diversos recursos tecnológicos y digitales con la finalidad de asegurar la continuidad del proceso de aprendizaje. No obstante, el hecho de que ambos hayan contado con conocimientos y habilidades previas ha favorecido a que las actividades puedan desempeñarse oportuna y efectivamente, evitando de esta forma posibles contingencias.</p>
Mendoza (2022)	Perú	No experimental-tansversal-correlacional	<p>En cuanto a las destrezas digitales de los docentes durante la pandemia de la COVID-19, se observa que el nivel de la competencia digital fue medio con un 222.2 puntos, al igual</p>

			que las competencias tecnológicas (68.9 puntos), informativas (67.4 puntos) y pedagógicas (85.9 puntos). Esto ha ocasionado la presencia de diversos inconvenientes durante el proceso de enseñanza y dificultó el logro del nivel de aprendizaje esperado.
Hernández & Silva (2022)	Brasil	Descriptivo	La pandemia puso en evidencia el nivel de desigualdad que existe en diferentes partes del mundo debido a que la cuarentena produjo que el sector educativo adopte medidas necesarias que les permitan continuar con el desarrollo de sus actividades. En ese sentido, dentro del marco del proceso de adaptación, ha resultado fundamental que se elaboren medidas orientadas a evitar las dificultades y desigualdades que se presentan de tal forma que puedan cubrir las carencias educativas de los estudiantes pese a la coyuntura que se afronta.
Bocanegra (2022)	México	No experimental-transversal	Las herramientas digitales que frecuentemente han empleado los estudiantes y docentes para el desarrollo de sus labores académicas durante la cuarentena destacan WhatsApp (2914), Google (1734), Portal web “Quédate en casa” (1578), etc. Por otro lado, en cuanto al desempeño del docente, es certero señalar que fue bueno en un 80,5%, mientras que las autoridades educativas alcanzaron un 75,5%. Por tanto, se pudo observar que la disponibilidad de medios y herramientas digitales por parte de los docentes ha ocasionado que puedan continuar desarrollando efectivamente sus labores académicas.
Vilela et al. (2021)	Perú	Descriptivo	Pese a las dificultades, esta época llena de cambios ha permitido descubrir diversas herramientas digitales e informáticas que, sin duda, han facilitado a que el proceso de enseñanza-aprendizaje se lleve a cabo de forma efectiva. Así también, la labor de los docentes se volvió más compleja, especialmente en aquellas zonas en donde es evidente la existencia de brechas para acceder a las TIC's y no todos tienen la oportunidad de conectarse fácilmente a través de estas.
Martínez (2021)	México	Descriptivo	Las herramientas digitales que frecuentemente fueron empleadas por los docentes durante la realización de sus labores académicas son las siguientes: Moodle (87.5%), Zoom (54.4%), G-Suite Meet (52.4%), entre otros. Además, se pudo conocer que entre las principales dificultades que afrontan los docentes durante el cumplimiento de sus actividades pedagógicas destacan la mala conectividad (73%), falta de recursos y equipos (20%), ausencia de conocimientos y habilidades sobre el uso de las herramientas digitales (17%), etc., lo cual ha impedido su desempeño eficiente.
Huamán et al. (2021)	Perú	Descriptivo	El desempeño de los docentes durante la época de la COVID-19 estaba referida principalmente a la capacidad, conocimientos y destrezas que los maestros poseen al momento de ejecutar sus labores educativas. En ese sentido, han afrontado diversas dificultades asociadas a la utilización y manejo de recursos, por lo cual tuvieron que adoptar estrategias alternas que facilite su actuar en el marco de la educación virtual desarrollada a través del uso efectivo de los medios virtuales.
Arellano (2021)	México	Descriptivo	Para contribuir con el buen desempeño de los docentes ha resultado necesario que las autoridades nacionales elaboren un plan curricular apropiado acorde con la realidad presentada, es decir, según las posibilidades

tecnológicas y organización de cada una de las entidades, frente a la pandemia.

En ese sentido, se reconoce que son pocos los estudiantes que no cuentan con los medios informáticos y digitales para realizar sus tareas educativas mantienen un contacto constante con el docente y utilizan efectivamente las herramientas digitales, lo cual ha contribuido con el buen desempeño de los maestros.

Nota: Información obtenida de los artículos científicos revisados

4. DISCUSIÓN

El análisis comparativo de la realidad que se observa en diferentes contextos y periodos de las investigaciones seleccionadas para ser objeto de la revisión sistemática sobre el uso de las herramientas digitales y el desempeño docente durante la COVID-19, permitieron elaborar diversos hallazgos. En un primer momento, es importante reconocer que el sector de educación fue uno de los sectores que en mayor medida se vieron afectados por las medidas interpuestas por los gobiernos alrededor del mundo para frenar el aumento de casos de personas contagiadas con el virus. En concordancia con ello, Herrera-García et al. (2021) sostienen que, este panorama ha exigido que los hogares adapten sus espacios de tal forma que sean aptos para que los estudiantes realicen sus actividades educativas pertinentemente.

Por tanto, la adopción de las medidas de prevención por la expansión del coronavirus puso en manifiesto las deficiencias de los actores del sector educativo, en especial en los docentes dado que tuvieron que analizar su realidad educativa e identificar las principales limitaciones para efectuar sus sesiones de aprendizaje virtualmente (Huamán et al., 2021); por cuanto a Díaz et al. (2020) afirman que, el desempeño de los docentes representa un factor determinante para que los estudiantes realicen sus labores asertivamente, reduciendo la probabilidad de alcanzar las metas de aprendizaje según lo previsto por la autoridad educativa competente. Pese a esto, diferentes gobiernos vieron a esta situación como una oportunidad para contribuir con el fortalecimiento del uso de estas herramientas en el entorno educativo desarrollado virtualmente (George, 2021; Vilela et al., 2021).

En ese sentido, el uso de las herramientas digitales fue considerado como un factor importante que brinda facilidades para que el proceso de aprendizaje se realice de forma apropiada dentro de un entorno virtual, pese a las dificultades que puedan presentar los estudiantes, asegurando de esta forma la consecución de las metas de aprendizaje previstas para un periodo educativo específico, tal como fundamentan Mancha et al. (2022), por lo cual Zhindón-Calle & Ávila-Mediavilla (2021) afirman que se ha vuelto frecuente la programación de capacitaciones y talleres que fortalezcan estas capacidades de tal forma que todos los profesores se encuentren debidamente aptos para utilizar estas herramientas sin presentar mayor dificultad.

Además, respecto al uso de las herramientas digitales, aquellas que utilizaron los estudiantes con mayor frecuencia fueron Classroom y Moodle con un 31,5% y 19,4% de forma respectiva debido a que han contribuido con la presentación de las tareas, desarrollo de las prácticas evaluativas, etc., tal como lo señalan García & García (2021). En cambio, entre las herramientas que frecuentemente emplean los docentes destaca el Google Drive y Google Classroom con un 80,3% y 76,9% respectivamente debido a la variedad de beneficios que su uso proporciona, según lo referido por González (2021).

Por tanto, se ha considerado fundamental que el gobierno implemente una política educativa y diseñen planes curriculares idóneos, acordes con la coyuntura de la pandemia por la COVID-19, que promueva el uso efectivo de las herramientas digitales, además de otorgar los recursos y materiales necesarios que favorezcan con el cumplimiento de sus propósitos, de tal forma que puedan cubrir las carencias o necesidades presentadas según la realidad de cada país (Arellano, 2021).

Finalmente, es importante exponer las limitaciones de la investigación bibliográfica, entre las cuales resalta la limitación de tiempo, por cuanto la investigación sólo se ha enfocado a estudiar la realidad que se observó en diversos contextos a partir de marzo de 2020 hasta la actualidad, suscitando de esta manera que la información recopilada a través de los artículos no sea muy amplia.

5. CONCLUSIONES

El uso de herramientas digitales ha contribuido con el buen desempeño de los docentes que laboraron en las instituciones educativas de los diferentes niveles durante la coyuntura que se afrontó, esta afirmación se sustenta en que el abanico de estas herramientas ofrecieron la oportunidad de que el docente establezca un vínculo cercano con el estudiante, ha permitido que las clases puedan realizarse interactiva y dinámicamente, promovió la aplicación de nuevas estrategias educativas innovadoras, etc. Por tal motivo, es importante destacar que, la pandemia trajo consigo la oportunidad de contribuir con la mejora del modelo de enseñanza aplicado en diferentes partes alrededor del mundo y poner en cuestión las carencias relativas al desempeño docente en el marco de las modalidades educativas, las mismas que se encuentran asociadas directamente con el factor social y económico.

Frente a esta situación, se considera conveniente que las autoridades educativas nacionales implementen medidas y políticas educativas acordes con la realidad de cada contexto, es decir, tenga en cuenta las limitaciones y fortalezas que presentan en un determinado momento con la finalidad de que el uso de las herramientas digitales pueda ser exigida de forma progresiva en el entorno educativo con el propósito de que las actividades se realicen apropiadamente en el marco de la crisis sanitaria, resultando indispensable para ello que los docentes reciban las capacitaciones y orientaciones necesarias para evitar en la mayor medida de lo posible los inconvenientes que puedan presentarse, los cuales dificultan el logro efectivo de las metas de aprendizaje esperadas.

FINANCIAMIENTO

Ninguno

CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Conceptualización: Rojas-Vela, J. y Fasanando-García, S. W.

Curación de datos: Arévalo-Alva, L. D.

Análisis formal: Rojas-Vela, J.

Investigación: Martell-Alfaro, K. P.

Metodología: Cueto-Orbe, R. E.

Supervisión: Arévalo-Alva, L. D. y Martell-Alfaro, K. P.

Redacción - borrador original: Rojas-Vela, J. y Fasanando-García, S. W.

Redacción - revisión y edición: Arévalo-Alva, L. D. y Martell-Alfaro, K. P.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado Estrada, J., Cassano Tasaico, S., Terán Plasencia, H., & Navarro Monroy, H. (2022). Evaluación del desempeño docente para la educación superior en tiempos de Covid-19. *TecnoHumanismo*, 2(1), 70–96. <https://doi.org/10.53673/th.v2i1.93>

- Arellano, J. (2021). El Aula Virtual como Estrategia Didáctica en un Mundo Transformado por el Covid-19. *Revista RedCA*, 3(9), 41–60. <https://doi.org/10.36677/REDCA.V3I9.15823>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Navales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Armando, G., González, G., & Paredes, J. (2021). Desempeño y formación docente en competencias digitales en clases no presenciales durante la pandemia COVID-19. *ARANDU UTIC*, 8(1), 139–153. utic.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/129
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3rd ed.). Grupo Editorial Patria.
- Banco Mundial. (2020). *Pandemia de COVID-19: Impacto en la educación y respuestas en materia de políticas*. Grupo Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/topic/education/publication/the-covid19-pandemic-shocks-to-education-and-policy-responses>
- Barroso, M., Ardini, C., & Corzo, L. (2020). Herramientas digitales de comunicación en contexto COVID 19. El impacto en la relación estudiantes-instituciones educativas en Argentina. *ComHumanitas: Revista Científica de Comunicación*, 11(2), 98–122. <https://doi.org/10.31207/RCH.V11I2.251>
- Bocanegra, N. (2022). Percepciones docentes sobre el desarrollo de estrategias de educación básica a distancia durante el confinamiento por Covid-19. *Transdigital*, 3(5), 1–24. <https://doi.org/10.56162/TRANSDIGITAL83>
- Cárdenas, M., Carranza, W., Plua, K., Solís, M., & Morales, M. (2021). La educación virtual en tiempos del covid-19: Una experiencia en la maestría de educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 243–251. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2094>
- Carrasco Diaz, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (19th ed.). Editorial San Marcos.
- Colman, H. (2021). *¿Cómo la pandemia por COVID-19 cambió la industria de la educación para siempre?* Instituto Para El Futuro de La Educación.
- De Agüero, M., Benavides, M., Rendón, J., Pompa, M., Hernández-Romo, A., Martínez-Hernández, A., & Sánchez-Mendiola, M. (2021). Los retos educativos durante la pandemia de COVID-19: segunda encuesta a profesoras y profesores de la UNAM. *Revista Digital Universitaria*, 22(5), 1–21. <https://doi.org/10.22201/cuaieed.16076079e.2021.22.5.13>
- Díaz, J., Sánchez, M., Aguilera, M., Loyola, K., Ramírez, J., & Reynosa, E. (2020). Capacitación docente y calidad educativa en tiempos de Covid-19. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 5(3), 84–89. <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/263>
- Flores, M., & Navarrete, C. (2020). Diagnóstico de necesidades de capacitación en el uso de plataformas virtuales ante la contingencia del COVID-19 en los estudiantes y docentes de Educación Media Superior Tecnológica. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(5), 17. <https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V8I.2494>
- García, S., & García, J. (2021). Uso de herramientas digitales para la docencia en España durante la pandemia por COVID-19. *Revista Española de Educación Comparada*, 38, 151–173. <https://doi.org/10.5944/reec.38.2021.27816>
- George, C. (2021). Competencias digitales básicas para garantizar la continuidad académica provocada por el Covid-19. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 13(1), 36–51.





<https://doi.org/10.32870/AP.V13N1.1942>

- Gervacio Jiménez, H., & Castillo Elías, B. (2021). Impactos de la pandemia Covid-19 en el rendimiento escolar durante la transición a la educación virtual. *Revista Pedagógica*, 23, 1–29. <https://doi.org/10.22196/rp.v22i0.6153>
- González, M. (2021). La capacitación docente para una educación remota de emergencia por la pandemia de la COVID-19. *Revista Tecnología, Ciencia y Educación*, 19, 81–102. <https://doi.org/10.51302/tce.2021.614>
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Editores.
- Hernández, A. (2020). *¿Cómo están afrontando los docentes la crisis del COVID-19?* | UNICEF. Naciones Unidas.
- Hernández, R., & Silva, F. (2022). El papel del docente en la enseñanza a distancia frente a la pandemia de covid-19. *Mamakuna*, 18, 90–101. <https://revistas.unae.edu.ec/index.php/mamakuna/article/view/662>
- Herrera-García, R., Vargas-Castillo, A., Martínez-Ibarra, M., & Rodríguez-Montes, Á. (2021). Influencia del COVID-19 en el desempeño laboral de los docentes de Educación Básica. *CIENCIAMATRIA*, 7(13), 415–431. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i13.530>
- Huamán, L., Torres, L., Amancio, A., & Sánchez, S. (2021). Educación remota y desempeño docente en las instituciones educativas de Huancavelica en tiempos de COVID-19. *Apuntes Universitarios*, 11(3), 45–59. <https://doi.org/10.17162/AU.V11I3.692>
- Huerta, R., Guzman, M., Flores, J., & Tomas, S. (2022). Competencias digitales de los profesores universitarios durante la pandemia por covid-19 en el Perú. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 25(1), 49–60. <https://doi.org/10.6018/REIFOP.500481>
- Lameda, M. (2020). *La pandemia pone en riesgo la educación de millones de niños latinoamericanos*. El Solidario.
- Mancha, E., Casa-Coila, M., Yana, M., Mamani, D., & Mamani, P. (2022). Competencias digitales y satisfacción en logros de aprendizaje de estudiantes universitarios en tiempos de Covid-19. *Comuni@cción*, 13(2), 106–116. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.661>
- Manterola, C., Astudillo, P., Arias, E., & Claros, N. (2013). Revisiones sistemáticas de la literatura. Qué se debe saber acerca de ellas. *Cirugía Española*, 91(3), 149–155. <https://doi.org/10.1016/J.CIRESP.2011.07.009>
- Martínez, M. (2021). Realidades y retos en el uso de las TIC en educación, por la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19. *Revista de Investigación En Tecnologías de La Información: RITI*, 9(19), 73–88. <https://doi.org/10.36825/RITI.09.19.006>
- Mendoza, E. (2022). Competencia digital, burnout y compromiso organizacional en educadores de universidades privadas en el contexto de la COVID-19. *Apuntes Universitarios*, 12(3), 446–464. <https://doi.org/10.17162/AU.V12I3.1141>
- Murillo, T., & Bernedo, M. (2022). Covid-19 y las oportunidades en el ámbito educativo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 2541–2565. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I3.2403
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5th ed.).

- ONU. (2020). *El impacto del COVID-19 en la educación podría desperdiciar un gran potencial humano y revertir décadas de progreso*. Naciones Unidas. <https://news.un.org/es/story/2020/08/1478302>
- Paz, E. (2018). La ética en la investigación educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 6(1), 45–51. <https://doi.org/10.26423/RCPI.V6I1.219>
- Salinas, C., Fowks, J., Miranda, W., & Palomino, S. (2020). El desafío de educar en Latinoamérica durante la pandemia de coronavirus. *El País*.
- Sánchez, C. (2020). Herramientas tecnológicas en la enseñanza de las matemáticas durante la pandemia COVID-19. *Hamut'ay*, 7(2), 46–57. <https://doi.org/10.21503/hamu.v7i2.2132>
- Sánchez, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: Análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107–121. <https://doi.org/10.35290/RCUI.V8N1.2021.400>
- Soto, O. (2020). Expertos lo confirman: docentes, clave para educación online durante crisis por coronavirus. *Diario Lago Ranco*.
- Tarazona, H. (2020). Observaciones para la construcción y validación de instrumentos de investigación. *Desafíos*, 11(2), 213. <https://doi.org/10.37711/DESAFIOS.2020.11.2.213>
- Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 1–3. <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/906/948>
- Vidal, M., Oramas, J., & Borroto, R. (2015). Revisiones sistemáticas. *Educación Médica Superior*, 29(1), 198–207. <https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/476/240>
- Vilela, P., Sánchez, J., & Chau, C. (2021). Desafíos de la educación superior en el Perú durante la pandemia por la covid-19. *Desde El Sur*, 13(2), 1–11. <https://doi.org/10.21142/DES-1302-2021-0016>
- Zhindón-Calle, K., & Ávila-Mediavilla, C. (2021). Tecnologías emergentes aplicadas a la práctica educativa en pandemia COVID-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(3), 32–59. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i3.1303>

Factores relacionados con el clima organizacional

Factors related to organizational climate

-  Ríos-López, Luis Alberto^{1*}
 Saldaña-Pinto, Carlos Alberto¹
 Alejandría-Castro, César Augusto¹
 Fasanando-Puyo, Tercero¹

¹Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú

Recibido: 03 Oct. 2022 | **Aceptado:** 11 Nov. 2022 | **Publicado:** 20 Ene. 2023

Autor de correspondencia*: lrrios@unsm.edu.pe

Cómo citar este artículo: Ríos-López, L. A., Saldaña-Pinto, C. A., Alejandría-Castro, C. A. & Fasanando-Puyo, T. (2023). Factores relacionados con el clima organizacional. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e455.

<https://doi.org/10.51252/race.v2i1.455>

RESUMEN

El clima organizacional agrupa una serie de cualidades y elementos que pueden ser fácilmente medidos dentro de un contexto laboral, se perciben de forma indirecta e indirecta por parte de los empleados y tienen un impacto significativo en su conducta y desempeño, por tanto, resulta relevante estudiar los factores que influyen en este. La investigación tuvo por objetivo identificar los principales hallazgos sobre los factores relacionados con el clima organizacional durante el periodo 2010-2022. La metodología aplicada fue básica, de enfoque cualitativo de diseño teórico y revisión sistemática. Los participantes fueron 22 artículos científicos realizados durante el periodo 2010-2022. Los resultados evidenciaron que los factores relacionados con el clima organizacional son principalmente capacidad de liderazgo por parte de la alta dirección de la empresa y entorno familiar-social, por tanto, considerando conveniente la implementación de estrategias y actividades necesarias que permitan asegurar el buen clima organizacional de modo que los colaboradores se sientan motivados a desempeñar sus actividades adecuadamente.

Palabras clave: clima organizacional; clima organizativo; cultura organizacional

ABSTRACT

The organizational climate brings together a series of qualities and elements that can be easily measured within a work context, are perceived indirectly and indirectly by employees, and have a significant impact on their behavior and performance, therefore, it is relevant to study the factors that influence this. The main objective of the research was to identify the main findings on the factors related to the organizational climate during the period 2010-2022. Regarding the materials and methods section, the research presented a basic qualitative approach and presented a theoretical design of a systematic review, the participants were 22 scientific articles carried out during the period 2010-2022. It was concluded that the factors related to the organizational climate are mainly the leadership capacity of the company's senior management and the family-social environment, therefore, it is considered convenient to implement the necessary strategies and activities that ensure the good organizational climate so that employees feel motivated to perform their activities properly.

Keywords: organizational climate; organizational climate; organizational culture

1. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo, las organizaciones han buscado alcanzar un nivel de competitividad cada vez mayor y pusieron en la mira al clima organizacional como un factor relevante para alcanzar tal fin, resultando necesario la implementación de acciones estratégicas dentro de la organización para contribuir con su desempeño eficiente y eficaz. Además, se observó que el clima organizacional influye directamente en su funcionamiento, pues, cuando el clima es apropiado, la conducta de los integrantes será más asertiva y favorable para realizar las actividades previstas. En tanto, los cambios por la globalización conllevó a que el clima organizacional se encuentre fundamentado principalmente en el estado de los colaboradores, y es ahí donde radica su importancia para que continúen perfeccionando sus capacidades (Olivera-Garay et al., 2021).

En ese sentido, en Europa, sólo el 9% de los empleados españoles sienten que sus trabajos cuentan con un buen clima organizacional ante el 14% promediado para el continente. Por otro lado, España tuvo un porcentaje menor durante los últimos años (27%), el estrés y la preocupación se mantuvo igual con un 44% y 47% respectivamente (Rodríguez, 2022). En América Latina y el Caribe, una evaluación realizada en el periodo 2014-2015, se expuso que el promedio de la evaluación del clima organizacional redujo en un 2,25%, disminuyó su evaluación de 78,90% a 76,65%, donde los países que obtuvieron una calificación más alta fueron República Dominicana (81,35%), Honduras (79,38%) y Ecuador (78,79%). Además, entre los principales factores que influyeron en el clima organizacional prevalece la capacitación, trabajo en equipo y compañerismo (Redacción Acsendo, 2022).

En cuanto a la región Caribe colombiana, se observó que cada vez es mayor la cantidad de organizaciones que buscan atender las necesidades de los colaboradores, incrementar el nivel competitivo y maximizar la capacidad productiva de la organización dentro del mercado. Por tanto, se considera competencia de la alta dirección de la organización ejecutar acciones que faciliten la identificación y análisis del clima organizacional con el propósito de que la toma decisiones pueda llevarse a cabo asertivamente (Daza et al., 2021).

Frente a este escenario, se observa también que el 30% de las organizaciones tuvieron que implantar programas y estrategias para contribuir con la mejora de sus resultados, siendo una de las medidas más representativas que se implantaron la ejecución de actividades orientadas a fortalecer el clima organizacional con la finalidad de que el personal se sienta más satisfecho con su desempeño y refuercen la práctica de habilidades y destrezas para asegurar el buen funcionamiento de la organización (Garcés, 2022).

Por otra parte, en Perú, el clima organizacional es considerado como uno de los elementos más relevantes para el personal, donde el 81% afirmó que este criterio contribuye con su buen desempeño y el 86% afirma que podría renunciar a su centro laboral en aquellos casos en los cuales se encuentre dentro de un entorno con un clima laboral poco agradable. En tanto, el 70% indican que se toman en cuenta sus opiniones y comentarios, y el 49% sostiene que se pone en práctica la meritocracia como una modalidad de reconocimiento al personal, por lo cual se acredita que la mayoría de organizaciones cuenta con un buen clima organizacional (Redacción Andina, 2018). No obstante, el 55% refieren que temen cometer fallas o errores durante la ejecución de sus labores, lo cual demuestra que el personal se encuentra en una situación de inseguridad y poco agradable (Redacción Gestión, 2021)

En base a los hechos descritos con anterioridad, se ha evocado la necesidad de realizar esta investigación con la finalidad de revisar el contenido bibliográfico de los artículos revisados sobre los factores relacionados con el clima organizacional durante el periodo 2010-2022 de tal modo que sea viable la ejecución de esta investigación. Por tanto, se ha procedido a presentar el problema general: ¿cuáles son los principales hallazgos sobre los factores relacionados con el clima organizacional?, resultando necesario para ello efectuar los procedimientos de investigación de forma efectiva y oportuna de tal manera que se

analice e interprete el contenido de cada uno de los artículos seleccionados previa evaluación de los criterios establecidos.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se ha orientado a un enfoque cualitativo, por cuanto se considera que este método utilizado para compilar y evaluar datos, muy a menudo involucran entrevistas, discusiones grupales o métodos cualitativos de observación, de tal manera que los resultados obtenidos mediante estos métodos puedan ser analizados e interpretados con el propósito de que no sean presentados cuantitativamente (Guerrero, 2020; Díaz, 2018; Ramírez-Elías & Arbesú-García, 2019).

Respecto al tipo de investigación, se elaboró un estudio básico o puro, el cual consistió en el análisis de un problema a través de la búsqueda de nuevos conocimientos, con la finalidad de formular nuevos pensamientos o cambiar los principios teóricos de tal forma que se pueda ampliar la sabiduría en el ámbito científico (Valderrama, 2019; Carrasco, 2019; Ñaupas et al., 2018). Asimismo, el diseño de la investigación fue teórico de revisión sistemática, la cual abarcó procedimientos metódicos y articulados para estudiar la literatura basada en una pregunta de investigación clara, acompañada de un análisis crítico y un resumen cualitativo de la evidencia obtenida (Pardal & Pardal, 2020; Aguilera & Arroyo, 2016; Benet & Zafra, 2015).

De la misma forma, entre los participantes que han contribuido con la realización de esta investigación, destacan los 22 artículos científicos elaborados en el idioma español encontrados en la base de datos, estudiando los factores relacionados con el clima organizacional en diferentes realidades durante el periodo 2010-2022; para esto, ha resultado necesario ingresar a los portales web de las revistas e ingresar los términos “clima organizacional” y “clima organizativo” en el buscador y seleccionar a aquellos artículos que cumplan con los criterios requeridos.

Luego del procedimiento mencionado, se obtuvieron los siguientes artículos científicos: 3 639 en Redalyc, 26 en Pubmed, 366 en Scielo y 4 620 en Proquest, sumando un total de 8 651 artículos científicos, excluyendo 6 921 por falta de accesibilidad, 1 298 por el año objeto de investigación y 410 por duplicidad, lo cual ha dejado como resultado sólo a 22 artículos, siendo estos sujetos a revisión.

Es importante mencionar que, la selección de participantes es considerada como una de las etapas determinantes de la investigación, permitiendo el análisis objetivo y estricto de la realidad del objeto de estudio. Es necesario establecer criterios mínimos para la selección de elementos logrando construir cuidadosamente un subconjunto de elementos (muestra) (Ballestín & Fàbregues, 2019; Guerrero, 2016).

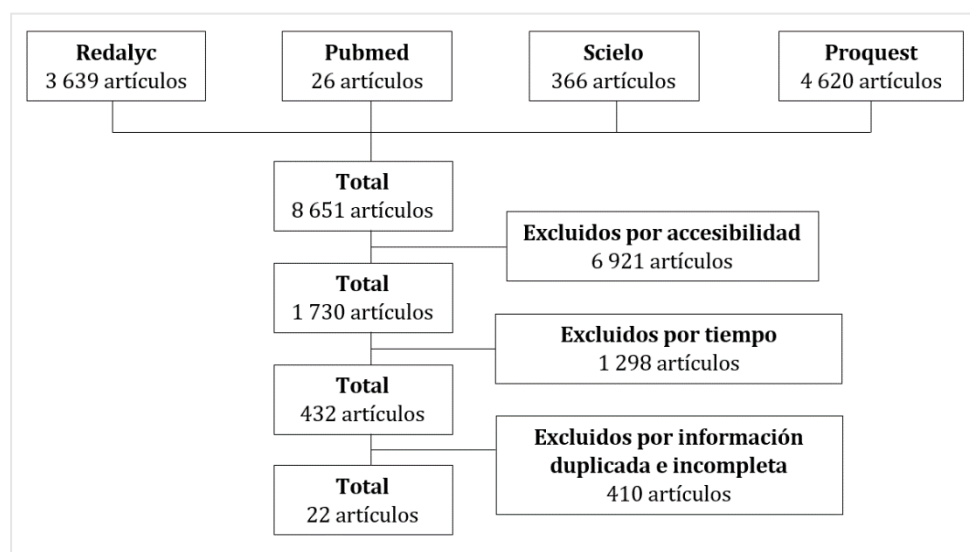


Figura 1. Matriz PRISMA

Asimismo, para el recojo y presentación de los resultados se ha empleado una tabla de registro como instrumento por cuanto ello permite exponer las cualidades o componentes más representativos de cada uno de los artículos seleccionados para efectuar la revisión correspondiente de modo que sea viable la ejecución de la presente investigación. En función a ello, el instrumento es aquel medio que emplean los investigadores para agrupar y recopilar elementos imprescindibles para el estudio de un determinado tema; en la mayoría de los casos, buscan generar información relevante sobre hechos acontecidos que giran en torno a la problemática. Por tanto, resulta crucial tener en consideración que la recopilación de datos puede llevarse a cabo a través de diferentes procesos e instrumentos (Sánchez et al., 2021; Cohen & Gómez, 2019; Da Silveira et al., 2015).

Finalmente, es importante aclarar que la 7ª edición de las Normas APA fue utilizada de forma efectiva para citar y referenciar la información obtenida de otras fuentes, es decir, presentar el contenido de los artículos y libros fundamentados por otros autores con la finalidad de asegurar el respeto a los derechos de autor y evitar un alto índice de plagio (Nieto, 2021; Finnova, 2018). También, se aplicó el principio de no maleficencia que ha permitido prever posibles acontecimientos que resulten desfavorables para las partes o actores vinculados con esta investigación. Por otro lado, el principio de beneficencia fue aplicado con la finalidad de maximizar en la mayor medida de lo posible los beneficios o resultados positivos que pudieron obtenerse a través de la intervención continua de los participantes (Moscoso & Díaz, 2018; Reyes et al., 2020; Del Castillo & Rodríguez, 2018).

3. RESULTADOS

En la Tabla 1 se observan 22 artículos científicos con información relevantes sobre los factores relacionados con el clima organizacional, durante el periodo 2010-2022 en diferentes contextos, donde ha prevalecido Perú (11 artículos), Ecuador (3 artículos), Venezuela (3 artículos), Chile (1 artículo), Colombia (1 artículo), Cuba (1 artículo), México (1 artículo) y Paraguay (1 artículo). Es importante mencionar que la mayor parte de los artículos científicos se han desarrollado bajo el tipo y diseño de investigación descriptivo.

Tabla 1.
Artículos científicos obtenidos

Autor	País	Tipo y diseño	Conclusiones
Govea & Zuñiga (2020)	Ecuador	No experimental, descriptivo-correlacional	Se reconoce que uno de los factores asociados al clima organizacional está referido al tamaño de la organización, esto debido a que, en caso de que se trate de una mediana empresa, el clima será más favorable debido a que asegura que la comunicación se efectúe de forma directa y asertiva, reduce la presencia de conflictos e inconvenientes, y suscita que el personal experimente un mayor nivel de satisfacción, por lo cual se vuelve más productivo.
Pereira & Solís (2019)	Venezuela	Descriptivo	Entre los factores asociados al clima organizacional destaca el género, antigüedad y el tipo de liderazgo. Asimismo, se resalta las características de la organización y los trabajadores, por cuanto es de donde nacen las percepciones que las personas tienen de su centro laboral. En tanto, cada organización dispone de su propio clima organizacional, la cual comprende costumbres, normas y valores que pueden variar dependiendo de los aspectos internos y externos.
Cardozo (2019)	Paraguay	No experimental, transversal-descriptivo	El clima organizacional está constituido por factores internos y externos, de los cuales, el factor que se consideró más importante y se ha presentado con mayor frecuencia fue el liderazgo, pues se confirma que esta disciplina es muy necesaria para lograr objetivos, cumplir las metas

			preestablecidas y satisfacer necesidades de un grupo determinado.
León (2018)	Ecuador	Descriptivo	El clima organizacional es comprendido como un conjunto de factores determinantes, es decir, aquellos que van a ser el motivo fundamental para el buen funcionamiento de una organización, la cual varía debido al comportamiento de los trabajadores al momento de ejercer sus actividades y productividad en conjunto, y gracias a ello se podrá cumplir con los objetivos de una manera más satisfactoria, en el tiempo previsto y haciendo uso de los recursos estimados.
Parra et al. (2018)	Colombia	Descriptivo-no experimental-transversal	Los factores que alcanzan a influir sobre la percepción del clima organizacional y explican la naturaleza de los microclimas dentro de una organización son, principalmente, aquellos factores ligados a la tecnología y a la estructura. En segundo lugar, destacan los factores personales como las actitudes, la personalidad de cada trabajador, entre otros. Finalmente, el tercer factor se encuentra asociado a la percepción que tienen los subordinados y superiores, dentro de ello se encuentran las variables causales, intermedias y finales.
Pupo-Guisado et al. (2018)	Cuba	Descriptivo	Los factores externos que se encuentra en las organizaciones influyen por un corto periodo de tiempo en su clima organizacional hasta que esta pueda acoplarse o no a los mismos; estas pueden ser el nivel sociocultural, la vida social, la seguridad, la situación económica, la convivencia familiar, la situación política internacional, nacional y local, entre otros.
Montoya et al. (2017)	Chile	Descriptivo	Se revela que los factores del clima organizacional que muestran algunas organizaciones relacionadas con la satisfacción laboral son la motivación, el liderazgo, la retribución, entre otros. El clima organizacional logra predecir e influye significativamente en el comportamiento de los empleadores, rendimiento, buen desempeño, y, por ende, satisfacción laboral.
Barzola et al. (2017)	Ecuador	Descriptivo	Los factores que están involucrados con el clima laboral son el análisis de puesto, selección, evaluación de desempeño, relaciones laborales, entre otros. La importancia de la identificación de estos factores en las entidades públicas radica en el incremento del bienestar del personal, esto debido a los distintos comportamientos conductuales que se ven reflejados en los resultados laborales.
Rodríguez (2015)	Venezuela	Descriptivo-no experimental-transversal	Se establece que el clima organizacional comprende nueve factores las cuales son: la estructura, la misma que representa la percepción que tienen los integrantes de una entidad; responsabilidad, el cual está referido a la toma de decisiones respecto al trabajo realizado; recompensa, la retribución de su trabajo; desafío, los retos que existe dentro de la organización; relaciones, se refiere a un buen ambiente laboral; cooperación, conflictos, estándares, y por último identidad.
Ucros (2011)	Venezuela	No experimental	Después de un análisis es posible percibir fácilmente que los factores psicológicos individuales más afectados y que tienen relación con el clima organizacional son el grado de satisfacción y la idoneidad al cambio, esto quiere decir que algunos docentes no realizan actividades adecuadas para facilitar a sus alumnos trabajar en grupo y resolver problemas con facilidad.
Acosta & Venegas (2010)	México	Descriptivo	Se logra identificar el clima de los trabajadores de una determinada empresa, para la cual se toma en cuenta los efectos subjetivos que fueron percibidos, como, por ejemplo, el estilo juicioso de las personas que están

			encargadas de gestionar, la estructura organizacional, además de factores relevantes como las creencias de los trabajadores, principios, intereses, cualidades y motivación de las personas que laboran dentro de la entidad.
Ponce et al. (2022)	Perú	No experimental, transversal	La utilización del método deductivo permitió reconocer la relación entre el clima organizacional, donde se pueden distinguir factores objetivos y subjetivos y la satisfacción laboral, donde se diferencian factores intrínsecos, los cuales dependen de la persona y los extrínsecos, que son temas relacionados con lo exterior de esta; debido a esto se puede identificar que mientras más alto es el clima organizacional se obtendrá mayores resultados y por ende encontraremos mayor satisfacción laboral personal.
González et al. (2021)	Perú	Descriptivo	El clima organizacional se encuentra relacionada con las emociones que presentan los trabajadores de las entidades, ya sean en el sector público o privado, por lo que es muy importante conocer el comportamiento humano, su estructura y los procesos organizacionales que posee, además los factores psicológicos, ya sean individuales u organizacionales que se relacionan directamente con la empresa, y es fundamental para que esta vaya por buen camino.
Barboza et al. (2021)	Perú	Descriptivo-no experimental, transversal	Un factor fundamental para el logro de objetivos para una entidad es el clima organizacional, este factor requiere de diversos procesos los cuales se medirán frecuentemente con el objetivo de mantener un ambiente equilibrado, de esta manera se logrará obtener trabajadores mucho más eficientes y satisfechos. Se resalta que el clima laboral no solo está asociado con la estructura de la organización, sino abarca factores psicosociales, cuestiones económicas y sociales.
Murrieta et al. (2019)	Perú	Descriptivo	Se estima que el clima organizacional es un provecho para lograr el éxito empresarial, por ello se realizaron diversas investigaciones, donde se identificaron indicadores, factores fundamentales como el liderazgo, las relaciones, la comunicación y el trabajo en equipo que se mantiene entre todos los trabajadores de una organización.
Charry (2018)	Perú	No experimental	La herramienta clave para todo terreno social y toda entidad pública o privada es la comunicación interna, porque manteniendo y manejando la información se podrá transmitir de manera adecuada a los trabajadores los objetivos y metas específicas de las entidades; a pesar que este sea todo un reto para las organizaciones, es evidente que este es un factor importante, entonces trabajar en ello significará la mejora de un clima laboral, el cual se verá reflejado en el buen servicio hacia el público interno y externo.
Riveros & Grimaldo (2017)	Perú	Descriptivo	El comportamiento de los administradores puede influir de manera muy notoria en los trabajadores de la organización, y a su vez en el clima organizacional, el mismo que será un reflejo de los valores, metas y actitudes de cada uno de los integrantes. Las percepciones que haya en el clima organizacional se deben a la forma que los colaboradores ven a su entorno y las tareas cotidianas de cada entidad.
Torres et al. (2016)	Perú	Descriptivo	Para muchas organizaciones, el logro, afiliación, rendimiento, satisfacción y clima organizacional se convirtieron en temas importantes pues cuanto mejor es el clima de las entidades, mayores beneficios obtendrá; por consecuencia, los encargados deben realizar un trabajo consciente y planificado, de esa manera se podrá adquirir mayor participación grupal, aumento de competitividad,

			innovación creativa, etc., para contribuir al desarrollo de las entidades.
Arias & Arias (2014)	Perú	Descriptivo	El clima organizacional se define como al conjunto de percepciones que tiene los integrantes de cada organización, el cual está considerablemente influenciado en la estructura de la organización, la comunicación y las relaciones interpersonales, también influyen factores como la motivación, el compromiso del colaborador, el rendimiento, la salud, entre otros.
Bernal et al. (2015)	Perú	Descriptivo	De acuerdo con la literatura, el clima organizacional es un factor que influye en las percepciones de los colaboradores, por eso se dice que es un conjunto de características que establecen el ambiente de una entidad e influye significativamente sobre el comportamiento, las relaciones y actitudes de las personas y, por ende, en la calidad de servicios.
Alva & Domínguez (2015)	Perú	Descriptivo	Es importante para una empresa o entidad entender y reconocer el clima organizacional, pues es parte fundamental para conocer las fortalezas y debilidades de cada organización, lo que permitirá entender y satisfacer las necesidades de los colaboradores y de las entidades, pues existe una relación muy estrecha entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.
Arias & Zegarra (2013)	Perú	Descriptivo	Se dice que el clima organizacional es la personalidad de la organización, este tiene efectos sobre los empleados, y, por consiguiente, en la organización, pues hay un notorio vínculo entre las metas de la organización y el comportamiento de los colaboradores; también se indica que los factores que la componen y los cuales son los más estudiados son la estructura, el sistema de remuneración, la resolución entre conflictos, entre otros, los cuales van a variar de acuerdo al manejo de cada aspecto, lo que hará que cada clima laboral sea totalmente diferente.

Nota: Datos recopilados de los artículos científicos.

4. DISCUSIÓN

La cultura organizacional es considerada como uno de los pilares esenciales para el buen funcionamiento de una organización, ya que abarcan ciertos elementos relevantes como el entorno, el cual debe contar las cualidades mínimas para facilitar el diálogo y comunicación entre los miembros de la organización, de tal forma que las actividades puedan desempeñarse de manera segura y apropiada; motivación o interés, comprendida como la intención voluntaria de trabajar con otros individuos para cumplir un mismo objetivo en un plazo de tiempo menor y utilizando una cantidad inferior de recursos; nivel de satisfacción, el cual puede incrementar por medio del reconocimiento continuo y valoración del esfuerzo realizado durante el desarrollo de las labores encargadas.

De esta manera, la cultura organizacional se considera de vital importancia dentro de una organización debido a su principal finalidad, el contribuir con la comunicación asertiva entre los diferentes sujetos que la integran, además de establecer una relación asertiva y dinámica entre todos. León (2018) precisa que el clima organizacional está constituido por una serie de factores considerados como aspectos determinantes para incrementar la productividad. En función a ello, se considera pertinente destacar lo referido por Cardozo (2019), quien afirma que el clima organizacional puede variar en función a los factores internos y externos que intervengan en este, por lo cual ambos deben ser identificados oportunamente con la finalidad de que puedan ser evaluadas oportunamente.

En consecuencia, la revisión de los artículos científicos ha permitido conocer los factores que están asociados en mayor medida con el clima organizacional, clasificados desde una perspectiva interna y

externa. Entre los principales factores internos destaca, en primer momento la capacidad de liderazgo permitiendo favorecer a la identificación de aspectos críticos que requieran mejoras y facilitará la rápida adopción de la organización frente a las circunstancias, así como la estructura organizativa, pues engloba la relación jerárquica y las actividades a ejecutar organizada y coordinadamente para asegurar la consecución de metas organizacionales, potencializando las habilidades y destrezas; donde la cultura organizacional van a permitir que el actuar del personal sea idóneo y que las actividades se ejecuten de una forma apropiada.

De igual forma, Montoya et al. (2017) concuerdan con esta premisa, que los factores internos son aquellos que han prevalecido en el clima organizacional debido al liderazgo y motivación, elementos que permiten que el clima organizacional sea apropiado, y contribuye con su buen desempeño.

Por otra parte, respecto a los factores externos, prevalece el entorno familiar, ya que impacta directamente en el comportamiento del personal, relaciones comerciales pues en caso de que la organización se asocie con otra que tenga altas expectativas va a motivar a que el personal labore de forma adecuada con la finalidad de cumplirlas eficiente y eficazmente. De acuerdo con Pupo-Guisado et al. (2018), son los factores externos como entorno social y convivencia familiar los que influyen en mayor medida en el clima organizacional debido a que influyen en la conducta y actuar de los funcionarios y/o colaboradores.

Resulta necesario que las autoridades más representativas de las organizaciones estudien continuamente la realidad en la que se encuentran, además de evaluar los factores internos o externos que podrían influir con el clima organizacional, con el propósito de establecer las medidas que requieran con la finalidad de asegurar el funcionamiento efectivo y continuo de la organización, permitiendo que el personal establezca un vínculo asertivo con su jefe inmediato para que su desempeño resulte favorable al logro de las metas organizacionales previstas.

Bajo este panorama, Riveros & Grimaldo (2017) mencionan que la labor de los administradores o cualquier autoridad máxima de la organización asume un papel importante para asegurar el buen clima organizacional en el centro de trabajo de manera que los trabajadores laboren apropiadamente. Además, Alva & Domínguez (2015) enfatizan que la organización debe adoptar las medidas necesarias para comprender los factores que influyen en el clima organizacional, previo análisis de las fortalezas y debilidades, con el fin de prever posibles hechos irregulares que afecten el funcionamiento de la organización.

De esta manera se precisa que, una limitación encontrada dentro del proceso investigativo radica en la ausencia de selección de artículos en idioma inglés, dificultando que los investigadores puedan identificar y obtener más información a través de la amplia cantidad de artículos científicos seleccionados para ser revisados, analizados e interpretados para la elaboración de los resultados y planteamiento de las recomendaciones.

5. CONCLUSIONES

Los hallazgos permitieron conocer que los factores relacionados al clima organizacional pueden ser clasificados como internos y externos; en tanto, uno de los factores internos que prevalece es la capacidad de liderazgo de la alta dirección de la organización permitiendo identificar de manera oportuna las deficiencias, inconvenientes o contingencias que presentan los colaboradores durante el desarrollo de sus actividades, los mismos que imposibilitan su desempeño efectivo. Por otra parte, se reconoció que uno de los factores externos que prevalece es la relación familiar y/o social del colaborador, debido a que este entorno influye significativamente en el comportamiento y actuar del personal, representando riesgo en caso de que el entorno familiar y/o social no sea apropiado.

De acuerdo con esta premisa, es importante destacar la labor que desempeña la alta dirección de la organización, como autoridades más representativas, para evaluar de forma continua la manera en la que llevan a cabo sus actividades, pudiendo implementar medidas preventivas frente a los acontecimientos o sucesos negativos que puedan presentarse en caso de que uno de los factores afecte el buen clima organizacional, esto para asegurar el buen desempeño de la organización y contribuir con la ejecución efectiva de sus actividades orientadas a avalar su funcionamiento continuo y óptimo.

FINANCIAMIENTO

Ninguno

CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Conceptualización: Ríos-López, A. L. y Saldaña-Pinto, C. A.

Curación de datos: Alejandría-Castro, C. A. y Fasanando-Puyo, T.

Análisis formal: Ríos-López, A. L. y Fasanando-Puyo, T.

Investigación: Saldaña-Pinto, C. A. y Alejandría-Castro, C. A.

Metodología: Alejandría-Castro, C. A.

Supervisión: Fasanando-Puyo, T.

Redacción - borrador original: Alejandría-Castro, C. A. y Fasanando-Puyo, T.

Redacción - revisión y edición: Ríos-López, A. L. y Saldaña-Pinto, C. A.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: Un estudio exploratorio. *Revista de Investigación En Psicología*, 13(1), 163–172. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v13i1.3744>
- Aguilera, R., & Arroyo, P. (2016). ¿Revisión sistemática?, ¿metaanálisis? o ¿resumen de revisiones sistemáticas? *Nutrición Hospitalaria*, 33(2), 503–504. <https://doi.org/10.20960/NH.528>
- Alva Fructoso, J. A., Domínguez Díaz, L. A., & Domínguez Díaz, L. A. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013. *In Crescendo*, 6(1), 90. <https://doi.org/10.21895/incres.2015.v6n1.09>
- Arias Gallegos, W. L., & Arias Cáceres, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185–191. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Arias, W., & Zegarra, J. (2013). Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. *Revista De Psicología (Trujillo)*, 15(1), 37–54. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/revpsi/article/view/459>
- Ballestín, B., & Fàbregues, S. (2019). *La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales y de la educación*. Editorial UOC.
- Barboza, S., Rivera, R., & Rafael, J. (2021). Clima organizacional: un diagnóstico en la empresa de motorepuestos Alarcón Perú. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 31–41. <https://doi.org/10.37787/PAKAMUROS-UNJ.V9I1.161>
- Barzola, I., Barzola, V., & Flores, W. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de





- los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 3(3), 917–937.
<https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.3.jun.917-937>
- Benet, M., & Zafra, S. (2015). La revisión sistemática de la literatura científica y la necesidad de visualizar los resultados de las investigaciones. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 7(1), 101–103.
<https://doi.org/10.2436/20.8030.02>
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8–19.
<https://doi.org/10.1016/J.ESTGER.2014.08.003>
- Cardozo, S. (2019). Clima Organizacional: Una mirada desde la Narrativa a la Sistematización. *Población y Desarrollo*, 49, 106–129. <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2019.025.49.106-129>
- Carrasco Diaz, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (19th ed.). Editorial San Marcos.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25–34. <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/240>
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. Editorial Teseo.
- Da Silveira, D., Colomé, C., Heck, T., Da Silva, M., & Viero, V. (2015). Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. *Index de Enfermería*, 24(1–2), 71–75. <https://doi.org/10.4321/S1132-12962015000100016>
- Daza, A., Beltrán, L., & Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(1), 65–76. <https://doi.org/10.18359/RFCE.4233>
- Del Castillo, D., & Rodríguez, T. (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta Médica Del Centro*, 12(2), 213–227.
<https://revactamedicacentro.sld.cu/index.php/amc/article/view/880>
- Díaz, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. *Revista General de Información y Documentación*, 28(1), 119–142. <https://doi.org/10.5209/RGID.60813>
- Finnova, R. (2018). Escribir para publicar: normas para autores de la Revista FINNOVA. *Revista Finnova: Investigación e Innovación Financiera y Organizacional*, 2(4), 101–107.
<https://doi.org/10.23850/24629758.1381>
- Garcés, A. (2022). *Ambiente laboral: 30 por ciento de las empresas implementan programas de diversidad para mejorar sus resultados*. Semana.
- González, J., Ramírez, R., Terán, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157–1170.
https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I1.318
- Govea, K., & Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 15–22.
<https://doi.org/https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
- Guerrero, G. (2020). *Metodología de la investigación* (2nd ed.). Grupo Editorial Patria.
- Guerrero, M. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), 1–9.
<https://doi.org/10.33890/INNOVA.V1.N2.2016.7>

- León, Lady. (2018). Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente. *Fides et Ratio - Revista de Difusión Cultural y Científica de La Universidad La Salle En Bolivia*, 16(16), 15–32. <https://fidesetratio.ulasalle.edu.bo/index.php/fidesetratio/article/view/28>
- Montoya, P., Beio-Escamlila, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7–13. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Moscoso, L., & Díaz, L. (2018). Aspectos éticos en la investigación cualitativa con niños. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 18(1), 51–67. <https://doi.org/10.18359/RLBI.2955>
- Murrieta, Y., Ochoa, E., & Córdova, G. (2019). Clima organizacional y sus perspectivas de medición. *Cátedra Villarreal*, 7(2), 97–103. <https://doi.org/10.24039/CV201972819>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5th ed.).
- Nieto Mendoza, I. (2021). Niveles de plagio y uso de normas para presentación de trabajos en un programa de pregrado en la ciudad de Barranquilla. *Pensamiento Americano*, 14(27), 137–144. <https://doi.org/10.21803/penamer.14.27.318>
- Olivera-Garay, Y., Leyva-Cubillas, L., & Napán-Yactayo, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de La UCSA*, 8(2), 3–12. <https://doi.org/10.18004/UCSA/2409-8752/2021.008.02.003>
- Pardal-Refoyo, J., & Pardal-Peláez, B. (2020). Anotaciones para estructurar una revisión sistemática. *Revista ORL*, 11(2), 155–160. <https://doi.org/10.14201/ORL.22882>
- Parra, M., Duran, S., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., Alvarino, C., Navarro, N., Charris, P., & Ramirez, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Revista Espacios*, 39(50), 21–33. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p21.pdf>
- Pereira, A., & Solís, D. (2019). Factores del clima organizacional (Caso: Instituciones educacionales de San Carlos). *Revista Scientific*, 4, 95–115. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.6.95-115>
- Ponce, L., Ruelas, M., & Flores, L. (2022). El clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una universidad pública. *Revista Innova Educación*, 4(4), 20–30. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2022.04.002>
- Pupo-Guisado, B., Velázquez-Zaldívar, R., & Tamayo-Fajardo, M. (2018). Impacto de los factores externos en el clima organizacional de empresas constructoras. *Ciencias Holguín*, 24(1), 85–91.
- Ramírez-Elías, A., & Arbesú-García, M. (2019). El objeto de conocimiento en la investigación cualitativa: un asunto epistemológico. *Enfermería Universitaria*, 16(4), 424–435. <https://doi.org/10.22201/ENEO.23958421E.2019.4.735>
- Redacción Acsendo. (2022). *Estudio de Clima Laboral en América Latina 2015*. Acsendo.
- Redacción Andina. (2018). El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. *Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Redacción Gestión (2021). *Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales*. Diario Gestión.
- Reyes, J., Cárdenas, M., & Plua, K. (2020). Consideraciones acerca del cumplimiento de los principios

- éticos en la investigación científica. *Conrado*, 16(77), 154–161.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1620>
- Riveros, P., & Grimaldo, M. (2017). Valores y clima organizacional en docentes de un instituto de educación superior de Lima. *Ciencias Psicológicas*, 11(2), 179–188.
<https://doi.org/10.22235/cp.v11i2.1489>
- Rodríguez, E. (2015). Factores del clima organizacional en una empresa de manufacturera. *Revista Educación En Valores. Universidad de Carabobo*, 2(24), 31.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v2n24/art03.pdf>
- Rodríguez, J. (2022). *Solo el 9% de los españoles se siente satisfecho con su trabajo, frente al 14% de los europeos*. Observatorio de Recursos Humanos.
- Sánchez, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: Análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107–121. <https://doi.org/10.35290/RCUI.V8N1.2021.400>
- Torres, M., Torres, M., Solís, R., Grajeda, A., Danielli, J., & Coronel, E. (2016). Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud de un hospital nacional de Lima. *Revista de Investigación En Psicología*, 19(1), 135–146.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v19i1.12449>
- Ucros, M. (2011). Factores del clima organizacional en las universidades de la Costa Caribe Colombiana. *Omnia*, 17(2), 91–102. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/omnia/article/view/7359>
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica Cualitativa, Cuantitativa y Mixta* (11th ed.). Editorial San Marcos.

Enfoques de la gestión organizacional en el sector público

Approaches to organizational management in the public sector

 Alejandría-Castro, César Augusto^{1*}
 Fasanando-Puyo, Tercero¹
 Rojas-Vela, Jerris¹
 Fasanando-García, Segundo Wilfredo¹

¹Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú

Recibido: 03 Oct. 2022 | **Aceptado:** 27 Nov. 2022 | **Publicado:** 20 Ene. 2023

Autor de correspondencia*: calejandria@unsm.edu.pe

Cómo citar este artículo: Alejandría-Castro, C. A., Fasanando-Puyo, T., Rojas-Vela, J. y Fasanando-García, S. W. (2023). Enfoques de la gestión organizacional en el sector público. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e456.
<https://doi.org/10.51252/race.v2i1.456>

RESUMEN

Los enfoques de la gestión organizacional en las instituciones del sector público son considerados como componentes y/o elementos que buscan contribuir con la planificación, organización y coordinación de las diversas actividades llevadas a cabo dentro de forma que la ciudadanía reciba bienes y servicios públicos de calidad. Por tanto, el objetivo principal de la investigación fue identificar los principales hallazgos sobre los enfoques de la gestión organizacional en el sector público. La investigación estuvo elaborada bajo un enfoque cualitativo de tipo básico y diseño teórico de revisión sistemática. Los participantes estuvieron constituidos por 22 artículos científicos desarrollados a partir del año 2016. Se utilizó como instrumento una tabla de registro para el análisis e interpretación de la información. La revisión sistemática demostró que los enfoques de la gestión organizacional engloban a la gestión estratégica, gestión por resultados y gestión de los recursos humanos, por cuanto su desarrollo apropiado permite que las entidades del sector público desempeñen apropiadamente sus actividades y trabajen a favor del bienestar social.

Palabras clave: enfoques de la gestión; gestión organizacional; gestión pública; sector público

ABSTRACT

Organizational management approaches in public sector institutions are considered as components and/or elements that seek to contribute to the planning, organization and coordination of the various activities carried out within them in such a way that citizens receive goods and quality public services. Therefore, the main objective of the research was to identify the main findings on organizational management approaches in the public sector. The research was elaborated under a qualitative approach of basic type and theoretical design of systematic review, the participants were formed by 22 scientific articles developed from the year 2016, a registration table has been used as an instrument for the analysis and interpretation of the information. The systematic review carried out made it possible to deduce that the approaches of organizational management encompass strategic management, results-based management, and human resource management, since their appropriate development allows public sector entities to properly carry out their activities and work in favor of social welfare.

Keywords: management approaches; organizational management; public management; public sector

1. INTRODUCCIÓN

Las necesidades y requerimientos pendientes de una nación exigen que el gobierno busque desarrollar una gestión organizacional apropiada en las diferentes instituciones del sector público, de manera que las actividades se realicen de manera efectiva y oportuna. En tanto, los cambios producidos por la modernización pública trajeron consigo la urgencia de implantar nuevos modelos de gestión que permitan responder a las exigencias actuales. Frente a esta situación, los gobiernos constantemente buscan promover la adopción de buenas prácticas de gestión y elaboren agendas políticas acordes con la realidad actual de tal modo que las demandas de la ciudadanía puedan ser atendidas oportunamente y debidamente con el propósito de incrementar su nivel de calidad de vida (Soledispa-Rodríguez et al., 2020).

En efecto, la innovación de la gestión pública permitió comprender la capacidad productiva de las instituciones públicas desde una perspectiva técnica-normativa a un modelo basado en la ejecución colaborativa entre los actores públicos, conforme a lo establecido en la normativa, siendo necesario para ello la adopción de políticas y normativas innovadoras acordes con las necesidades (Grandinetti, 2018). La reforma y modernización pública ha conllevado a que las autoridades apliquen nuevos enfoques de gestión, acciones estratégicas y herramientas, reformas, etc., con la finalidad de que generen mejoras en los resultados en beneficio de los ciudadanos, garantizando en todo momento la aplicación de los principios de la gestión pública como transparencia, eficacia y eficiencia (Cañari-Otero & Hanco-Bustanza, 2021).

En diversas partes del mundo, los gobiernos adoptaron distintos modelos y enfoques de gestión dentro de las entidades públicas de manera que abarca los diversos elementos que se deben tener en cuenta para su óptimo desempeño institucional, destacando la misión, visión, recursos humanos, infraestructura y equipos, fondos presupuestales, entre otros aspectos determinantes aprovechando y asegurando la gobernanza sostenible y transparente. El gobierno español promueve el desarrollo de los enfoques de la gestión en las instituciones estatales a través de la práctica de ciertas conductas orientadoras idóneas para su desempeño efectivo encaminados a hacer frente a las necesidades colectivas con el propósito de reducir la presencia de problemas políticos, económicos y sociales (Leaño, 2021).

En la región latinoamericana, se postulan diversos enfoques de gestión renovados, donde se apliquen en el marco de modernización de la administración pública creada desde un esquema articulado de una serie de iniciativas basadas en la rendición de cuentas, participación ciudadana, transparencia, entre otros principios que regulan la gestión pública (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2018). Bajo esa línea, en esta región los enfoques de gestión que se aplican en el sector público destaca la gestión por resultados, de calidad, por objetivos, procesos y estratégica, por cuanto el desarrollo efectivo de las actividades que engloban estos enfoques permite asegurar la entrega de bienes y prestación de servicios públicos de calidad que cubran las necesidades básicas de la población (Morveli, 2021).

En última instancia, el análisis de los artículos revisados ha permitido conocer los hechos acontecidos en el marco de la problemática descrita que se encuentra asociado a los enfoques de la gestión organizacional en el sector público, principalmente en un contexto de modernización y cambio continuo, con el propósito de velar en todo momento por el bienestar social. Por ello, se consideró pertinente formular como problema principal lo siguiente: ¿cuáles son los principales hallazgos sobre los enfoques de la gestión organizacional en el sector público?, cuya información extraída a través de los diferentes artículos va a contribuir con el estudio del tema en cuestión con el propósito de incrementar el nivel de conocimiento.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación presenta un enfoque cualitativo, el cual hace referencia a un procedimiento de estudio diseñado para efectuar una evaluación y fundamentación de los datos obtenidos mediante fuentes tales como lo son las entrevistas, análisis de contenido teórico, etc., teniendo como propósito la exploración de su significado más profundo (Sánchez, 2019; Carrasco, 2019; Loayza, 2020). De igual manera, fue de tipo

básica, también denominada investigación puramente teórica o dogmática, y se distingue por el hecho de que se origina y permanece dentro de un marco teórico por cuanto su finalidad principal es aumentar el nivel de conocimiento científico (Esteban, 2018; Hernández-Sampieri, 2018; Valderrama, 2019).

En última instancia, es oportuno señalar que la investigación se ha desarrollado bajo un diseño teórico de revisión sistemática, la cual es considerada como el diseño de investigación a través de la cual se recopilan y resumen temas específicos con el propósito de responder preguntas de investigación (Pardal-Refoyo & Pardal-Peláez, 2020; Quispe et al., 2021; Moreno et al., 2018).

De igual modo, en cuanto a los participantes, se reconoce que usualmente son sujetos y/o elementos involucradas directa o indirectamente en la investigación, por cuanto su punto de vista o contenido va a facilitar que el estudio se desarrolle de una forma adecuada al disponer de la información fiable y suficiente (Ventura-León & Barboza-Palomino, 2017; Ñaupas et al., 2018; Mendieta, 2015). Por tanto, los participantes fueron 22 artículos publicados en español y seleccionados para su revisión a fin de analizar e interpretar el contenido sobre los enfoques de la gestión organizacional en el sector público. Por tanto, fue necesario acceder a fuentes de información bibliográficas confiables y seguras, y utilizar términos clave.

En seguida, estos términos claves fueron ingresados a diversas bases de datos que arrojaron como resultado 5546 artículos: Redalyc (3788 artículos), Scielo (41 artículos), Scopus (113 artículos) y Proquest (1604 artículos). Después de ello, se han excluido a 3,882 artículos por la duplicidad de la información, 1165 artículos por el título y resumen, 349 artículos por el periodo dado que se realizaron a partir del año 2016 y 128 artículos por la falta de datos. Esto permitió que solamente 22 artículos científicos se seleccionen como objeto para la revisión.

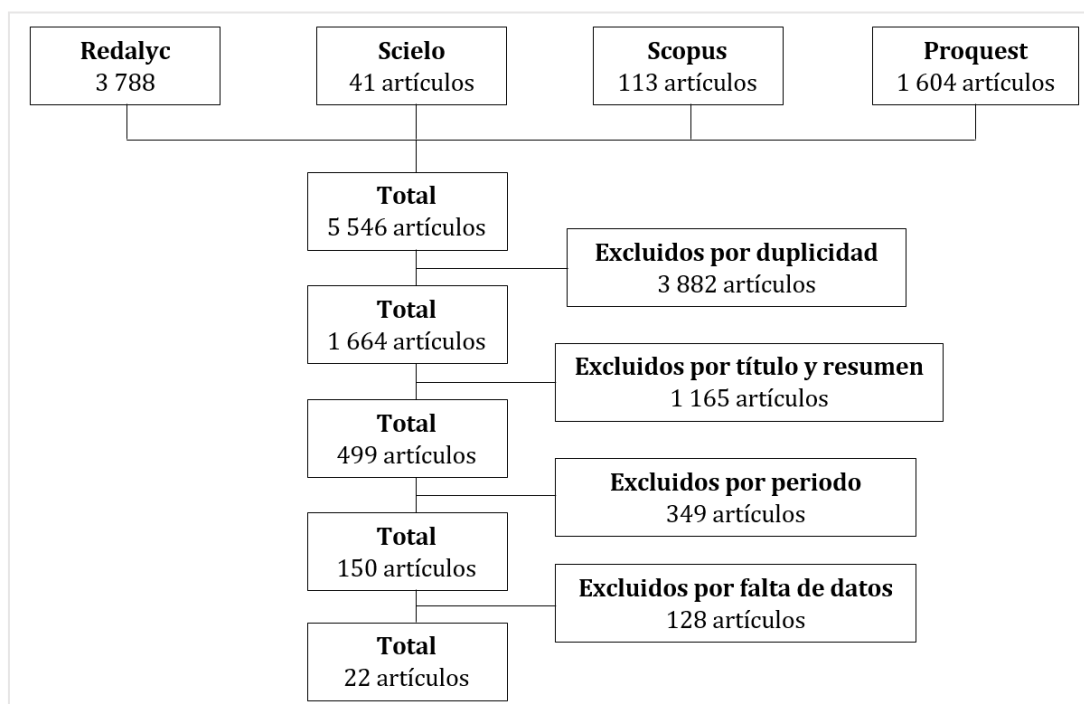


Figura 1. Modelo PRISMA

Por otra parte, en lo que respecta al instrumento, este suele ser definido como el medio o recurso que los investigadores suelen utilizar para aproximarse a los hechos y desenfundar información de ellos. En este caso, el instrumento ha permitido resumir todos los estudios revisados, contribuyendo de esta forma con el desarrollo de la investigación a partir de los datos obtenidos (Piza et al., 2019; Sánchez et al., 2021; Hernández & Duana, 2020). En base a la premisa anterior, el instrumento empleado en la investigación para el análisis e interpretación del contenido de los artículos científicos seleccionados y revisados estuvo representado por una tabla de registro por cuanto esto permitió extraer los elementos principales de cada

uno de estos con el propósito de que la información más relevante pueda ser tomada en cuenta para el desarrollo del objetivo planteado.

Así también, se considera relevante manifestar que se aplicaron los principios éticos de la investigación, principalmente los principios “No maleficencia” y “Beneficencia”, con la finalidad de acreditar que durante el proceso investigación no se ha ocasionado perjuicios a las partes involucradas y asegurar que la información expuesta en el apartado de resultados buscaron fomentar la capacidad investigativa de las personas sobre el tema en cuestión (Espinoza-Freire & Calva, 2020; Villar & Pinto, 2019; Zerón, 2019). En última instancia, se reconoce la aplicación de las Normas Apa 7^a edición con el propósito de respetar los derechos de autor, por cuanto se ha citado a los autores cuyos artículos científicos fueron empleados para la resolución del objetivo planteado y desarrollo de esta investigación (Da Silva & Bumba, 2021; Borda, 2016; Tito, 2011).

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la Tabla 1, se exponen los 22 artículos científicos que han estudiado los enfoques de la gestión organizacional en las instituciones del sector público, los cuales fueron seleccionados en función al año, aquellos que fueron publicados a partir del 2016, en su mayoría presentaron tipo/diseño descriptivo. Respecto al país donde se han desarrollado estas investigaciones destacan: Perú (11), Ecuador (4), México (3), Colombia (2), España (1) y Venezuela (1).

Tabla 1.

Estudios científicos revisados

Autor	País	Tipo y diseño	Conclusiones
Valencia-Arias (2021)	Colombia	Descriptiva	Los factores que involucran la gestión organizacional son, principalmente, humanos dado que pretende que la toma de decisiones se base en el bienestar y capacidad de trabajo. Por otra parte, se reconoce que esta gestión está subyacente a diversos elementos como enfoque estratégico, capacidad innovativa, control y calidad, por lo cual se considera fundamental implementar un modelo administrativo-estratégico que mitigue las limitaciones para que puedan afrontar las contingencias presentadas en las empresas después de la pandemia. Bajo esa línea, se acredita que la gestión organizacional permite asegurar el eficiente funcionamiento de las organizaciones.
Millán-Gómez (2021)	México	Descriptivo	La gestión organizacional dentro de las entidades del sector público representa una tendencia que busca transformar para potencializar el contexto interior de la misma ante un espacio dinámico, de tal forma que se puedan prever los riesgos. Esto exige que se tomen en cuenta diversas estrategias encaminadas a contribuir al crecimiento institucional, donde la gestión del conocimiento representa un elemento representativo.
Callejas-Acevedo (2021)	Colombia	Descriptivo-explicativo	Se observa que existen diversas deficiencias asociadas a la satisfacción de los usuarios, trato justo para los servidores y/o funcionarios, distribución de carga laboral y efectiva elaboración de planes de mejora. Por tanto, todos los métodos y técnicas empleadas para contribuir con su buen rendimiento conforme a los cambios que se presentaron en diversos aspectos, y resulta esencial el uso de herramientas cuya adaptación pertinente contribuya con el buen desempeño de la institución o entidad.
Baque et al. (2020)	Ecuador	Descriptivo	Para velar por una buena gestión organizacional se requiere la implementación de un sistema de control e implantación de las actividades y/u operaciones que llevan a cabo las

			instituciones. Asimismo, para su realización apropiada resulta esencial también contar con el apoyo necesario y oportuno de los elementos requeridos, todo ello con el propósito de asegurar su funcionamiento en función a las normativas correspondientes.
Martí-Noguera (2020)	España	Descriptivo	Los enfoques de la gestión organizacional han sufrido diversos cambios durante los últimos años, esto debido a la presencia de acontecimientos poco favorables que dificultaron el buen desempeño de las organizaciones. Bajo esa línea, se observaron diversas deficiencias asociadas a la gestión organizacional como, por ejemplo, la ausencia de control de la información, falta de autonomía, deficiente capacidad organizativa, entre otros.
Gómez-Murillo et al. (2020)	Ecuador	No experimental - Descriptivo	Las empresas del sector público resultan más vulnerables frente a los cambios que se producen debido a que se presentan en diferentes ámbitos, esto conlleva a que las organizaciones tengan que ejecutar acciones que les permitan adaptarse a los requerimientos y exigencias, por lo cual su funcionamiento siempre debe estar orientado a asegurar la prestación de servicios de forma eficiente y eficaz.
Zaldumbide (2019)	Ecuador	Descriptivo	La gestión organizacional es aquella herramienta que requieren las entidades estatales por normativa debido a que establecen una serie de medidas y acciones que se deben ejecutar con el propósito de comprometer a que todos los elementos desarrollen de una efectiva sus actividades, facilitando la disponibilidad de los recursos y disponiendo los procesos que se deben ejecutar con la finalidad de contribuir con su buen desempeño.
Fierro-Moreno et al. (2018)	México	Transversal-No experimental	Para que las instituciones que forman parte del sector público ejecuten de forma efectiva cada uno de sus procesos se ha considerado indispensable disponer de los medios humanos necesarios que laboren en función a las metas institucionales, participen de modo comprometido por el buen rendimiento de la entidad. Por otra parte, es importante señalar que esta gestión abarca los elementos de compromiso organizativo, rendimiento funcional, efectividad, entre otros.
Morejón (2018)	Ecuador	Descriptivo	El comportamiento organizacional implica que se seleccione inconscientemente o conscientemente las diferentes acciones que deben ser ejecutadas con el propósito de contribuir con el funcionamiento efectivo de la organización y la consecución oportuna de las metas institucionales propuestas durante un plazo de tiempo específico a fin de evitar la presencia de hechos irregulares.
Ramírez et al. (2018)	México	Descriptivo	La implementación de la gestión organizacional ha conllevado a que las organizaciones desarrollen una estructura interactiva y permanente donde todos los elementos que la integran puedan participar activa y organizadamente de tal forma que la toma de decisiones se realice acertadamente y la ejecución de las actividades se lleven a cabo conforme a lo estimado, en cualquiera de los niveles organizativos y durante la realización de cualquiera de los procesos.
Hernández (2016)	Venezuela	Descriptivo	El estudio de la gestión organizacional desde la perspectiva de la teoría de la complejidad conlleva a que sea considerado como una herramienta idónea para contribuir con el cambio estratégico y orientado a contribuir con la mejora de la capacidad competitiva y rendimiento de las organizaciones con el propósito de lograr la legitimidad social, donde se intervenga directamente en sus metas y propósitos, contribuyendo así con la gestión de los cambios que se presentan.

Bautista-Rivas (2022)	Perú	Hermenéutico	La gestión organizacional se ha llevado a cabo de forma positiva según el 47.5% en vista de que los factores asociados a ello como liderazgo, efectividad y trabajo cooperativo han sido efectivos dentro del entorno investigado. Asimismo, se pudo observar que el buen desarrollo de la gestión organizacional ha suscitado un incremento de la calidad del servicio prestado por las entidades.
Ropa-Carrión & Alama-Flores (2022)	Perú	Descriptivo	Las empresas se encuentran obligadas a reinventar de forma continua sus estrategias en función a las demandas que exige el entorno actual, por medio de ciertos procedimientos de gestión organizativa con la finalidad de satisfacer en la mayor medida de lo posible las demandas y carencias del entorno. Asimismo, esta estrategia permite que se pueda considerar a la organización como un sistema debido a que está fundamentado en diversas fuerzas de naturaleza social, técnica, psicológica, etc.
Miguel et al. (2021)	Perú	Descriptivo	El desarrollo inapropiado de la gestión organizacional conlleva a que los resultados de la organización no sean favorables en vista de que produce falta de comunicación asertiva, impide la resolución de conflictos, reduce la capacidad de liderazgo, etc., suscitando de esta forma un desempeño deficiente dentro de la organización.
Cruz et al. (2021)	Perú	No experimental, transversal-correlacional	Se pudo observar que la efectividad organizacional siempre se desarrolla de forma apropiada según el 64% de los encuestados; además, el 44% refiere que casi siempre se desarrolla eficientemente, el 61% señala que siempre se efectúa eficazmente, el 76% indica que los procesos se realizan de una manera flexible y el 59% sostiene que siempre se desarrollan estrategias, etc., por lo cual se demostró que la gestión organizacional es buena dentro de la entidad.
Anchelia-Gonzales et al. (2021)	Perú	No experimental, transversal-correlacional	El compromiso afectivo y de continuidad son dos factores que se encuentran directa y significativamente asociados con la gestión organizacional debido a que ambos permiten que la institución desempeñe de forma efectiva sus labores, contribuyan con el desarrollo de las personas, mejora las condiciones laborales e incrementa la productividad, asegurando de esta forma la consecución de las metas institucionales.
Tineo-Zaga et al. (2021)	Perú	Descriptivo-correlacional-transversal	La gestión organizacional se desempeña de forma efectiva debido a que el 48% menciona que es muy buena por cuanto los enfoques institucionales han contribuido con la reducción de hechos irregulares o contingencias que afectan el cumplimiento efectivo de las metas propuestas para un plazo de tiempo específico.
Navarro & Delgado (2020)	Perú	Descriptivo	Los enfoques y estilos de la gestión organizacional involucran la adopción de medidas, políticas y ciertos parámetros, por lo cual tienen un efecto significativo en las instituciones, pero favorecen en gran medida a la utilización efectiva de los recursos públicos, principalmente en las entidades públicas locales. Asimismo, el 80% destaca que la gestión organizacional representa una herramienta importante dado que la conducta de los individuos depende de ello, por lo cual resulta esencial la determinación de funciones.
Chávez et al. (2019)	Perú	Descriptivo-correlacional	Si bien es cierto, la gestión organizacional facilita la asignación de los recursos y desarrollo de las acciones orientadas a la consecución de las metas institucionales a través de organismos o puestos establecidos por la autoridad competente de tal forma que cumplan cada una de las tareas encomendadas. Sin embargo, se pudo reconocer que esta gestión no abarca ciertos componentes asociados a la

			participación de los ciudadanos, comités de gestión, estructura organizativa, atribución por parte de las autoridades, control público, etc.
Chata (2019)	Perú	Descriptivo-correlacional	El 64%, 55% y 45% de los encuestados aseguran estar de acuerdo en que la gestión organizacional dentro de estas instituciones de diferentes niveles es apropiada; por tanto, de forma general, se reconoce que el 49% asegura que esta gestión se lleva a cabo favorablemente. A pesar de ello, resulta fundamental que estas instituciones adopten medidas y políticas orientadas al cumplimiento de metas institucionales.
Charry (2018)	Perú	No experimental	Los factores relacionados con la gestión organizacional son principalmente el bienestar del personal y la retribución al rendimiento del personal, ambos asociados principalmente con los recursos humanos. Estos factores deben ser atendidos oportunamente por el personal competente con la finalidad de velar por el logro efectivo de las metas propuestas por la institución pública.
Franco (2016)	Perú	Descriptivo	La aplicación de la gestión organizacional en las entidades del sector público implica la ejecución de procesos que impactan de forma positiva en el rendimiento de estas por cuanto fortalece su capacidad para la fijación de objetivos institucionales y brinda consistencia a su accionar teniendo en consideración las diferentes oportunidades y contingencias que se presentan a su alrededor.

Nota: Información obtenida a través de los estudios científicos revisados

4. DISCUSIÓN

El proceso analítico e interpretativo efectuado a los 22 artículos científicos seleccionados para la revisión y realización del objetivo planteado en la investigación permitió acreditar sobre la importancia del estudio de diferentes enfoques que pueden ser aplicados en una entidad pública para facilitar la solución de los sucesos irregulares en un momento dado a fin de dar solución a las necesidades de la ciudadanía. En tanto, Martí-Noguera (2020) aseguran que los cambios presentados en los últimos años han exigido que los organismos públicos se adapten a cada escenario donde la ausencia de enfoques representa un riesgo para su óptimo desempeño pues origina hechos poco favorables. Igualmente, Callejas-Acevedo (2021) manifestó que es constante la presencia de deficiencias en las entidades públicas y esto requiere la debida aplicación de métodos, herramientas y técnicas idóneas.

Por otra parte, existen diversos enfoques y/o elementos mencionados en artículos revisados en el marco de la gestión organizacional que fueron organizados en los siguientes enfoques: Gestión estratégica, su finalidad fue delimitar su misión y visión estratégica a través de la determinación de las acciones y/o actividades que deben desempeñar para contribuir con la buena toma de decisiones administrativas y optimizar su rendimiento. Esto resalta lo indicado por Franco (2016) y Chávez et al. (2019), quienes aseguran que esta gestión, y sus enfoques, están encaminados a fortalecer la fijación de metas y/u objetivos institucionales reflejados en la misión de la organización. También, la gestión por resultados promueve la evaluación de la administración pública para incrementar el rendimiento institucional, siendo necesaria la preparación de la entidad y la experiencia adquirida.

Gómez-Murillo et al. (2020) precisan que, la aplicación de ciertos enfoques permite que estos organismos ejecuten medidas que les permita adaptarse a la realidad de tal forma que su labor esté siempre orientada a contribuir con el bienestar social. Para finalizar, la gestión de los recursos humanos, la cual busca otorgar un valor agregado a la institución pública por cuanto permite generar cambios positivos a la entidad por medio del incremento del nivel de confianza de la ciudadanía, compromiso continuo por parte de las autoridades, entre otros. En base a ello, se enfatiza en lo referido por Valencia-Arias (2021) y Charry

(2018), que los recursos humanos son elementos determinantes que aseguran que la gestión organizacional pueda efectuarse efectivamente pues involucra la innovación y control continuo de las actividades y operaciones que se ejecutan.

En base a las premisas anteriores, es conveniente señalar que cada estado debe implementar las medidas, políticas y buenas prácticas para contribuir con el fortalecimiento institucional de cada una de las instituciones que forman parte de todo el sistema, resultando necesario para ello la aplicación de los enfoques estudiados en el marco de la gestión pública por cuanto ello va a contribuir con la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, velando de esta forma por el desarrollo social. Bajo esta premisa, Navarro & Delgado (2020) sustenta que la aplicación de estos enfoques implica la aplicación de ciertas políticas y parámetros por parte de las autoridades competentes de tal forma que el desempeño de las entidades públicas mejore significativamente.

5. CONCLUSIONES

La revisión y análisis de los artículos científicos permitieron reconocer entre los hallazgos principales que los enfoques de la gestión organización en las instituciones del sector público destacan la gestión estratégica, la cual permite que la institución pueda mantener las metas y objetivos planteados con el propósito de cumplir con la misión y visión trazada a través de la ejecución efectiva de las operaciones; seguidamente, resalta la gestión por resultados que brinda facilidades para que las instituciones estatales ejecuten sus procesos apropiadamente conforme a lo dispuesto en la normativa de tal forma que se garantice su transparencia y eficacia; en última instancia, enfatiza en la gestión de los recursos humanos con el propósito de acreditar la práctica de valores y principios éticos que aseguren su actuación transparente en cada una de sus gestiones enmarcadas dentro de sus labores.

En efecto, es importante que el gobierno cuente con los instrumentos de gestión necesarios, cuya aplicación se encuentre debidamente regulada en la normativa, para que las acciones sean ejecutadas de forma efectiva con la finalidad de garantizar la buena gestión organizacional de las entidades estatales de los diferentes niveles de gobierno. Por tanto, esta medida resultará indispensable para contribuir con el funcionamiento transparente, efectivo e innovador de tal manera que la ciudadanía pueda seguir disfrutando de los bienes y servicios públicos de calidad, incrementar su nivel de satisfacción y optimizar su calidad de vida.

Finalmente, se observó que una limitación de la investigación estuvo basada en la rigurosidad de seleccionar a los artículos científicos desarrollados en un contexto de América Latina, lo cual ha dificultado que se pueda estudiar y evaluar los enfoques de la gestión organizacional en el sector público, reduciendo de esta forma la probabilidad de obtener más información desde los diferentes puntos de vista o perspectivas que presentan los autores de los artículos revisados.

FINANCIAMIENTO

Ninguno

CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Conceptualización: Fasanando-Puyo, T., Fasanando-García, S. W. y Alejandría-Castro, C. A.

Curación de datos: Rojas-Vela, J. y Alejandría-Castro, C. A.

Análisis formal: Fasanando-Puyo, T.

Investigación: Alejandría-Castro, C. A., Fasanando-Puyo, T., Fasanando-García, S. W. y Rojas-Vela, J.
 Metodología: Rojas-Vela, J. y Alejandría-Castro, C. A.
 Supervisión: Alejandría-Castro, C. A.
 Redacción - borrador original: Fasanando-Puyo, T. y Fasanando-García, S. W.
 Redacción - revisión y edición: Rojas-Vela, J. y Alejandría-Castro, C. A.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., & Escalante-Flores, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(1), 99. <https://doi.org/10.20511/PYR2021.V9NSPE1.899>
- Baque, E., Salazar, G., & Jaime, M. (2020). Gestión organizacional para el apoyo contable fiscal como aporte en la recuperación de tributos. *Avances*, 22(1), 51–63. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.867
- Bautista-Rivas, O. (2022). Gestión organizacional y calidad educativa en tiempos de pandemia, Ate, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3659–3675. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I1.1760
- Borda, X. (2016). El desafío de redactar un artículo de investigación. *Fides et Ratio - Revista de Difusión Cultural y Científica de La Universidad La Salle En Bolivia*, 11(11), 13–15.
- Callejas-Acevedo, A. (2021). Propuesta para fortalecer el sistema de gestión de la calidad organizacional en una entidad financiera del sector público colombiano. *Signos*, 11(1), 117–130. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.07>
- Cañari-Otero, C., & Hanco-Bustinza, P. (2021). Influencia de la gestión por resultados en la efectividad de las políticas de reforma y modernización del Estado. *Polo Del Conocimiento*, 6(2), 744–763. <https://doi.org/10.23857/PC.V6I2.2310>
- Carrasco Diaz, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (19th ed.). Editorial San Marcos.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25–34. <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/240>
- Chata Jilaja, R. (2019). Estilo de liderazgo y clima organizacional en instituciones educativas de gestión pública del Distrito de Coata-Puno. *Revista de Investigaciones*, 8(2), 1093–1105. <https://doi.org/10.26788/riepg.v8i2.973>
- Chávez, A., Corichaoa, F., Paucar, A., & Vilca, L. (2019). Gestión organizacional y participación ciudadana en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chilca 2017. *Repositorio de Revistas de La Universidad Privada de Pucallpa*, 3(1), 36–42. <https://doi.org/10.37292/RICCV.A.V3I01.94>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. Un gobierno abierto centrado en el ciudadano*.
- Cruz, A., Córdova, N., Cruz, J., & Villegas, A. (2021). Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en municipalidades de la provincia de San Martín, Perú. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 9(1), 43–56. <https://doi.org/10.24265/IGGP.2022.V9N1.02>
- Da Silva, X., & Bumba, F. (2021). *Metodologia de elaboração de trabalhos científicos: Uma abordagem de acordo com as normas APA e ABNT*. Editora CRV.
- Espinoza-Freire, E., & Calva, D. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 333–340. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1652>

- Esteban, N. (2018). *Tipos de Investigación* [Universidad Santo Domingo de Guzmán]. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Fierro-Moreno, E., Martínez-Ávila, M., Ortiz-Reyes, F., & Martínez-Bello, J. (2018). La gestión pública colaborativa y el compromiso organizacional. *Organizaciones del sector público del Estado de México. RECAI Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Informática*, 7(20), 1–13. <https://recai.uaemex.mx/article/view/11426>
- Franco, F. (2016). Limitaciones del enfoque de gestión estratégica en el sector público. *360: Revista de Ciencias de La Gestión*, 1(1), 88–115. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/360gestion/article/view/14871>
- Gómez-Murillo, I., Vargas-Santillán, M., Peñafiel-Navarrete, J., & Alvarado-Cadena, P. (2020). Comportamiento organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 6(2), 955–974. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i2.1203>
- Grandinetti, R. (2018). Innovación en la gestión pública. *Estado Abierto. Revista Sobre El Estado, La Administración y Las Políticas Públicas*, 2(3), 91–115. <https://publicaciones.inap.gov.ar/index.php/EA/article/view/62>
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Editores.
- Hernández, A. (2016). Aproximación teórica a modelo de cambio planeado de gestión organizacional para la innovación educativa desde la Teoría de la Complejidad y Empowerment. *Educación En Contexto*, 2(0), 182–198.
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/ICEA.V9I17.6019>
- Leaño, A. (2021). Los modelos internacionales en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14431–14442. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I6.1409
- Loayza, E. (2020). La investigación cualitativa en Ciencias Humanas y Educación. Criterios para elaborar artículos científicos. *EDUCARE ET COMUNICARE: Revista de Investigación de La Facultad de Humanidades*, 8(2), 56–66. <https://doi.org/10.35383/EDUCARE.V8I2.536>
- Martí-Noguera, J. (2020). Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 394–401. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32383>
- Mendieta, G. (2015). Informantes y muestreo en investigación cualitativa. *Investigaciones Andina*, 17(30), 1148–1150. <https://doi.org/10.33132/01248146.65>
- Miguel, J., Hinostroza, Y., Garay, L., Mavila, J., Rodríguez, G., & Recines, A. (2021). El comportamiento organizacional en la gestión educativa pública: retos y perspectivas en el ámbito latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7605–7628. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I5.867
- Millán-Gómez, M. Á. (2021). Cultura Organizacional en la Administración Pública. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 11(2), 5–18. <https://doi.org/10.37843/rted.v11i2.229>
- Morejón, M. (2018). Comportamiento organizacional. Análisis a partir de su aplicación en la Administración Pública. *Revista Enfoques: Ciencias Políticas y Administración Pública*, 16(29), 1–16. <http://revistaenfoques.cl/index.php/revista-uno/article/view/483>
- Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018). Revisiones Sistemáticas: definición

- y nociones básicas. *Rev. Clin. Periodoncia Implantol. Rehabil. Oral*, 11(3), 184–186.
<https://doi.org/10.4067/S0719-01072018000300184>
- Morveli, G. (2021). Enfoques de la Gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3496–3512.
https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I3.546
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5th ed.).
- Navarro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión organizacional en la ejecución presupuestal Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1053–1071.
https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.138
- Pardal-Refoyo, J., & Pardal-Peláez, B. (2020). Anotaciones para estructurar una revisión sistemática. *Revista ORL*, 11(2), 155–160. <https://doi.org/10.14201/ORL.22882>
- Piza, N., Amaiquema, F., & Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70).
- Quispe, A., Hinojosa-Ticona, Y., Miranda, H., & Sedano, C. (2021). Serie de Redacción Científica: Revisiones Sistemáticas. *Revista Del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 94–99.
<https://doi.org/10.35434/RCMHNAAA.2021.141.906>
- Ramírez, M., Arellano, A., & Carballo, B. (2018). Modelo conceptual de gestión organizacional como referente en el desarrollo de un sistema de información de mercadotecnia integral. *3C TIC*, 6(23), 54–69. <https://doi.org/10.17993/3ctic.2017.58.54-69>
- Ropa-Carrión, B., & 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>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 13(1), 102–122.
<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: Análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107–121. <https://doi.org/10.35290/RCUI.V8N1.2021.400>
- Soledispa-Rodríguez, X., Zea-Barahona, C., & Santistevan-Villacreses, K. (2020). La nueva gestión pública: Retos y oportunidades. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, 5(9), 371–381.
<https://doi.org/10.23857/pc.v5i9.1695>
- Tineo-Zaga, Y., Casa-Coila, M., & Huanca-Arohuanca, J. (2021). Gestión pedagógica y cultura organizacional en la Institución Educativa Andrés Bello de Yunguyo, Perú. *Educación y Sociedad*, 19(1), 153–169. <https://revistas.unica.cu/index.php/edusoc/article/view/1695/xml>
- Tito, E. (2011). Normas APA. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 10, 510.
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica Cualitativa, Cuantitativa y Mixta* (11th ed.). Editorial San Marcos.
- Valencia-Arias, A. (2021). Gestión organizacional en tiempos de pandemia. *Gaceta Científica*, 7(2), 43–44.
<https://doi.org/10.46794/GACIEN.7.2.1089>
- Ventura-León, J., & Barboza-Palomino, M. (2017). El tamaño de la muestra: ¿Cuántos participantes son necesarios en estudios cualitativos? *Revista Cubana de Información En Ciencias de La Salud*, 28(3).

<https://acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/1138>

Villar, I., & Pinto, Y. (2019). Ética en investigación científica. *Revista Médica Hospital Hipólito Unanue de Tacna*, 12(2). <https://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/RevistaHHUT/issue/view/11>

Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la gestión por procesos, un enfoque para la implementación. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 4(7), 31–43.

Zerón, A. (2019). Beneficencia y no maleficencia. *Revista de La Asociación Dental Mexicana*, 76(6), 306–307. [https://adm.org.mx/img/Revista/2019/3 COMPLETO ADM 6-6 2019.pdf](https://adm.org.mx/img/Revista/2019/3%20COMPLETO%20ADM%206-6%202019.pdf)