Compilación de Investigaciones en Ciencias Sociales:

DIVERSIDAD CULTURAL Y CONVIVENCIA

Ciencia Latina Internacional
CID editorial
REDALAC
INDEXA
AGENCIA ISBN
Crossref

Septiembre 2023 – CID - Centro de Investigación y Desarrollo
Copyright © CID - Centro de Investigación y Desarrollo
Copyright del texto © 2023 de Autores
biblioteca.ciencialatina.org
editorial@ciencialatina.org
Atención por WhatsApp al +52 22 2690 3834

Datos Técnicos de Publicación Internacional
Título: Compilación de Investigaciones en Ciencias Sociales: **Diversidad Cultural y Convivencia** Vol. 1 Núm. 1
Editor: CID - Centro de Investigación y Desarrollo
Diseño de tapa: CID - Centro de Investigación y Desarrollo
Corrección de Estilo: CID - Centro de Investigación y Desarrollo
Formato: PDF
Páginas: 140 pág.
Tamaño: A4
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
Modo de acceso: World Wide Web
Incluir: Bibliografía
ISBN: 978-99989-64-54-9
DOI: https://doi.org/10.37811/cli_w970

1º. Edición. Año 2023. Editorial CID - Centro de Investigación y Desarrollo.

El contenido del libro y sus datos en su forma, corrección y fiabilidad son responsabilidad exclusiva de los autores. Permite la descarga de la obra y compartir siempre que los créditos se atribuyan a los autores, pero sin la posibilidad de cambiarlo de cualquier forma o utilizarlo con fines comerciales

Prohibida su reproducción por cualquier medio.

Distribución gratuita

ÍNDICE

Capítulo 1 5
Prevalencia de riesgos psicosociales en colaboradores de la empresa eSmelter SA – Minería y construcción 5
Capítulo 2 25
Hacia un turismo sostenible en Quintana Roo: Desarrollo de propuesta de mejora 25
Capítulo 3 49
Bienestar Emocional de los Colaboradores: Beneficios del Mindfulness Organizacional 49
Capítulo 4 63
Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa 63
Capítulo 5 78
Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Huarochirí, Perú. 78
Capítulo 6 100
Estudio de Caso de Satisfacción Sexual en Mujeres Durante su Primer Año de Matrimonio 100
Capítulo 7 117
Criterios de Valoración Judicial para la Declaratoria de una Denuncia como Temeraria o Maliciosa 117

Prólogo

Este prólogo presenta la Compilación de Investigaciones en Ciencias Sociales: **Diversidad Cultural y Convivencia,** formado por varios capítulos de investigación.

Destaca la colaboración de diversos autores y su dedicación a la investigación en ciencias sociales. Cada capítulo ofrece una perspectiva única sobre temas que abarcan desde la psicología social hasta la economía y la antropología.

El libro refleja la diversidad y complejidad de las ciencias sociales. Destaca la cohesión y sinergia entre los capítulos, estableciendo puentes y enriqueciendo el conocimiento colectivo. Invita a explorar los intrincados laberintos de la sociedad y a comprender sus dinámicas

Destaca la importancia de la colaboración y el aprendizaje mutuo entre los investigadores. Ofrece una visión panorámica de la realidad social, desafiando suposiciones y replanteando paradigmas. Es un homenaje a la labor de los investigadores en ciencias sociales.

Invita a reflexionar sobre la condición humana y a construir un futuro más inclusivo y equitativo. Es una invitación a ampliar nuestras miradas y comprender la diversidad de la sociedad. Destaca la necesidad de seguir explorando y construyendo un mundo mejor.

Capítulo 1

Prevalencia de riesgos psicosociales en colaboradores de la empresa eSmelter SA – Minería y construcción

Julissa Karent Muñoz Rojas
jmunioz@uncp.edu.pe
https://orcid.org/0000-0003-3320-5064
Facultad de Trabajo Social
Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP)
Huancayo-Perú.

Ricardo Walter Soto Sulca
rsoto@uncp.edu.pe
https://orcid.org/0000-0002-9936-0609
Facultad de Pedagogía y Educación
Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP)
Huancayo-Perú

Yulia Nadia Cáceres Quispe
yuliacq@uncp.edu.pe
https://orcid.org/0000-0001-5968-9912
Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central "Juan Santos Atahualpa" - Perú (UNISCJSA)
Satipo-Perú

Rosario Torres Timoteo
rotorres@uncp.edu.pe
https://orcid.org/0000-0002-8227-3752
Facultad de Ingeniería de Minas
Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP)
Huancayo-Perú

Luis Ricardo Flores-Vilcapoma
lflores@uniscjsa.edu.pe
https://orcid.org/0000-0002-2304-3076
Compañía Minera Lira SAC

Yuri Sanchez-Solis
ysanchez@uniscjsa.edu.pe
https://orcid.org/0000-0003-1300-728X

Raul Jesus Baldeon Retamozo
rbaldeon@uncp.edu.pe
https://orcid.org/0000-0003-2681-6828

Hilario Alberto Mendoza Palomino
hmendoza@mineralira.com
https://orcid.org/0009-0006-1283-0281

Resumen

En la actualidad, la seguridad y salud ocupacional han adquirido una importancia fundamental en el funcionamiento de las empresas extractivas, debido a su impacto en los procesos laborales y en la calidad de vida de los trabajadores. Los riesgos psicosociales surgen en el entorno laboral y tienen un impacto negativo en la salud física, mental y social de los colaboradores. El objetivo de esta investigación fue determinar los factores de riesgo psicosocial que prevalecen desfavorablemente en los colaboradores de eSmelter SA. El diseño metodológico fue de tipo descriptivo, no experimental y transversal. Se empleó el método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales, basado en la norma técnica de prevención N° 703. La población estuvo conformada por 129 colaboradores de todas las áreas de la empresa. Se abordaron cinco dimensiones en el estudio: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, compensación y doble presencia.

La hipótesis fue que los factores de riesgo psicosocial prevalecen desfavorablemente en los colaboradores de eSmelter SA en los sectores de minería y construcción. Los resultados muestran que, en todas las áreas estudiadas, la dimensión de exigencias psicológicas presenta un riesgo alto. Sin embargo, la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades muestra un riesgo bajo. En cuanto al apoyo social en la empresa, se observa un riesgo alto, ya que los colaboradores perciben un nivel favorable de apoyo por parte de la empresa. La dimensión de compensación presenta un nivel de riesgo alto, mientras que la dimensión de doble presencia muestra un nivel de riesgo medio. Estos hallazgos proporcionan información relevante para la gestión de riesgos psicosociales en eSmelter SA y pueden ser utilizados como base para implementar medidas preventivas y de mejora en el bienestar laboral de los colaboradores en los sectores de minería y construcción.

Palabras Clave: *riesgos, riesgos psicosociales, sector minero*

Prevalence of psychosocial risks in employees of the company eSmelter SA – Mining and construction

Abstract

Nowadays, occupational safety and health have become of paramount importance in the operations of extractive companies, given their impact on work processes and the well-being of employees. Psychosocial risks arise in the workplace and have a negative impact on the physical, mental, and social health of workers. The objective of this research was to determine the prevailing psychosocial risk factors unfavorably affecting the employees of eSmelter SA. The methodological design employed was descriptive, non-experimental, and cross-sectional. The COPSOQ method (ISTAS21, PSQCAT21) was used for assessing psychosocial risks, based on Technical Prevention Standard No. 703. The study population consisted of 129 employees from all areas of the company.

Five dimensions were addressed in the study: psychological demands, active work and skill development, social support in the company, compensation, and work-life interference. The hypothesis stated that psychosocial risk factors prevail unfavorably among the employees of eSmelter SA in the mining and construction sectors. The results indicate that the psychological demands dimension poses a high risk across all areas studied. However, the dimension of active work and skill development exhibits a low risk. Regarding social support in the company, a high risk was observed, as employees perceive a favorable level of support from the organization. The compensation dimension shows a high level of risk, while the work-life interference dimension displays a medium level of risk. These findings provide relevant information for the management of psychosocial risks in eSmelter SA and can serve as a basis for implementing preventive and improvement measures in the occupational well-being of employees in the mining and construction sectors.

Key Words: risks, psychosocial risks, mining sector.

Introducción

Debido al perfil dinámico que caracteriza a la sociedad actual, cada vez los trabajadores se encuentran expuestos a ambientes laborales que ameritan mayores esfuerzos físicos y mentales, lo que trae como consecuencia la aparición del estrés laboral, conduciendo además a absentismo, disminución de la calidad, aumento de la accidentabilidad y abandono de la organización; por lo que los riesgos psicosociales deben considerarse como un factor importante para la salud y seguridad laboral (Márquez y Zambrano, 2013).

Teniendo en cuenta las estrategias relacionas a la mejora de la productividad dentro de las empresas y para ello se brindar adecuadas condiciones a los colaboradores, dichas condiciones están relacionadas a la salud integral de los mismos vigilando así por el cuido de la salud física, psicológica y social, por lo expuesto una de las principales preocupaciones de una organización debe ser la identificación y manejo de los factores psicosociales en el trabajo, junto con los factores de riesgos físicos y riesgos psicosociales, que atentan contra la salud y seguridad de sus colaboradores o contra su patrimonio material y económico, asumiendo la responsabilidad de buscar y poner en práctica medidas que mejoren la eficiencia de sus operaciones, brindando a sus colaboradores, un ambiente laboral seguro. Los riesgos psicosociales se definen, según Moreno (2011), como un conjunto de situaciones, que ocurren en el contexto laboral, las cuales pueden tener graves consecuencias en la salud y bienestar de los colaboradores, lo que puede alterar su salud física y mental desencadenando psicopatologías

Los riesgos psicosociales, por tratarse de un tema aun poco analizado y evaluado en el sector empresarial, y dada la poca asesoría brindada desde las instancias gubernamentales y educativas, son muchos los empresarios que no han llevado a cabo, ni siquiera por primera vez, una evaluación de los factores psicosociales en sus organizaciones, por lo que desconocen cuáles son, ni la magnitud de los riesgos de este tipo a los cuales pudieran estar expuestos sus trabajadores (Márquez y Zambrano, 2013).

Los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales son diversos y se ven modulados por las características personales. Algunos de los efectos sobre el trabajador son los problemas y enfermedades cardiovasculares, depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental, dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos, trastornos médicos de diverso tipo (respiratorios, gastrointestinales, etc.) y conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social, etc.) y los efectos

sobre la organización son el absentismo laboral, rotación de personal, bajas voluntarias, descenso de la productividad e incremento de la siniestralidad (Alastruey y Gómez, 2013).

Las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, son elementos que interfieren en el normal desarrollo de la actividad organizacional, los de origen psicosocial y sus consecuencias, han adquirido importancia por la frecuencia en que aparecen implicados en las bajas laborales, causadas por problemas de salud o por accidentabilidad laboral, afectando negativamente a la productividad e incluso amenaza la permanencia de la organización en el mercado, además genera serias dificultades en el ámbito laboral, familiar y social. Según las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo y las leyes establecidas en nuestro país conforme al Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, se debe preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los colaboradores en la ejecución de sus tareas y deben ser desarrolladas en forma multidisciplinaria.

El capital de mayor importancia que forma parte de una organización, son los recursos humanos, el ambiente en el que se desempeñe laboralmente, no solo debe establecer los medios físicos ideales, también debe preocuparse por la estabilidad emocional, y salud mental, de sus integrantes, y poder afrontar los cambios que se presentan en los entornos industriales, tecnológicos, sociales, empresariales y laborales. En la actualidad, la generación de conocimiento organizacional es uno de los factores clave para el desarrollo de cualquier organización, las compañías deben realizar cambios y adaptarse a las exigencias del mercado

Aplicando lo antes mencionado, en el sector extractivo los riesgos propios de esta actividad son catalogadas como actividades de alto riesgo, por ello se hace de vital importancia crear una cultura preventiva dentro de las empresas que permita evitar los accidentes dentro de las actividades del sector minero, estos accidentes podrían terminar causando desde lesiones hasta la muerte de los trabajadores que las sufren. El colaborador es el núcleo vital de una institución; es la ventaja competitiva frente a la igualdad de productos y capitales; la persona es y será siempre la única constante en el universo de la gestión del talento humano y el desarrollo de las organizaciones.

Es por esta razón que el instrumento que se utilizará para medir los riesgos psicosociales será el ISTAS 21, se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo. El cuestionario cuenta con 38 preguntas e incluye seis apartados o dimensiones psicosociales laborales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual, entre estas dimensiones se encuentran

exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad, doble presencia y estima

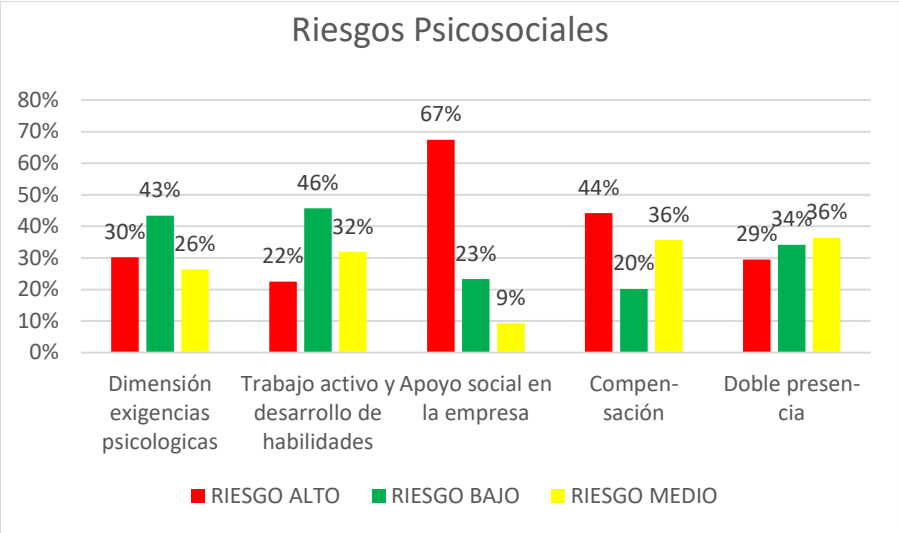
Materiales y Métodos

Es un estudio de diseño no Experimental Descriptiva, la investigación busca Determinar los factores de riesgo psicosocial que prevalecen desfavorablemente en colaboradores de la eSmelter SA – Minería y construcción. Este instrumento Cuestionario ISTAS 21 evalúa 5 dimensiones, que a su vez contienen varios subdimensiones. Cada pregunta tiene 5 opciones, con una puntuación de 0 a 4. El mayor puntaje indica un mayor riesgo. Los puntajes se expresan como porcentaje del máximo valor que es posible alcanzar. Los participantes en el estudio fueron 129 colaboradores de la empresa eSmelter SA – Minería y construcción.

Resultados

Para medir los riesgos psicosociales se utilizó el cuestionario ISTAS 21, el mismo que consta de 38 preguntas y 6 apartados o dimensiones psicosociales entre las cuales están exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad, doble presencia y estima. El cuestionario de salida que se utiliza en la organización consta de 5 dimensiones entre las que constan grado de satisfacción laboral, relaciones con sus compañeros de trabajo, relaciones con los superiores, satisfacción con la remuneración y niveles de comunicación, con calificaciones establecidas con una escala de Liker comprendidas entre excelente, bueno, regular y malo, esta encuesta de salida es importante para poder determinar las dimensiones relacionadas con los riesgos psicosociales.

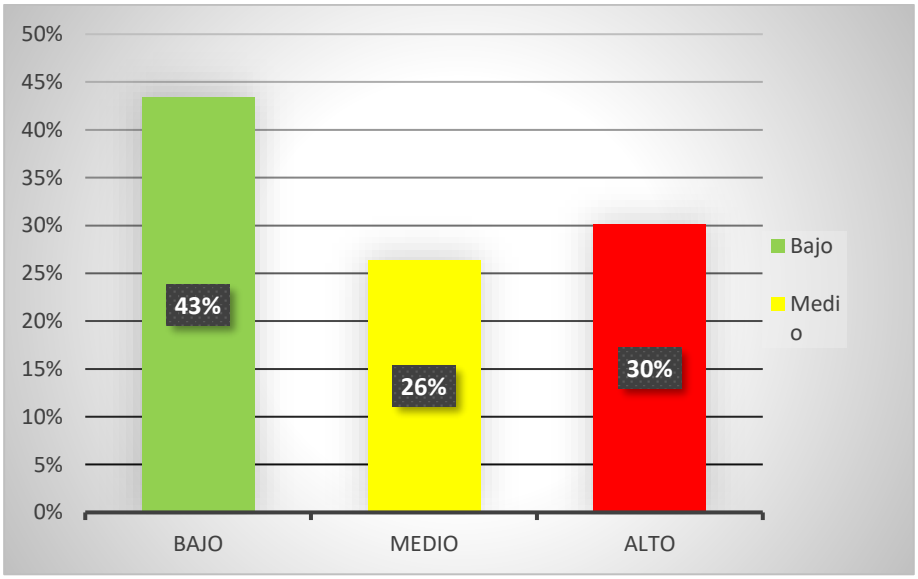
Una vez realizada la aplicación del cuestionario ISTAS 21 a la población encuestada, se hizo el análisis de cada una de las dimensiones psicosociales del cuestionario, obteniéndose los siguientes resultados:



Fuente: Encuesta aplicada a colaboradore de la empresa eSmelter – 2022

Exigencias psicológicas

Figura 1

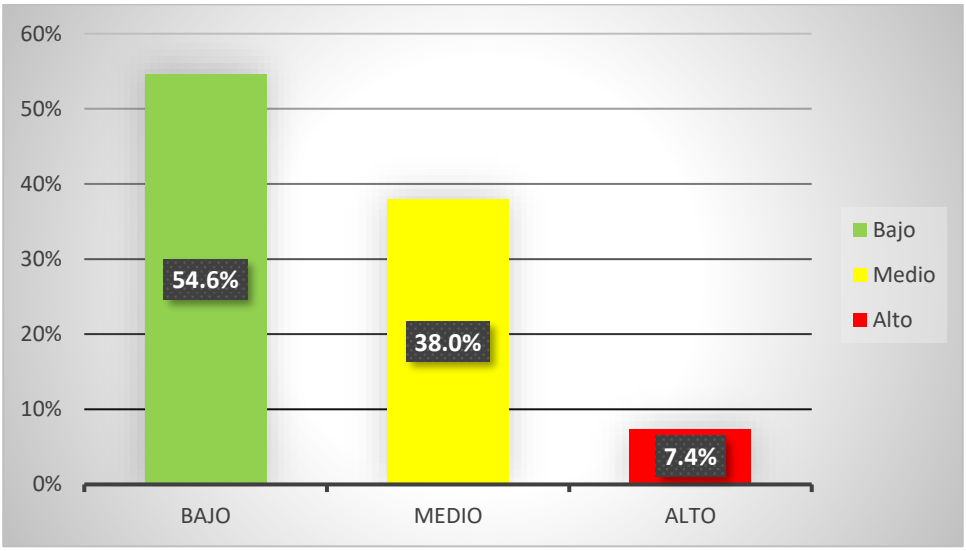


Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de la empresa eSmelter SA. 2022

El 43% de los trabajadores prevalecen un riesgo bajo en la dimensión exigencias psicológicas, el 30% de los trabajadores prevalecen un riesgo alto y el 26% de los trabajadores prevalecen un riesgo intermedio en dicha dimensión. en conclusión, deja esta categoría fuera de riesgo. Es por ello que esto nos indica que la dimensión psicológica, se encuentra en riesgo bajo, obteniendo una adecuada satisfacción labora tal como la planificación de actividades y una adecuada organización de tareas en tiempos establecidos para su realización, asimismo un buen desempeño en los colaboradores de la empresa.

En relación a la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades

Figura 2

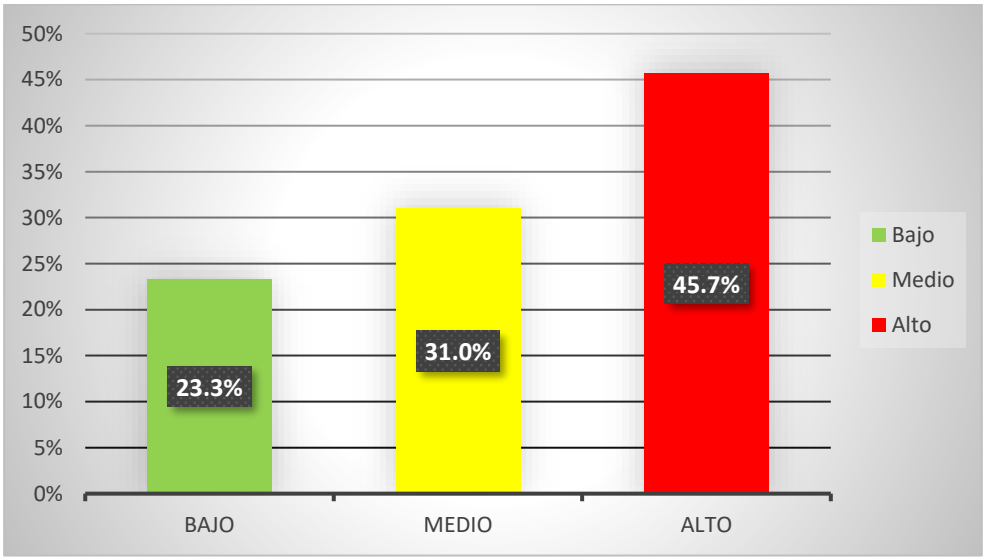


Fuente: Entrevista aplicada a colaboradores de la empresa eSmelter SA. 2022

Con respecto a la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades, esta se encuentra en un nivel de riesgo bajo, puesto que el 54.6% de los colaboradores corresponde a un color verde según la escala del semáforo, por otro lado, el color amarillo pertenece al nivel de riesgo medio, que representa un 38% de los colaboradores, dejando con color rojo con un riesgo alto sea de 7.4% de los colaboradores de la empresa lo cual, en conclusión, deja esta categoría fuera de riesgo. Entendiendo que los trabajadores participan contantemente en diversos temas de suma importancia hacia la empresa, de la misma manera en los periodos de descanso.

Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

Figura 3

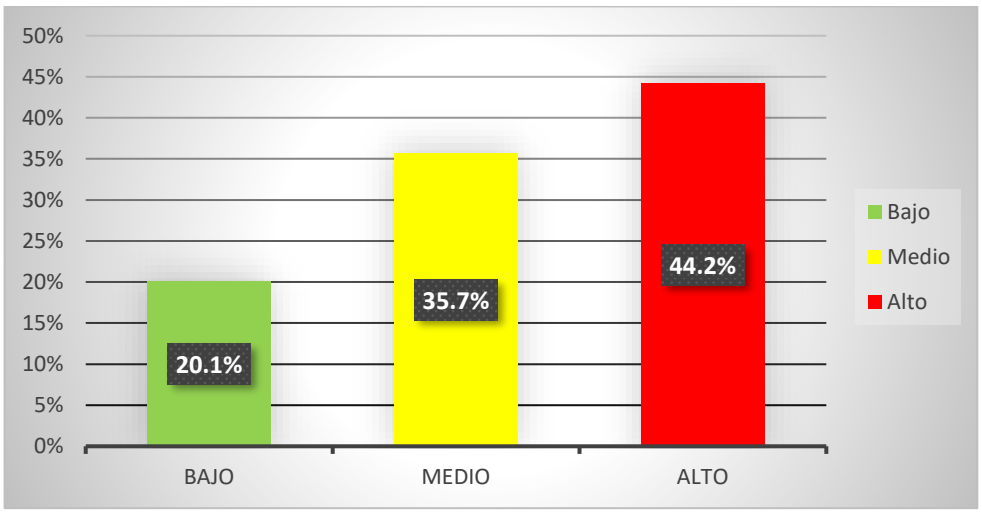


Fuente: Entrevista aplicada a colaboradores de la empresa eSmelter SA. 2022

Para la dimensión de apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo se obtiene un riesgo alto con un 45.7%, en cuanto al riesgo medio se obtiene un porcentaje de 31% sin embargo el 23.3% de los colaboradores prevalece al riesgo bajo, esta categoría queda con carácter de riesgo alto. Considerando que los colaboradores no tienen los materiales, instrumentos, entre otras cosas respectivamente para desempeñar sus funciones, lo que imposibilita un empoderamiento en los colaboradores, asimismo algunas veces los jefes en pocas oportunidades distribuyen las tareas o responsabilidades de una manera correcta.

Compensaciones

Figura 4

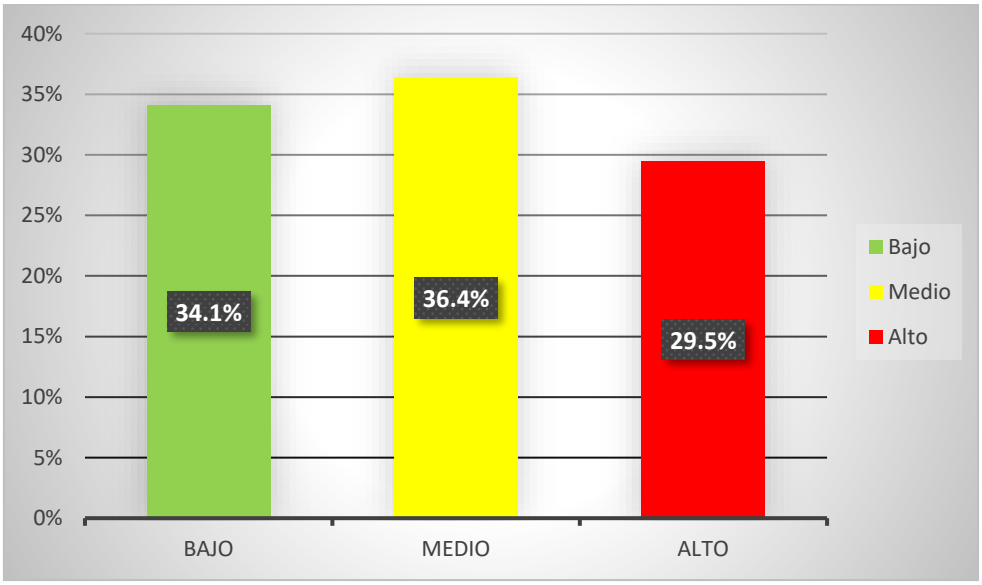


Fuente: Entrevista aplicada a colaboradores de la empresa eSmelter SA. 2022

En la dimensión de compensaciones, en esta, se obtienen porcentajes del 44.2% para el riesgo alto de color rojo, 35.7% para el nivel riesgo medio de color amarillo y 20.1% para el riesgo bajo de color verde, al igual que en las dimensiones anteriores, por lo tanto, la característica de esta dimensión corresponde a un nivel de riesgo alto, porque los colaboradores perciben estima que su trabajo no es bien recompensado

Doble presencia

Figura 5



Fuente: Entrevista aplicada a colaboradores de la empresa eSmelter SA. 2022

Con respecto a la última dimensión, la de doble presencia, se obtienen resultados de un 36.4% para el nivel de riesgo medio de color amarillo, un 34.1% para el nivel de riesgo bajo de color verde y un 29.5% para el nivel de riesgo alto de color rojo, lo que significa que, con respecto a esta dimensión, la de doble presencia, esta se encuentra dentro del rango de riesgo medio. Entendiendo que la empresa promuevo ciertos eventos laborales y con ello ordenar el tiempo en su trabajo, para que sea más productivo el trabajo y con ello mejorar la salud de los colaboradores por la doble carga que puede existir.

Discusiones

La moderna concepción de la prevención de riesgos laborales, derivada de la directiva Marco y la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, comprende la totalidad de los riesgos laborales susceptibles de causar daño en las personas, entre los que se encuentran los riesgos psicosociales, la psicosociología aplicada se puede definir como la adecuación y el ajuste entre las presiones internas y externas originadas por los denominados factores psicosociales, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo y la salud física, psíquica y social del trabajador (Cortez 2012, 611). Los riesgos laborales comprenden todas aquellas actividades que pueden llegar a causar daño a las personas, ya sean físicos, químicos, mecánicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, la prevención de riesgos psicosociales está basada en el estudio de todos aquellos factores que afectan a la persona y por consiguiente para mejorar sus condiciones biopsicosociales (Cortez 2012, 611).

La investigación tiene como objetivo determinar los factores de riesgo psicosocial que prevalecen en colaboradores de la eSmelter SA-Minería y construcción. Los resultados evidencian las dimensiones: exigencias psicológicas,trabajo activo, apoyo social, compensación y doble presencia.

En los factores psicosociales el riesgo psicosocial identificado es la sobrecarga de trabajo, ya que se muestra un alto riesgo de carga de trabajo, por ello para esta variable se sitúa en un nivel de alto riesgo de trabajo; relacionándolo con los ítems se han mostrado que existe una sobrecarga, de esta manera no permite un crecimiento y desarrollo por los colaboradores y el bienestar de las familias, por ello las emociones y sentimientos influyen en el ámbito laboral asi como dijo Locke (1976).

Es importante evidenciar el papel fundamental que tienen los supervisores para la salud psicosocial de los colaboradores, para entender que los jefes no solo deben emitir órdenes a su personal, sino que deben participar activamente, compartir y empatizar los quehaceres del trabajo; asimismo las horas de trabajo, las recompensas deben ser asumidas con responsabilidad por los colaboradores ya que los supervisores deben valorar y con ello garantizar una estabilidad psicológica y generar un crecimiento hacia la empresa para obtener un liderazgo optimo en los supervisores y cumplir con las metas propuestas por la empresa. Asi como esta en la Teoría de las Expectativas de Vrom, (1964), los colaboradores van a trabajar y se van a desempeñar con calidad si existe una satisfacción para cumplir con las metas personales que tiene.

En relación a exigencias psicológicas: El trabajo emocional (trabajo que expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que requieren contacto con usuarios, público y clientes), trabajo cognitivo (que requiere gran esfuerzo intelectual) o el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos) (Istas 2004, 15).

De esta manera se encontró que existe un riesgo bajo en el 44% de los colaboradores, demostrando que existe en mayor medida un equilibrio entre la cantidad de trabajo y el tiempo, por otro lado, se halló que existe un riesgo alto en el 30% de colaboradores. El trabajo emocional es agotador, es causa de estrés, que puede generar perdida de sueño, problemas digestivos, y en ciertos casos que cada día se vuelven más comunes el denominado síndrome de Burnout, que es el desgaste profesional, que con lleva a la persona a presentar cambios en su personalidad, estar a la defensiva, ser agresivo, tener un desgaste emocional desproporcionado, falta de motivación absoluta para realizar las tareas.

En relación al trabajo activo y posibilidades de desarrollo; se halló que los colaboradores se encuentran en un riesgo psicosocial bajo, evidenciando que dentro de la empresa tienen influencia en las actividades desarrolladas en su trabajo y las maneras de realizarlas, teniendo la posibilidad de controlar los tiempos en que las desarrolla. En lo referente a trabajo activo y posibilidades de desarrollo se manifiesta que: “El trabajo activo conduce a un mayor aprendizaje y al desarrollo de un mayor rango de estrategias de afrontamiento y participación social” (Istas 2004, 16).

Dentro de trabajo activo y posibilidades de desarrollo, los colaboradores se encuentran en un intervalo favorable dentro de esta dimensión de riesgo psicosocial, lo cual se manifiesta con la constante participación de los miembros de la organización en temas de importancia con la empresa, de la misma manera en los períodos de descanso, y como posibilidad de desarrollo se encuentra que el trabajo a realizar requiere que el colaborador tenga iniciativa, que las tareas asignadas tengan sentido y el empoderamiento de su actividad laboral. Al respecto Quintana – Abello et al. (2018), bajo el enfoque psicosocial, para la gestión del bienestar social, contempla que para lograr este bienestar social existe una capacidad para poder manejar los conflictos y poder participar en actividades propias del trabajo

La inseguridad se entiende por: “Cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago, movilidad funcional o de departamento contra la voluntad de los trabajadores y trabajadoras” (Istas 2004, 16). La situación económica que vive el país actualmente, es un factor primordial para la inestabilidad laboral, cambios de jornada de trabajo, salarios, son

factores predominantes para que los colaboradores tengan la inseguridad en su puesto de trabajo actual.

Por otro lado, en su estudio (Saldaña, Bustos, Barajas, e Ibarra, 2019) expresa que el liderazgo es un factor esencial para el éxito de cualquier organización. Sin embargo, cuando éste no está presente en el ambiente laboral, aparecen factores de riesgo psicosocial, añadido a ello, ante la ausencia de liderazgo, las necesidades comienzan a sobrepasar las capacidades de los trabajadores, provocando depresión o estrés laboral; el objetivo de la investigación es identificar la relación entre el estrés y factores de riesgo psicológicos y sociales, con el liderazgo

Inseguridad involucra a casi toda la organización, ya que está relacionado con los cambios actuales de la economía del país y de la misma manera al formar parte del mercado laboral genera una alta demanda de colaboradores para las distintas actividades a realizar, el factor económico y los bajos niveles de comunicación influyen en los porcentajes negativos de inseguridad.

En relación a apoyo social y calidad de liderazgo: “El apoyo social tiene dos dimensiones: la cantidad y la calidad de la relación social que el trabajo implica, y el grado de apoyo instrumental que recibimos en el trabajo, o sea, hasta qué punto podemos contar con que compañero y superiores nos ayuden para sacar el trabajo adelante” (Istas 2004, 15). En efecto, desde un enfoque sociológico (Cambell, 1983:1987) las condiciones para generar un bienestar en los trabajadores están proyectadas en una buena gestión de recursos para proporcionar bienes y servicios básicos que satisfagan las necesidades como mínimo primarias en el espacio de trabajo, lo cual es reforzado por Herzberg en su propuesta del factor extrínseco para generar bienestar, en este caso una buena supervisión y políticas de la empresa.

Dentro de un puesto de trabajo es importante tener los materiales correspondientes para desempeñar a cabalidad todas las funciones, esto genera en el trabajador un empoderamiento con su actividad laboral. El apoyo social está formado por el margen de autonomía que tiene el trabajador en su actividad laboral, las responsabilidades plenamente delimitadas, la información necesaria para poder llevar a cabo su actividad e inclusive si dentro de su trabajo se encuentra o no aislado de sus demás compañeros

En relación a la doble presencia: “Esta «doble jornada» laboral de la mayoría varones es en realidad una «doble presencia», pues las exigencias de ambos trabajos (el productivo y soporte económico) son asumidas cotidianamente de manera sincrónica (ambas exigencias

coexisten de forma simultánea)" (Istas 2004, 32). En cuanto a la doble presencia se encontró que existe un riesgo medio en los colaboradores, demostrando que existe un riesgo donde, el trabajo de los colaboradores es afectado por las exigencias domésticas.

Al respecto, Pozo (2018), en su investigación hallo un riesgo medio en los trabajadores de la empresa Revestisa Cia, indicando que existe una exigencia simultanea del trabajo y de la familia, y el manejo de las tareas y el tiempo que se emplea en las mismas puede ayudar o dificultar la armonizacion de ambos, para lo cual recomienda, que los empleadores comprendan la doble exigencia de los colaboradores, en mayor medida en las mujeres.

La organización del trabajo productivo (la cantidad de tiempo a disposición y de margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo) puede facilitar o dificultar la compatibilización de ambos. Precisamente por su carácter sincrónico, estas exigencias resultan difíciles de medir a través de las habituales medidas de tiempo o cargas de trabajo que siguen la lógica diacrónica propia del trabajo productivo, para explicar la salud de los trabajadores es fundamental comprender esta doble carga de trabajo.

En relación a la estima La estima incluye el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo. Según el «modelo esfuerzo-recompensa», la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud" (Istas 2004, 16).

La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo, la base de las compensaciones La compensación psicológica que recibe el colaborador es de suma importancia para su bienestar laboral y psíquico, ya que contribuye a la mejora de su autoestima y mejora sus condiciones relacionadas con el desempeño.

Esto coadyuva a que el colaborador tenga buena comunicación con sus superiores, compañeros de trabajo, que sienta el empoderamiento de sus actividades y reciba el trato adecuado cuando se alcanzan los objetivos y de la misma manera la retroalimentación correspondiente, se encuentran en una situación de mayor exposición todos los trabajadores del departamento técnico. A lo cual la Teoría del Intercambio de Blau (1968) hace hincapié porque refiere que, en una relación de este tipo, o sea, bilateral, existe una búsqueda intencionada del beneficio personal y un intercambio regulado por la norma, como la remuneración básica, por ejemplo.

Es importante hacer referencia que dentro de la Teoría Psicodinámica del Trabajo de Molinier, teoría que busca comprender qué es lo que vive el trabajador en su centro de trabajo, las situaciones y los riesgos de enfermedad, consiste en cómo lo afronta, ya sea desarrollando capacidades afectivas, cognitivas y relacionales, movilizando sus recursos individuales y el apoyo técnico y social que aporta su entorno

Se desarrolla un enfoque entre trabajo y el sufrimiento, desarrollando una relación que no siempre se da de forma lineal y que a su vez involucra la historia personal de cada trabajador, considerándose de que para la psicodinámica del trabajo no existe propiamente una psicosis originada por ciertas formas de trabajo. Asimismo, según Gollac (2013) que propone un esquema ilustrativo de la dinámica sufrimiento-saludenfermedad originada en el proceso de trabajo, debido a su contenido y organización, considera que si los trabajadores logran superar más allá del sufrimiento, eso tiene efectos beneficiosos para la salud, sin embargo en caso contrario para hacer frente al sufrimiento el trabajador construyen estrategias en una posición de defensa (individuales y colectivas); en caso que esas estrategias fracasan, ese sufrimiento predispone a una situación de vulnerabilidad para contraer una enfermedad y si es por lo contrario, y las defensas tienen éxito se genera efectos positivos para la salud.

Conclusiones

Los riesgos psicosociales se presentan en mayor o menor grado dependiendo la naturaleza de la empresa, por lo cual la importancia de su estudio y análisis, ya que se puede presentar la rotación del personal, afectar su desempeño laboral y de igual manera afecciones en la salud de los colaboradores si estos no son controlados a tiempo.

En esta investigación se buscó determinar los factores de riesgo psicosocial que prevalecen desfavorablemente en los colaboradores de la empresa eAmelter SA- Minería se comprobó que los factores de riesgo psicosocial son la inseguridad, con el tema a los horarios de trabajo, salarios, etc y esto desfavorece a la salud; asimismo no reciben un apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo y por ello no existe un buen desempeño en el trabajo.

Considerando cada una de las áreas a la cual se realizó la investigación como minado superficie, superficie y interior mina. En cada una de ellas la dimensión exigencias psicológicas se identificó que el riesgo es alto, la dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades presenta un riesgo bajo para cada una de las áreas, la dimensión Apoyo social en la empresa presenta un riesgo alto, porque en todas las áreas siente el apoyo por la empresa siendo algo favorable, la dimensión Compensación muestra un nivel de riesgo alto y por último dimensión Doble presencia presenta un nivel de riesgo medio.

Para cada una de las dimensiones se puede considerar que existe un alto esfuerzo y exigencias emocionales, no existe muchos tipos de riesgos y las personas pueden desarrollarse libremente, no existe un buen liderazgo en la empresa y con ello tienen dificultad en el trabajo, la empresa no tiene recompensas por el trabajo realizado y la empresa tiene cierta comprensión por las responsabilidades simultáneas por las actividades de los trabajadores

Se identificó que existen diferencias entre las condiciones de los factores de riesgo psicosocial según el sexo, grado de instrucción y área de trabajo para los factores de exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, doble presencia, compensación, asimismo no existen diferencias entre las condiciones de los factores de apoyo social y calidad de liderazgo.

La investigación realizada presenta el plan para mitigar los riesgos psicosociales en la empresa eAmelter SA- Minería, se realizará con el seguimiento correspondiente de los profesionales encargados y con ello facilitar las diferentes medidas correctivas, asimismo es importante sobre la responsabilidad de toda organización, que los ambientes sean adecuados

y saludables, para una buena condición de salud hacia los colaboradores y con ello generar un buen desempeño de sus actividades y tareas para la productividad de la empresa.

Agradecimientos.

Expresamos nuestros agradecimientos a las personas que han contribuido con la investigación: estudiantes de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Centro del Perú, como también a los colaboradores de la empresa eSmelter SA – Minería y construcción

Conflictos de Interés.

No existen conflictos de interés

Referencias Bibliográficas:

Rivera, L. (2021). *Prevalencia de riesgos psicosociales en los trabajadores de la unidad Minera Chungar.* Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8801/4/IV_FCE_309_TE_Rivera_Gonzales_2021.pdf

Alvites, C. (2019). *Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa.* Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S230779992019000300006&script=sci_arttext

Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Revista Prolegómenos Derechos y Valores, 20(40), 159-172. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano.* Mc Graw Hill educación.

Centro de Prevención de Riesgo del Trabajo, Essalud (2015). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Recuperado de: http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm

Figueroa, C., Castillo, S., Carranza, F., Cerezo, B., & Montenegro, C. (2021). *Riesgos psicosociales ante la amenaza infecciosa en personal de enfermería en un centro de salud de Ecuador 2020.* Obtenido de http://iaes.edu.ve/iaespro/ojs/index.php/bmsa/article/view/202

Gonzales, I., & Villagomez, J. (2021). *Factoreds de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores de la contratista minera Robocon-Tambomayo.* Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13057/PSgocij_viqujm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hacha, F., & Quispe, R. (2021). *"Efecto en la Calidad de Vida Laboral a Causa del Análisis y Control de los Riesgos Psicosociales de los conductores de la Empresa Minera Maquinaria y Servicios Alto Huarca S.A.".* Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5632/F.Hacha_R.Quispe_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jaramillo, F. (2018). *Los riesgos psicosociales en el Derecho del Trabajo.* Obtenido de https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/lawreview/article/view/1219/1233

Jimenez, C., Orozco, M., & Caliz, N. (2017). *Actores de riesgos psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia.* Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-42262017000100004

Julio, N. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajoo: una contribución a su estudio. *Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET*

María, H. (2017). *Hacia un enfoque ampliado de los riesgos laborales en Argentina: el estudio de los riesgos psicosociales y su incidencia en el sector público.* Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/98205

Palmer, A. (2018). *Evidencias de validez de la bateria de evaluación de factores de riesgo psicosocial laboral en trabajadores de una contratiste minera de Pasco.*

Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11325/palmer_lc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saldaña, C., Bustos, R., Barajas, A., & Ibarra, G. (2019). *Liderazgo y riesgo psicosocial en instituciones de educación superior en México.* Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/290/29062051015/29062051015.pdf

Ticona, M., & Aguila, J. (2019). *"Reducción del índice de accidentabilidad a través del programa de comportamiento seguro en relación con los factores de riesgos psicosociales en Minera Chalhuane S.A.C., año 2017".* Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2657/Milagros%20Ticona_Jean%20del%20Aguila_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toyama, J. y Salvador, A. (2009). Reflexiones sobre el debido ejercicio de derechos en contextos de conflicto socioambiental minero. Círculo de Derecho Administrativo.

Universidad Cesar Vallejo. (2018, 12 21). "Factores de riesgos psicosociales y clima organizacional en una empresa minera de la Región Junín". *Google Académico*, 55.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50864/B_Hern%c3%a1ndez_CCA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Universidad Nacional del Centro del Perú. (2017). FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y RENDIMIENTO LABORAL DE AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA PROSEGURIDAD S.A., PROVINCIA DE HUANCAYO JUNÍN. 135.

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4620/Espiritu%20Quispe.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Capítulo 2

Hacia un turismo sostenible en Quintana Roo: Desarrollo de propuesta de mejora

Cesaire Chiatchoua
cchiatchoua@ipn.mx
https://orcid.org/0000-0001-8915-7562

Rita Avila Romero
riavilar@ipn.mx
https://orcid.org/0000-0002-4214-8105
Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Economía, México

Resumen

El objetivo de esta investigación es resaltar la evolución del turismo en Quintana Roo en el periodo 2015-2020 mediante el uso de fuentes secundarias con la finalidad de proponer mejoras para una visión del desarrollo sostenible para 2030. El estudio tiene un enfoque cualitativo y se parte de un método de recolección de datos secundarios. Los resultados muestran que el turismo tiene un impacto en el Desarrollo Sostenible en Quintana Roo de 2015 a 2020, porque insta a una recuperación responsable para el sector turístico, que se cimente sobre la sostenibilidad para reconstruirse mejor. Finalmente, el conjunto de diferentes órganos colegiados, organismos nacionales, internacionales, sector público, privado avanza a una estrategia vinculando el medio ambiente con el turismo y así posicionar a México como un destino sostenible.

Palabras clave: *Actividades económicas, Medioambiente, Gobierno, Programas, Viaje.*

Towards a sustainable tourism in Quintana Roo: development of a proposal for improvement

Abstract

The objective of this research is to highlight the evolution of tourism in Quintana Roo in the period 2015-2020 through the use of secondary sources in order to propose improvements for a vision of sustainable development for 2030. The study has a qualitative approach, a secondary data collection method is used. The results show that tourism has an impact on Sustainable Development in Quintana Roo from 2015 to 2020, because it encourages a responsible recovery for the tourism sector, which is based on sustainability to rebuild better. Finally, the set of different collegiate bodies, national and international organizations, public and private sectors advances to a strategy linking the environment with tourism and thus position Mexico as a sustainable destination.

Keywords: Economic activities, Environment, Government, Programs, Travel.

Introducción

El turismo es una de las actividades económicas más importantes a nivel global, existen programas de turismo, historia de la implementación de nuevos modelos para la sostenibilidad tomando como ejemplo otros países que son potencias y poder adaptarlo en el país, Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible por parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para la implementación a nivel mundial y por supuesto en México. Para Morillo Moreno (2011) la actividad turista, puede ayudar a los pueblos a salir de la pobreza y a construir mejores vidas, tiene potencial para promover el crecimiento económico y la inversión a nivel local, lo cual a su vez se traduce en oportunidades de empleo, distribución de rentas y en impulso de otras actividades como la agricultura, pesca y artesanía en las localidades receptoras.

En el marco del desarrollo sostenible, muchos países y entidades que tienen vocación turística como México (Benseny, 2007) han desarrollado modelos para la sostenibilidad de su turismo. Para Bertoni (2008) la aplicación de los principios de la sostenibilidad al turismo es una referencia esencial en los procesos de desarrollo y promoción de los destinos potenciales y de reestructuración de los destinos. Además, contribuye de manera sustancial al desarrollo de muchos lugares que anteriormente eran sólo pequeñas poblaciones rurales, costeras o lugares desolados, pero que a la par tenían un potencial turístico.

Lo anterior muestra que el turismo sostenible es según Murcia García; Ramírez Casallas; Valderrama Rivero y Morales Valderrama (2017) un concepto que empieza a generar interés desde la perspectiva de crecimiento y desarrollo económico, manteniendo el equilibrio entre producción, recursos y naturaleza. Lo anterior implica que la actividad turística desde lo sostenible no busca solamente los beneficios económicos (como se espera tradicionalmente) sino que también se preocupa de la buena explotación de los recursos con la finalidad de no dañar la naturaleza proveedora de dichos recursos.

El objetivo de esta investigación es resaltar la evolución del turismo en Quintana Roo en el periodo 2015-2020 mediante el uso de fuentes secundarias con la finalidad de proponer mejoras para una visión del desarrollo sostenible para 2030. Para lograr lo planteado, se divide como sigue este trabajo. Después de la introducción, la primera parte analiza la teoría del desarrollo territorial como esencial para el desarrollo de las entidades. La segunda parte presenta el panorama del turismo en México y en Quintana Roo. La tercera parte plantea la metodología de esta investigación. La cuarta parte muestra los resultados de esta

investigación así que el análisis de las propuestas de mejoras. Finalmente, se presentan las conclusiones de esta investigación.

Teoría del Desarrollo Territorial

Es el conjunto de la implementación de políticas económicas, sociales y estrategias ambientales, basadas en el desarrollo regional enfocado al bienestar, convivencia y calidad de vida para todos los habitantes de una localidad determinada de acuerdo con Orozco Alvarado y Núñez Martínez (2013). Se requiere mayor competitividad por parte de las empresas turísticas como vía para que en las condiciones actuales de crisis, que se prevé regirá en los próximos años, la actividad conserve su dinamismo según el decreto de la ley general de Turismo de México.

La competitividad difícilmente puede lograrse en una actividad económica que no esté inmersa en un proceso de mejora continua, el cual tienda a elevar la calidad de sus productos y servicios, y el sector turístico no será la excepción. En este esquema los protagonistas del desarrollo deben ser, además de las empresas, las comunidades locales mediante una acción sinérgica con los gobiernos y la iniciativa privada, propiciando que el turismo sea una opción viable de desarrollo sustentable.

Según la Secretaria de Turismo (2001) el turismo es una actividad compleja, ya que la satisfacción de las necesidades y deseos de los viajeros supone la integración de una diversa gama de bienes y servicios públicos y privados, razón por la que se le ha calificado como una actividad transversal, por lo que es necesario conducir el desarrollo turístico nacional, mediante actividades de planeación, impulso al desarrollo de la oferta, apoyo a la operación de los servicios turísticos y promoción, articulando las acciones de diferentes instancias y órdenes de gobierno. Esto se refiere a la transversalidad en la actividad turística, necesaria ante la cantidad de factores externos que se presentan en el funcionamiento del sistema turístico que, aunque su desempeño se materializa fundamentalmente en la esfera de acción de las empresas privadas, su funcionamiento efectivo depende en buena medida de las Intervenciones públicas.

Evolución del Turismo en México

El turismo es una actividad prospera para México, participa en el desarrollo y crecimiento económico. Para Benseny (2007), México es uno de los líderes del turismo internacional receptivo, con más de veinte millones de turistas ingresados por año a partir de

los inicios del siglo XXI. Esta posición de privilegio se fundamenta en una variada oferta de productos turísticos, desde el clásico turismo de sol y playa, el turismo arqueológico; el turismo cultural, el turismo alternativo, el turismo de compras, o bien el turismo de cruceros. De lo anterior, se puede decir que el turismo ha demostrado ser una actividad económica con alto grado de sensibilidad, la pandemia actual lo ha ratificado de acuerdo con Félix., Zepeda y Villafuerte (2021).

En varios países el turismo está considerado como la principal industria exportadora, también representa la mayor fuente de divisas para un tercio de las economías en desarrollo y para la mitad de los países considerados menos desarrollados. Para *Pastor Marín y Ferreyra Acosta* (2 junio, 2020) en México, el turismo representa la tercera industria en exportaciones, detrás del petróleo y la industria de productos químicos; genera alrededor del 10 % de PIB global, produce 1 de cada 11 empleos y representa 7 % de las exportaciones globales y hasta el 29% de exportaciones específicamente en el sector servicios.

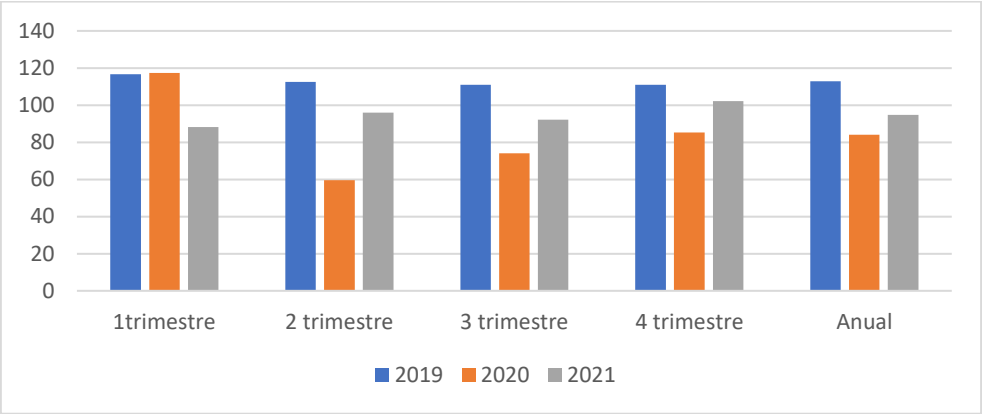
Según García; Carranco; y Martínez (2009) la actividad turística cuenta con la capacidad suficiente para reducir los niveles de pobreza en países en vías de desarrollo, permite la promoción del crecimiento no sólo directa, sino también indirectamente (Restrepo., Marulanda y Arango, 2021). Adicionalmente, estimula el crecimiento de otros sectores como el transporte, la alimentación y otros. También, el turismo aumenta el ingreso doméstico y la demanda efectiva con una mayor generación de empleos formales e informales, principalmente en zonas rurales. Por lo anterior, el turismo se encuentra ampliamente ligado a las políticas de desarrollo de los países.

De manera específica, la OMT (2020a) anunció que el año 2019 tuvo un fuerte crecimiento para el turismo internacional, aunque más lento en comparación con las tasas excepcionales de 2017 (+ 7 %) y 2018 (+ 6 %). Durante varios años el turismo experimentó un continuo crecimiento a nivel mundial. A finales de 2019, apareció la pandemia COVID-19 en China y rápidamente se propagó a nivel mundial afectando las actividades económicas, entre ellas el turismo, por las restricciones en los viajes, cancelaciones de reservas y controles en aeropuertos como medidas de contención de la pandemia citada. También la crisis pandémica afectó la salud de las personas.

De acuerdo con la OMT (2020b), el turismo en 2019 representó el 24% de las exportaciones mundiales de servicios. Entre enero y abril de 2020 el número de turistas internacionales a nivel mundial disminuyó un 44% en comparación con el mismo período de

2019. Para el año completo, las proyecciones indican una reducción de entre un 58% y un 78%, dependiendo de la evolución de la pandemia y del ritmo de relajamiento de las restricciones de viaje. En México, La reducción en las llegadas de residentes en el país a cuartos de hotel en 44 destinos fue de 55.3%, una merma de 32.2 millones de turistas con respecto a 2019.

Gráfica 1: Producto interno bruto turístico 2019-2021



Fuente: Elaboración propia con base en indicadores trimestrales de la actividad turística, 2022

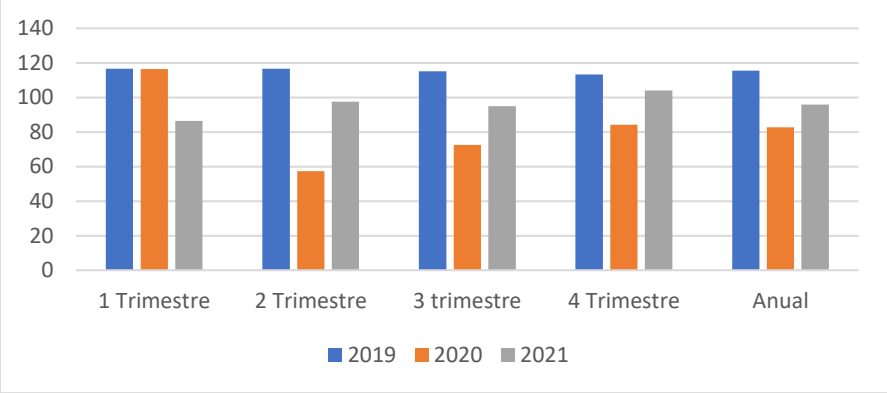
La gráfica 1 muestra la evolución de la actividad turística en México entre 2019 y 2021, se observa una caída en 2020 comparado con el año anterior debido a las restricciones en los viajes, cancelaciones de reservas y controles en aeropuertos como medidas de contención para frenar el ritmo de los contagios de la pandemia COVID-19. Para Mojica Carrillo., Rodríguez Herrera., Maldonado Guzmán y Marín Aguilar (2021) las empresas turísticas enfrentan un panorama de incertidumbre que se agravó a partir de marzo del 2020 por la pandemia COVID-19, siendo uno de los sectores más afectados a nivel mundial y en México.

Según el Banco de México (2021) la pandemia de COVID-19 y las medidas de contención implementadas por las autoridades han impactado de forma considerable la actividad económica y el empleo. El grado de afectación y recuperación es heterogéneo entre los sectores de actividad, lo que ha influido en el desempeño económico regional. Una de las actividades económicas que registró efectos negativos de mayor magnitud y que han tendido a ser más duraderos, es el turismo.

En 2021, se observa una recuperación. De acuerdo con Munguía (2022) en el segundo año de la pandemia del coronavirus, el ingreso de turistas internacionales hacia México se mantuvo 29 por ciento por debajo de los niveles alcanzados en 2019, pero con una notable recuperación de 31 por ciento con respecto al 2020. La derrama económica que dejaron los

viajeros foráneos fue de 18 mil 517 MDD el año pasado, una baja de 17.2% respecto al 2019, pero 87.8% más alta que en 2020.

Gráfica 2: Consumo turístico interior 2019, 2020 y 2021



Fuente: Elaboración propia con base en indicadores trimestrales de la actividad turística, 2022

La gráfica 2 muestra el consumo turístico entre 2019, 2020 y 2021. La tendencia es muy similar a la gráfica anterior sobre el PIB turístico. Se observa una disminución durante el año 2020. Según Statista Research Department (2021) en 2020, la Ciudad de México fue el destino con el mayor número de pernoctas locales en México, con más de 4,2 millones de turistas residentes por noche. Ese año, se estima que el valor del consumo turístico interno en el país fue igual a 1,93 billones de pesos mexicanos. Esto representa una disminución del 26,3% en relación a 2019. Para 2021, Munguía (2022) señala que la derrama económica que dejaron los viajeros foráneos fue de 18 mil 517 MDD el año pasado, una baja de 17.2% respecto al 2019, pero 87.8% más alta que en 2020.

Lo anterior muestra que El sector turístico a nivel global se ha convertido en un ente por demás vulnerable, ante la pandemia provocada por el COVID-19, debido a la proximidad que requiere esta actividad económica. Ello invita a repensar la forma en cómo se ha gestionado el turismo desde hace cinco décadas de acuerdo con Palafox-Muñoz, y Rubí-González (2020).

III El turismo sostenible en el Estado de Quintana Roo

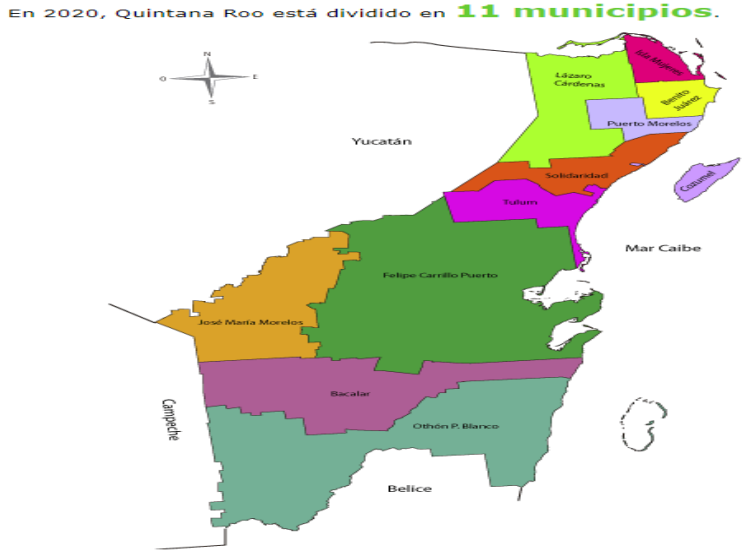
El concepto de desarrollo sostenible explica el enlace integral e inevitable entre el sistema natural y el desarrollo. Se refiere a un repetitivo proceso de cambio en el cual la explotación de los recursos naturales, la dirección de la inversión y del progreso científico y tecnológico, junto con el cambio institucional, permita satisfacer las necesidades sociales presentes y futuras. Este concepto no se refiere a un estado estacionario y armonioso, sino a un proceso con condiciones cambiantes según Cardoso Jiménez (2006, pp. 5-21). Lo interesante en este concepto es que la explotación actual debe pensar en lo que puede pasar

años más adelante. Es un concepto que se preocupa tanto de los recursos explotados como del entorno (medioambiente) de dichos recursos.

Por lo tanto, el turismo sostenible de acuerdo con la Organización mundial del Turismo (OMT, 2022) debe dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural. Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

Según Datatur (2022) el Estado de Quintana Roo tiene una población de 1,505,785 habitantes (junio, 2015), el Porcentaje territorial: 2.2% del territorio del país, el Número de hoteles es de 1,067, número de habitaciones 100,986 y 3 Pueblos Mágicos.

Imagen 1: Mapa Quintana Roo



Fuente: Tomado de

Se localiza en la porción oriental de la Península de Yucatán con 900 km de costa, colinda con el Estado de Yucatán y el Golfo de México; al sur con la bahía de Chetumal y al oeste con Campeche y Yucatán, el único Estado con el que se encuentra el Mar Caribe y con doble frontera internacional, colinda con Belice y Guatemala. Según el Plan Maestro 2030 de Turismo Sustentable (2021) El Estado de Quintana Roo cuenta con 11 municipios, 15.1

millones de turistas y 7.2 millones de cruceristas en 2019, también, 67% de la población se encuentra económicamente activa habiendo 49.9% de los pobladores son mujeres y 50.1% son hombres. Además, el Estado es el décimo lugar de acuerdo con el índice de competitividad estatal del IMCO, pero 22 en el subíndice de manejo sustentable del medio ambiente. Finalmente, tiene más de 15, millones 440 dólares de derrama económica.

Entre enero y octubre 2021 se registra una llegada de 10 millones 651 mil turistas internacionales vía aérea. 4 millones 370 mil turistas más respecto al mismo periodo del 2020. Esto es un incremento del 69.6%. De los más de 10 millones de turistas, más de 8 millones son del país vecino del norte, los Estados Unidos.

Con respecto a las Exportaciones Totales en el Estado de Quintana Roo, la tasa de crecimiento para los periodos 2009, 2014 y 2019. Los datos se encuentran en la tabla

Tabla 1: Exportación de personal ocupado de Quintana Roo.

Personal Ocupado Total		
Periodo	**Exportaciones totales (personas)**	**Tasa de crecimiento**
2009	86,956	----
2014	104,214	0.001%
2019	163,081	0.002%

Fuente: Elaboración propia con base en INEGI, 2022.

Para el año 2009 las Exportaciones Totales del Personal Ocupado Total fueron de 86,956 personas, 6 de los 19 sectores económicos tuvieron capacidad de exportación, los más importantes fueron 72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas y 71 Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos. Para el periodo 2009-2014 el crecimiento de las exportaciones fue de 0.001%, estas fueron de 104,214 personas, se concentraron en 5 de los 19 sectores económicos, los más importantes para este periodo fueron 72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas y 71 Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos. Durante el periodo 2014-2019 las exportaciones totales continuaron creciendo con un 0.002%, sus exportaciones totales para este periodo fueron de 163,081 personas, la concentración de estas exportaciones se dio en 4 de los 19 sectores, los más importantes fueron 72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas y 71 Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos (Véase tabla 1).

Tabla 2: Exportación de Valor Agregado Censal Bruto en Quintana Roo

Valor Agregado Censal Bruto		
Periodo	**Exportaciones totales (millones de pesos a precios constantes)**	**Tasa de crecimiento**
2009	38,799.99	----
2014	32,988.80	0.002%
2019	69,670.73	0.006%

Fuente: Elaboración propia con base en INEGI, 2022.

Para el año 2009 las exportaciones totales del Valor Agregado Censal Bruto fueron de 38,799.99 millones de pesos, 10 de los 19 sectores económicos tuvieron capacidad de exportación, los más importantes fueron 72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas y 71 Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos. Durante el periodo 2009-2014 se mostró un crecimiento de 0.002%, las exportaciones fueron de 32,988.80 millones de pesos, estas exportaciones se concentraron en 12 de los 19 sectores económicos, los más importantes para este periodo fueron 72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas y 71 Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos. De 2014-2019 las exportaciones totales continuaron creciendo con un 0.006%, sus exportaciones totales para este periodo fueron de 69,670.73 millones de pesos, la concentración de estas exportaciones se dio en 7 de los 19 sectores, los más importantes fueron 71 Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos y 72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas (Véase tabla 2).

Finalmente, las estimaciones de las exportaciones totales para el Estado de Quintana Roo con referencia al Personal Ocupada muestran una tendencia al alza, aunque el crecimiento porcentual sea diminuto, durante los tres periodos los sectores con capacidad de exportación fueron los mismo (72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas y 71 Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos). Para el Valor Agregado Censal Bruto también se mostró un crecimiento durante los dos periodos, el más alto fue en el periodo 2014-2019, los sectores más importantes con capacidad de información fueron los mismos para los tres periodos. Se observó que el Valor Agregado Censal Bruto tuvo un mayor crecimiento en comparación con el Personal Ocupado Total.

Metodología

El estudio tiene un enfoque cualitativo; Para descubrir y dar respuesta a la pregunta de investigación, se parte de un método de recolección de datos. Estos últimos tendrán carácter documental, apoyándose en fuentes secundarias, es decir, en documentos de cualquier tipo como bibliográficos y hemerográficos; la primera se basa en la consulta de libros y la segunda en artículos o ensayos en revistas y periódicos. Además, el presente trabajo se basa en un diseño no experimental, se analiza el fenómeno observado dentro de su medio natural. En este caso el fenómeno es es resaltar la evolución del turismo en Quintana Roo en el periodo 2015-2020 mediante el uso de fuentes secundarias con la finalidad de proponer mejoras para una visión del desarrollo sostenible para 2030. No se contrastan hipótesis.

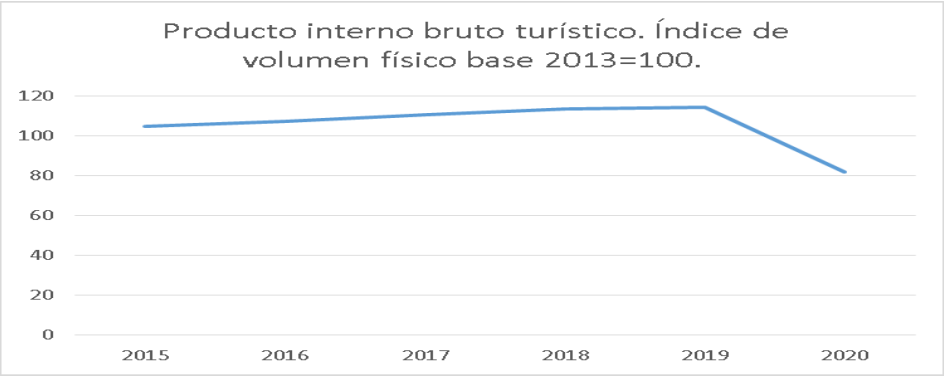
Resultados de la evolución del turismo en México y Quintana Roo

En este apartado se presentan los resultados de INEGI sobre las actividades turísticas en el Estado de Quintana Roo. índice de volumen físico de las actividades industriales, Participación Porcentual del Turismo en el PIB, Participación Porcentual del Quintana Roo en el PIB Turístico, Captación de Turistas de 2009 a 2019, Afluencia de turistas, Derrama Económica por Turismo en Quintana Roo y Gasto Promedio de un Turista en Quintana Roo.

El cálculo del índice de volumen físico de las actividades industriales, según el origen de las mismas, consiste en elaborar índices mensuales de volumen de la producción real para cada una de las clases que cuentan con información de cantidades producidas, valores de producción y precios a nivel de producto.” (INEGI, 2021). Por lo que tenemos que este indicador nos muestra lo producido en millones de pesos lo que se ha generado gracias a la intervención de la población obrera, y el valor agregado que estos han generado a lo largo del tiempo. Lo que nos permite mostrar en la ilustración 10 que de 2015 a 2019 se tenía un incremento sostenido que empezaba a desacelerarse entre 2018 y 2019 (Véase gráfica 3).

Gráfica 3

Índice de Volumen Físico del PIB Turístico 2015-2020 en México



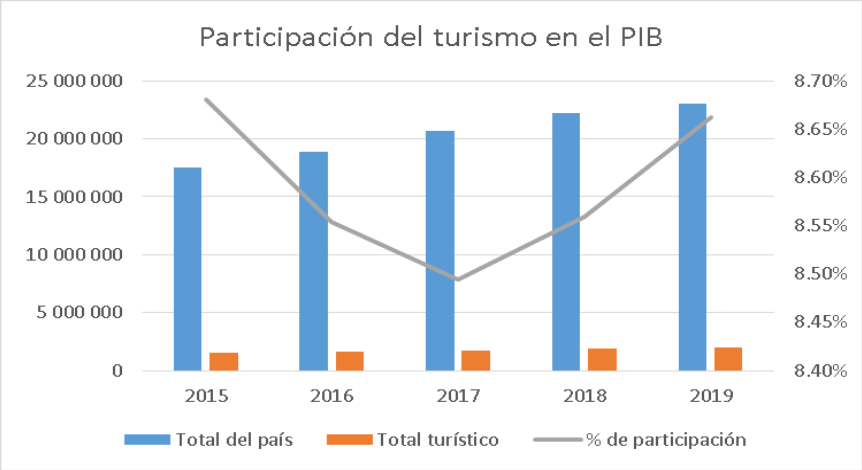
Fuente: Elaboración propia con base en INEGI, 2022

Esto se puede deber a que los niveles de inversión en materia de turismo estaban en un constate incremento y estas empresas de servicios turísticos fueran produciendo mayor valor agregado conforme se incrementaba la cantidad de personal ocupado. Algunas zonas en México fueron integrándose como destinos turísticos, caso como el de los pueblos mágicos, nuevas atracciones eco turísticas, establecimiento de nuevas cadenas hoteleras, aperturas de nuevos sitios arqueológicos y culturales, entre otra cantidad de actividades que pudieran ir incrementando el nivel de personal ocupado necesario para la realización de las actividades.

Pero ante la llegada del virus SARS-Cov2 que produce la enfermedad denominada COVID 19, hizo que miles de empresas pertenecientes al sector turístico tuvieran que abandonar muchos espacios y reducir su planta laboral, lo que hizo que descendiera el índice drásticamente a niveles previos a 2015. Esto es una grave afectación al sector, y en particular, al personal ocupado, pues vemos que en entidades federativas como es Quintana Roo, que su grado de especialización y el índice de localización de las actividades económicas está concentrada en los sectores pertenecientes a los servicios de esparcimiento y alojamiento (sectores 71 y 72). El que este índice haya caído a 81.70 millones de pesos a precios de 2013, corresponde a que las empresas no pudieron producir lo suficiente porque no había turismo. La implementación de la cuarentena y las restricciones a la movilidad produjeron que millones de turistas no asistieran como comúnmente se tiene registro, provocando que lo producido por las empresas se mucho menor.

Gráfica 4

Participación Porcentual del Turismo en el PIB. 2015-2019



Fuente: Elaboración propia con base en INEGI, 2022

Sin embargo, aún podemos constatar que el sector turístico en México, anterior a la pandemia tenía un crecimiento importante. En la gráfica 4 podemos apreciar la participación del turismo en el PIB nacional correspondía a 8.68%. La cifra más alta de la que se tiene registro en el periodo de tiempo seleccionado. Mientras que la cifra más baja de la participación del turismo en el PIB nacional fue en 2017, con solo 1,760,184 de pesos registrados, lo que da un total de 8.49% de aportación al PIB nacional.

Para el año 2019 se tiene registros parecidos a 2015, con solo 0.02% de variación porcentual, pues se llegó a la cifra de 1,993,315 de pesos, con un porcentaje de participación de 8.66% dentro del PIB nacional.

Tabla 3: Participación Porcentual del Quintana Roo en el PIB Turístico

	Millones de pesos a precios corrientes			
	Total del país	Total turístico	Total Quintana Roo	% P. Quintana Roo
2015	17,499,014.26	1,519,048.30	44,175.61	2.91%
2019	23,012,426.15	1,993,314.82	106,487.60	5.34%

Fuente: Elaboración propia con base en INEGI, 2022

En la tabla 3, vemos que la entidad federativa aporta un 2.91% del total del PIB Turístico en 2015, mientras que en 2019 esa cifra se incrementó al doble, pasando de 44,175.61 millones de pesos a 106,487.60 millones de pesos, correspondiendo a un porcentaje de 5.34%.

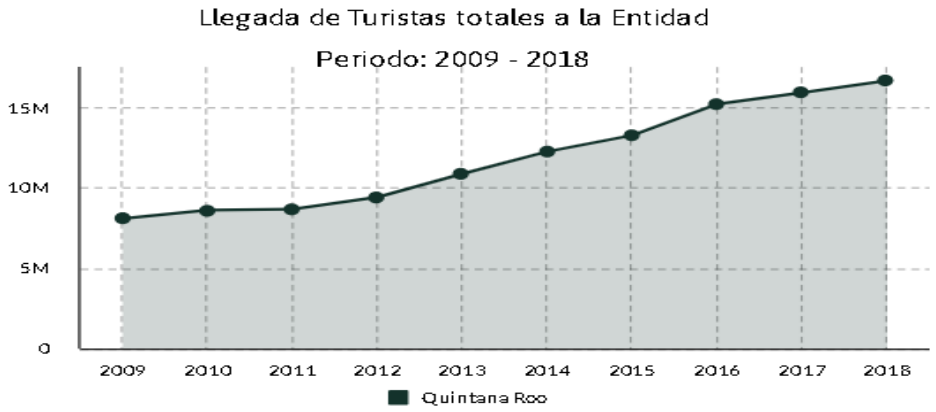
Así, podemos comentar que Quintana Roo, se ha vuelto en un periodo de 5 años en una potencia turística dentro de la República Mexicana. Solo por detrás de CDMX, el estado de Quintana Roo es la región que más turistas capta a lo largo del tiempo y por ende, la fuerza

laboral ha ido en incremento al igual que la inversión en los centros turísticos de Quintana Roo.

Simplemente debemos revisar que en los años posteriores a 2015 la capacidad de atracción de turistas extranjeros en Quintana Roo era ya muy alta que la captación de turistas nacionales. Esto hizo que en algunas playas del estado en los municipios más turísticos hay precios en moneda internacional, en vez, de moneda nacional. Esto de manejar una variación en los precios de los productos es de gran atractivo para los turistas extranjeros, que ven una ventaja en llegar con divisas, dados los precios bajos en productos que comúnmente en sus países de origen son muy caros.

Gráfica 5

Captación de Turistas de 2009 a 2019



Fuente: Elaboración propia con base en INEGI, 2022

Con respecto a la afluencia de turistas, lo más relevante para que el PIB turístico de Quintana Roo se mantenga en niveles relevantes en comparación a otras entidades nacionales. Fueron las regiones de Cancún (+4.1%), Cozumel (+0.2%), Chetumal (+3.6%), Isla Mujeres (+35.4%) y la Rivera Maya (+4.9%).

Tabla 4: Afluencia de turistas de 2018 a 2019 en Quintana Roo

Destino	Enero-Diciembre		Diferencia %
	2018	2019	
Cancún	5,770,588	6,006,822	4.1%
Cozumel	939,536	941,628	0.2%
Chetumal	660,699	684,348	3.6%
Islas Mujeres	697,536	944,477	35.4%
Riviera Maya	6,211,454	6,516,108	4.9%
Estado	**14,279,813**	**15,093,383**	5.7%

Fuente: Elaboración propia con base en INEGI, 2022

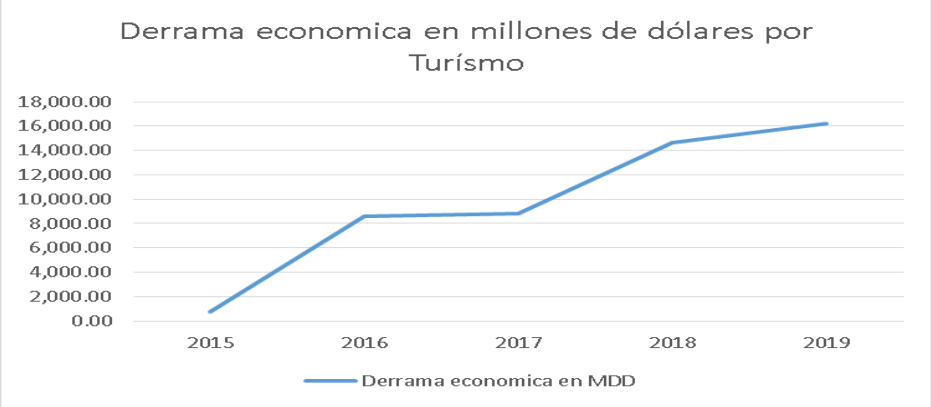
Estas alzas importantes en materia de afluencia de personas, hacen que la derrama económica en el estado de Quintana Roo sea sumamente importante.

Con respecto a la derrama Económica por Turismo en Quintana Roo (véase gráfica 6), en 2015, la región canalizó en transacciones un aproximado de 751 millones de dólares y mantuvo un crecimiento exponencial al pasar a 8,602.48 millones de dólares en 2016. Esto puede deberse a los programas en materia turística que el gobierno de México propicio con el programa "Visit México" en donde las principales ofertas eran destinos en la rivera maya, Cancún, entre otros destinos de Quintana Roo.

Para el año 2019, previo al estallido de la pandemia se canalizo 16,213.16 millones de dólares, lo que puede considerarse con un crecimiento de 2015 a 2016 de 2058.65% en la derrama económica. En 2020 es la excepción derivada de la pandemia de SARS-Cov2, y aun SECTUR de Quintana Roo no presenta datos relacionados derivado de la contingencia sanitaria, pero puede saberse que muy probablemente la derrama económica puede parecerse o ser menor a la registrada en 2015.

Gráfica 6:

Derrama Económica por Turismo en Quintana Roo



Fuente: Elaboración propia con base en INEGI, 2022

Finalmente, la tabla 5 muestra el Gasto Promedio de un Turista en Quintana Roo. En general, cada turista en promedio genera una derrama económica arriba de 1,000 dólares en destinos como Cancún, como en la Rivera Maya, mientras que, en promedio, en los destinos como Cozumel e Isla Mujeres un turista gasta 900 dólares. El destino turístico en donde menos derrama económica existe es en Chetumal, puesto que en promedio solo son 160 dólares.

Si comparamos esto con los índices de localización y los niveles de derrama económica, vemos que los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres y Cozumel son los que más aportan al PIB turístico de Quintana Roo, mientras que los municipios que menos turistas reciben, son

los mismos que menos aportan al PIB turístico, y por ende, son los que menos desarrollo en la industria turística tienen, puesto que la inversión busca alojarse en municipios donde la afluencia de turistas sea mayor a la promedio.

El grado de especialización de Isla Mujeres deriva de este comportamiento económico, pues en ese municipio en específico, el sector 72 de servicios de alojamiento son los que más acaparan mano de obra, por ende, la mayoría de la población municipal se dedica a actividades que rodean la actividad turística en la región. Los ingresos personales de las familias que residen en Isla Mujeres son altos, derivado a que las actividades económicas y el gasto realizado por los turistas principalmente se contabilizan en dólares. Mientras que una familia de Othon P. Blanco, tiene ingreso en moneda nacional y menor poder adquisitivo.

Tabla 5: Gasto Promedio de un Turista en Quintana Roo

Destino	Enero-diciembre 2019	
	Turistas	Cruceros
Cancún	$1,140.00	$82.00
Cozumel	$900.00	
Riviera Maya	$1,095.80	684,348
Islas Mujeres	$900.00	944,477
Chetumal	$160.00	6,516,108
Mahahual	ND	$76.00

Fuente: Elaboración propia con base en INEGI, 2022

Propuesta de mejora: una visión hacia el futuro para la sostenibilidad turística

A) Desarrollar infraestructura para la creación de tratamiento de desechos en México con la utilización de energías limpias en México.

Incorporar una concientización del turismo y del turista, la sensibilidad hacia la naturaleza, la cultura y las formas de vida de la población de los lugares donde se viaja y el disfrute de la naturaleza es un derecho de todos y un compromiso para las demás generaciones futuras, por ello es necesario implementación de estrategias, programas y proyectos, integrales de mitigación y adaptación al cambio climático en materia de energías renovables, preservación, restauración, manejo y aprovechamiento de los ecosistemas, desarrollo rural de la zona, infraestructura, ordenamiento territorial de los asentamientos humanos y desarrollo sustentable en coordinación con sus municipios para lograr el uso eficiente y sustentable de los residuos sólidos que salen del caribe mexicano,

alineado a la Ley para el Aprovechamiento Sustentable siendo un compromiso fundamental para asegurar un futuro digno para las siguientes generaciones, desarrollo en

término económico, social y medioambiental, los cuales constituyen los tres pilares centrales del desarrollo sostenible, resalta los impactos temporales y territoriales de los patrones de desarrollo actuales, agregando así una dimensión adicional y sumamente relevante a la idea que se tenía antes del progreso material y humano en conjunto con la Agenda 2030 a nivel global para la colaboración entre los sectores público, privado y social para poner fin a la pobreza, mejorar las condiciones de vida de las personas, y lograr un crecimiento económico incluyente y un uso sostenible de los recursos naturales.

Los enfoques prioritarios en tema ambiental para México con la conservación de la biodiversidad y el patrimonio biocultural, la protección de los conocimientos y saberes tradicionales, y la adopción de compromisos nacionales para enfrentar el cambio climático, como instrumentos clave del desarrollo sostenible. La protección y el fortalecimiento del Estado de derecho como requisito indispensable para el desarrollo.

Los retos a los que se enfrenta el país y el mundo requieren de la colaboración de todos los actores a todos los niveles y en diversos frentes para así encontrar soluciones integrales. Los problemas de desarrollo actuales trascienden las fronteras tradicionales de los Estados y exigen una coordinación para ser atendidos de manera efectiva. El caso más representativo es el cambio climático, cuya atención exhorta una modificación sustantiva en los patrones de desarrollo inclusión, universalidad y sostenibilidad. Con ello se busca que el marco de desarrollo sostenible esté orientado a disminuir las desigualdades y ampliar las oportunidades para todas las personas, en particular para aquellos individuos o grupos que viven en condiciones de marginación, exclusión o vulnerabilidad.

Aunado a lo anterior debe ir alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024; “El gobierno de México está comprometido a impulsar el desarrollo sostenible, que en la época presente se ha evidenciado como un factor indispensable del bienestar. Se le define como la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Esta fórmula resume insoslayables mandatos éticos, sociales, ambientales y económicos que deben ser aplicados en el presente para garantizar un futuro mínimamente habitable y armónico. El hacer caso omiso de este paradigma no sólo conduce a la gestación de desequilibrios de toda suerte en el corto plazo, sino que conlleva una severa violación a los derechos de quienes no han nacido. Por ello, el Ejecutivo Federal considerará en toda circunstancia los impactos que tendrán sus políticas y programas en el tejido social, en la ecología y en los horizontes

políticos y económicos del país. Además, se guiará por una idea de desarrollo que subsane las injusticias sociales e impulse el crecimiento económico sin provocar afectaciones a la convivencia pacífica, a los lazos de solidaridad, a la diversidad cultural ni al entorno".

B) **Impulsar la reactivación económica, el mercado interno y el empleo**

Una de las tareas centrales del actual gobierno federal es impulsar la reactivación económica y lograr que la economía vuelva a crecer a tasas aceptables. Para ello se requiere, en primer lugar, del fortalecimiento del mercado interno, lo que se conseguirá con una política de recuperación salarial y una estrategia de creación masiva de empleos productivos, permanentes y bien remunerados. Hoy en día más de la mitad de la población económicamente activa permanece en el sector informal, la mayor parte con ingresos por debajo de la línea de pobreza y sin prestaciones laborales. Esa situación resulta inaceptable desde cualquier perspectiva ética y perniciosa para cualquier perspectiva económica: para los propios informales, que viven en un entorno que les niega derechos básicos, para los productores, que no pueden colocar sus productos por falta de consumidores, y para el fisco, que no puede considerarlos causantes.

Establecer mecanismos para garantizar que los proyectos de energías limpias y renovables tengan siempre un impacto social positivo, así como medidas compensatorias para asegurar que las acciones de transición energética no afecten el ingreso de las familias más pobres. Una condición necesaria para lograr lo anterior es promover el desarrollo de regulaciones, instituciones, capacidades (recursos humanos), mercados, financiamiento, investigación e innovación en los rubros de bioenergía, energía eólica, energía solar, geotermia, hidroenergía, energías del océano, y captura y almacenamiento de carbono. Asimismo, el Estado deberá asegurar el respeto a los derechos humanos y la justicia social de las comunidades ubicadas en las zonas donde tiene lugar la actividad energética, prestando especial atención a la situación de grupos indígenas y demás grupos de población históricamente discriminados.

C) Visión del Turismo sostenible 2030

Las empresas productivas del Estado jugarán un rol central en la estrategia energética y en el desarrollo de las distintas regiones del país. Para ello, estarán sujetas a un régimen fiscal adecuado y contarán con la tecnología necesaria para reducir sus emisiones, así como la dependencia del país a los combustibles fósiles como fuente primaria de energía. Para 2030, una porción significativa de la energía del país provendrá de fuentes limpias y renovables,

mientras que las medidas de eficiencia energética se reflejarán en la reducción de la intensidad energética nacional.

Las inversiones en infraestructura, los incentivos y las condiciones de mercado promoverán un mayor uso de energías renovables, con altos estándares de responsabilidad social y ambiental. Se vincularán y potenciarán las capacidades del país para formar recursos humanos especializados, fortalecer la infraestructura de investigación y generar nuevas tecnologías de energías renovables y eficiencia energética. México habrá consolidado una tendencia hacia una mayor generación de energías renovables. El mercado energético nacional promoverá la comercialización de tecnologías innovadoras en energías limpias y eficiencia energética. Se impulsará su introducción, escalamiento y replicación en el mercado, asegurando la completa adopción de la industria.

En cuanto a las condiciones para promover el desarrollo del sector, se enfrenta con un reto importante para procurar los recursos financieros necesarios para la modernización de la infraestructura, particularmente de las empresas productivas del Estado. Asimismo, los costos de transacción y de desarrollo de proyectos aún son elevados en relación con el valor de los ahorros de energía. De igual manera, no existe un presupuesto fijo destinado a acciones de eficiencia energética por parte del gobierno federal, ni los incentivos fiscales para promoverlas en el sector privado

Asegurar la sostenibilidad productiva y financiera de Petróleos Mexicanos (PEMEX) y la Comisión Federal de Electricidad (CFE), así como de otros actores estratégicos del mercado energético nacional, y la banca de desarrollo en el país. Las acciones en este sentido deben estar encaminadas a mejorar la inversión productiva en infraestructura de generación, transmisión y distribución eléctrica bajo los principios de máxima eficiencia y aprovechamiento racional de los recursos. Será también importante promover la inversión y el fortalecimiento de capacidades para el desarrollo tecnológico y la innovación en el sector, a través de la banca de desarrollo y el desarrollo de modelos de negocio que permitan la irrupción de tecnologías limpias.

En paralelo, deben fortalecerse la seguridad operativa, las actividades de apoyo, conocimiento, capacitación, financiamiento y proveeduría en las distintas industrias energéticas nacionales. En el sector industrial, se reducirá la demanda por medio de una fuerte inversión en reciclado de materiales, sustitución de equipos, integración de procesos y cogeneración. En el sector residencial, la estrategia consistirá en ahorrar energía en

iluminación y acondicionamiento de espacios, facilitando la introducción de tecnologías más eficientes. También se difundirá masivamente la cultura del ahorro de energía entre la población.

Es importante que se generen empleos de calidad y un crecimiento económico sostenido e incluyente sobre la base de un mercado interno fuerte, que garantice ingresos dignos y el acceso a la seguridad social y a sistemas de protección social universal que permitan aumentar el bienestar de la población de acuerdo con el ciclo de vida programas o iniciativas de política pública.

Impulsar la generación de empleos de calidad, incluyendo empleos verdes, que garanticen la movilidad social y el acceso a la seguridad social. Se pondrá particular atención a la generación de empleo de calidad entre las y los jóvenes, personas con discapacidad y mujeres, considerando el trabajo no remunerado, el trabajo precario y la necesidad creciente de cuidados (por edad, enfermedad o discapacidad), que obstaculiza la incorporación de las mujeres al mercado laboral. Para ello, la política social será reorientada para que coadyuve a la ampliación de las capacidades de los ciudadanos en condiciones de pobreza y vulnerabilidad, y que fomente la autosuficiencia de toda la población.

Asimismo, el campo mexicano debe generar oportunidades de crecimiento sostenible para el país. Los pequeños y medianos productores, particularmente las mujeres y jóvenes rurales, tendrán acceso a esquemas de protección social, a facilidades financieras y tecnológicas, y a esquemas de fortalecimiento de capacidades para aumentar su productividad de manera sostenible. El sector agropecuario también será fuente de empleos de calidad que garanticen condiciones de trabajo e ingresos dignos. Se promoverá la inversión y vocación productiva en los pueblos y comunidades indígenas mediante la creación y el fortalecimiento de cadenas de valor regionales y esquemas de comercio justo. Se contará con contrapesos sólidos para hacer frente a la volatilidad de precios de los alimentos, y se establecerán precios de garantía para alimentos básicos. Por otra parte, para 2030 el sector agroalimentario no será más una causa de degradación ambiental, sino un ejemplo de aprovechamiento sostenible en toda la cadena de valor.

Fortalecer las capacidades y tecnología para lograr la transición hacia un sistema de producción agrícola sostenible y aumentar la productividad y rentabilidad del campo, especialmente en regiones indígenas. Adoptar para incentivar y promover un nuevo sistema de producción sostenible, como la expansión de la agricultura de conservación. Reducir el

impacto ambiental del sector mediante la reorientación de los subsidios que afectan el medio ambiente.

La educación desempeña un papel central en todas las transformaciones nacionales y mundiales a largo plazo. Por lo tanto, la política educativa es el instrumento que, de forma más profunda, tiene el potencial de realizar aportaciones significativas donde los derechos humanos sean reconocidos y ejercidos de manera efectiva por las personas. Solo una educación de calidad, aquella que es inclusiva, equitativa, pertinente y eficaz, empodera a los mexicanos.

La educación será la herramienta privilegiada para revertir la exclusión, fomentar la movilidad social y facilitar el acceso a empleos dignos y mejor remunerados. Por ello, se invertirá en políticas sociales encaminadas a combatir, desde el sector educativo, las desigualdades socioeconómicas, regionales y de género; así como en medidas dirigidas a la población con altos índices de pobreza y rezago educativo.

Conclusión

El interés de esta investigación es presentar el potencial turístico del Estado de Quintana Roo hacía un desarrollo sostenible, por lo que el objetivo de esta investigación es resaltar la evolución del turismo en Quintana Roo en el periodo 2015-2020 mediante el uso de fuentes secundarias con la finalidad de proponer mejoras para una visión del desarrollo sostenible para 2030. Los resultados muestran que el Turismo tiene un impacto en el Desarrollo Sostenible en Quintana Roo de 2015 a 2020, porque insta a una recuperación responsable para el sector turístico, que se cimente sobre la sostenibilidad para reconstruirse mejor. Con ello se apuntalará la resiliencia del turismo para que esté mejor preparado frente a futuras crisis. La visión apoyará el desarrollo y la implementación de planes de recuperación, que contribuirán a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y al Acuerdo de París.

México es un país con gran potencial turístico con lugares con reconocimiento mundial y esta actividad es generadora de gran riqueza. De lo anterior, el Estado de Quintana Roo tiene y debe poner mayor énfasis en aprovechar el potencial que presenta, cuidar el medioambiente y capacitar los agentes turísticos en el uso de las nuevas tecnológicas. Alguna limitación de esta investigación será medir la capacidad turística del Estado tras la pandemia COVID-19 y profundizar sobre esta temática encuestando y/o entrevistando los principales actores del sector.

Referencias

Benseny, G. (2007). El turismo en México. Apreciaciones sobre el turismo en espacio litoral. *Aportes y Transferencias*, 11(2), 13-34.

Bertoni, M. (2008). Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo Cuadernos de Geografía. *Revista Colombiana de Geografía*, 17, 155-163.

Cardoso Jiménez, C. (2006). Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada. *El Periplo Sustentable*, 11, 5-21.

Datatur. (04 de 01 de 2022). Ecoturismo México. Www.datatur.sectur.gob.mx. Obtenido de www.datatur.sectur.gob.mx: https://www.datatur.sectur.gob.mx/itxef/itxef_qroo.aspx

IDAIP. (Quintana Roo (04-01-de 2022) Instituto de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de Quintana Roo. www.idaipqroo.org.mx

Morillo Moreno, M. C. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, 1, 135-158.

Murcia García, C; Ramírez Casallas, J. F; Valderrama Riveros, O. C y Morales Valderrama, A. (2017). Turismo sostenible: una conceptualización de su viabilidad para el municipio de Ibagué, desde un estado del arte pertinente. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15(1): 21-34.

OMT (2016) Desarrollo Sostenible del Turismo México: OMT

Orozco Alvarado, J y Núñez Martínez, P. (2013). Las teorías del desarrollo. En el análisis del turismo sustentable. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, 14(27): 144-167.

Organización mundial del Turismo (OMT, 2022). Desarrollo Sostenible. Obtenido de www.unwto.org: https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible

Organización Mundial del Turismo. (04 de 01 de 2022). Desarrollo Sostenible. Obtenido de www.unwto.org: https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible

Palafox-Muñoz, A. y Rubí-González, F. A. (2020). La gota que derramó el vaso en el turismo en Quintana Roo, México: precariedad laboral y COVID-19. *Dimensiones Turísticas [Número especial: Turismo y COVID-19], 4*, 131-148. https://doi.org/10.47557/IMGO5677.

Pastor Marín, F. M. y Ferreyra Acosta, V. (2 junio, 2020). "Revalorizando al turismo como catalizador del desarrollo sostenible en la era post COVID-19. Un análisis entre Málaga y Cancún". *Sustentur*. Revalorizando al turismo como catalizador del

desarrollo sostenible en la era post COVID-19. Un análisis entre Málaga y Cancún - SUSTENTUR

Plan Maestro 2030 de Turismo Sustentable. (10 de 12 de 2021). Plan Maestro de Turismo Sustentable. Obtenido de sedeturqroo.gob.mx: https://sedeturqroo.gob.mx/pmts2030/plan_maestro.html

Secretaria de Turismo (2001). Programa sectorial de turismo 2001-2006. 000817Pri0000.pdf (sectur.gob.mx)

Capítulo 3

Bienestar Emocional de los Colaboradores: Beneficios del Mindfulness Organizacional

Julissa Rodríguez García
Universidad de Panamá. Panamá.
julissa.rodriguez-g@up.ac.pa
https://orcid.org/0000-0002-4574-3938

María Rodríguez
Universidad de Panamá. Panamá
https://orcid.org/0000-0002-27235876
mr5631192@gmail.com

Resumen

El mindfulness es una actividad o estado mental caracterizado por prestar atención consciente e intencionalmente a lo que se está haciendo en el momento, sin juzgar, ni rechazar la experiencia de alguna forma manera, tiene repercusión directa en el bienestar físico y en la productividad en las organizaciones. Se proyecta en este estudio una revisión bibliográfica, para lo cual, se utilizaron las bases de datos de acceso abierto y el motor de búsqueda de Google Académico, recuperando información científica publicada en los últimos cuatro años, la información obtenida se trabajó con el gestor bibliográfico Zotero y se representa en un flujograma prisma. El análisis de la producción bibliográfica permite concluir que el mindfulness es una habilidad que tiene un efecto positivo en el bienestar físico y emocional de los colaboradores de una organización, que aumenta significativamente las respuestas efectivas ante las situaciones y aumenta la capacidad de la toma decisiones, lo cual, tiene repercusiones positivas en la productividad.

Palabras clave: *mindfulness, organización, bienestar físico*

Emotional Well-Being of Employees: Benefits of Organizational Mindfulness

Abstract

Mindfulness is an activity or mental state characterized by consciously and intentionally paying attention to what is being done at the moment, without judging or rejecting the experience in any way, it has a direct impact on physical well-being and productivity in the organizations. A bibliographical review is projected in this study, for which the open access databases and the Google Scholar search engine were used, retrieving scientific information published in the last four years, the information obtained was worked with the bibliographic manager Zotero and is represented in a prism flowchart. The analysis of the bibliographic production allows us to conclude that mindfulness is a skill that has a positive effect on the physical and emotional well-being of the employees of an organization, which significantly increases effective responses to situations and increases the ability to make decisions. which has positive repercussions on productivity.

Keywords: mindfulness, organization, physical well-being

Introducción

Luego de la pandemia suscitada en el año 2020 y las repercusiones ya conocidas en las áreas sanitarias, económicas, sociales entre otras, en dónde se implementaron medidas mitigantes, las empresas sintieron a mayor profundidad estos cambios y medidas. Ante esta situación, a nivel internacional se han realizado estudios con la intención de sostener la salud emocional de los empleados como medio eficaz de mejorar el ambiente laboral de las organizaciones y su productividad.

Desde una perspectiva de promover el desarrollo de programas integrales de bienestar emocional en las organizaciones, como instrumento de retención, afinidad y fidelización del recurso humano en busca del éxito empresarial (Perdomo Ramírez, 2020), en sus conclusiones detalla que una membresía más duradera y satisfactoria debe ser la meta de las organizaciones, ya que permitirá alcanzar mejores resultados económicos y fundamentar su reputación en el mercado.

La relación entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional (Gonzales & Sajami, 2022) en su estudio aplicado describe la asociación con un diseño transversal, en una muestra de 100 colaboradores. Concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional. Las organizaciones que quieran cumplir sus metas deben fomentar el compromiso de sus trabajadores, el cual se va a dar cuando se alcancen altos estándares de calidad de vida laboral.

Es relevante (Martínez & Rivera, 2019) determinar los factores que repercuten en las personas dentro del contexto laboral y la forma en que la organización debe garantizar sus necesidades básicas. Este estudio promueve la necesidad de crear herramientas que apoyen la gestión de recursos humanos con la finalidad de promover el bienestar, la salud mental y la satisfacción laboral.

Al determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, en una investigación descriptiva correlacional, con diseño no experimental transversal y enfoque fue cuantitativo (Espino Adanaque, 2023), concluye una correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral (p-valor = 0,000 < 0,05) con una correlación moderada de 0,670, según la prueba Rho de Spearman.

La conceptualización de mindfulness (Díez, 2021), está ligada a la expresión atención plena, a través de su uso, se puede contribuir a disminuir emociones como el enojo y el miedo,

situaciones que pueden tergiversar los distintos conceptos. En base a ello, el mindfulness se presenta como un medio para tomar mejores decisiones.

La investigadora Geschwind et al., (2011) del Departamento de Ciencias en Psicología de la universidad de Maastricht, ubicada en Matrique-Holanda donde alberga a más de 1400 estudiantes, siendo un 44% de otros países, realizó una investigación para comprobar los beneficios del mindfulness en la satisfacción laboral; los resultados revelaron que la atención plena se enlaza de una manera positiva con la satisfacción laboral. Actualmente se encuentran en proceso diferentes técnicas de interacción para corroborar de manera sistemática la severidad de este artículo.

En los últimos años se han presentado nuevos retos y estrategias empresariales basadas en el recurso humano como el nervio motor de la organización, permite obtener resultados favorables entorno a las mejores relaciones laborales como pilar fundamental del éxito organizacional. Tal escenario incluye, la redefinición de las relaciones, los entornos y los compromisos que en materia de bienestar van adelantando, como lo señala Keller y Prince (2013).

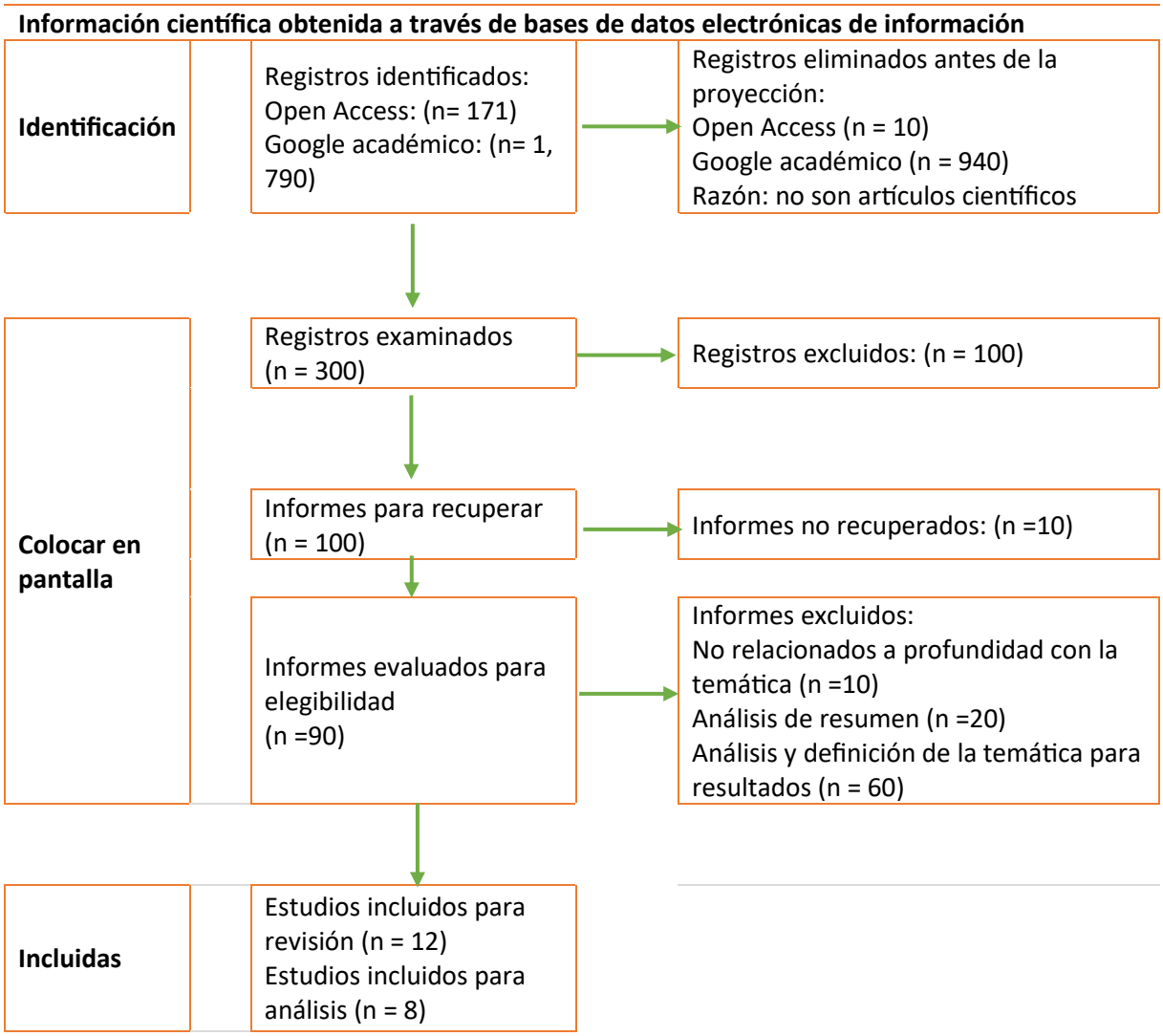
Los estudios sobre la temática en Panamá al igual que muchos otros de Hispanoamérica (Osorio & Quintana, 2018), están orientados al contexto escolar, reconociendo que la autorregulación académica y emocional es un componente clave en el proceso de adaptación durante la transición y avance oportuno en educación superior. Se evalúan aspectos como la identificación de estresores; fases y manifestaciones físicas y emocionales del estrés; y estrategias de afrontamiento.

Reconociendo que el mindfulness y su aplicación tiene repercusiones en las organizaciones, nos proponemos a realizar un análisis de la producción publicada en los últimos cinco años de la temática y los beneficios en el bienestar emocional. Este estudio representa el punto de partida para una aplicación de una investigación con la población panameña.

Material y Métodos

Se realiza una revisión bibliográfica (Gómez et al., 2014), orientada a la descripción detallada de una temática en particular, que incluye la identificación de directrices que puedan plantear diferentes escenarios sobre el desarrollo de la situaciones o contextos y que se puedan tomar decisiones estratégicas. Para la recuperación de información se utilizaron las bases de datos de acceso abierto y el motor de búsqueda de Google Académico, obteniendo información científica publicada en los últimos cuatro años. El conjunto de datos bibliográficos obtenidos se representa en un flujograma prisma, procesado con la utilización del gestor bibliográfico Zotero.

FLUJOGRAMA PRISMA



Criterios de inclusión

- ✓ Artículos científicos, publicados en los últimos cuatro años.
- ✓ Tesis universitarias

Criterios de exclusión

- ✓ Publicaciones realizadas antes del 2019

Resultados

Del total de la información disponible y luego de tratar la información en base a los beneficios del mindfulness organizacional, presentan 8 publicaciones que aportan a la temática.

Con el objetivo de identificar las áreas el impacto del mindfulness en el contexto laboral (Goilean et al., 2020), en la revisión sistemática aplicada, determinan la relevancia y conciencia de potenciar el bienestar en el contexto laboral, en su triple vertiente: como rasgo de personalidad, específicamente en los procesos de selección de personal, sobre todo en puestos de trabajo en los que se esperan niveles de estrés elevado; como estado, facilitando el que tengan lugar experiencias de mindfulness en el trabajo y mediante la implantación de programas de formación.

Bajo una revisión de literatura (Matto Alarcón, 2020), a través de herramientas para el análisis de fuentes empíricas en la línea de gestión para negocios, se utilizó el Mindfulness Based Stress Reduction (MBSR), creado por Jon Kabat-Zinn. Se investigó y detalló la influencia de la técnica Mindfulness en la productividad laboral, presentando los beneficios interpersonales, afectivos e intrapersonales, tanto en lo cotidiano como en el ámbito laboral, aumentando su rendimiento y estado de ánimo con respecto a sus lugares de trabajo, las relaciones con sus compañeros de trabajo, relaciones conyugales y familiares.

La práctica de mindfulness (Rugeles et al., 2021), es una excelente herramienta de prevención y mejora de la gestión. Se prevé que profundizar en el uso de la conciencia como base de la cultura de seguridad sea una herramienta de gestión sostenible en el tiempo, que llegue a organizaciones de todo tipo, edad, género, religión y presupuesto.

El estrés relacionado con el trabajo (Chaparro Delgado, 2021) se ha convertido en un problema de salud pública debido a sus devastadoras consecuencias personales y comerciales, con la intención de identificar si existe un cambio en el estrés laboral al utilizar el mindfulness como una herramienta de afrontamiento, los principales hallazgos evidencian

que los programas basados en mindfulness reducen significativamente los niveles de estrés en los colaboradores.

En una aproximación conceptual (Molina García, 2022), a través de la documentación científica, reflexiones y aportaciones introspectivas, referente al mindfulness en los ámbitos profesionales o laborales, de empresas de medicina, psiquiatría, psicología y pedagogía. De igual forma, se describe cómo la atención corresponde con un supuesto teórico, un ejercicio basado en la meditación y un proceso psicológico que emerge cuando entendemos qué significado tiene mindfulness y cuáles son las capacidades que se desarrollan con su práctica.

El mindfulness, como técnica que se centra en la experiencia del presente, va a posibilitar un entorno laboral más saludable (Barrera Picón, 2020), sugiere que esta demanda latente en el contexto laboral, el colaborador se enfrenta a situaciones que pueden conducir al estrés laboral y que fundamental que las organizaciones generen entornos de trabajo más saludables e inviertan en técnicas para que sus empleados controlen esas demandas.

Con la intención de estructurar un plan de intervención basado en la estrategia de Mindfulness (Miranda et al., 2022), con el fin de controlar los factores de riesgo psicosociales derivados a causa de la pandemia del COVID 19 en la empresa, obtuvo como resultados el diseño de un plan de intervención basado en la estrategia Mindfulness orientada al control de Factores de Riesgo Psicosociales.

Al evaluar la influencia de la estrategia Mindfulness en el estrés laboral de los trabajadores de la empresa (Alfaro Soria, 2021), obtuvo que donde se aplicó la estrategia de Mindfulness para reducir el estrés Laboral, resulto que el 100% del personal presentaron estrés del nivel bajo, evidentemente hay una reducción de estrés laboral en los trabajadores.

El desarrollo de una propuesta de un centro especializado en el manejo de estrés con la ayuda de la técnica innovadora Mindfulness (Quinatoa Cóndor, 2020), pretende mejorar el estilo de vida de las personas y evitar enfermedades producidas principalmente por el estrés laboral. Concluye que el plan de negocios propuestos desde el punto de vista del mercado y del análisis financiero.

Tabla 1

Aportes de los estudios realizados sobre beneficios del mindfulness organizacional en los últimos cinco años

AUTOR	METODOLOGÍA	CONCLUSIONES/APORTES
Goilean et al.,(2020)	Revisión sistemática	Concluyen que el mindfulness es un factor relevante para potenciar la salud y el bienestar psicológico en el contexto laboral.
(Matto Alarcón, 2020)	Investigación descriptiva, orientado en una revisión bibliográfica.	El mindfulness es una práctica nueva y hasta ahora un enfoque empírico, por lo que aún no ha podido desarrollarse plenamente en la productividad laboral, y solo se han hecho intentos por iniciativa de empresas en grupos de trabajo, pero sin investigación científica.
(Rugeles et al., 2021)	Revisión de literatura-Ensayo	Se propone desarrollar un programa de bienestar que reduzca los niveles de estrés percibido y mejore la calidad de vida de las personas utilizando técnicas de Mindfulness y las relaciones humanas como refuerzo de la confianza en el ámbito laboral.
(Chaparro Delgado, 2021)	Revisión sistemática utilizando ProQuest y APAPsycnet	se recomienda evaluar la variable estrés a largo plazo, para determinar la duración del efecto del programa de mindfulness en el estrés de los trabajadores.
(Barrera Picón, 2020)	Revisión bibliográfica	Se establece una propuesta de medidas concretas para la implementación de un programa de mindfulness en el ámbito laboral.
(Miranda et al., 2022)	investigación cualitativa (utilizando como instrumento la entrevista y la observación directa)	Se elabora una propuesta de intervención basada en la estrategia de Mindfulness dirigidas al control de los factores de riesgo psicosociales presentes durante la pandemia por COVID – 19 y promoción de la salud mental en los trabajadores de la empresa.
(Alfaro Soria, 2021)	Investigación es aplicada, correlacional. Se utilizó como instrumento la observación directa.	La estrategia Mindfulness influye significativamente en la reducción reporte de actos y condiciones sub estándar de los trabajadores, se sugiere sensibilizar a los trabajadores en la identificación estrés.
(Quinatoa Cóndor, 2020)	Estudio con enfoque mixto en dónde se utilizó la entrevista para la recolección de información.	Se propone un plan de negocios con una estructura organizacional, operativa y financiera necesaria para conformar una compañía especializada en el manejo del estrés con la aplicación de la técnica Mindfulness y el apoyo de profesionales de la salud mental.

Discusión

Las publicaciones analizadas permiten visualizar que los aspectos que más afectan la dinámica organizacional y el bienestar del colaborador, parten del hecho de que la vida actual está llena de situaciones estresantes que afectan la salud y el funcionamiento de la persona, provenientes de los contextos familiar, escolar y laboral y resultantes de las exigencias y exigencias de la vida moderna, presiones familiares, conflictos de pareja y presiones económicas y sociales.

Respecto a la productividad del colaborador, la revisión de la literatura demuestra que utilizando las técnicas del mindfulness se alcanza un estado mental que afecta positivamente su rendimiento laboral y, por lo tanto, el rendimiento general de la empresa. Al elevar el nivel de atención, la práctica de los empleados afecta positivamente los resultados de su trabajo, porque ayuda a realizar una escucha más activa, mejora la concentración, aumenta la empatía, incrementa la capacidad de resiliencia, mejora la resolución de conflictos, permite una comunicación más clara.

El Mindfulness (Moscoso, 2019), es un modelo de intervención cognitiva que facilita la toma de conciencia de la experiencia actual y promueve la autorregulación emocional. Aspectos que están estrechamente relacionados con la higiene mental y por lo tanto con el control de las emociones, en base a ello las publicaciones revisadas sustentan que la combinación de atención plena disposicional e inteligencia emocional proporciona beneficios significativos para los estados de bienestar de las personas.

Es evidente que existen propuestas de aplicación y desarrollo del mindfulness, en distintos contextos, ya sea desde el plano educativo como el laboral, en contextos estatales como privados, en la actualidad (Parra Delgado et al., 2012) existe suficiente evidencia empírica que permite visualizar que los programas de intervención clínica basados en mindfulness tienden a ser eficaces para el tratamiento de diferentes trastornos físicos y psicológicos.

Al final las proyecciones y desarrollo de la estrategia mindfulness, se debe abordar desde una propuesta de meditación pragmática con la intención de mejorar la calidad de vida de las personas, además de alcanzar un estado de atención que se centre en algún elemento de percepción, se convierte en un estado creado en el momento presente y tiene como objetivo liberar la mente de pensamientos nocivos. La preparación (Fernández-Sarabia, 2019), debe

prever una indagación u observación persistente Evaluación o discernimiento, Enfoque y la concentración, Observación profunda y esfuerzo continuo.

Conclusiones

La revisión bibliográfica realizada permite comprender que el mindfulness es una habilidad que tiene un efecto positivo en el bienestar físico y emocional de los colaboradores de una organización, que se traduce en conciencia plena de los estímulos internos y externos en el momento presente, aceptando, sin juzgar, sin expectativas y creencias, tratándolos con amabilidad y compasión que es eficaz en el tratamiento de los distintos trastornos físicos y psicológicos.

En base al bienestar del colaborador, el análisis de la literatura científica sugiere que la aplicación del mindfulness mejora la capacidad de regular las emociones, hacer frente a las disfunciones emocionales, favorece la supresión voluntaria de un factor negativo, aumenta la reactividad a los estímulos positivos, la tendencia a los estados de ánimo positivo, lo que aumenta significativamente las respuestas efectivas ante las situaciones y el bienestar físico de las personas.

Al estar relacionado directamente con factores y situaciones como la relajación corporal, ansiedad y a la rutina diaria del colaborador de cualquier institución, el uso de la técnica está directamente proporciona las herramientas para el manejo de presiones, conflicto y, por lo tanto, para la toma decisiones de manera constructiva en una organización, lo cual, tiene repercusiones positivas en la productividad.

Referencias Bibliográficas

Alfaro Soria, J. K. (2021). *Estrategia Mindfulness y el estrés laboral de los trabajadores de la Empresa Haug S.A en el Proyecto Unacem—2019*. http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7361

Barrera Picón, A. (2020). Mindfulness: Un programa para su implementación en el entorno laboral. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 193-214. https://doi.org/10.51302/rtss.2020.1138

Chaparro Delgado, C. (2021). *El Mindfulness como herramienta de afrontamiento para combatir el estrés laboral en trabajadores de empresas*. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/14347/El%20Mindfulness%20como%20herramienta%20de%20afrontamiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díez, D. (2021). Mindfulness en la toma de decisiones: Una herramienta de auto entrenamiento para fracasar mejor. *Segundo Congreso Iberoamericano de Educación, Sociedad y Cultura*. https://www.academia.edu/download/70941664/Mindfulness_en_la_toma_de_decisiones_David_Diez_2021.pdf

Espino Adanaque, L. S. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones Chiclayo, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107914

Fernández-Sarabia, I. (2019). *Mindfulness y educación. Beneficios y aplicaciones educativas de la atención plena y su relación con el bachillerato internacional*. https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/58259/1/Ino%C3%A9%20Fern%C3%A1ndez%20Sarabia.pdf

Geschwind, N., Peeters, F., Drukker, M., van Os, J., & Wichers, M. (2011). Mindfulness training increases momentary positive emotions and reward experience in adults vulnerable to depression: A randomized controlled trial. *Journal of consulting and clinical psychology*, *79*(5), 618.

Goilean, C., Gracia, F. J., Tomás, I., & Subirats, M. (2020). Mindfulness en el ámbito del trabajo y de las organizaciones. *Papeles del Psicólogo*, *41*(2), 139-146. https://doi.org/10.23923/pap.psicol2020.2929

Gómez, E., Fernando, D., Aponte, G., & Betancourt, L. A. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *Dyna*, *81*(184), 158-163. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0012-73532014000200021

Gonzales, C. A. M., & Sajami, E. A. (2022). *Calidad de vida laboral, compromiso organizacional, desarrollo personal*. http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/download/1064/960?inline=1

Martínez, J. A., & Rivera, D. (2019). Factores que influyen en el bienestar de las personas dentro de su contexto laboral. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería.*, *7*(2), 77-81. https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/download/1673/1863

Matto Alarcón, S. A. (2020). *La influencia de la técnica Mindfulness en la productividad laboral*. http://54.213.100.250/bitstream/20.500.12590/16693/1/MATTO_ALARCON_SEB_MIN.pdf

Miranda, H. D., Sepúlveda, L. M., & Ortíz, A. (2022). *Propuesta de intervención basada en la estrategia de Mindfulness orientada al control de los factores de riesgo psicosocial presentes durante la pandemia por COVID – 19 en los trabajadores de la empresa Instituto Técnico de formación de conductores Karen S.A.S en la ciudad de Bucaramanga*. https://repository.usta.edu.co/handle/11634/44439

Molina García, L. (2022). Mindfulness: Un procedimiento hacia el bienestar cognitivo, actitudinal y procedimental. Un concepto, un proceso psicológico y una práctica. *Hekademos: revista educativa digital*, *32*, 14-22. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8505910

Moscoso, M. S. (2019). Hacia una integración de mindfulness e inteligencia emocional en psicología y educación. *Liberabit*, *25*(1), 107-117. https://doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n1.09

Osorio, M., & Quintana, K. (2018). Diseño E Implementación De Un Curso Basado En Mindfulness Como Mecanismo De Promoción Del Afrontamiento Del Estrés Y Permanencia En Estudiantes Universitarios. *Congresos CLABES; 2018: Congreso*

CLABES VIII, Ciudad de Panamá, Panamá. https://ridda2.utp.ac.pa/handle/123456789/5644

Parra Delgado, M., Montañés Rodríguez, J., Montañés Sánchez, M., & Bartolomé Gutiérrez, R. (2012). Conociendo mindfulness. *Ensayos: revista de la Escuela Universitaria de Formación del Profesorado de Albacete*. https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/218088/document(220).pdf?sequence=1

Perdomo Ramírez, A. (2020). *Bienestar emocional, la clave para alcanzar el éxito organizacional*. http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/37043

Quinatoa Cóndor, L. C. (2020). *Plan de negocios para la creación de un centro de manejo de estrés aplicando la técnica mindfulness en la ciudad de Quito* [BachelorThesis, Quito: Universidad de las Américas, 2019]. http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/10693

Rugeles, F. R., Pires, R. F., & Methanex, S. A. (2021). *El Mindfulness y el relacionamiento como herramienta preventiva de salud para las Empresas*. https://www.ist.cl/wp-content/uploads/2021/04/El-Mindfulness-y-el-relacionamiento-como-herramienta-preventiva-de-salud-para-las-Empresas.pdf

Capítulo 4

Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa

Secundino Edwin Calle Mollo
edwincallemollo4@gmail.com
https://orcid.org/0009-0001-4278-7353
Unidad Educativa Ferroviaria Secundaria
Departamento de Oruro Bolivia

Resumen

La Investigación se basó en la identificación de los diseños de la investigación cualitativa y cuantitativa, en el marco de un proceso de investigación; en ese contexto, el objetivo tiene que ver con la identificación de las características distintivas de los enfoques, tanto desde la visión cualitativa y cuantitativa, de tal manera que el investigador encare su proceso de investigación según sean sus propósitos.

La metodología que se ha adoptado en el presente trabajo fue el análisis y reflexión, a partir de la revisión bibliográfica de distintos autores, de tal forma, los argumentos que se han planteado tengan sustento.

Los resultados a los que se han arribado fueron las distinciones puntuales y propias de la visión cualitativa y visión cualitativa de la investigación. La primera que tiene el carácter subjetivo en sus resultados que no pueden ser generalizables y la segunda tiene que ver con el carácter objetivo de sus resultados; por tanto, pueden ser generalizables en distintos contextos.

Palabras claves: *Diseño de investigación cualitativa, diseño de investigación cuantitativa, objetivo, subjetivo.*

Qualitative and quantitative research designs

Abstract

The research was based on the identification of the designs of qualitative and quantitative research, within the framework of a research process; in this context, the objective has to do with the identification of the distinctive characteristics of the approaches, both from the qualitative and quantitative point of view, so that the researcher can face his research process according to his purposes.

The methodology that has been adopted in the present work was the analysis and reflection, based on the bibliographic review of different authors, so that the arguments that have been raised have support.

The results that have been reached were the specific and own distinctions of the qualitative vision and qualitative vision of research. The first has the subjective character in its results that cannot be generalized and the second has to do with the objective character of its results; therefore, they can be generalized in different contexts.

Keywords: Qualitative research design, quantitative research design, objective, subjective

Introducción

El presente trabajo de investigación, se ha remitido básicamente en el desarrollo de un diseño de investigación; a partir de las dos visiones universales en el campo investigativo; desde la visión cualitativa y la visión cuantitativa y sus propias características.

La referencia epistemológica tiene como punto de partida los paradigmas de la investigación; el positivismo, el naturalismo y el sociocrítico; sin embargo, en el presente trabajo, no se va a hacer alusión a estos elementos.

La importancia del proceso de investigación radica en poner en evidencia un diseño de investigación, con sus respectivos elementos, en las dos visiones, a los que los expertos denominan los enfoques como es el cualitativo y el cuantitativo; así mismo mostrar de forma explícita cada una de sus características, de tal manera que no quepan dudas a los investigadores y adopten una posición clara a la hora de encararlo.

El objetivo de la investigación tiene que ver con la identificación de las características propias de los diseños de investigación, ya sea estos con base a la visión cualitativa o cuantitativa.

La metodología que se ha adoptado para encarar el presente trabajo, se ha basado en la revisión bibliográfica, a partir de una profunda reflexión y análisis crítico, desde la experiencia vivida en los procesos de investigación.

Los resultados a los que se ha arribado tienen que ver con la caracterización de los diseños de investigación en el marco de la visión cualitativa y cuantitativa; en ese marco, el primero que tiene un carácter subjetivo, porque toma como elemento muy importante el contexto y las particularidades de un proceso; por tanto, sus resultados no pueden ser generalizables y el segundo tiene un carácter objetivo, porque considerar como componentes importantes las variables; por tanto sus resultados pueden ser generalizables.

La concepción de la realidad desde la visión cualitativa y cuantitativa

Es importante partir del principio ontológico de cómo se concibe la realidad, a partir de ello comprender y estudiarla, en ese contexto es que existe visiones diferentes de comprenderla; por tanto, se considera como premisa los postulados desde los enfoques, tanto cualitativo y cuantitativo, estos a su vez tienen como punto de partida los paradigmas de la investigación (positivista, naturalista y sociocrítico).

Desde la visión cualitativa, la realidad se comprende como un hecho cambiante constantemente, según el contexto y los sujetos que interactúan; en consecuencia, lo

relevante son los procesos, en ese contexto, (Maxwell, 2019) señala que "la teoría sobre procesos tiende a ver el mundo en términos de personas, situaciones, acontecimientos, y de los procesos que los conectan entre sí" (Maxwell, 2019, p. 15)

Para la visión cualitativa, los resultados de un proceso investigativo, no pueden ser generalizables, sino permiten la comprensión de fenómenos a través de la lectura de los procesos, el cual puede generar permanentemente nuevas teorías fundamentadas, ahí la razón de su carácter flexible.

Desde la visión cuantitativa, la realidad es un hecho que está condicionado por una causa, por tanto, la realidad es el efecto que puede ser generalizable, sin tomar en cuenta el contexto ni los sujetos. En esa lógica Maxwell, (2019) afirma que "los investigadores cuantitativos tienden a ver el mundo en términos de variables, es decir, consideran a la explicación como una demostración de la existencia de una relación estadística entre las diferentes variables" (p. 15).

En ese marco, la realidad es objetiva, puede ser repetible y comprobable en un determinado contexto y en otro; por tanto, en el desarrollo de una investigación, lo que se pretende es confirmar esa realidad y muy pocas veces que puede ser negada.

En Conclusión, Maxwell manifiesta que las preguntas para la investigación cualitativa son ¿Cómo X juega un rol en Y?, ¿Cuál es el proceso que conecta a X con Y?; sin embargo, en la investigación cuantitativa la pregunta tiene que ver con ¿Hasta qué punto la varianza en X ocasiona una varianza en Y?

Diseño de la investigación cualitativa

Por su carácter interpretativo y de comprensión de los fenómenos a través de los procesos, el diseño de una investigación cualitativa, no es línea y cíclico, que debe seguir una cierta secuencialidad, es más, ni siquiera se hace imprescindible; sin embargo, a fin de ordenar el trabajo de un investigador que enmarca su trabajo con estas características, se plantea como pautas orientativas los siguientes elementos:

Los objetivos: son las intencionalidades, motivos por los cuales el investigador se predispone a encaras un trabajo investigativo. Permiten guiar las acciones y decisiones del investigador, de tal forma que garanticen el valor y la relevancia de la investigación.

Marco de referencia conceptual: Permite al investigador visualizar los principales elementos que se considerarán en una investigación. Contribuye en mejorar los diferentes componentes

de la investigación como los objetivos, las preguntas de investigación, seleccionar los métodos más apropiados y prever la validez de las conclusiones.

Preguntas de investigación: Exhibe de forma puntual y concreta lo que se intenta aprender o comprender. Ayuda a focalizar el estudio y proporciona lineamiento para conducirlo apropiadamente. Se centran en identificar de cómo suceden las cosas y de forma concreta en los significados, los contextos y los procesos.

Métodos: Según Maxwell, existen cuatro componentes que deben considerarse para trabajar con el método cualitativo: las relaciones de investigación que se establecen con quienes se estudia, la selección de las situaciones o individuos a los que se resuelve observar o entrevistar, la recolección de datos y el análisis de datos. Por el riesgo de que puede interpretarse los datos de distintas maneras, es importante tener mucho cuidado con las amenazas permanentes a la validez.

Validez: es dependiente de la relación que existe entre las conclusiones de la investigación con la realidad, por lo que, un elemento muy importante para corroborarlo serán las evidencias. La validez tiene que ver con la credibilidad de la interpretación, descripción y explicación de los fenómenos, lo cual no implica haber llegado a una verdad objetiva y absoluta.

En el diseño de la investigación cualitativa, los métodos más representativos son los siguientes: el etnográfico, estudios de caso, investigación acción, la fenomenología, las historias de vida, la sistematización, entre otros.

El método etnográfico

La etnografía es un término estrechamente relacionado al área de la antropología que trata de salir al campo y entrar en contacto con la comunidad, en ese contexto, en el área de la investigación, según Martínez Miguélez, (2005) “es crear una imagen realista y fiel del grupo estudiado… trata de comprender las realidades actuales, entidades sociales y percepciones humanas, así como existen y se presentan en sí mismas, sin intrusión alguna o contaminación de medidas formales o problemas preconcebidos” (p. 2).

El método etnográfico tiene una visión ecológica naturalista, por tanto, evita mezclarse con ideas de autores o teorías preestablecidas. La finalidad de este tipo de estudios es comprender una realidad en su completa naturalidad, y el investigador puede posteriormente sacar interpretaciones y conclusiones.

En el campo educativo, según Cotán Fernández, (2020) debe considerar los siguientes aspectos: "transmisión y reproducción cultural, procesos cognitivos, diversidad cultural, discapacidad, procesos formales e informales de aprendizaje, conflictos culturales, tipos de currículums, contenidos del currículum, diseño de políticas, procesos de enseñanza-aprendizaje, cauces de comunicación entre la comunidad escolar, discriminación, etc." (p. 94).

Actualmente se viene hablando con mucha fuerza sobre una nueva corriente denominada la nueva sociología de la educación, en ese marco, hace bastante énfasis en el estudio de la reproducción de la estructura de clases y de las ideologías dominantes, así como de las desigualdades en los procesos educativos en los grupos sociales.

Las investigaciones etnográficas en el campo educativo, se han implementado desde la década de los 70, a partir de ello, pese a sus constantes críticas, sobre todo a su carácter subjetivo, viene tomando fuerza en el seno de la investigación cualitativa.

Estudios de caso

Es una manera de investigar un caso en particular a fin de comprender una realidad de un tema o fenómeno específico, que requiere del concurso de un sujeto o sujetos investigadores.

En el marco de la investigación cualitativa, al referirse al tema Durán, (2012) señala que "es un proceso de indagación focalizado en la descripción y examen detallado, comprehensivo, sistemático, en profundidad de un caso definido, sea un hecho, fenómeno, acontecimiento o situación particular" (p. 128).

Por poseer el carácter distintivo del enfoque cualitativo, requiere considerar elementos importantes como un espacio físico, temporal y un hecho en particular que debe ser motivo de un proceso investigativo. En ese contexto, Chaves, (2012) manifiesta que es "una investigación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo en su contexto real, donde los límites entre el fenómeno y el contexto no se muestran de forma precisa, y en el que múltiples fuentes de evidencia son utilizadas" (p. 142)

El aspecto fundamental para el desarrollo investigativo de un estudio de caso es la observación en el mismo lugar donde sucede el fenómeno o el hecho o el tema de estudio en concreto.

Sin embargo, es importante considerar algunos criterios distintivos en la comprensión semántica del estudio de caso. Alfaro et al., (2011) hacen mención a la clasificación de la utilidad del estudio de caso como fin o como medio. En el primer caso se refiere a al estudio

singular de un estudio inter/sujeto/objeto, sin perder de vista el carácter unitario del caso. El segundo se refiere al carácter instrumental para su posterior desarrollo de otra metodología de investigación.

Así mismo, los autores señalan también la triple perspectiva que puede cumplir el estudio de caso: como método de investigación, como técnica de investigación y como instrumentos de investigación.

En el ámbito educativo, tiene que ver con la focalización de ciertos aspectos de interés por parte del investigador, esto puede estar centrado en el estudiante, en el docente o en ciertos elementos que tiene que ver con el funcionamiento de los procesos educativos, incluso la aplicación sistemática de ciertas políticas educativas que amerita la comprensión e interpretación de la realidad.

Respecto a las finalidades del estudio de caso, González, (2013) señala lo siguiente:

> *El diseño de estudio de casos sirve para estudiar organizaciones, grupos o individuos, cuyos resultados son útiles para desarrollar políticas públicas y proponer recomendaciones y cambios en las mismas, evaluar programas, construir instrumentos de investigación y sirve para fines políticos y científicos (p. 142).*

A partir del informe final de un estudio de caso, las autoridades educativas pueden asumir nuevas acciones que puedan favorecer a las políticas educativas.

Investigación acción

Es una manera de encarar un proceso investigativo, en donde uno desarrolla su proceso investigativo a partir de su propia actividad, en ese marco, podría además denominarse como una investigación de uno mismo. En esa lógica, al referirse al rol del maestro, Colmenares & Piñero, (2008) señalan lo siguiente:

> *Es un instrumento que permite al maestro comportarse como aprendiz de largo alcance, como aprendiz de por vida, ya que le enseña cómo aprender a aprender, cómo comprender la estructura de su propia práctica y cómo transformar permanente y sistemáticamente su práctica pedagógica (p. 104).*

Esta forma de encarar la investigación rompe la dicotomía del sujeto investigador con el objeto investigado, puesto que las técnicas y los instrumentos de investigación serán aplicados para uno mismo en donde se es protagonista en su cotidianidad.

La intencionalidad de la investigación acción es la transformación de la realidad, en ese marco Colmenares, (2012) afirma que:

Los usuarios se involucren, conozcan, interpreten y transformen la realidad objeto del estudio, por medio de las acciones que ellos mismos proponen como alternativas de solución a las problemáticas identificadas por los propios actores sociales, y cuyo interés principal es generar cambios y transformaciones definitivas y profundas (p. 114).

En el ámbito educativo, la investigación acción es una respuesta a varias interrogantes. Según Latorre-Beltrán, (2010), las preguntas que deben responderse son las siguientes:

> *¿Qué conocimiento es útil para la enseñanza? ¿Quiénes generan el conocimiento útil? ¿El profesorado que vive el mundo real de la enseñanza o los investigadores que viven alejados de la misma? ¿El profesorado es sólo consumidor de conocimiento o también constructor del mismo? El conocimiento que se genera, ¿es ciertamente pertinente y aplicable para mejorar la práctica educativa? (p. 14)*

Desde el análisis y reflexión de las preguntas planteadas, la investigación acción es la más pertinente y apropiada para desarrollar trabajos investigativos que mejoren la realidad educativa, principalmente en el ámbito pedagógico curricular, por tanto, implica además un compromiso permanente por parte de los actores principales de la educación, como son los maestros.

La fenomenología

Es una manera de desarrollar la investigación, tomando en cuenta las percepciones de los sujetos, a partir de sus experiencias vividas y no construidas por los saberes y teorías, dejando en "epojé" los prejuicios personales; es decir, el investigador debe dejar en suspenso sus concepciones personales, a fin de comprender lo que dicen las otras visiones, sobre una temática en cuestión. En esa línea, Leal, (2000) señala que "es el mundo subjetivo del hombre conformado por todo el campo de experiencias, percepciones y recuerdos al que un individuo puede tener acceso en un momento dado" (p. 52).

Es importante enfatizar que la "epojé" no es olvidar lo que se sabe, sino es poner en suspenso lo que se conoce, es decir, tomar conciencia de las ideas que se tiene sobre algo que se está estudiando. "La epojé hace referencia a la eliminación de todo lo que nos limita percibir las cosas mismas, ya que la actitud natural por su naturaleza objetiva nos lo impide. Practicar epojé, se refiere, abstenerse o prescindir" (Fuster Guillen, 2019, p. 204)

En el Ámbito educativo, lamentablemente existen pocos estudios con base a la fenomenología; sin embargo, existen aspectos que pueden favorecer en gran manera para encarar de la mejor manera las labores educativas, los resultados de investigaciones fenomenológicas. Carabajo, (2008) menciona que los aportes tienen que ver "la profundización de los significados esenciales de la experiencia pedagógica (p. 414) en esa lógica, García-Castillo, (2013) identifica tres importantes aportes:

> *a) la primacía que otorga a la experiencia subjetiva inmediata como base para el conocimiento; b) el estudio de los fenómenos desde la perspectiva de los sujetos, teniendo en cuenta su marco referencial; y c) su interés por conocer cómo las personas experimentan e interpretan el mundo social que construyen en interacción (p. 16)*

La investigación fenomenológica, permite capturar la complejidad y diversidad de las vivencias educativas, identificar significados y motivaciones detrás del comportamiento, y descubrir desafíos y necesidades específicas. En consecuencia, brinda una base sólida para mejorar la práctica pedagógica, impulsar cambios en el sistema educativo y fomentar un entorno de enseñanza-aprendizaje más efectivo y centrado en el bienestar de los estudiantes.

Las historias de vida

Es una forma de investigación cualitativa para comprender la vida de una persona a través de sus experiencias y relatos. Se puede utilizar para estudiar una variedad de temas, como la migración, la educación, la carrera profesional, la salud, la enfermedad, el amor, las pérdidas y la muerte, entre otros.

> *Hernández, (2005) señala que "la investigación biográfica es esencialmente una descripción fenomenológica que exige de cuatro habilidades procedimentales en el investigador: observar, escuchar, comparar y escribir"(p. 104). Investigar a partir de las historias de vida o el método biográfico, implica un proceso que demanda dedicarle tiempo. El investigador debe estar predispuesto a pasar mucho tiempo en el espacio, en contacto con los sujetos para estudiar y comprender sus realidades.*

Así mismo, Mallimaci & Giménez Béliveau, (2006) afirman que "la historia de vida es el estudio de un individuo o familia, y de su experiencia de largo plazo, contada a un investigador y/o surgida del trabajo con documentos y otros registros vitales (p. 176).

En el ámbito educativo, su importancia radica en comprender mejor una realidad a partir de la descripción de vivencial de un sujeto.

Argüello, (2014) al referirse al método biográfico señala que:

> *Los sujetos en sus grupos construyen relatos mediados por voces y visiones que implícita o explícitamente reclaman un mundo mejor. Aquí podrían establecerse posibles acercamientos entre la biografía y los enfoques críticos de la educación que insisten en la transformación de sistemas opresivos desde la recuperación colectiva de la historia-desde-abajo (p. 304)*

La historia de vida es una herramienta valiosa para la comprensión del desarrollo personal y profesional de los estudiantes. El método biográfico puede ayudar a los docentes a entender mejor a sus estudiantes y a desarrollar estrategias de enseñanza que sean efectivas para ello y a las autoridades a diseñar nuevas políticas educativas capaces de responder a la realidad de su población.

La sistematización de experiencias

Es una modalidad de trabajo, en el campo investigativo que tiene por finalidad documentar la experiencia vivida en un contexto. “Es un ejercicio intencionado que busca penetrar en la trama próximo compleja de la experiencia y recrear sus saberes con un ejercicio interpretativo de teorización y de apropiación consciente de lo vivido (Jara, 2022, p. 55)

A través de la sistematización se pretende mejorar la práctica y se desea compartir con otros, con base a las experiencias con el fin de mejorar y contribuir en la práctica.

En el ámbito educativo, Barnechea García & Morgan Tirado, (2010) señalan que ayuda a “construir conocimientos colectivos, a partir de los cuales es posible llegar a un primer nivel de teorización, a desarrollar metodologías de promoción o a proponer lineamientos de políticas” (p. 105).

Una forma de producir conocimientos desde la vivencia de los maestros, para mejorar la educación es la sistematización de experiencias que permitirá responder a las nuevas epistemologías desde un enfoque cualitativo.

Diseño de la investigación cuantitativa

Como ya se ha explicado, la investigación cuantitativa, responde a expresiones ¿Cómo?, ¿Cuánto?, ¿Hasta qué punto?, ¿Hay alguna relación?, etc. Para desarrollarlo parte de las variables independientes y dependientes, estos a su vez se los conoce como la causa y el efecto.

Los expertos han planteado los seis pasos del método científico que son: la observación, el planteamiento de preguntas, la formulación de hipótesis, la experimentación, el análisis de resultados y redacción de resultados o conclusiones.

Sosa, (2003) al referirse a la investigación cuantitativa manifiesta que “parte del supuesto de que en potencia todos los datos son cuantificables. Para ello se apoya en los fundamentos del positivismo…, cuya tendencia es hacia la concentración del análisis en las manifestaciones externas de la realidad”(p. 32)

Desde esa perspectiva, los diseños de investigación, se plantean en diseños experimentales y los diseños no experimentales:

Los diseños experimentales

Serrano et al., (2011) señala que "un experimento consiste en hacer un cambio en el valor de una variable (variable independiente) y observar su efecto en otra variable (variable dependiente)"(Serrano et al., 2011, p. 5).

Los diseños experimentales se clasifican en tres: experimental puro, cuasi experimental y pre experimental

Experimental puro: Consiste en la manipulación deliberada de las variables independientes, se trabaja con un grupo de control y un grupo experimental y la elección de los grupos se realiza de forma aleatoria y al azar.

Cuasi experimental: No se realiza la manipulación de las variables, pero si se trabaja con dos grupos comparativos y la elección de grupos no es de forma aleatoria.

Pre experimental: Se trabaja con un solo grupo y no se hace la manipulación de variables.

Los diseños ex post facto (no experimentales)

El trabajo se realiza de manera más natural y en ese contexto**,** (Agudelo Viana & Aigneren Aburto, 2008) afirman que "la investigación no experimental posee un control menos riguroso que la experimental y es más complicado inferir relaciones causales, pero la investigación no experimental es más natural y cercana a la realidad cotidiana" (p. 42). Además Gordillo et al., (2010) afirma que

> *La expresión "ex-post-facto" significa "después de hecho", haciendo alusión a que primero se produce el hecho y después se analizan las posibles causas y consecuencias, por lo que se trata de un tipo de investigación en donde no se modifica el fenómeno o situación objeto de análisis (p. 3).*

En esa línea, se tiene la clasificación más relevante de las siguientes variedades:

Los estudios descriptivos: consiste en trabajar las distintas variables a la vez, pero sin relacionar analíticamente entre ellas.

Los estudios causales: Consiste en la definición de variables dependientes, pero que trata de identificar las variables independientes.

Los estudios de desarrollo o longitudinales: Procura identificar una población en distintos puntos del tiempo.

Conclusiones

Después de haber desarrollado, de manera detallada, la temática del diseño de Diseño de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa, se puede señalar las siguientes conclusiones:

El diseño de la investigación cualitativa tiene como finalidad, mostrar una realidad a partir de un conglomerado de componentes a partir de la revisión de un proceso como el contexto, los sujetos, las percepciones de los sujetos entre otros; así mismo, es importante puntualizar que los resultados no pueden ser generalizables para otras realidades, considerando el principio de la diversidad de los hechos y fenómenos.

Desde la visión cuantitativa de un proceso de investigación, su diseño obedece a una forma de ver la realidad como algo concreto y objetivo, resultado del comportamiento de las varianzas, ya sean estos de forma independiente o dependiente; por tanto, los resultados de este proceso pueden ser repetibles y generalizables para otros contextos y otras realidades.

Finalmente, cabe señalar que cada uno de los enfoques, tiene sus procedimientos propios, en ese contexto, la visión cualitativa presenta como una de sus características distintivas la flexibilidad; sin embargo, tiene como sugerencias algunas pautas de orientación como son los objetivos, el marco referencial conceptual, las preguntas de investigación, los métodos y la validez; y por su parte la visión cuantitativa presenta los seis pasos del método científico (la observación, el planteamiento de preguntas, la formulación de hipótesis, la experimentación, el análisis de resultados y redacción de resultados o conclusiones).

Referencias

Agudelo Viana, L. G., & Aigneren Aburto, J. M. (2008). *Diseños de investigación experimental y no-experimental*. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622

Alfaro, D. D. S. S., Manuel, M. M. V., & Cecilia, P. M. (2011). Una guía para la elaboración de estudios de caso. *Razón y palabra*, *75*.

Argüello, A. (2014). La perspectiva biográfica en la investigación educativa: Una mirada a sus antecedentes, tendencias y posibilidades. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, *40*(1), 293-308.

Barnechea García, M. M., & Morgan Tirado, M. de la L. (2010). La sistematización de experiencias: Producción de conocimientos desde y para la práctica. *Tendencias y retos*, *1*(15), 97-107.

Carabajo, R. A. (2008). La metodología fenomenológico- hermenéutica de M. Van Manen en el campo de la investigación educativa. Posibilidades y primeras experiencias. *Revista de Investigación Educativa*, *26*, 409-430.

Chaves, V. E. J. (2012). El estudio de caso y su implementación en la investigación. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, *8*, 141-150.

Colmenares, A. M. (2012). Investigación-acción participativa: Una metodología integradora del conocimiento y la acción. *Voces y Silencios: Revista Latinoamericana de Educación, Vol. 3, No. 1*, 102-115.

Colmenares, A. M., & Piñero, M. L. (2008). La investigación acción. Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio-educativas. *Laurus*, *14*(27), 96-114.

Cotán Fernández, A. (2020). El método etnográfico como construcción de conocimiento: Un análisis descriptivo sobre su uso y conceptualización en ciencias sociales. *Márgenes, Revista de Educación de la Universidad de Málaga*, *1*(1), 83-103. https://doi.org/10.24310/mgnmar.v1i1.7241

Durán, M. M. (2012). El estudio de caso en la investigación cualitativa. *Revista Nacional de Administración*, *3*(1), 121-134. https://doi.org/10.22458/rna.v3i1.477

Fuster Guillen, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y representaciones*, *7*(1), 201-229.

García-Castillo, A. (2013). La fenomenología como método en la investigación educativa. *Cinzontle*, *12*, Article 12. http://opendata.biblio.uanl.mx/index.php/Cinzontle/article/view/2461

González, W. O. L. (2013). El estudio de casos: Una vertiente para la investigación educativa. *Educere*, 139-144.

Gordillo, R. C., Mayo, N. C., Lara, G. G., & Gigante, S. V. (2010). Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto. *Recuperado el*, *15*.

Hernández, A. S. (2005). El método biográfico en investigación social: Potencialidades y limitaciones de las fuentes orales y los documentos personales. *Asclepio*, *57*(1), Article 1. https://doi.org/10.3989/asclepio.2005.v57.i1.32

Jara, O. H. (2022). La sistematización de experiencias: Prácticas y teoría para otros mundos posibles. *Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano CINDE*. http://beu.extension.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/393/Sistematizaci%c3%b3n%20Experiencias_Pr%c3%a1cticas%20pa%20otros%20mundo%20posibles_Oscar%20Jara_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Latorre-Beltrán, A. (2010). *La investigación-acción: Conocer y cambiar la práctica educativa* (1. ed., 10. reimpr). Graó.

Leal, N. (2000). El método fenomenológico: Principios, momentos y reducciones. *Revista Electrónica de Investigación Científica, Humanística y Tecnológica*, *1*(5), 51-60.

Mallimaci, F., & Giménez Béliveau, V. (2006). Historia de vida y métodos biográficos. *Estrategia de investigación cualitativa*, *175-2012*. http://paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/981/6_Historia_de_vida.pdf

Martínez Miguélez, M. (2005). El Método Etnográfico de Investigación. *http://prof.usb.ve/miguelm/metodoetnografico.html*.

Maxwell, J. A. (2019). Diseño cualitativo de la investigación. *Editorial Gedisa, S.A*.

Serrano, A. A., Sanz, L. G., Rodrigo, I. L., Gordo, E. G., Álvaro, B. G., & Brea, L. R. (2011). *Métodos de investigación de enfoque experimental*.

Sosa, J. R. (2003). Paradigmas, enfoques y métodos en la investigación educativa. *Investigación Educativa*, *7*(12), Article 12.

Capítulo 5

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Huarochirí, Perú.

Carlos José, Concha-Bendezú
cconchabe@gmail.com
https://orcid.org/0000-0002-2685-3859
Universidad César Vallejo, Lima-Perú

Johnny Félix, Farfán-Pimentel
felix13200@hotmail.com
https://orcid.org/0000-0001-6109-4416
Universidad César Vallejo, Lima-Perú

Mariella Elizabeth, Bernales-Mendoza
mariellabernales2@gmail.com
https://orcid.org/0000-0001-9841-8314
Universidad César Vallejo, Lima-Perú

Jimmy Jair, Morales-Ayarza
jmoralesayarza@gmail.com
https://orcid.org/0000-0002-5242-5217
Universidad César Vallejo, Lima-Perú

Diana Eulogia, Farfán-Pimentel
diana75_farfan@hotmail.com
https://orcid.org/0000-0002-1555-1919
Universidad César Vallejo, Lima-Perú

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado "Calidad de atención y satisfacción en la Municipalidad de Huarochirí, Perú"; tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad de Huarochirí, Perú. En el aspecto metodológico la investigación fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transeccional. La población fue delimitada por 250 usuarios de la municipalidad de Huarochirí. Como resultado se obtuvo que la variable Calidad de atención si se correlaciona con la variable Satisfacción siendo el coeficiente de correlación de Spearman de rho= 0,880** siendo alta, mientras que con la dimensión confiabilidad y la satisfacción con un rho= 0,639** siendo moderada, mientras que con la dimensión capacidad de respuestas y la satisfacción con un rho= 0,707** siendo alta, mientras que con la dimensión seguridad y la satisfacción con un rho= 0,638** siendo moderada y con

la dimensión empatía y la satisfacción siendo el valor de rho= 0,577** es moderada de acuerdo a los índices de correlación de Spearman y finalmente con la dimensión tangibilidad y la satisfacción con un rho=0,636** siendo moderadamente moderada y positiva.

Palabras clave: *Calidad de atención; satisfacción en los usuarios; confianza.*

Quality of attention and user satisfaction in the Municipality of Huarochirí, Peru.

Abstract

The objective of this research study entitled "Quality of care and satisfaction in the Municipality of Huarochirí" was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction in the municipality of Huarochirí. In terms of methodology, the research was basic, quantitative, correlational, non-experimental and cross-sectional. The population was delimited by 250 users of the municipality of Huarochirí. The results showed that the Quality of attention variable correlates with the Satisfaction variable with a Spearman correlation coefficient of rho= 0.880** being high, while with the reliability dimension and satisfaction with a rho= 0.639** being moderate, while with the response capacity dimension and satisfaction with a rho= 0.707** being high, while with the response capacity dimension and satisfaction with a rho= 0.707** being high, while with the reliability dimension and satisfaction with a rho= 0.639** being moderate, 707** being high, while with the dimension safety and satisfaction with a rho= 0.638** being moderate and with the dimension empathy and satisfaction being the value of rho= 0.577** is moderate according to Spearman correlation indices and finally with the dimension tangibility and satisfaction with a rho=0.636** being moderately moderate and positive.

Keywords: Quality of care; user satisfaction; trust.

Introducción

Dentro del panorama general, el gran reto de cualquier organización es optimizar la calidad de servicio, aplicando estrategias que respondan hacia un óptimo servicio y que impacte en la satisfacción de quienes usan estos servicios. En el sector público, la inversión económica realizada por las autoridades públicas es fundamental, ya que las propicia de equipos tecnológicos, materiales, insumos y personal, en respuesta a cubrir la cantidad de usuarios que asisten a solicitar algún servicio respectivo que brinda la organización (Flores y Delgado, 2020). Sin embargo, muchos usuarios han expresado su malestar debido a la forma en cómo el personal de las organizaciones estatales les atiende, aseguran que el trato no siempre es el más adecuado, dejando mucho qué desear. Al constituirse como entidades con un sistema burocrático han descuidado ser eficientes y de atención rápida, se ha intentado disminuir los índices de aprobación por parte de los gobiernos, no obstante, este problema aún es latente es muchas autoridades locales en el mundo (Chung et al., 2017).

En el contexto internacional, Inglaterra expresó que gasta más de doce mil millones de dólares cada año para mejorar la imagen mediante la publicidad de sus autoridades locales, debido a un pésimo servicio, donde un 30% de los usuarios emitieron quejas al ser mal atendidos y un 20% de esos mismos se sintieron insatisfechos, contando su mala experiencia a través de medios de comunicación digital como son las redes sociales o páginas web (Martínez, et al., 2017). Similarmente, en EE. UU el servicio al cliente por parte de los servicios de las autoridades locales no está pasando por su mejor momento, alrededor de los dos tercios de mil personas que participaron en un estudio respondieron que ha reciben una atención de calidad, dentro de ello, el 59% asegura que sus quejas no son atendidas, un 34% que la plataforma de atención era ineficaz y que el personal no les ofrece una solución clara ante un problema del servicio (Faller, 2020).

Dentro de América Latina la situación que existe no es distinta, las autoridades locales que han administrado a sus instituciones para mantener al margen el trato que tienen con sus ciudadanos, los problemas emitidos por parte de estos funcionarios siguen desarrollándose y las soluciones que ofrecen están lejos de dar un claro entendimiento que acorten esa brecha de atención a los usuarios. Uno de esos reportes es lo sucedido en la Municipalidad de La Plata en Argentina, donde se ejecutó un estudio para calcular el grado de calidad respecto al servicio al cliente de dicha entidad, entre las conclusiones más resaltantes obtuvieron que surgen problemas con los usuarios debido a que la comunicación que se mantiene no es buena, pues

la mayor parte del tiempo no se escucha al solicitante y por tanto ocurren diversas barreras que imposibilitan que se capte la información correcta, esto se da porque el personal de atención sólo se limita a ofrecer una alternativa de solución de la problemática por medio de los mecanismos de la institución sin tener en cuenta la necesidad de la persona (Di Ciano, 2013).

Igualmente, en Chile la Municipalidad de Ñiquen se realizó hizo un estudio donde se aprecian semejantes problemas con la gestión pública, a pesar de los constantes esfuerzos de reestructuración y modernización de las instituciones que iniciaron por los años 90, las deficiencias en su calidad de servicio aún siguen estando presentándose, encontrando que los usuarios expresan que existen dos grandes quejas que hacen que la calidad de servicio se encuentre en niveles bajos, asegurando que existe una atención burocrática y a menudo tienen que esperar por largas filas en los canales de atención (Gonzales y Valverde, 2015).

En el ámbito nacional, de igual forma existe una realidad reflejada como en América Latina pese a los esfuerzos del gobierno en que las instituciones del Estado se modernicen y mejoren el flujo de atención, quedando todavía un largo camino por mejorar. Según el estudio de Ipsos (2017), los usuarios manifiesten que hay tres principales factores que desafían al Estado en brindar una calidad de servicio decente, las cuales son: un 43% asegura que hay una abundancia de procesos burocráticos para ciertos trámites, el 41% sostiene que no hay una debida coordinación, la información que brinda el personal con lo que estable el servicio de la institución y un 29% aseveró que el personal es poco eficiente y no se encuentra capacitado. Se desprende de lo anterior que, la aceptación del ciudadano hacia la gestión pública se encuentra en un grado malo y que el ciudadano se encuentra a la espera que el gobierno ejecute las mejoras requeridas para ofrecer un servicio de calidad aceptable.

A nivel local, la investigación centra su estudio en la Municipalidad de Matucana, ubicada en la provincia Huarochirí, en este escenario los usuarios quienes acceden a este establecimiento para realizar sus actividades como ciudadanos y contribuyentes para hacer pagos, trámites y disposición de información, sin embargo, los usuarios han asegurado que la calidad de servicio del municipio hoy en día no es la apropiada que reciben, y es que existen una serie de factores que aseguran que ciertos elementos tangibles carecen de mantenimiento, como vendría a ser la infraestructura y equipos, además, que no hay una fiabilidad con la información que brindan el personal de atención al cliente, por otro lado, los usuarios sostienen que deben hacer extensas colas y el colaborador que atiende no posee

habilidades sociales, como es la empatía. Lo anterior mencionado son síntomas de mal manejo en calidad de servicio. Debido a esta serie de razones, actualmente la Municipalidad de Huarochirí no ha podido responder a una mejora continua, tiene empleados desmotivados y su imagen está decayendo, estos factores importantes han tenido una repercusión a su vez en la satisfacción del usuario, los cuales han mostrado su descontento que el pésimo trato que reciben.

La justificación teórica se basó en el uso de teorías de las dimensiones de la calidad del servicio e identificar los orígenes y modelos teóricos respalden su estudio, destacando en las particularidades que se aprovecharán de referencia para establecer la relación entre ambas variables propuestas que permitan saber los componentes de la variable que inciden de algún modo en la satisfacción de los usuarios que son atendidos en la entidad municipal. En cuanto a la justificación metodológica, se establecieron técnicas basadas en criterios científicos y técnicos, asimismo, se emplearon un instrumento de compilación de datos por variables de estudio que han sido debidamente validadas por expertos en evaluación de instrumentos de investigación, además, se aplicó una prueba piloto para determinar la confiabilidad de los cuestionarios. Por último, en la justificación práctica esta investigación sirve de utilidad para conocer y proponer como mejorar aquellos factores que afectan a la calidad del servicio en la municipalidad, asimismo, con este mejoramiento se podrá optimizar los niveles satisfacción en los usuarios.

Como primer punto a tratar, se tiene a los antecedentes internacionales, Santamaría y Gancino (2020) tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Ambato. La metodología establecida fue de criterio cuantitativo, de tipo elemental, nivel descriptivo-correlacional y diseño sin manipular las variables con periodo transaccional. Se utilizó un formulario para extraer información aplicado a 374 usuarios de la Municipalidad como muestra de estudio. Los resultados descubrieron un Significancia (bilateral) igual 0,000 (p-valor<5%) y una rho =0,652. La conclusión determinó que hubo una correlación entre variables y se ubica como positiva alta, además, a partir de ello se sostiene que la calidad del servicio se debe tomar como un conjunto de estrategias que tenga como fin aumentar la satisfacción del cliente.

Por su parte, Tapias (2020) se planteó determinar la influencia existente respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el Municipio de Socorro. El marco metodológico fue de criterio numérico, alcance descriptivo-correlacional y diseño sin

manipulación de variables corte transversal. Se expuso a 86 colaboradores del municipio como muestra, quienes respondieron un cuestionario por variable para la recopilación de información. Se halló como resultado un valor de rho=0,797 y un p-valor=0,000. La conclusión llegó a determinar que existe una correlación entre variantes y que se ubica en una escala de Spearman positiva muy alta, por lo tanto, se afirma el clima organizacional funciona debe ser planificar para incrementar la satisfacción en las organizaciones de servicio público.

Similarmente, Santiago (2017) se propuso establecer como la gestión administrativa afecta al asentimiento del usuario en la Municipalidad del Manabí. El método se rigió bajo el criterio numérico, de tipo puro, grado de investigación correlacional, corte transaccional y diseño sin acciones experimentales. Participaron 419 usuarios como muestra de estudio, los cuales contestaron un formulario por variante. Los resultados encontraron un coeficiente de Rho igual 0,816 y p-valor=0,000<0,05, por lo tanto, la correlación entre variantes fue positiva alta. Ultimó que los mecanismos de monitorio son una pieza clave que tiene que tomarse en consideración durante la aplicación de los procesos de gestión administrativa.

También, Silva y Arauco (2020) realizaron una investigación para demostrar qué tan satisfechos están los usuarios de un hospital público. Su metodología utilizada fue aplicada, no experimental con corte transaccional, criterio numérico, alcance descriptivo. Para recolección de información, se tomó a una muestra conformada por 305 usuarios del servicio médico, teniendo en cuenta tres áreas del servicio médico con pacientes entre edades de 18 a 80, los cuales, estuvieron internados en las instalaciones médicas por al menos casi 3 días. La información recopilada se dio a través de un formulario para representar la parte sociodemográfica, mientras que para calcular el grado de satisfacción se empleó la encuesta SERVQUAL. Los resultados obtenidos demostraron un nivel dependencia entre variables igual a 0.800, mientras que, en el ámbito descriptivo, los pacientes afirman que el nivel de atención es bajo en un 43% y el nivel de satisfacción es bajo en un 46%. El desenlace final llegó a que hay una correspondencia alta y efectiva entre variables, no obstante, los usuarios de la organización médica presentan un nivel bastante bajo en cada variable de estudio.

Siguiendo con los antecedentes nacionales, Rodríguez (2020) en la tesis se planteó determinar la analogía entre la gestión administrativa y la calidad de atención de servicio al usuario en la Municipalidad de Pacobamba. El marco metodológico fue tipo fundamental, criterio numérico y alcance descriptivo-correlacional. Participaron 23 trabajadores de la entidad municipal como muestra de estudio, quienes respondieron un formulario por variante

para extraer los datos. Los resultados estimaron un valor de rho=0, 251 y un valor de p-valor=0,110>0,05. Finalizó que ambas variables no presenten correlación significativa en la organización de estudio, además, recalcó que los colabores tienen en consideración establecer mejor un clima organizacional, que la aplicación de una gestión administrativa en respuesta a la calidad de servicio que se brindan a los clientes.

Similarmente, Navarro y Lozano (2018) en la tesis se propuso hallar la dependencia respecto la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que brindan en la Municipalidad de Belén. La metodología siguió el criterio cuantitativo, de tipo fundamental, alcance descriptiva-correlacional, teniendo en cuenta no manipular las variables y estudio de prevalencia. En cuanto a extraer los datos se eligió por usar como instrumento al cuestionario, para ello participaron 138 usuarios del municipio mencionado. Los resultados hallaron un p-valor<0,05 y una rho=0,550. La conclusión principal estableció que ambas variables se correlacionan y se ubican un grado de positivo medio, de acuerdo a la escala de Spearman, a partir de ello, se afirma que la calidad del servicio mejora notablemente la satisfacción de los usuarios en una organización pública.

Asimismo, Maguina (2018) en tesis se planteó hallar la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Pucusana. La metodología partió desde el criterio numérico, de tipo pura, alcance descriptivo-correlacional y el diseño fue sin alteración de variables con tiempo transaccional. Se tuvo en cuenta una muestra de 183 usuarios, los cuales se les extrajo información por medio de la técnica del cuestionario. Los resultados identificaron una rho=0,721 y un p-valor=0,000<0,05. La conclusión determinó que hubo una correlación positiva alta, asimismo, se afirma que la calidad del servicio debe cumplir una serie de requisitos para conseguir el nivel ideal en la satisfacción del usuario en dicha Municipalidad.

Igualmente, Cáceres (2018) en la tesis tuvo como objetivo hallar la dependencia entre la Gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad de Ilo. La metodología ejercida fue de tipo elemental, alcance descriptivo-correlacional, criterio numérico y diseño sin manipulación de variables en un tiempo determinado. Para la muestra participaron 137 usuarios y se obtuvo información mediante el cuestionario. Respecto a los resultados, se halló un valor de rho=0,551 y un valor de p=0,000<0,05. Finalizando que hubo correlación de forma positiva moderada, dando por tender que se afirmó la hipótesis general alterna, además, sostuvo que la dimensión coordinación de tareas es la más influencia en la

calidad de servicio, ya que les permite controlar mejor su tiempo de trabajo y no estar tan ajetreados con otras tareas.

Por último, Guio (2022) en su tesis se propuso en hallar la relación respecto a la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en un Centro de Salud Público. El procedimiento del método se rigió por la investigación de tipo pura, criterio numérico, alcance descriptivo-correlacional y el nivel fue sin manipular el campo de estudio durante un solo periodo. Se uso el cuestionario para extraer datos a 80 usuarios como muestra de estudio en dicho establecimiento de salud. En cuanto los resultados, en la parte descriptiva se halló que los usuarios se expresaron satisfechos en un 97%, y cuanto a la calidad de atención un 96% indico que se encuentra un nivel bueno. Terminó expresando que una gran proporción los usuarios se sienten contentos con la forma de brindar la atención, lo cual se sientes muy contentos y complacientes con lo recibido.

Luego de haber planteado la situación problemática, se enuncia el problema general: ¿En qué medida se relaciona la calidad del servicio con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí? Por otro lado, se formularon los siguientes problemas específicos: (1) ¿En qué medida se relaciona la confiabilidad con la satisfacción en los usuarios en la Municipalidad de Huarochirí?; (2) ¿En qué medida se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción en los usuarios en la Municipalidad de Huarochirí?; (3) ¿En qué medida se relaciona la seguridad con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí?; (4) ¿En qué medida se relaciona la empatía con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí?; y (5) ¿En qué medida se relaciona la tangibilidad con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí?

De acuerdo a las hipótesis de investigación, se estableció la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí. A su vez, se plantaron las siguientes hipótesis especificas: (1) Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; (2) Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; (3) Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; (4) Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; y (5) Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí.

Con respecto a los objetivos de la investigación, se planteó como objetivo general: Determinar la entre la calidad del servicio y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí. Asimismo, se formularon los siguientes objetivos específicos: (1) Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; (2) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; (3) Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; (4) Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí; y (5) Determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí.

Metodología

Esta investigación se realizó siguiendo un enfoque cuantitativo en el cual se aplicó el diseño no experimental, se administró dos instrumentos validados por expertos y la obtención de los datos son directos con resultados concluyentes y se captó la apreciación de los elementos muestrales, ya que los datos son numéricos y sometidos a un procesamiento estadístico para el análisis respectivo, buscando establecer las características de las relaciones entre las variables. El método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).

Resultados y Discusión

Al respecto a la hipótesis general, se determinó que existe relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí, en consecuencia, obtuvo un rho= 0,880 y p-valor= 0,000<0,05; por tanto, se incide en ejecutar acciones que optimicen la calidad de atención, la percepción de la percepción de los usuarios de la municipalidad en cuanto a la satisfacción de la atención que les brinda la entidad aumentará. Asimismo, en el análisis descriptivo se logró que el 60,5% de los usuarios percibe un nivel regular en la calidad de atención en la entidad municipal. Además, el 32,2% percibe un nivel bueno y solo el 7,2% percibe un nivel malo. Esto se entiendo que un gran porcentaje de los usuarios se sienten medianamente contentos con el trato que reciben por parte del personal, a su vez, el conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar variable en el municipio aún necesita mejorar para alcanzar un nivel alto. Por ello, para reforzar lo establecido, Parasuraman et al. (citado por Bustamante et al., 2019) define a la calidad de atención como la forma o la manera entre las percepciones y las expectativas de cómo lo toman los usuarios/consumidores que hacen uso del servicio, respondiendo a sus intereses presentados. Esto mismo, puede crear una sensación positiva o negativa en el usuario respecto a la atención que recibe.

Respecto a la hipótesis especifica 1, se estableció que existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, en consecuencia, se ha obtenido un valor de rho=0,639 y p-valor= 0,000<0,05; dándose a entender que la confianza es factor importante en la configuración de una estrategia de las organizaciones. Por otro lado, los clientes son también más volátiles, cumplir con el deber de atenderlos a menudo no es suficiente para retenerlos. Se debe ir más allá: convencerlos, conmoverlos y cumplir lo que se ofrece, para estar a la altura de sus expectativas. También, se consiguió que el 47,4% de los usuarios perciben un grado regular en la confiabilidad respecto a la entidad municipal. Además, el 35,5% percibe un nivel bueno y solo el 17,1% percibe un nivel malo. En ese sentido, un gran parte de los usuarios se siente medianamente a gusto con la confianza que recibe durante el trato con el personal al realizar algún trámite y/o servicio de la entidad Municipal.

Respecto a la hipótesis especifica 2, se estableció que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios en la Municipalidad de Huarochirí, a causa que se ha obtenido un valor de rho=0,707 y p-valor=0,000<0,05. Por lo tanto, la capacidad de respuesta se basa es no hacer esperar demasiado al usuario para que tenga una experiencia positiva, agregando a ello que el personal sea empático y con voluntad de ayudar al usuario a resolver su problema con algún trámite o servicio que este generando.

Respecto a la hipótesis especifica 3, se estableció que existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, a raíz que se ha obtenido un valor de rho=0,638 y p-valor=0,000<0,05. En ese aspecto, los usuarios de la entidad municipal expresan que la forma se protege su información y se resguardan sus datos tienen una aceptación regular, por lo mismo que, temen a ser estafados o manipular sus declaraciones por parte del personal.

Respecto a la hipótesis especifica 4, se estableció que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, puesto que, se ha obtenido un valor de coeficiente de correlación rho=0,577 y p=0,000<0,05. Por lo tanto, la entidad municipal ha realizado estrategias para comprender mejor al usuario basadas en el respecto e interés común, por lo que, los usuarios han expresado que la mayoría creen que se maneja todavía a un nivel medio.

Respecto a la hipótesis especifica 5, se estableció que existe relación significativa entre la tangibilidad y la satisfacción en los usuarios en una Municipalidad de Huarochirí, puesto

que, se ha obtenido un valor de coeficiente de correlación de rho=0,636 y p-valor=0,000<0,05. En ese sentido, los usuarios han teniendo en cuenta el estado del establecimiento municipal donde se les atiende, como también la presentación del personal trabajador e implementos del local, considera que en su mayor proporción como algo no fuera de lo común. De igual forma, lo anterior se asemeja con Guio (2022), debido a que halló que los usuarios se expresaron satisfechos en un 97%, y en cuanto a la calidad de atención un 96% indicó que se encuentra en un nivel bueno.

Ilustraciones, Tablas, Figuras.

Tabla 1.

Validación de juicio de expertos

Variables	N.º	Apellidos y nombres	Especialidad	Opinión
V1: Calidad del servicio V2: Satisfacción del usuario	1	Trujillo Bardón, Roy Kenneth	Doctor en Gestión Pública	Aplicable
	2	Lizandro Crispín, Rommel	Doctor en Administración de la Educación	Aplicable
	3	Huayta Franco, Yolanda Josefina	Doctora en Educación	Aplicable

Fuente: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Tabla 2

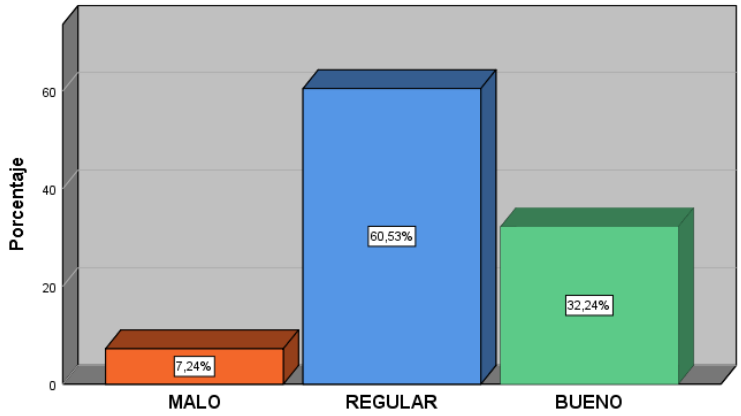
Confiabilidad de variables

Variable	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
Calidad del servicio	0,976	20
Satisfacción del usuario	0,972	20

Fuente: Base de datos.

Figura 1.

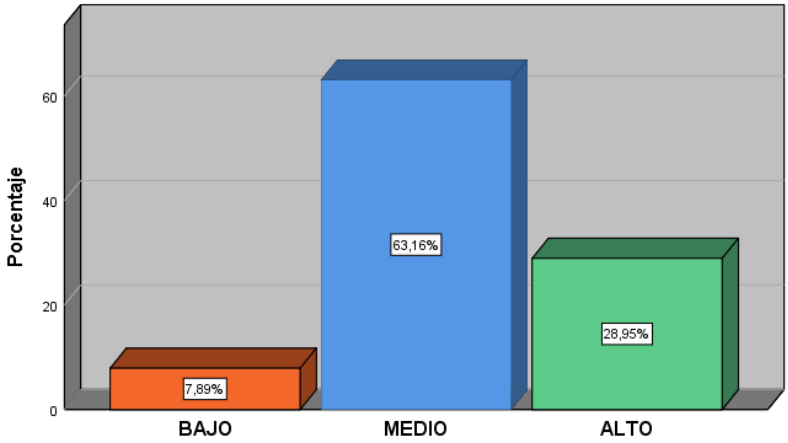
Frecuencia de la variable 1: Calidad de servicio



Nota: En la figura 1 se aprecia que 92 usuarios de la Municipalidad de Huarochirí, que presentan un 60,5%, perciben que la calidad de servicio es regular. Además, 49 ellos que son el 32,2% perciben que es bueno y otros 11 que son un 7,2% perciben que es malo. La calidad de servicio que se brinda a los usuarios en la Municipalidad de Huarochirí se muestra con una tendencia a regular, en ese sentido se evidencia que se deben aplicar estrategias para optimizar en beneficio de los ciudadanos del área de estudio.

Figura 2.

Frecuencia de la variable 2: Satisfacción



Nota: En la figura 2 se ve que 96 usuarios de la Municipalidad de Huarochirí, que presentan un 63.2%, perciben que la satisfacción del usuario es media. Asimismo, 44 usuarios que son el 28.9% perciben que es alta y 12 usuarios que son un 7.9% perciben que es bajo.

Tabla 3.

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Confiabilidad	0.248	152	0.000
Capacidad de Respuesta	0.269	152	0.000
Seguridad	0.299	152	0.000
Empatía	0.254	152	0.000
Tangibilidad	0.261	152	0.000
Calidad de Servicio	0.345	152	0.000
Satisfacción	0.354	152	0.000

Nota. Los resultados analizados en SPSS V.25 por el autor de la investigación.

Se tiene que en la tabla 3 se obtuvo un valor de Significancia (Sig.) igual a 0.000, esto quiere decir que, el resultado es mejor al valor determinado en la regla de decisión ($\alpha<0.05$). Por último, se tiene que los datos de la muestra no presentan una distribución normal, es decir, se realizan las pruebas no paramétricas, entre ellas es la prueba estadística Rho de Spearman para contrastar las hipótesis.

Tabla 4.

Prueba de hipótesis general

			Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.880**
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	152	152
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0.880**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	152	152

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

Se aprecia en la tabla 4 un resultado de rho=0,880 y p-valor=0,000<0,05 entre la calidad de servicio y la satisfacción, que se considera como positivo alto.

Tabla 5.

Prueba de hipótesis específica 1

			Confiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.639**
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	152	152
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0.639**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	152	152

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

Se observa en la tabla 5 un resultado de rho=0,639 y p-valor=0,000<0,05 entre la confiabilidad y la satisfacción, que se considera como positivo moderado.

Tabla 6.

Prueba de hipótesis específica 2

			Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	0.707**
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	152	152
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0.707**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	152	152

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

Se muestra en la tabla 6 un resultado de rho=0,707 y p-valor=0.000<0.05 entre la capacidad de respuesta y la satisfacción, que se considera como positivo moderado.

Tabla 7.

Prueba de hipótesis específica 3

			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	0.638**
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	152	152
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0.638**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	152	152

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

Se verifica en la tabla 7 un resultado de rho=0,638 entre la seguridad y la satisfacción, que se considera como positivo moderado.

Tabla 8.

Prueba de hipótesis específica 4

			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	0.577**
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	152	152
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0.577**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	152	152

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

Se esclarece en la tabla 8 un resultado de rho=0,577 y p-valor=0,000<0,05entre la empatía y la satisfacción, que se considera como positivo moderado.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 5

			Tangibilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.636**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	152	152
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0.636**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	152	152

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

Se muestra en la tabla 16 un resultado de rho=0,636 y p-valor=0,000<0,05entre la tangibilidad y la satisfacción, que se considera como positivo moderado.

Conclusiones

Referente a los resultados del objetivo general, se concluyó que se da la existencia de una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción, con un p-valor de 0.000<0.05, y un coeficiente de correlación de 0,880. Por ello, se da un nivel de correlación positivo alto entre variables. En tal sentido las autoridades de la Municipalidad de Huarochirí deben de mejorar sus niveles de atención a los ciudadanos en sus procesos de gestión documentaria demostrando un mayor interés y brindar una orientación adecuada con pertinencia y sentido social de servicio para la mejora en la percepción de satisfacción en los servicios que realiza el municipio en referencia.

Lista de Referencias

Aguayo, R. (1993). *El Método Deming*. Javier Vergara Editor S.A. Buenos Aires.

Ávila, B. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Editorial Eumed

Bustamante, M., Zerza. E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de atención, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518

Camejo I., et al. (2018). Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios hoteleros. *Retos Turísticos*. 16(3).

Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. https://refubium.fu-berlin.de/handle/fub188/22407

Chung, E., García, V., Rupailla, C. y Seminario, E. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5

Cousso, P. (2005). *La comunicación y la calidad del servicio en la atención del cliente*. (1° Ed.). México: Ideas Propias Editorial.

Cruz, I. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente: Un pilar en la gestión empresarial.* Editorial El Buzón de Pacioli. Itson. https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf

Di Ciano, M. (2013). *Satisfacción del cliente del servicio de licencias de conducir de la Municipalidad de La Plata* [Tesis de Maestría]. http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/49805

Escobar, P., Astuñaupa, F. y Huanca, W. (2015). *Metodología de la Investigación Científica.*

Fernández, P. y Bajac, H. (2018). *La Gestión del marketing de servicios*. Ediciones Granica.

Flores, C. y Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150

Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science, 1*. https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf

Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning, S.L.

Guerrero, M., Parra, R. y Arce, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879

Hamed, E., et al. (2020). Presenting a model of the social factors effective in the Service Quality of the Municipalities of Mazandaran. *Agricultural marketing and commercialization Journal,* 4(1), 60-76. http://amc.iiau.ac.ir/article_674387.html

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6a. ed.)*. México: McGraw-Hill. http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Horovitz, J. (1990). *La Calidad del Servicio*., Madrid. España: Editorial McGraw Hill

Horovitz, J. (1991). *La Calidad Del Servicio*. Madrid. España. Editorial McGraw-Hill

Ipsos. (2017). *Día de la Gestión Pública*. https://www.ipsos.com/es-pe/ipsos-peru-participa-en-el-dia-de-la-gestion-publica

Kotler, P. y Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing* (15ta ed). Pearson-Prentice Hall.New Jersey.

Loli, A., Del Carpio, J., y Cuba, E. (2015). La satisfacción y la calidad de atención en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171-185. https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926

López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Editorial Paraninfo.

Martínez, C., Nuñez, W., Ruíz, C., y Palma, H. (2020). Calidad de atención como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221

Navarro, H. y Lozano, H. (2018). *Calidad de atención y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén – 2018* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/30029

Oliver, R. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings. *Journal of Retailing*, 7(5), 25-48.

Oliver, R. (1993). Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20 (3), 418-430. https://doi.org/10.1086/209358

Pino, R. (2018). *Metodología de la Investigación: Elaboración de Diseños para Contrastar Hipótesis* (2da ed.). Lima: Editorial San Marcos.

Pozo, L., Marante, E., Casanova, M. y González, G. (2018). Evaluation of the quality of health care and nursing in a Nursing home. *Revista Cubana Enf,* 34(2), 265-276. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192018000200002&lng=es

Rodríguez, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/83620

Romero, A., Álvarez, G. y Álvarez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del usuario en organizaciones de servicio. *Dilemas Contemporáneos*, 4(8),1-19.

Salvatierra, A. (2020). Propiedades de un instrumento de recolección de información: la validación y la confiabilidad. España: Independently Published

Supo, J. (2015). Cómo empezar una tesis -. Arequipa: Bioestadístico EIRL.

Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica. (4ª ed.).* Ciudad de México: Editorial Limusa.

Umar, M., Daud, D. y Kasim, R. (2017). Municipal awareness as a tool for enhancing citizen satisfaction in municipal councils of Malaysia. *European Journal of social sciences studies*, 2(5). https://www.oapub.org/soc/index.php/EJSSS/article/view/130

Yang, S., Wu, T., Shi, Lai, S. y Wang, K. (2022). MANIQA: Multi-Dimension Attention Network for No-Reference Image Quality Assessment. https://openaccess.thecvf.com/content/CVPR2022W/NTIRE/html/Yang_MANIQA_MultiDimension_Attention_Network_for_NoReference_Image_Quality_Assessment_CVPRW_2022_paper.html

Yovera, C., y Rodríguez, J. (2018). The servqual model in the evaluation of service quality of sugar mills. *Revista Científica*. 10(22), 26-38. https://cutt.ly/Gh4xKQH

Zeithaml, V y Bitner, M. (2001). Marketing de Servicios. (2da ed.) México: Editorial McGraw-Hill.

Zeithaml, V y Bitner, M. (2002). Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa. México, DF: McGraw Hill.

Capítulo 6

Estudio de Caso de Satisfacción Sexual en Mujeres Durante su Primer Año de Matrimonio

Jazmín López Rodríguez
jazminlopez04677@gmail.com
Centro Universitario UAEM
Valle de Chalco Valle de Chalco,
Edo. México, México.

Juan Manuel Sánchez Soto
sotojmss@yahoo.com.mx
https://orcid.org/0000-0003-1436-2531
Centro Universitario UAEM
Valle de Chalco Valle de Chalco,
Edo. México, México.

Magally Martínez Reyes
mmreyes@hotmail.com
https://orcid.org/0000-0002-2643-6748
Centro Universitario UAEM
Valle de Chalco Valle de Chalco,
Edo. México, México.

Resumen

El presente estudio de caso explica los factores que originan el placer sexual en mujeres jóvenes que tienen menos de un año de casadas, per medio de una entrevista en donde la pregunta desencadenante fue "¿estas satisfecha con tu vida sexual?" del análisis se puede determinar que en base de una vida sexual plena en pareja es la comunicación, la confianza y el deseo de disfrutar y ver disfrutar a tu pareja, conocer, probar, y de construir lo que se considera incorrecto, muchas veces la educación y creencias detienen la capacidad de seguir aprendiendo, la poca información con la que han crecido o les han limitado, por considerar el acto sexual algo que se hace por compromiso o que solo el hombre debe disfrutar, que la excitación solo es mediante la penetración o que el acto sexual se trata solo de procrear y no un experiencia en la que los involucrados se sientan libres de disfrutar mutuamente. La importancia de las relaciones sexuales es llegar a un orgasmo lo que permite cumplir expectativas del el hombre y la mujer durante la relación y obtener placer, y conocer el cuerpo mutuamente de la pareja, identifica lo que les gusta el uno del y por ende respetando siempre su integridad, costumbres, y decisiones. Dar una buena educación sexual para conocer nuestro cuerpo, romper prejuicios y vivir una sexualidad plena en pareja. Es importante

señalar que el cuidado de sexualidad forma parte de la salud integral del individuo proporcionando un bienestar físico, psicológico y social.

Palabras Clave: Placer sexual, Pareja, Comunicación

Abstract

This case study explains the factors that cause sexual pleasure in young women who have been married for less than a year, through an interview where the triggering question was "Are you satisfied with your sexual life?" From the analysis it can be determined that the basis of a full sexual life as a couple is communication, trust and the desire to enjoy and see your partner enjoy, to know, to try, and to build what is considered incorrect, often education and beliefs owed the ability to continue learning, the little information with which they have grown or been limited, considering the sexual act something that is done out of commitment or that only men should enjoy, that arousal is only through penetration or that the sexual act is only about procreating and not an experience in which those involved feel free to enjoy the substances. The importance of sexual intercourse is to reach an orgasm, which allows the expectations of the man and the woman to be met during the relationship and to obtain pleasure, and to know each other's bodies, to identify what each other likes and therefore respecting each other. always their integrity, customs, and decisions. Give a good sexual education to know our body, break prejudices and live a full sexuality as a couple. It is important to note that sexuality care is part of the overall health of the individual, providing physical, psychological and social well-being.

Keywords: Sexual pleasure, Couple, Communication

Introducción

Para hablar de placer y erotismo sexual es posible gracias a los derechos sexuales y reproductivos y en los cuales ya en México y demás países del mundo se habla de dicho tema abiertamente que hasta en la publicidad y tiendas te venden artículos para disfrutar y tener placer durante tus relaciones sexuales ya sea para hombres y mujeres y te enseñan las revistas o páginas de internet a como poder disfrutar paso a paso para tener fantasías sexuales y placenteras, al igual que es conocer tu cuerpo en todos los aspectos como la masturbación que muchas mujeres solo lo hacen como autoconocimiento y también es importante conocer y darse cuenta que no necesariamente puede ser con dos personas de diferente sexo, sino que se puede experimentar con personas del sexo opuesto esto sin llamarle lesbianismo y homosexualismo. (Hernández, 2016)

El estereotipo de distinguir entre hombres y mujeres donde la mujer es de color rosa y el azul para ellos, por ello también los hombres tienen sexo a muy temprana edad, el deseo sexual y la satisfacción sexual son aspectos diferentes, tanto en hombres como en mujeres, ya que en un estudio realizado en los que el deseo sexual en mujeres: es que las mujeres lo relacionamos más al amor ya que las sensaciones corporales sienten las llamadas mariposas, se ponen nerviosas en el estómago se ponen nerviosas, con la otra persona y en los hombres es querer desahogarse y poder eyacular, en la satisfacción sexual (masturbación) en la mujer lo ven de mal aspecto por ella no tiene la necesidad de hacerlo al contrario del hombre es normal que lo hago porque según ellos se calientan ms rápido tan solo por el hecho de ver a una mujer ya presentan erección (Lozano, 2017)

El placer sexual tiene como definición: quedar satisfecho después de tener orgasmo, mediante la excitación, con carias y besos con tu pareja afectiva. Según un estudio realizado entre hombres y mujeres sobre la definición psicológica del placer sexual tiene más relevancia al amor y a la pareja en las mujeres ya que muchas personas se entregan o tienen relaciones sexuales con la pareja actual, también presentan orgasmos, los besos y las carias lo relacionan también. Posteriormente para los hombres, las carias, besos y sexos tienen más relevancia en ellos, aunque también el orgasmo y el amor tienen importancia para ellos, de igual manera, tiene muchos significados importantes el poder estar con tu pareja ya que es importante tener ese afecto y deseo de estar con tu pareja para así poder crear ese vínculo en donde las dos personas tengan ese interés de tener relaciones sexuales (Trejo Pérez, 2017)

De acuerdo con la permisividad: es el permiso que de tu pareja o la persona con la que se va a tener relaciones sexuales, ya sea que haya vinculación afectiva, lo único es fetiche por los tacones, excitación sexual al ser observados, juegos sexuales por mencionar algunos, todo puede ser un estigma de la sociedad ya que muchas culturas no lo permiten o están prohibido hasta el tener relaciones sexuales, por eso aplica lo de solo con la pareja actual puedes tener sexo o al igual que el machismo es que les enseñaron sobre relaciones sexuales o a practicar su sexualidad a temprana edad, en cambio las mujeres son más sumisas, pero eso tiene que cambiar al paso del tiempo porque todos tenemos derecho de la sexualidad a partir del tal vez grado de primaria ya que esto por eso dice debe a muchos embarazos a temprana edad por no saber cómo cuidarse y no saber o disfrutar de sus conductas sexuales, todo esto se debe a la educación sexual (Cañizo Gómez & Salinas Quiroz, 2010)

Continuando con las relaciones sexuales se expone el tema de la adicción al sexo esto abarca lo que son fantasías sexuales, relaciones sexuales riesgosas, exhibicionismo, fetichismo y pornografía, en personas mayores de 18 años y que tienen una actividad sexual activa ya que son las que experimentan más cosas en el ámbito sexual y una vez que lo prueban o lo practican tienen más curiosidad de seguir conociendo más su cuerpo. Algunas preguntas sobre sexualidad serían las siguientes: ¿He sido infiel? ¿Tengo sexo en lugares públicos? ¿Me imagino participando en orgias? ¿Suelo asistir a fiestas swinger? ¿Suelo utilizar pornografía para excitarme? Por mencionar algunas, esto más que nada son sobre la persona de uno mismo para saber el nivel de adicción a tener sexo (Montaño Estupiñan D.C., 2015)

La búsqueda del placer es un amplio espectro ya que en diferentes ciudades o pueblos ven o juzgan de manera negativa en que las parejas se tomen de la mano, o se besen o se demuestren su amor a su pareja eso depende de las culturas que fueron criadas las personas y más si son personas ancianas y campesinas ya que tienen otra forma de pensar y de ser criados y están más aislados de lo que es lo nuevo que presentan las redes sociales o los jóvenes en la actualidad donde tienen más acceso. Algunas mujeres fingen tener placer con su pareja o solo lo hacen por compromiso ya que eso también o si se niegan a tener relaciones con su pareja es donde hay violencia por que los hombres quieren que los complazcan a la hora que sea y en el lugar donde se encuentren y no solo física, también verbal y psicológica, las mujeres son las que sufren más daño refiriéndose a violencia ya que en la casa por su pareja, en la calle por la sociedad, o hasta en el trabajo por sus jefes sufren maltratos (Geffroy, 2016)

En algunos estados de la república mexicana tienen costumbres muy arraigadas, pero a la vez muy bonitas. Basándose en la sexualidad por genero juega un papel muy importante ya que este es visto socialmente de una manera muy notoria ya que las mujeres deben dedicarse al hogar, al cuidado de los niños, esposos y familia, al igual que obedecer al esposo, mantenerse en un aspecto sumisa y ser fieles solo entregarse en cuerpo y alma a quien escogieron como compañero de vida y más que nada llegar vírgenes o sin tener relaciones antes del matrimonio, mientras que los hombres pueden ser libres, salir a trabajar, descansar cuando ellos quieras, hasta poder andar con otra persona sexualmente y tener hijos fuera del matrimonio. Muchas veces las mujeres levantan la voz y exigen sus derechos y como en algunos casos asumen sus consecuencias de que si andan con otras personas ya que prefieren ser felices y estar con la persona por amor y no por obligación y más que nada tener su placer sexual. (García, 2016)

Para tejer hilos del placer es un tema tal vez muy complejo de explicar ya que muchas personas lo toman como una falta de respeto o tal vez como chisme, pero no eso va más allá más, va más en el ámbito de ir formando paso a paso relaciones o hablar del tema o hasta expresar o como la mala palabra lo dice salir del closet es adaptarse y aprender a hablar de educación sexual. Es demasiada importancia dicho tema ya que así las personas y más que nada jóvenes y adolescentes se van conociendo y por ende hablar abiertamente para evitar murmuraciones, y malas interpretaciones más que nada en personas del sexo masculino que son los que se creen machistas y de las que saben todo y no, dejan una responsabilidad a la mujer, dejan caer todo el tema porque nosotras también debemos y podemos ir tejiendo 7 hilos al paso del tiempo y sin ser criticadas y mucho menos juzgadas (Sanchis, 2010)

El estigma sobre la educación sexual es muy presente hasta el día de hoy, ya que en las escuelas el miedo de los maestros o el saber qué dirán si los padres se enteran lo que les están enseñando a sus hijos, pero no debe ser así en pleno siglo XXI debe ser un tema abiertamente para los hijos y los padres, hacer entender a los adultos que no se están orillando a los jóvenes y adolescentes a tener relaciones sexuales si no a que conozcan más su cuerpo, sus gustos de sus órganos reproductivos y que así deben escoger su sexualidad y que debe ser aceptada por la sociedad. También se deben enseñar estos temas de la educación sexual a los hombres como mujeres porque los dos son responsables de cuidar o usar preservativo durante la relación sexual para así evitar embarazos y enfermedades de transmisión sexual. Educar a los papas de los chicos para que den valores y buen ejemplo más que nada al hijo varón porque

son los que se deslindan de responsabilidad ante ciertas situaciones que suceden y al mismo tiempo de educar a la mujer de que debe exigir ser cuidada y respetada (Quaresma da Silva, 2013)

El deseo sexual es la atracción de tener relaciones sexuales con otra persona, ya sea de tu mismo sexo o un sexo diferente. Ya que las mujeres desarrollamos este placer en cualquier etapa de nuestra vida. El deseo sexual no es un error ya que es importante para tener una buena salud, aunque también podemos no tener actividad sexual y mantenernos plenos y con bienestar, debemos ser libre ante la situación de la sexualidad, nuestro deseo sexual saber decir no cuando no queremos. Existen personas que deciden no tener actividad sexual en su vida y es respetable, porque esas personas así se sienten bien, sanos y felices que es lo más importante. Muchas veces la mujer deja con ganas de tener relaciones sexuales al hombre, lo excita y ya cuando es momento del acto sexual este desea desquitar sus ganas, pero la mujer ya no quiere, entonces entra el acto de violación de no libertad hacia la relación sexual, las dos personas deben saber que es en el momento que ellos decidan, mas no cuando la otra persona quiera, es estar de acuerdo mutuo y siempre y cuando respetando la integridad y dignidad de las personas. La testosterona es la encargada del deseo sexual, esta depende de la edad ya que en la juventud es cuando más se presenta y el deseo sexual está en aumento, también depende de muchos factores como lo son la salud, medicamentos, estrés, estar deprimido disminuye ese deseo sexual, mientras está enamorado o feliz, aumenta. (SANCHEZ, 2018)

En los años 60s en el occidente se inicia la revolución sexual, se refiere a vivir la sexualidad, romper las barreras sobre el tema y vivirla con más libertad. Todo esto no era de acuerdo ya que las mujeres no podían vivirla como ellos querían, disfrutándola, ya que tenían que estar a disposición del hombre y familias lo veían mal o como si fuera pecado, pero para los hombres era muy distinto, esa revolución los hombres la tomaron para vivir la sexualidad fuera del matrimonio, para los años 80s la mujeres tenían que seguir siendo sumisas, estar bellas y radiantes para su pareja, ser hogareñas y ser como un objeto sexual para el varón, hasta nuestros días ya la pornografía de mujeres ya está en medios de comunicación, ya que venden a la mujeres para así poder hasta vender un producto o un servicio, el feminismo es un tema amplio de explicar ya que el cuerpo de las mujeres es para sacar provecho y más hacia el lado machista (BEDIA, 2015)

La sexualidad está siempre presente en nuestra vida, desde que nacemos hasta que morimos. En la sociedad y en la familia se aprende que debemos casarnos con personas del sexo opuesto y procrear hijos, pero hay una visión más allá, más nunca nos fijamos si la persona complace su placer sexual. También se presenta la sumisión de la mujer hacia el hombre. La sexualidad en la escuela se presenta mediante los métodos anticonceptivos, el cómo cuidarte para evitar contagiarse de una enfermedad o de un embarazo, todo esto se lleva cabo en un círculo que nos rodea ya sea en la familia, escuela, comunidad, nos enseñan la sexualidad desde un punto diferente. (Gloria E. Zambrano-Plata, 2018)

Metodología

Es un estudio de corte transversal cualitativo, fenomenologico en donde la población de 5 mujeres adultos que firmen la carta de consentimiento y estén dispuestos a participar en el proyecto. Se relalizo una entrevista dirigida en donde la pregunta desencadenante fue ¿Te encuentras satisfecha sexualmente con tu esposo?, ¿Qué alternativas tiene para las relaciones sexuales?, de ahí se grabó el audio con su autorización previa y se redactó en los resultados lo más sobresaliente de cada una de las entrevistas.

Resultados

Caso I. "Durante este primer año de casados en los cuales decidimos unirme en matrimonio he reflexionado sobre la pregunta que usted me hizo y la respuesta es que no estoy satisfecha sexualmente y uno de los principales factores es por falta de comunicación, porque sexualmente en la mayoría de las veces quiero que me complazca en cosas que tal vez no conoce que a mí me gustan, no nos hemos sentado a platicar del tema, cosas o gustos en la relación sexual, algo muy importante es no dedicar tiempo a excitarme antes de que haya penetración, ya que en estas cuestiones mi pareja suele darme besos, acariciarme y posteriormente me penetra, debido a que el si esta excitado pero yo no, también influye mucho mis cambios hormonales, porque por usar el implante como método de anticoncepción, menstruo 14 días durante el mes, a mí no me gusta tener relaciones sexuales cuando tengo menstruación, al tener dos relaciones con penetraciones consecutivas tengo ardor y dolor vaginal por lo que he pensado que no ganas de tener relaciones sexuales y no me provocan orgasmos sino malestar. Es importante señalar que el estrés, siempre he vivo estresada o preocupada debido al trabajo, o el dinero, no se dejar los problemas fuera de la casa u olvidarme un rato de ellos mientras estoy con mi pareja y eso nos ha ocasionado muchos problemas no solo en la intimidad sino en la vida diaria y convivencia. También el lugar donde tenemos relaciones sexuales siempre es el mismo y pues por ende no podemos disfrutar el momento con confianza y mucho menos tenemos privacidad dado que habitamos con su familia."

Caso II. "No estoy satisfecha sexualmente creo que esto es problema ya de pareja, tanto mía como de mi esposo, porque ninguno de los dos tenemos la confianza de hablar más allá del tema, al igual que no hemos buscado ayuda para experimentar nuevas cosas o no nos hemos atrevido llegar más de lo rutinario, por ejemplo, nunca he usado un juguete sexual al igual que la posición que siempre usamos para tener relaciones es el arriba y yo abajo

(desconozco los nombres). Yo creo que es importante la comunicación y acuerdos que tengamos en pareja, porque, así como yo decidí no tener hijos y el respeto mi decisión y estuvo de acuerdo, así mismo puedo decirle el cómo me gustaría que él me excitara para poder llegar al orgasmo. Por ende, me doy cuenta que no estoy satisfecha sexualmente, ya que por no querer operarme para no tener bebes tengo que usar el condón, aunque no me guste y lo tengo como método anticonceptivo por el temor de usar otro o las reacciones que pueda ocasionar, y si quisiera recurrir al ligamento de trompas, pero igual me da mucho temor, más factores que influyen son que mi pareja se la pasa trabajando y cuando ya llega a casa llega cansado y yo ya estoy durmiendo. Es muy bonita la etapa de vivir en pareja, pero todo se vuelve más rutinario, ya solo te ven como si fueras de su propiedad o como un objeto para desquitar sus ganas y de tener eyaculaciones, porque si a los hombres les importara ese tema de la satisfacción o conocieran, aunque sea lo mínimo las formas de darnos placer pensé que otra cosa seria en el matrimonio. Por ello a mí me interesaría conocer más del tema de la sexualidad y más que nada conocer nuestro cuerpo y autocomplacerme porque creo que nosotros también podemos tener ese gusto y así poder enseñar a mi pareja y que los dos quedemos satisfechos en la relación sexual y no solo que haya penetración".

Caso III. Mi Vida sexual empezó a los 16 años y esto llevo a que me decidiera por cual persona me complaciera en todos los aspectos como: como en el ámbito de la relación sexual, al igual que fuera detallista, amoroso, y responsable, por ello quise unir mi vida con mi esposo a lo cual de lo enamorada que estoy de él y lo excitada en esa ocasión no usamos ningún método anticonceptivo y resulte estar embarazada y eso ha conllevado a que la relación de pareja se una más. También quiero recalcar que hemos practicado varias posiciones a las cuales pues no tengo como una favorita y las conozco por otro nombre y tanto yo como mi pareja hemos disfrutado, mi esposo sabe cómo excitarme, y tenemos mucha comunicación y confianza para hablar del tema, no hemos usado juguetes sexuales porque para mí no lo considero necesario, ya que cuando la otra persona sabe cómo tratarte y saber usar ese instinto no es necesario nada más que su cuerpo para hacerte llegar al orgasmo":

Caso IV. "¿Estoy satisfecha sexualmente? por supuesto que sí, ya que solo con que mi pareja me acaricie me excito muy rápido, con mi posición favorita y el utilizar su boca hace que yo quede satisfecha cuando tenemos relaciones sexuales, la verdad desconozco mucho de los juguetes sexuales o métodos anticonceptivos, solo conozco el condón y el Diu ya que en mi familia ese tema no se toca, porque según es un respeto a la familia soy de un lugar que

pertenece al estado de Michoacán y tiene como un mes que mi pareja y yo nos venimos a vivir a la ciudad por cuestiones de trabajo, por ello estoy cegada a muchas cosas nuevas que se tienen que vivir en pareja, además a mí me enseñaron que solo tengo que tener una pareja sexual, antes había tenido novios a los cuales nunca tuvimos un encuentro amoroso, y ahora que mi pareja y yo decidimos hacer una vida de pareja para mí, es lo mejor que me ofrece al momento de tener una relación sexual, pero si estoy interesada en probar cosas nuevas con mi esposo, aprender juntos con ayuda de un especialista en tema, porque mi pareja es muy arraigado o por lo mismo de desconocer piensan que soy prohibidas, pero ahora me doy cuenta que es una forma de explorar y experimentar para que así quede yo más satisfecha y él pueda disfrutar de la misma manera, sé que al principio se nos va a hacer complicado o hasta dar pena, pero con paso del tiempo nos acostumbraremos y se nos hará normal y más que nada conocernos y así poder tenernos más confianza".

Caso V. "Estoy satisfecha sexualmente, aunque mi pareja es policía y trabaja en otro Estado de la República Mexicana tratamos de estar en comunicación el mayor tiempo posible y practicamos a lo que le llaman sexting, utilizamos posiciones, y ropa erótica para poder excitarnos, yo me masturbo viendo sus fotos o en video llamadas para que esa llama del amor, y cuando él llega a casa en vacaciones aprovechamos todo el tiempo para estar juntos y probar cosas nuevas, no hemos utilizado juguetes sexuales porque desconozco como se usan, pero desde que estamos casados hemos tratado de que no haya monotonía o el simple hecho de por qué él se la pasa viajando haya un aburrimiento y que lleguemos al extremo de divorciarnos por eso practicamos y nos concentramos en satisfacernos sexualmente. Yo al masturbarme y el de igual manera, estamos conociendo nuestro cuerpo, y hasta hacer bromas de nuestras partes íntimas. Mi esposo cuando está conmigo presencialmente, me compra rosas, chocolates, y me pregunta si quiero tener relaciones sexuales, y no solo hay penetración por parte del, sino que también primero complacerme, me acaricia, y hace que me excita".

Discusión

De los cinco casos de estudio se puede establecer que existe una gran falta de conocimiento sobre la sexualidad y el placer, dos de los casos señalan directamente una insatisfacción, un gran número de persona indican que su sexualidad no es placentera ya que se debe a la cultura, educación, socialización de cada individuo dependiendo al entorno y con las personas que lo rodean, el sexo no deja de ser placentero, eso depende de las expectativas que tengas como pareja, que hablen del tema ampliamente ya que el placer no es igual a orgasmo (Diálogos en confianza, 2021). Tres de las entrevistadas indican que, si la tiene, pero lo paradójico en una de ellas queda embarazada a los 16 años y el conocimiento de la sexualidad y de su propio cuerpo lo ignora por completo, al mismo tiempo que solo ve a su pareja de forma esporádica dado el tipo de trabajo que cuenta, al mismo tiempo su unión fue forzada por embarazo no planeado. Es importante señalar que de una encuesta que se aplicó a 7,000 mexicanos sobre sexualidad e inteligencia erótica, arrojo que el 76% de los mexicanos no tienen algo especial previo a una relación sexual (no hay preámbulo), hay insatisfacción, hay pobreza erótica, no hay pericia en el momento y todo esto se engloba en la miseria sexual del mexicano, o hay esa idea vigente del que el sexo es solo para procrear (Diálogos en confianza, 2014).

La busque de las alternativa es poca o nula dado que se tiene implícito de la relación sexual es el acto coital exclusivamente dado las condiciones de la “satisfacción” exclusiva para el hombre pero existen factores socialmente bien establecidos, como lo señala Hernández (2016) la mujer y el hombre viven de diferente manera la sexualidad ya que depende de la religión, porque somos seres creados, por ejemplo se tenía establecido que el sexo oral es para dar placer al hombre más nunca realizarlo el hombre hacia la mujer. Además, que tener sexo solo era para procrear y no para el placer dado las condiciones de las reglas morales de la sociedad Mexicana, muchas veces se vive como una condena porque es cuando el hombre quiere, no cuando la mujer desea tener ese placer, es importante remarcar que en el caso II señala “solo te ven como si fueras de su propiedad o como un objeto para desquitar sus ganas y de tener eyaculaciones, porque si a los hombres les importara ese tema de la satisfacción o conocieran, aunque sea lo mínimo las formas de darnos placer pensé que otra cosa seria en el matrimonio”, por lo que se puede estableces que las relaciones sexuales antes del matrimonio o antes de entablar una relación conyugal, son importante dado que puede permitir la adaptación y la compatibilidad entre la pareja, existen 3 pilares en la relación que

deben combinarse que son la amistad, el amor y el compromiso, que, si se comparte como pareja, ir al cine, leer, el arte, volver al tiempo de novios. (Diálogos en confianza, 2021,)

Además de que cuando se viven en pareja los encuentros sexuales disminuyen a través del tiempo, el deseo, la sexualidad se convierte en monotonía, estos factores ocasionan que un gran número de persona sea infiel o buscar alternativas fuera de la pareja (Diálogos en confianza, 2014). Por lo que un pequeño porcentaje de mujeres busca alternativas para lograr obtener el placer sexual

Conclusión

La insatisfacción sexual tiene como uno de los principales factores es la falta de comunicación en la pareja, dado que la mayoría de las veces no platicamos no existe una conversación sobre la sexualidad y mucho menos del placer dado que se piensa que este está implícito de forma natural al uniste; otro factor la falta de conocimientos del cuerpo tanto de la mujer, como del hombre, el no autoexplorarnos o explorar a la pareja es de suma importancia para el placer, y por último en las sociedades el machismo que en algunos testimonios de mujeres casadas mencionan “que solo la pareja nos ve como un juguete sexual o de su propiedad que solo nos usan cuando a ellos les conviene o cuando tienen ganas de tener una eyaculación”, o de cómo alguien para desquitar sus ganas pero no debe ser así, debemos de sentirnos amadas, respetadas y más que nada valoradas, porque si nosotras supiéramos o la mayoría sabría darse placer sin la necesidad de un hombre que solo la trate menos. Por ende, los atabús o a mal información de nuestros antepasados, creo que estamos en otra época en la que somos más libres en elegir si estar o no estar con nuestra pareja y no sentirnos culpables al contrario debemos sentirnos amadas y valoradas en el aspecto psicológico, físico y social, por uno misma, saber tener la autoestima y el ego a lo más alto para que así nos siéntanos satisfechas y poder llegar al orgasmo con ayuda o no del esposo.

Referencias

Bedia, R. (2015). El cuerpo de las mujeres y la sobrecarga de sexualidad. Investigaciones Feministas, 6, 7-19.(s.f.).

C, F. L. (2018). Los afectos sexuales: (1) el deseo. evista de Formación Continuada de la Sociedad Española de Medicina de la Adolescencia , VI (3), 42-50.

Chávez Moreno, E. (2020). Análisis comparativo de competencias emprendedoras entre estudiantes de la UABC. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo , 20.

Camacho, D. (2003). La importancia de formar jóvenes emprendedores. Apuntes del CENES , 15.

Cañizo Gómez, E., & Salinas Quiroz, F. (2010). CONDUCTAS SEXUALES ALTERNAS Y PERMISIVIDAD EN JÓVENES UNIVERSITARIOS. Enseñanza e Investigación en Psicología , 15 (2), 285-309.

Ceja Oseguera, S., De la Torre Hidalgo, T., & Ramírez Murillo, L. (2018). Análisis de las competencias para el emprendedurismo que se desarrollan en los cursos presenciales de las licenciaturas del área de negocios. Red Internacional de Investigadores en Competitividad , 18.

Correa Correa, Z., Delgado Hurtado, C., & Conde Cardona, Y. (2011). Formación en emprendimiento en estudiantes de la carrera de administración de empresas en la Universidad Pública de Popayán. Revista Escuela de Administración de Negocios , 51.

Lozano, A. E. (2017). OriginalDeseo sexual en jóvenes de la Ciudad de México: amor vs. placerSexual. Journal of Behavior, Health & Social Issues , 7 (45-53).

BEDIA, R. C. (2015). El cuerpo de las mujeres y la sobrecarga de sexualidad. Investigaciones Feministas , 6, 7-19.

Borrayo Rodríguez, C., Valdez Zepeda, A., & Delgado Melgarejo, B. (2019). Cultura emprendedora en jóvenes universitarios de Guadalajara, México. Revista de Ciencias Sociales .

DIANA CAROLINA MONTAñO ESTUPIñAN*, E. L.-A. (2015). CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN INICIAL DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE ADICCIÓN AL SEXO (MAS). REVISTA IBEROAMERICANA DE PSICOLOGÍA: CIENCIA Y TECNOLOGÍ , 8 (2), 67-78.

Duarte Masi, S., & Sung Park, S. (2019). El perfil del emprendedor y los estudios relacionados a los emprendedores Iberoamericanos. Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales , 24.

Encina Ayala, L., & López Méndez, G. (2021). Emprendedurismo Femenino: Un estudio multi-caso de factores que influyen en la Intención Emprendedora. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar , 18.

F, L. S. (2018).

F, S. L. (s.f.).

Francisco, L. S. (2018).

Gloria E. Zambrano-Plata, L. M.-R. (2018). Imaginarios de sexualidad en estudiantes universitarios. REVISTA DE SALUD PÚBLICA , 20 (4), 408-414.

García, R. O. (2016). SEXUALIDAD Y GÉNERO EN EL SUR DE VERACRUZ. REVISTA ESTUDIOS DE GÉNERO LA VENTANA (43), 50-81.

Geffroy, C. (2016). En busca del placer... Una perspectiva de género. Intimidades políticas. Interpelaciones al sexo y a la sexualidad desde Bolivia , 25 (3), 373-388.

Giraldo, J. (2018). Orientación Universitaria. Universia Perú .

Gómez, L., & Jacobsohn, G. (2007). Desarrollo de competencias emprendedoras - La formación básica de la Universidad del Norte. Barranquilla: Ediciones Uninorte.

Gutiérrez Huby, A., & Amador Murguía, M. (2011). El potencial emprendedor en los estudiantes de la carrea de contabilidad de las universidades San Marcos de Perú y Guadalajara de México – Centro Universitario de los Altos – Un análisis comparativo. QUIPUKAMAYOC- Revista de la Facultad de Ciencias Contables , 20.

Hernández, C. C. (2016). La configuración y significados del placer sexual y erótico en mujeres universitarias de la Ciudad de México. Sexualidad, Salud y Sociedad , 73-102.

Jiménez Sáez, F., & Arroyo Vázquez, M. (2006). El fomento del emprendedurismo universitario a través de un modelo integrador. Instituto ingenio , 17.

Krauss, C. (2011). Actitudes emprendedoras de los estudiantes universitarios: El caso de la Universidad Católica del Uruguay. Dimensión Empresarial .

Martínez, F., & Carmona, G. (2009). Aproximación al concepto de “Competencias Emprendedoras”: Valor social e implicaciones educativas. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación .

Marulanda, F., Montoya, I., & Vélez, J. (2014). Aportes teóricos y empíricos al estudio del emprendedor. Cuadernos de Administracion .

Montaño Estupiñan D.C., P. J. (2015).

Montaño, P. G. (2010).

Quaresma da Silva, D. (2013). Lo Legitimado y lo Estigmatizado: Género y Sexualidad en la Educación Sexual. Interamerican Journal of Psychology , 47 (3), 441-448.

Rivas, J. (2015). Guía para las personas que quieren emprender pero no saben como empezar. México: Ediciones de Ideas Business.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional (J. Brito, Trad.). México: Pearson Educación.

Ruiz Jiménez, J., Cabeza Pulles, D., & Briano Turrent, G. (2012). Universidad y Emprendimiento: Un caso de estudio en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UGR. ReiDoCrea , 14.

Sanchez, L. (2018).

Sanchez, F. L. (s.f.).

Sanchez, f. L. (2018).

SANCHEZ, F. L. (2018).

Sanchis, R. (2010). Tejiendo hilos de placer. Aula de Innovación Educativa (191), 33-37.

Sobrado Fernández, L., & Fernández Rey, E. (2010). Competencias Emprendedoras y Desarrollo del Espíritu Empresarial en los Centros Educativos. UNED Revistas Científicas , 24.

Stradi Granados, S. (2016). El emprendedurismo universitario en estudiantes de administración de empresas de la UNED de Costa Rica. Universidad Estatal a Distancia , 22.

Torres, M., Mendoza, L., Lara, Y., & Zazueta, J. (2016). Emprendimiento y su percepción en los estudiantes de la Licenciatura en Negocios y Comercio Internacionales. Universidad de Sonora , 21.

Trejo Pérez, F. (2017). ELABORACIÓN DE UNA DEFINICIÓN INTEGRAL DEL PLACER SEXUAL. Psicología Iberoamericana , 25 (2), 8-16.

Vargas, L., & Bedoya, M. (2015). Determinantes psicológicos de la intención de creación de empresas en los aprendices del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios del SENA – Cali (trabajo de grado). Calí: Universidad del Valle.

Villalba Benítez, E., & Ortega Carrasco, R. (2021). El perfil emprendedor en Paraguay, análisis de la población juvenil. Fundación Universitaria Konrad Lorenz , 10.

Viloria Escobar, J., Daza Corredor, A., & Miranda Terraza, L. (2016). Perfil emprendedor de los graduados de administración de empresas de la Universidad del Magdalena, 2010-2014.

Capítulo 7

Criterios de Valoración Judicial para la Declaratoria de una Denuncia como Temeraria o Maliciosa

Adrián Donoso
adriandonoso4@gmail.com
https://orcid.org/0000-0003-3745-9301
Maestrante de la Maestría de Derecho Procesal y Litigación Oral de la Universidad Indoamérica
Quito – Ecuador

Santiago Mayorga
santiagomayorga1@hotmail.com
Docente de la Maestría de Derecho Procesal y Litigación Oral de la Universidad Indoamérica
Quito - Ecuador

Resumen

La presente Investigación Científica desarrollará y analizará los elementos constitutivos de la denuncia, también conocido como la noticia del delito, el proceso de investigación previa, las circunstancias que deben incidentar esta fase pre procesal, para que, a consecuencia de lo realizado en esta última, se dé como resultado la insuficiencia de indicios con lo cual el titular de la acción penal solicite el archivo de la investigación. Posterior a ello se analizará el proceso por el cual un Juez dictará el archivo y donde desde un punto de vista procesal nace la oportunidad, que bajo la valoración del Iudex se dé la declaratoria de la malicia a la denuncia que dio inicio a la investigación. Para el desarrollo del presente artículo se planteó como objetivo, determinar los criterios por los que los juzgadores declaran la malicia en las denuncias, de la misma manera se utilizó la metodología cualitativa de la normativa ecuatoriana en comparación de la dogmática y el desarrollo de criterios judiciales que aportan al tema en concreto, arribando a la conclusión de los tres aspectos considerables por la autoridad jurisdiccional para declarar esta figura jurídica.

Palabras clave: Denuncia; Malicia; Criterio Judicial; Investigación Previa; Declaratoria

Criterios de Valoración Judicial para la Declaratoria de una Denuncia como Temeraria o Maliciosa

Abstract

The present work aims to develop and analyze the constitutive elements of the complaint, also known as the news of the crime, the process of pre procesal investigation, the circumstances that should affect this pretrial phase, so that, as a result of what was done in the latter, results in insufficient evidence with which the holder of the criminal action order the closing of the investigation. Subsequently, it will be analyzed the process by which a judge will archivate the former expedient and where, from a procedural point of view arises the opportunity, that under the assessment of the judge, declaring the malice of this procedure that started the investigation. For the development of this article, the aim was to determine the criteria by which judges declare malice in complaints, in addition, the qualitative methodology of the Ecuadorian regulations was used in comparison to the dogma and the development of judicial discretion that contribute to this subject in particular, reaching the conclusion of the three considerable aspects by the jurisdictional authority to declare this legal figure.

Keywords: Complaint; Malice; Judicial discretion; Pretrial Investigation; Declaration

Introducción

En el presente artículo se desarrollará un análisis de aplicación de los criterios que han sido relevantes para los juzgadores que han declarado la Malicia en las denuncias, la estructura de este artículo se fundamenta en que su aplicación es un tema que no ha tenido un estudio a fondo, siendo esta una de las más relevantes y de importancia trascendental en la aplicación del proceso penal.

El desarrollo del proceso penal siempre tiene delimitado un inicio, la doctrina en su desarrollo la ha definido como la noticia criminis, aquel primer contacto del conocimiento de unta teoría fáctica que se relaciona con una base jurídica, que según el denunciante son penalmente relevantes y han puesto en peligro o han lesionado un bien jurídico protegido.

La fase pre procesal denominada la investigación previa, es el momento procesal en la cual con las diligencias practicadas y solicitadas por las partes se llega al convencimiento de la existencia de un presunto delito, pero si no se ha recaban los indicios necesarios para que el fiscal formule cargos a los presuntos autores, tomando en consideración que esta deficiencia nace al momento de la exposición de la noticia del delito y fu falta de correlación o subsunción de un acto u omisión con un tipo penal y en específico su relación circunstanciada.

La normativa ecuatoriana prevé que, en el transcurso del proceso en sí de la fase de investigación previa, si el fiscal a cargo de esta, no posee elementos suficientes para formular los cargos se solicitará el archivo de la investigación amparado en el Código Orgánico Integral Penal (2014) donde se encuentra y establece el trámite para el archivo, mismo que se pondrá en conocimiento de un juez. En específico el Art. 587 hace referencia del proceso de archivo en su numeral primero expone que “Si decide aceptarla, declarará el archivo de la investigación y de existir méritos, calificará la denuncia como maliciosa o temeraria”

Dicha valoración de los méritos que utilizará el Administrador de Justicia para la declaratoria de la malicia de las denuncias es el espíritu de la presente investigación que se enfocara en describirlos y analizarlos para que el lector tenga una radiografía clara de cómo es la aplicación de este precepto jurídico en el Ecuador.

Este artículo científico busca especificar enumerar y describir como los conceptos de temeridad y malicia han sido tratadas por la dogmática y como estas son plasmadas por el legislador en la normativa penal vigente, la importancia y el proceso para su declaratoria y su aplicación en los procesos penales en respuesta a aquellas denuncias que afectan y de una u otra forma abusan del sistema penal.

Metodología

El tipo de estudio utilizado es el "jurídico valorativo" que se concatena con el tipo cualitativo, este aporta las particularidades de la figura jurídica enunciada y como a lo largo del desarrollo del derecho se ha ido plasmando en la normativa como también el desarrollo de la dogmática.

Este proyecto tiene un alcance de investigación explicativo ya que la intensión es analizar el contenido doctrinario, normativo y casuístico para que de esta manera podamos establecer relaciones entre las ideas que estén dirigidos a responder las preguntas de investigación

El método de investigación que más se adecua a nuestro ejercicio investigativo es el "Analítico y de síntesis" ya que de un cuerpo legal estudiamos su aplicación a un caso en concreto y comparamos con las teorías dogmáticas para determinar si fueron correctamente aplicadas.

Las fuentes de investigación primarias son el Código Orgánico Integral Penal, la doctrina penal iberoamericana sobre el tema estudiado.

Resultados y Discusión

Noticia del Delito

En el derecho penal se ha definido este precepto jurídico como el primer contacto que tiene el titular de la acción penal con los hechos que se presumen son típicos o penalmente relevantes, la teoría fáctica que se expone debe dar de manera clara y precisa un relato con el cual se identifique el presunto delito cometido, la materialidad del delito o la clara amenaza a un bien jurídico protegido y quienes se encuentran involucrados como presuntos autores o participes de este acto, en conjunto se lo debe realizar de una manera circunstanciada, así mismo se debe agregar aquellos indicios que sustenten esta teoría, tomando en consideración que este último requisito puede ser opcional. Con esta Noticia del Delito se inicia con la fase de investigación previa.

Doctrinarios de esta rama del derecho se han dedicado al estudio puro de la rama procesal de la materia penal, esta sección del Derecho Penal busca en cada una de las fases, poder construir una verdad, la misma que nace en la noticia del delito, y esta es la referencia principal en la cual el titular de la acción penal, en conjunto con la victima tratan de esclarecer la existencia de una afectación a un bien jurídico protegido o según el caso la amenaza del antes enunciado.

Olmedo menciona que:

La noticia del delito es el primer contacto que tiene la autoridad con el daño público resultante de un posible hecho delictuoso. El avocamiento es el acto jurisdiccional que recepta la "notitia crimmis" concreta el objeto procesal e impulsa el procedimiento instructorio. (Olmedo, 1998, pág. 425)

Este mismo autor amplia la conceptualización de la denuncia y la ubica ya dentro de un concepto mera mente procesal de la siguiente manera:

> *La denuncia es un acto inicial de la instrucción que contiene la noticia del delito, o sea el germen de la imputación penal. Atento a su formalidad, es algo más que un simple anoticiamiento, pero no implica el ejercicio (promoción) de la acción penal porque en sus efectos no trasciende del anoticiamiento imputativo y de la vinculación funcional que él implica. (Olmedo, 1998, pág. 427)*

Clariá Olmedo aporta con esta conceptualización y da a entender al lector esta relación que existe entre un particular (denunciante) y el titular de la acción (fiscalía), para que este último inicie con la persecución del delito, también se desprende de las anotaciones antes referidas, y como hecho relevante, el ejercicio de comunicación a la autoridad, que de una u otra forma cumpla con las "*formalidad*es *de ley*" Punto en el cual realizo un énfasis singular, ya que, de esta formalidad es de donde el particular debe cumplir con aquellos requisitos legales para que esta comunicación del delito sea, eficaz y justifique la persecución del delito, que se presume cometido.

Así mismo otro autor define a la denuncia como:

> *Es el núcleo del delito; es el comportamiento humano (acción u omisión) con el cual se lesiona el derecho de otra persona; la acción ejecutiva de cometimiento del delito, la cual generalmente está descrita por un verbo: matar, hurtar, abusar, etc. (Barbosa, 2002, pág. 218)*

Con esta primera conceptualización de la denuncia podemos hacer hincapié en la importancia que brinda el autor, en como la autoridad toma conocimiento de los hechos, de esta inicie con la investigación o instrucción, para que se realice los actos que develen si se configura o no un delito.

En correlación de lo antes enunciado varios autores han aportado con criterios en referencia a la denuncia, como el elemento constitutivo de un relato de hechos que a primer análisis se subsume en un tipo penal del catálogo positivizado en la normativa penal.

Se desprende del análisis dogmático la caracterización, de los dos niveles o dimensiones del Derecho Penal, desde el punto de vista del proceso, el primero es el catálogo de delitos que crea el legislador como aquella delimitación de conductas que vulneran o amenazan el bien jurídico protegido, esta primera dimensión ha sido definida por el autor Jorge Vázquez Rossi como un nivel "*Abstracto y General*" el mismo autor en líneas siguientes describe al segundo nivel o dimensión del derecho penal como "el segundo, es el que refiere a la realidad de ocurrencia de tales conductas y que se presenta cuando han acontecido hechos que se ubican dentro de las señaladas descripciones legales" (Rossi, 1995, pág. 340)

Esta división de dimensiones propuesta por Vásquez Rossi podemos resaltar que en el segundo nivel, describe de maneara clara la existencia de aquellas conductas que son susceptibles a ser subsumidas en un tipo penal, conductas que son descritas de manera general por la normativa penal, es de relevancia esta dimensión porque son aquellas actuaciones las que engloban a la noticia del delito, estas descritas por el "particular" que tiene conocimiento de estos actuares y los pone en conocimiento de la autoridad.

Otra concepción de la noticia del delito es la que brinda la doctrina chilena que menciona y refuerza el criterio de la noticia criminis,

La denuncia es la forma más habitual de inicio de un procedimiento penal y, en el caso de los delitos de acción penal pública, puede realizarse por cualquier persona ante los funcionarios de la policía (Carabineros e Investigaciones), de Gendarmería (tratándose de delitos cometidos dentro de los recintos penitenciarios), ante cualquier tribunal con competencia en lo criminal o ante el propio ministerio público. (MASLE, 2002, pág. 473)

Esta conceptualización pone en entredicho que la denuncia es la forma común por la cual inicia un proceso o una fase investigativa, por lo tanto podemos entender la relevancia de este acto que conlleva la activación del sistema penal y busca la persecución de un supuesto delito en conclusión.

Así mismo se define que la denuncia es:

> *"… el acto procesal consiste en una declaración de conocimiento emitida por una persona determinada, en virtud de la cual proporciona al titular del órgano jurisdiccional la noticia de un hecho que reviste los caracteres de delito o falta" (Andrade, 2009, pág. 461)*

Toda vez que se ha descrito de manera concreta y dilucidado el contexto como también la conceptualización, que ha tenido la denuncia dentro del desarrollo dogmático del derecho penal, con varios exponentes que presentan un estudio amplio de este precepto jurídico que

son de alta importancia en el derecho procesal penal. Con estas acepciones el legislador ecuatoriano ha optado por plasmar y definir a la denuncia como aquel deber ciudadano y de servidores públicos, de que, si llegan a conocer sobre el cometimiento de un delito de acción pública de la acción penal, poner la denuncia ante la Fiscalía correspondiente o ante el servicio integral de investigación.

El Código Orgánico Integral Penal en este primer acercamiento con la definición ha realizado una conceptualización de más técnica que por aquella razón en los artículos siguientes al 421 se desglosa más concordancias y refiere una ampliación al concepto y los componentes y actores principales de la Noticia Criminis.

La normativa penal ecuatoriana prevé tipos de denuncias entre ellas las orales y escritas, en el presente artículo describiremos a la denuncia escrita como aquel tipo de denuncia que posee requisitos para ser presentada, esta formalidad del requisito de las denuncias hace referencia quien la presente deberá realizarla con una estructura mínima en la cual se evidencie una breve relación circunstanciada de los hechos que se presumen como subsumibles en un tipo penal.

En relación con lo que enuncia la normativa ecuatoriana es oportuno hacer una concatenación con lo que la doctrina delimita en cuanto a la forma de denunciar como:

"La denuncia debe ser escrita, pudiendo asentarse en acta (verbalidad actuada). La firmará el denunciante cuya identificación se hará constar por el receptor." (Olmedo, 1998, pág. 428)

Esta referencia dogmática es de suma importancia mencionarla para la finalidad del presente artículo, en la cual singulariza a la persona que se encuentra, denunciando el acto que se presume delito, con miras a la determinación del tema investigado este acto aporta a que al finalizar la investigación la misma persona que denuncia tendrá responsabilidad de lo actuado a lo largo de la investigación.

Continuando con el análisis el Art. 430 de la norma penal vigente en el Ecuador nos especifica los requisitos que son necesarios, suficientes y los cuales facilitan al titular de la acción penal pública el correcto desenvolvimiento de la investigación para que esta pueda ser redirigida a aquellas diligencias que busquen la verdad procesal como también durante la misma determinar si existió o no un acto penalmente relevante.

En el articulado antes enunciado se especifica aquellos requisitos que sean necesarios y son los siguientes:

- Los nombres y apellidos de las o los autores, cómplices, si se los conoce, así como, los de las personas que presenciaron la infracción o que puedan tener conocimiento de ella.
- Los nombres y apellidos de las víctimas y la determinación de los daños causados.
- Todas las demás indicaciones y circunstancias que puedan conducir a la comprobación de la existencia de la infracción y a la identificación de los denunciados

Para una correcta concatenación y conclusión de este concepto de denuncia, analizada desde una visión dogmática de la noticia criminis y como está el legislador la ha plasmado en la normativa penal ecuatoriana. El punto de conflicto que se evidencia es que dentro de las opciones o formas de presentar una denuncia se encuentra la denuncia escrita, misma que es común se presente con el patrocinio de un abogado, posterior a esto esta noticia criminis debe cumplir con aquellos requisitos que la normativa solicita.

En esta denuncia escrita y con el acompañamiento de un abogado defensor que aporte con sus conocimientos y sustancialmente se cumpla con el requisito tercero, que tiene que ver con la relación de circunstancias que lleven a la comprobación de un acto delictuoso, es obligación de este defensor técnico deducir cuales son las actuaciones que se encuadran en un tipo penal.

Con esta apreciación es correcto mencionar que en el Ecuador muchas ocasiones se presentan denuncias en las cuales se solicita la apertura de una investigación previa y en un análisis simple de la denuncia escrita, no se evidencia de manera clara y precisa la existencia de actos que se adecuen a un concepto de un acto penalmente relevantes, por lo antes enunciado es inoficioso, la apertura de la misma denotando un abuso del derecho como también actuaciones que saturan al Sistema Penal Ecuatoriano.

Tras la presentación de esta Denuncia, la misma recae sobre una de las fiscalías especializadas en la cual se procederá con la notificación del inicio de una investigación previa. Para lo cual es oportuno definir a esta fase e identificar aquellos aspectos relevantes que servirán de bases para la estructura y entendimiento del criterio para la definición de una denuncia como Maliciosa.

Investigación Previa

La investigación previa es aquella fase en la cual se recabarán aquellos indicios para que el fiscal determine la existencia de un acto delictuoso, para la dogmática y la normativa se lo ha apreciado como una fase pre procesal en la cual el trabajo es de aportar aquellos elementos que sirvan de convencimiento para que el Fiscal pueda formular cargos en referencia al delito denunciado.

La dogmática ha servido de base para estructurar una conceptualización de la investigación previa, pero también debemos tener en consideración que en otras naciones se la conoce como "averiguación previa" en la práctica del derecho procesal ecuatoriano la define como aquella fase pre procesal, en la cual es deber del denunciante, procesado y fiscal aportar al expediente los suficientes indicios para determinar la existencia de un acto relevante, poder fortalecer y esclarecer la teoría fáctica que sirvió de sustento a la denuncia.

La doctrina aporta y define esta etapa procedimental como:

La averiguación previa es la etapa procedimental en la cual el ministerio público en ejercicio de la facultad de Policía Judicial, practica todas las diligencias necesarias que le permitan estar en aptitud de ejercitar la acción penal en contra del indiciado debiendo acreditar para estos fines la existencia del cuerpo del delito y la presunta responsabilidad del mismo. (Sánchez, 1995, pág. 257)

Con el desarrollo normativo en la región podemos encontrar aquellas nuevas apreciaciones y también una correcta diferenciación entre la "instrucción" y la "investigación inicial".

Como es evidente, durante la investigación preparatoria se produce de modo inevitable una tensión entre la necesidad de eficacia de la persecución penal del Estado y el respeto de las garantías individuales comprometidas con dicha persecución, y la solución a ese conflicto se convierte en ficción si la decisión de la misma se encarga a un mismo ente.7 Como se ha afirmado repetidamente, el modelo de división estricta de funciones dentro del proceso penal responde al paradigma del "no autocontrol", es decir, a la necesidad de establecer mecanismos de frenos y contrapesos que impidan el abuso en el ejercicio de la propia función.

La idea de mutuo control, propia del constitucionalismo clásico, es el principio fundamental según el cual se soluciona, en el marco del estado de derecho, la antinomia eficacia-garantías individuales. De este modo, el juez de garantía se constituye en el órgano que durante la investigación tiene como principal función la de evitar que se afecten, por parte

de los órganos de persecución penal, los derechos y garantías del imputado o de terceros, o que esa afectación sea la mínima posible y, en todo caso, proporcionada a los fines del procedimiento (MASLE, 2002)

Este es un ejemplo claro donde la dogmática regional aporta y posiciona criterios sobre la investigación previa, tomando como punto de partida la noticia criminis, posicionan a esta etapa como la persecución penal, mediante el respeto de las garantías del investigado, identificando a esta fase como una antesala de la persecución del delito en instrucción, ya que esta fase ayudará al "ministerio público" o fiscalía a tener certezas sobre la posible materialidad del delito como también a los participantes del mismo. Resalto y enfatizo que la dogmática chilena identifica como a esta etapa como un auto control y freno para la persecución penal desde la instrucción, dándole una fase preliminar a la oficialización de la investigación.

En la normativa ecuatoriana delimita la finalidad de esta fase pre procesal y la plasma de la siguiente manera:

> *Finalidades. - En la fase de investigación previa se reunirán los elementos de convicción, de cargo y de descargo, que permitan a la o al fiscal decidir si formula o no la imputación y de hacerlo, posibilitará al investigado preparar su defensa.*
>
> *(Código Orgánico Integral Penal, 2014, Art.580)*

En la finalidad antes planteada podemos dilucidar que se encuentra estructurada de varios preceptos que conforman a la investigación previa, el primero de ello delimita el actuar de la fiscalía y de las partes procesales, de durante la duración de esta etapa poder aportar con la mayor cantidad de indicios, como parte relevante la fiscalía buscará aquello indicios que le llevan a tomar la decisión de Formular Cargos en contra del denunciado o de identificar que no existe un delito. Por otro lado la defensa del procesado (en caso de existir el delito) buscar y aportar al cuaderno de investigación la mayor cantidad de indicios que sustente la teoría del caso planteado tras la denuncia, enfocándose en el paradigma de solicitar el archivo por falta de materialidad o responsabilidad o buscar la exclusión de la responsabilidad a causa de la existencia de la materialidad.

Es oportuno mencionar que esta etapa de investigación previa posee un tiempo delimitado de duración, tal y como se desprende de la normativa que esta etapa pre procesal tendrá la duración de un año en caso de que se investigue un delito que tiene una pena

privativa de la libertad de hasta 5 años, y la investigación durará 2 años en aquellos delitos que tengan como pena privativa de libertad más de 5 años.

Así mismo la normativa prevé aquellas causales en casos especiales como es el especifico de la persona desaparecida, y menciona que estas quedarán apertura das hasta que se generen dos condiciones, la primera que la persona desaparecida aparezca, la segunda que existan los elementos necesarios para realizar una imputación por el delito que se presuma cometido.

Es de relevancia para el desarrollo de este artículo científico, el analizar el ultimo inciso del **Art. 585, el mismo refiere lo siguiente:**

> Si la o el fiscal considera que el acto no constituye delito o no cuenta con los elementos de convicción suficientes para formular cargos podrá dar por terminada la investigación incluso antes del cumplimiento de estos plazos, mediante el requerimiento de archivo. (Código Orgánico Integral Penal, 2014, Art. 585)

En este último inciso podemos identificar la primera interpretación que debe tener el persecutor del delito al analizar los elementos aportados durante esta fase pre procesal, esto es identificar que después de lo recabado, los hechos que se plasmaron en la denuncia no constituyen un delito.

Punto de partida de análisis, ya que con la práctica de aquellas diligencias que aporten indicios a la investigación no se ha podido dilucidar si la teoría fáctica no lesionó o afectaron un bien jurídico protegido. Con lo antes mencionado el fiscal posterior a esto no ha encontrado la posible materialidad del delito, la existencia de un grado de tentativa en lo investigado o que en si los hechos que se desprenden de la teoría fáctica no son actos penalmente relevantes. Primer escalón que nace del titular de la acción penal para que este solicite el archivo de la causa

El segundo aspecto del último inciso del artículo antes mencionado dilucida que la carencia de elementos aportados por las partes durante esta fase, y a consecuencia de este vacío de elementos, en aplicación del principio de objetividad de Fiscalía se identifica que no excite un acto que se presuma relevante y que este haya amenazado o lesionado un bien jurídico protegido, podrá culminar con la investigación previa antes del tiempo determinado en la normativa. Esta es una de las causales en las cuales el fiscal podrá solicitar el archivo de la apertura de la investigación, pero también el legislador ha plasmado en un artículo independiente, aquellos presupuestos en los que también se podrá solicitar el archivo de la

investigación, por lo que en el siguiente acápite realizaré una exposición y sucinta explicación de cada una de estas causales, reforzando aquellas que para el presente artículo tienen más relevancia.

Causales de Archivo de la Investigación

En este subcapítulo es oportuno enunciar, analizar las causales que son hábiles para solicitar el archivo de la investigación previa, según lo que el legislador ha plasmado en la normativa, para lo cual es oportuno citar el Art. 586 que menciona lo siguiente:

Art. 586.- Archivo. - Transcurridos los plazos señalados, de no contar con los elementos necesarios para formular cargos, la o el fiscal, en el plazo de diez días, solicitará el archivo del caso, sin perjuicio de solicitar su reapertura cuando aparezcan nuevos elementos siempre que no esté prescrita la acción. La o el fiscal solicitará a la o al juzgador el archivo de la investigación cuando:

1. Excedido los plazos señalados para la investigación, no se ha obtenido elementos suficientes para la formulación de cargos.
2. El hecho investigado no constituye delito.
3. Existe algún obstáculo legal insubsanable para el inicio del proceso.
4. Las demás que establezcan las disposiciones de este Código. (Código Orgánico Integral Penal, 2014)

Con lo expuesto en el subcapítulo anterior llegamos al análisis de las formas de dar por culminada la investigación previa, en el caso específico y circunstancia del archivo, razón por la cual el titular de la acción no formaliza la imputación en la Formulación de Cargos. El legislador plasma en el COIP aquellas causales, para que la Fiscalía pueda solicitar a la autoridad jurisdiccional la declaratoria del archivo de la investigación previa.

Para efectos del correcto desarrollo del presente artículo desarrollaremos un análisis general de las causales 1, 3 y 4, tomando en consideración que en la causal 2 se desarrolla de manera más clara el aspecto de análisis objeto de este documento. La primera causal que se identifica es el fenecimiento del plazo que tiene la fiscalía para recabar aquellos indicios que llevarán a que se formule cargos y tenga la plena convicción de que un acto u omisión, afectó o puso en peligro un bien jurídico protegido. La causal tercera es la que mediante un verbo general define que exista alguna traba que goza de dos características fundamentales, la primera que sea un impedimento legal y que esta sea irreparable para poder continuar con el proceso. La cuarta causal nos menciona de aquellos casos específicos que la misma norma

penal prevé con la consecuencia de archivo de la investigación. De estas tres causales la más común en el sistema penal ecuatoriano es la del fenecimiento del plazo para la investigación, subsumiéndome en la causal 1 del Art. Antes citado.

Para el desarrollo y análisis del tema central del presente artículo nos enfocaremos en la causal segunda de archivo de la investigación ya que influye en aquellos aspectos de valoración y motivación de la no existencia del delito y por lo tanto a consecuencia evaluar la forma de comparecencia de la defensa del denunciado y en su integralidad poder determinar los hechos denunciados y su correlación con los aportes realizados en la investigación previa.

Dentro de la investigación y la decisión fiscal de solicitar de archivo debe motivase en aquellos indicios que se aportaron al expediente, pero sin duda alguna brindar un criterio claro de porque los actos denunciados no han sido subsumidos a ningún tipo penal, o que estos no cumplan con la característica de penalmente relevante. Cuando el titular de la acción penal realiza el petitorio de archivo, enumerará cada uno de los indicios con los cuales se han aportado a la investigación, describiendo la importancia y la utilidad de estos para crear un criterio de convencimiento de la existencia por lo menos de la materialidad de un delito, criterio que dará paso ya a la investigación de los presuntos autores del mismo.

Esta causal se relaciona de manera clara con la malicia de las denuncias, ya que a consecuencia de la inexistencia de un acto penalmente relevante que investigar, se dilucida o se evidencia de manera clara que, los hechos que fundaron la denuncia, fueron desapegados a la verdad, y dependiendo del actuar de la presunta víctima, recaer en el abuso del derecho. La consecuencia de una posible malicia en las denuncias es más clara y se concatena con aquellos criterios que la dogmática y la judicatura han emitido para que se declare esta figura en las causas de archivo que se estudiarán en el presente artículo.

Para continuar con este orden lógico de ideas, analizaremos el trámite para el archivo de la investigación previa.

Proceso de Archivo

La norma penal vigente en el Ecuador, entendiéndolo como una norma integral entre el derecho penal y el derecho procesal penal prevé aquellos procesos, procedimientos especiales y tramites a llevar, cuando ocurran circunstancias incidentales que necesiten la activación del sistema jurisdiccional que de manera imparcial cumpla con aquellos principios procesales que resguarden las garantías del debido proceso.

En el presente estudio de la temática planteada, se establece un procedimiento jurisdiccional en la cual, se conocerá la petición realizada por la Fiscalía y se pondrá en conocimiento de los involucrados, la decisión del archivo propuesto por el titular de la acción. En consecuencia, podrán pronunciarse en referencia a esta solicitud, se habilitará la posibilidad de que la presunta víctima se oponga a la solicitud fiscal, o que el procesado solicite de manera fundamentada la malicia de la denuncia en correlación con lo que el fiscal expuso en las razones de archivo.

Art. 587.- Trámite para el archivo. - El archivo fiscal se determinará de acuerdo con las siguientes reglas:

1. La decisión de archivo será fundamentada y solicitada a la o al juzgador de garantías penales. La o el juzgador comunicará a la víctima o denunciante y al denunciado en el domicilio señalado o por cualquier medio tecnológico para que se pronuncien en el plazo de tres días. Vencido este plazo, la o el juzgador, resolverá motivadamente sin necesidad de audiencia. Si decide aceptarla, declarará el archivo de la investigación y de existir méritos, calificará la denuncia como maliciosa o temeraria. De no encontrarse de acuerdo con la petición de archivo, la o el juzgador remitirá las actuaciones en consulta a la o al fiscal superior para que ratifique o revoque la solicitud de archivo. Si se ratifica, se archivará, si se revoca, se designará a un nuevo fiscal para que continúe con la investigación.
2. La resolución de la o el juzgador no será susceptible de impugnación. (Código Orgánico Integral Penal, 2014, Art. 587)

La normativa prevé cual será la forma de desarrollarse el trámite de archivo de una investigación previa, este proceso deviene en dos partes esenciales, se inicia con la fase de conocimiento, en la cual la Fiscalía presentará de manera motivada la solicitud de archivo, la misma que será sorteada a un juez de garantías penales quien es competente de conocer estas solicitudes, con ello y posterior a que avoque conocimiento de la misma, pondrá en consideración de las partes procesales esta solicitud, creando en esto el principio de oportunidad para las partes procesales, para la presunta víctima de apelar la decisión fiscal, y la del procesado de presentar de manera argumentada su aceptación a la solicitud de archivo.

En esta última es de suma importancia que se ponga en conocimiento aquellos datos de relevancia los cuales busquen identificar la trascendencia del actuar de la denunciante y como está a afectado el desarrollo de su vida diaria, a consecuencia de que la investigación nació de

una denuncia que contenía una teoría fáctica desapegada a la verdad y que solo tenía objeto arremeter contra el procesado.

A conclusión de la misma, el juzgador podrá aceptar el archivo de la causa, y lo relevante para el presente artículo científico, es la parte del artículo que menciona que deben existir méritos para la declaratoria de malicia o temeridad de la denuncia como tal. Esta existencia de méritos de estos dos parámetros jurídicos son los que estudiaremos en el siguiente subcapítulo.

Argumentos para Justificar la Malicia

Es oportuno que dentro de este análisis aportar con los criterios que a lo largo de la historia han servido de base para crear los conceptos base de la malicia al momento de proponer la noticia criminis. Con estas aproximaciones podemos dilucidar los verbos que han servido de sustento para que el legislador ecuatoriano los plasme como verbos del delito de malicia, aspecto que se estudiará en manera subsiguiente en el presente artículo.

La dogmática enuncia que la malicia en la denuncia se desprende de aquellos criterios que se evidencian en el actuar del denunciante, desde la presentación de la Noticia del Delito y también en el desarrollo de la investigación

En la malicia hay una explicita intención de emplear procesalmente hechos o derechos falsos con vista a una sentencia favorable, o para postergar la decisión judicial o para en definitiva provocar un daño económico o moral, aún a costa de perder la causa. (Vigo, 1977, pág. 119)

Dilucidando de esta cita que, se identifica una clara intención de forzar un proceso en base a una teoría fáctica desapegada a la verdad, por lo tanto, esta busca una sentencia forjada, pero también en este ímpetu de la malicia, es buscar como objetivo el daño moral al denunciado en el caso de ser una imputación por un delito. En este caso Luis Rodolfo Vigo, aporta al debate con la interposición de estos criterios como relevantes para la delimitación de la malicia, es decir la falsedad de los hechos y el objetivo de causar un daño al denunciado o forzar una sentencia errada.

Otra apreciación que la dogmática brinda en cuanto a la conceptualización de maliciad en la denuncia es:

> Existe la certeza o una razonable presunción de que se litiga sin razón valedera y se tiene conciencia de ello; es la facultad de accionar ejercida arbitrariamente, sea deduciendo pretensiones o defensas cuya falta de fundamento es evidente, y haría

> que no se pudieran alegar merced a la ausencia de una mínima pauta de razonabilidad (…) (Gozaíni, 2010, pág. 45)

El autor argentino aporta con otro criterio de relevancia como es a arbitrariedad de interponer una denuncia y que esta carezca de razonabilidad de los hechos con los presupuestos del tipo penal acusado, como se ha venido dilucidando dentro del presente artículo es la falta de relación en la teoría fáctica con la jurídica.

Entrando en el análisis concreto de la malicia, varios autores han definido la voluntad que tiene la presunta víctima de expresar de manera clara y de forma evidente exteriorizar un acto que carece de veracidad e impulsar una investigación que nace de hechos que no van a ser comprobados por su falta de veracidad. Con esto en la doctrina se desprende que:

> *En la malicia hay una explicita intención de emplear procesalmente hechos o derechos falsos con vista a una sentencia favorable, o para postergar la decisión judicial o para en definitiva provocar un daño económico o moral, aún a costa de perder la causa. (Quinga, 2009, pág. 33)*

Con los criterios descritos en el párrafo precedente, se crea la necesidad de delimitar aquel concepto que engloba el conocimiento y la voluntad, elementos que son parte de lo que en derecho penal se lo considera como Dolo, con esto es oportuno palpar aquella definición que la doctrina desarrolla:

> *El dolo tiene como finalidad la realización del tipo objetivo, para lo que requiere de dos elementos, uno cognitivo y otro volitivo. El primero se refiere al conocimiento de los elementos objetivos del tipo penal, y el segundo, a la voluntad de realizar esa conducta. En otras palabras, el dolo es conocer y querer: conocer los elementos objetivos del tipo y querer realizar la conducta. (Hidalgo, 2015, pág. 52)*
>
> *(…) la actitud del litigante que demanda o excepciona a sabiendas de su falta de razón. En algunas legislaciones, la temeridad lleva aparejada la condena en costas, y en otras, faculta al juez para imponer sanciones a las partes o a sus representantes si usan de temeridad o maliciosamente entorpecen el procedimiento. (Ossorio, 2008, pág. 932)*

Para el criterio de un autor ecuatoriano el instrumento o la declaratoria de la malicia como un elemento de persecución posterior a que el fiscal solicite el archivo y lo que menciona es lo siguiente:

> *La calificación de la denuncia como maliciosa, cuando la o el Fiscal ha solicitado el archivo de la investigación es un exceso legislativo que a la postre ha convertido a los jueces como instrumentos para la persecución política en contubernio con la Fiscalía en algunos casos (Vintimilla, 2018, pág. 160)*

Con estos criterios que se han plasmados en esta parte del artículo de investigación tenemos un conocimiento y también una concreción de las definiciones que a lo largo del tiempo y con el desarrollo de la doctrina han aportado para el debate y con ellos poder plasmar una definición que se encuentre acorde a la normativa vigente y que es útil para el correcto desarrollo de este tema a nivel nacional.

Con esto podemos definir que la malicia es el actuar de la presunta victima que activa el sistema penal con una noticia criminis que se encuentra viciada o estructurada con una falacia que no puede ser subsumida en una conducta que se encuentra tipificada en un tipo penal. Esta falacia se develará a lo largo de la investigación y solo podrá ser encuadrada en la segunda causal para el archivo de la investigación previa que prevé la normativa vigente, acto por el cual el titular de la acción pone en conocimiento de la autoridad jurisdiccional la inexistencia de un delito, a lo cual las partes deberán pronunciarse, siendo este el momento de demostrar el conocimiento y voluntad de la presunta victima de acusar hechos que carecen de veracidad, como también la afectación de esta al presunto autor del hecho investigado.

Criterios para la Declaratoria de la Malicia.

Es oportuno en el presente subcapítulo exponer aquellos criterios jurisdiccionales de diferentes naciones, en las cuales se ha desarrollado jurisprudencia en diferentes fallos en total correlación con el tema estudiado en este artículo científico.

El primer fallo que para mi criterio es de relevancia es el emitido por el Tribunal Penal de Madrid que menciona lo siguiente: “La falsedad de la imputación no se deduce necesariamente de la absolución o del archivo de las actuaciones, que pueden responder a razones distintas a la falta de veracidad de la denuncia realizada” (AP Madrid, 2007)

Primer criterio jurisdiccional que aporta a lo enunciado en el sub capítulo precedente, en referencia en que no solo con la solicitud de archivo se puede entrelazar la malicia de la

denuncia sino también la exposición clara de la trascendencia de esta y la afectación de la persona investigada, para que la falsedad de la imputación supere el dique de la malicia.

El segundo Fallo estudiado es el emitido por el mismo tribunal en el caso "Sin embargo, la denuncia de un delito inexistente sin autor conocido, que provoca la actuación policial y judicial, si configura el delito de denuncia falsa" (AP Madrid , 2007)

Proceso en el cual se puede dilucidar la falta de existencia de uno de los requisitos de la denuncia, en este caso la individualización de los autores del hecho denunciado, el cual puede ya anticipar que los hechos que se plasman en la misma no pueden ser comprobados a causa de que no son veraces.

Una resolución de la Corte Nacional de justicia ha servido de referencia para determinar la malicia en aquellas denuncias, esta analiza y define a esta figura jurídica de la siguiente manera

La Corte Nacional de Justicia en la Resolución de Archivo en el Juicio Nro. 1016-2013-LBP, en la cual la jueza ponente fue la Dra. Lucy Blacio Pereira:

> *La malicia entonces procedería cuando se trata por todos los medios retardar un proceso y o cuando existe una mentira procesal, esta ultima se da cuando los hechos alegados no son de difícil comprobación y la naturaleza del proceso hace presumir que había interés en invocarlos falsamente, aquí se puede advertir la intención de engañar, de aquí que ciertas mentiras son ilícitas y pueden causar grave daño a la persona en si mismo. (Archivo IP, 2013)*

Los criterios dentro de la evolución del derecho han aportado con diversas definiciones para la determinación de la existencia de la malicia. El tribunal penal de Valencia España en la sentencia (AP Madrid , 2007) menciona que:

> *"La conciencia de la inveracidad de las de las imputaciones, no su mera inexactitud, configuran el tipo penal del delito de denuncia falsa y permite condenar al acusado"*

De los pocos tratadistas que hablan de la figura jurídica de la malicia, ninguno manifiesta cuales deben ser los parámetros para calificar de maliciosa una denuncia o acusación particular, por lo tanto, determino los siguientes:

- No lograr determinar el delito, es decir, cuando no se reunieron los elementos constitutivos del delito.
- Presentación de escritos repetitivos o escritos solicitando diligencias fuera de la ley.
- Solicitud de diligencias judiciales, y que, éstas no sean practicadas por parte del sujeto procesal solicitante.
- Que el denunciante actúe de forma evasiva al no querer proporcionar información o que proporcione información falsa.
- Solicitud de lucro cesante excesivo sin la debida justificación o través de documentación falsa.
- Entorpecimiento y retraso de la causa judicial. (REYES, 2019, pág. 31)

Con estos aportes de carácter jurisdiccional como doctrinario podemos determinar aquellos conceptos utilizados para poder crear un criterio para delimitarlos y sea utilizados en como elementos de valoración en la administración de justicia nacional.

Conclusiones

Con el presente trabajo investigativo podemos concluir que aquellos aspectos de valoración judicial para la declaratoria de la malicia, se concatena con el principio dispositivo, dejando salvo a las partes que se crean asistidas de este concepto, mediante el principio de oportunidad que la norma procesal delimita.

Los elementos que las partes deben presentar ante el órgano jurisdiccional es evidenciar las falencias de la teoría fáctica presentada por la presunta víctima, y como estas se constituyen en malicia, demostrando la trascendencia de los daños que, a lo largo de la investigación, incurrió el presunto autor.

Las características que son relevantes y que la doctrina ha delimitado para la evidencia de la malicia y para este artículo son relevantes son las que el Autor Reyes menciona: No lograr determinar el delito, es decir, cuando no se reunieron los elementos constitutivos del delito.

Presentación de escritos repetitivos o escritos solicitando diligencias fuera de la ley. Solicitud de diligencias judiciales, y que, éstas no sean practicadas por parte del sujeto procesal solicitante. Que el denunciante actúe de forma evasiva al no querer proporcionar información o que proporcione información falsa.

Lista de Referencias

Borrayo Rodríguez, C., Valdez Zepeda, A., & Delgado Melgarejo, B. (2019). Cultura emprendedora en jóvenes universitarios de Guadalajara, México. *Revista de Ciencias Sociales*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/280/28060161005/html/

Camacho, D. (2003). La importancia de formar jóvenes emprendedores. *Apuntes del CENES*, 15. Obtenido de https://www.redib.org/Record/oai_articulo1686608-la-importancia-de-formar-j%C3%B3venes-emprendedores

Ceja Oseguera, S., De la Torre Hidalgo, T., & Ramírez Murillo, L. (2018). Análisis de las competencias para el emprendedurismo que se desarrollan en los cursos presenciales de las licenciaturas del área de negocios. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 18.

Chávez Moreno, E. (2020). Análisis comparativo de competencias emprendedoras entre estudiantes de la UABC. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 20. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100131&lang=es

Correa Correa, Z., Delgado Hurtado, C., & Conde Cardona, Y. (2011). Formación en emprendimiento en estudiantes de la carrera de administración de empresas en la Universidad Pública de Popayán. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 51. Obtenido de https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/550/538

Duarte Masi, S., & Sung Park, S. (2019). El perfil del emprendedor y los estudios relacionados a los emprendedores Iberoamericanos. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 24. Obtenido de https://www.redib.org/Record/oai_articulo797820-el-perfil-del-emprendedor-y-los-estudios-relacionados-a-los-emprendedores-iberoamericanos

Encina Ayala, L., & López Méndez, G. (2021). Emprendedurismo Femenino: Un estudio multi-caso de factores que influyen en la Intención Emprendedora. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 18. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.374

Giraldo, J. (2018). Orientación Universitaria. *Universia Perú*. Obtenido de https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/consejos/orientacion/mas-mujeres-optan-por-las-carreras-de-administracion--2774.html

Gómez, L., & Jacobsohn, G. (2007). *Desarrollo de competencias emprendedoras - La formación básica de la Universidad del Norte.* Barranquilla: Ediciones Uninorte. Obtenido de https://books.google.com.py/books?id=efPQK2Utk9YC&pg=PR6&dq=La+Formaci%C3%B3n+B%C3%A1sica+en+la+Universidad+del+Norte&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjlm-qipvvwAhWBJ7kGHe7TDZoQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=La%20Formaci%C3%B3n%20B%C3%A1sica%20en%20la%20Universidad%

Gutiérrez Huby, A., & Amador Murguía, M. (2011). El potencial emprendedor en los estudiantes de la carrea de contabilidad de las universidades San Marcos de Perú y Guadalajara de México – Centro Universitario de los Altos – Un análisis comparativo. *QUIPUKAMAYOC- Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 20.

Jiménez Sáez, F., & Arroyo Vázquez, M. (2006). El fomento del emprendedurismo universitario a través de un modelo integrador. *Instituto ingenio*, 17. Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/36031597.pdf

Krauss, C. (2011). Actitudes emprendedoras de los estudiantes universitarios: El caso de la Universidad Católica del Uruguay. *Dimensión Empresarial*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/277259963_Actitudes_emprendedoras_de_los_estudiantes_universitarios_El_caso_de_la_Universidad_Catolica_del_Uruguay

Martínez, F., & Carmona, G. (2009). Aproximación al concepto de "Competencias Emprendedoras": Valor social e implicaciones educativas. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/40496765_Aproximacion_al_Concepto_de_Competencias_Emprendedoras_Valor_Social_e_Implicaciones_Educativas

Marulanda, F., Montoya, I., & Vélez, J. (2014). Aportes teóricos y empíricos al estudio del emprendedor. *Cuadernos de Administracion*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/265961531_Aportes_teoricos_y_empiricos_al_estudio_del_emprendedor

Rivas, J. (2015). *Guía para las personas que quieren emprender pero no saben como empezar.* México: Ediciones de Ideas Business.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional (J. Brito, Trad.).* México: Pearson Educación. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Ruiz Jiménez, J., Cabeza Pulles, D., & Briano Turrent, G. (2012). Universidad y Emprendimiento: Un caso de estudio en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UGR. *ReiDoCrea*, 14. Obtenido de https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/21988/ReiDo-Crea-Vol.1-Art.20-Ruiz-Cabeza-Briano.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sobrado Fernández, L., & Fernández Rey, E. (2010). Competencias Emprendedoras y Desarrollo del Espíritu Empresarial en los Centros Educativos. *UNED Revistas Científicas*, 24. Obtenido de http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/275/231

Stradi Granados, S. (2016). El emprendedurismo universitario en estudiantes de administración de empresas de la UNED de Costa Rica. *Universidad Estatal a Distancia*, 22. Obtenido de https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/1574

Torres, M., Mendoza, L., Lara, Y., & Zazueta, J. (2016). Emprendimiento y su percepción en los estudiantes de la Licenciatura en Negocios y Comercio Internacionales. *Universidad de Sonora*, 21. Obtenido de http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Revistas/R2/1680-1700%20-%20Emprendimiento%20Y%20Su%20Percepcion%20En%20Los%20Estudiantes%20De%20La%20Licenciatura%20De%20Negocios%20Y%20Comercio%20Internacionales.pdf

Vargas, L., & Bedoya, M. (2015). *Determinantes psicológicos de la intención de creación de empresas en los aprendices del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios del SENA – Cali (trabajo de grado).* Calí: Universidad del Valle.

Villalba Benítez, E., & Ortega Carrasco, R. (2021). El perfil emprendedor en Paraguay, análisis de la población juvenil. *Fundación Universitaria Konrad Lorenz*, 10. Obtenido de

http://revistasumadenegocios.konradlorenz.edu.co/wp-content/uploads/2020/10/RSN_1226_04_Perfil_emprendedor.pdf

Viloria Escobar, J., Daza Corredor, A., & Miranda Terraza, L. (2016). Perfil emprendedor de los graduados de administración de empresas de la Universidad del Magdalena, 2010-2014. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/314300983_Perfil_emprendedor_de_los_graduados_de_administracion_de_empresas_de_la_Universidad_del_Magdalena_2010-2014

Septiembre 2023 - CID - Centro de Investigación y Desarrollo
Copyright © - CID - Centro de Investigación y Desarrollo
Copyright del texto © 2023 de Autores
Formato: PDF
Tamaño: A4 210 x 297 mm
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
Modo de acceso: World Wide Web
biblioteca.ciencialatina.org
editorial@ciencialatina.org
Atención por WhatsApp al +52 22 2690 3834

ISBN: 978-99989-64-54-9