

Representación de la Conjetura de Collatz

La conjetura de Collatz, un enigma matemático, indaga si una secuencia de números siempre converge a 1. En contraste, los corales, con sus arrecifes de belleza única, destacan en el mundo marino. Ambos ejemplifican la asombrosa complejidad de la naturaleza y las matemáticas.



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS
DE APURÍMAC



ISSN: 2709-8990

Comité Editorial

Editor General

Ecler Mamani Vilca

Equipo Editorial

Iris Eufemia Paredes Gonzales

Yonatan Mamani Coaquira

Erech Ordoñez Ramos

Edwar Ilasaca Cahuata

Luis Fernando Pérez Falcón

Ernesto Mauro Suarez Lopez

Universidad Nacional de San Agustín

Ricardo José Linares Juarez

Pontificia Universidad Católica del Perú

Martha Liliana Muñoz Delgado

Universidad del Valle de Colombia

Roosevelt E. Mamani Quispe

Pontificia Universidad Católica de Chile

José L. Velasquez Garambel

Universidad Nacional del Altiplano - Perú

Pascual Ayamamani Collanqui

Universidad Nacional Intercultural de Quillabamba - Perú

Diana Margaret Roque Quispe

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac - Perú

A. Víctor Bustinza Choque

Universidad Nacional del Altiplano - Perú

Harnold Segundo Portocarrero Prado

Universidad Nacional del Altiplano - Perú

Pedro Walter Bravo Matheus

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Alfredo Huamán Cuya

Universidad Nacional José María Arguedas

Periodicidad: Semestral

Vol. 4 Núm. 1 año (2023)

Áreas temáticas: Ciencias, Tecnología y Humanidades.

Editorial: UNAMBA – Perú

DOI: <https://doi.org/10.57166/micaela.v4.n2.2023>

ISSN: 2955-8646 (e)- ISSN: 2709-8990

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-10220



Editorial

Micaela es una revista de investigación de gran prestigio en la comunidad académica y científica. Se encuentra actualmente en su cuarta edición y a partir esta edición las publicaciones serán semestrales, lo cual es una prueba del éxito y relevancia que ha obtenido desde su primera publicación. Esta revista contiene temas multidisciplinarios.

En cada edición de Micaela se pueden encontrar artículos originales que abordan temas relevantes y actuales de manera clara y rigurosa, lo que la hace una publicación indispensable para investigadores, académicos y estudiantes interesados en estos temas.

Micaela es una publicación de alta calidad, que promueve la discusión y el debate en la comunidad académica y científica, lo que la convierte en una herramienta fundamental para el avance de la investigación en las ciencias sociales, humanidades, tecnología y ciencias exactas.

Dr. Ecler Mamani Vilca



Revista de investigación - UNAMBA

Autores

Nadia Saturnina Flores Flores
Ivon Nieves Alarcón Palomino
Rosario Leticia Valer Montesinos
Thalía Quispe Cajahuanca
Niki Franklin Flores Pacheco
Víctor Alberto Ramos De la Riva
Rudy Genaro Cruz Martinez
Luis Cruz Martinez
Velu Isabel Velasquez Cuellar
Wilson John Mollocondo Flores
Estrella Sanchez Velasquez
Beltrán Caballero Rodríguez
Luis Miguel Alfaro Chirinos
John A. Aguirre Carrasco
Alejandrina Huaylla Quispe
Hugo D. Alfaro Chirinos

Dr. Ecler Mamani Vilca
Editor

Autores

- © Nadia Saturnina Flores Flores
- © Ivon Nieves Alarcón Palomino
- © Rosario Leticia Valer Montesinos
- © Thalía Quispe Cajahuanca
- © Niki Franklin Flores Pacheco
- © Víctor Alberto Ramos De la Riva
- © Rudy Genaro Cruz Martinez
- © Luis Cruz Martinez
- © Velu Isabel Velasquez Cuellar
- © Wilson John Mollocondo Flores
- © Estrella Sanchez Velasquez
- © Beltrán Caballero Rodríguez
- © Luis Miguel Alfaro Chirinos
- © John A. Aguirre Carrasco
- © Alejandrina Huaylla Quispe
- © Hugo D. Alfaro Chirinos

Av. Garcilaso C.U Tamburco, Abancay Telef, +51983747138

Apurímac – Perú eclervirtual@unamba.edu.pe

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-10220 ISSN: 2709-8990

<https://doi.org/10.57166/micaela.v4.n1.2023>

ISSN: 2955-8646 (e)- ISSN: 2709-8990

Tiraje: 1000 ejemplares

Volumen 4 Número 2 2023

01

07

15

23

27

33

39



Service quality and user satisfaction of the Registry Office -RENIEC- Abancay

Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la oficina Registral - RENIEC-Abancay

Flores-Flores Nadia S.¹ Alarcón-Palomino Ivon N.², y Valer-Montesinos Rosario L.³

<https://orcid.org/0009-0002-4734-5359>¹, <https://orcid.org/0000-0002-7115-3835>² y
<https://orcid.org/0000-0001-7709-6627>³

¹Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, nadia131024@gmail.com

²Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, ialarcon@unamba.edu.pe

³Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, rvaler@unamba.edu.pe

(Recepción: 05/03/2023 - Aceptación 21/06/2023)

Abstract. The main objective of the investigation was to determine how the quality of the service is related to the satisfaction of the users of the RENIEC-Abancay Registry Office. Regarding the methodology used, the type of research was determined, being basic, descriptive level and non-experimental design of a transectional type, considering as the study population comprised of all citizens over 18 years of age and under 65 years of age (electoral population), the sample was determined by simple type probabilistic sampling. The survey technique was applied, through the questionnaire instrument, the model applied for the quality of service variable was the Serperf model with a Likert scale; For the user satisfaction variable, the survey technique was applied, using the Likert scale questionnaire instrument. The results achieved at the time of testing the general hypothesis with Spearman's Rho correlation coefficient was a value of 0.654, which indicates a moderate positive correlation between the two variables.

Keywords: Service quality, expectations, Serperf model, user satisfaction.

Resumen. La investigación tuvo como objetivo principal determinar como la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC-Abancay. Respecto a la metodología utilizada se determinó el tipo de investigación siendo esta básica, nivel descriptivo y diseño no experimental de tipo transeccional, considerando como población de estudio comprendida por todo ciudadano mayor de 18 años y menor de 65 años (población electoral), la muestra se determinó mediante muestreo probabilístico tipo simple. Se aplicó la técnica de encuesta, mediante el instrumento cuestionario, el modelo aplicado para la variable calidad de servicio fue el modelo Serperf con escala Likert; para la variable satisfacción del usuario se aplicó la técnica de encuesta, mediante el instrumento cuestionario con escala Likert. Los resultados logrados al momento de realizar la contrastación de la hipótesis general con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fueron de un valor de 0,654 lo que indica una correlación positiva moderada entre las dos variables.

Palabras clave: Calidad del servicio, expectativas, modelo Serperf, satisfacción de los usuarios.

1 Introducción

Hablar de calidad de servicio y satisfacción del usuario, hace referencia a una relación directa y de carácter positivo. En el Perú, se puede observar en las entidades públicas que la calidad de servicio es un tema de preocupación y esto conlleva a altos niveles de insatisfacción de los usuarios. Todas las entidades públicas y privadas ven al usuario como un elemento vital de su quehacer diario, por ello, implementan protocolos de atención al usuario para brindar calidad de servicio y así tener usuarios satisfechos. Sin embargo, no todos los trabajadores de una institución pública tienen en consideración que los usuarios son el motor para el funcionamiento de dichas

instituciones. A nivel nacional, se tiene los datos estadísticos de Global Research Marketing (GRM) donde indican que el 67% de los encuestados ha señalado que se alejan de un servicio por la mala atención; mientras que un 60% pide el libro de reclamaciones [1]. Así también se pudo observar en las entidades públicas que la calidad de servicio pasa a un segundo plano que conlleva a altos niveles de ineficiencia e ineficacia, convirtiéndose en déficit público y la percepción del usuario en cuanto a su satisfacción es baja [2]. A nivel regional, se tienen los datos estadísticos de la Defensoría del Pueblo de Apurímac informando que, en el año 2020, se atendió 1085 casos referidos a la vulneración de derechos ciudadanos. De esta cifra, 599 (55,2 %) fueron consultas, 249 (22,9 %) quejas contra instituciones públicas por mala calidad de servicio y 237 (21,8 %) petitorios que fueron presentados a diversas entidades del Estado; el 35,1 % de las quejas ciudadanas fue por deficiencias en los trámites y procedimientos en diversas instituciones públicas [3]. Datos importantes que nos manda a reflexión y análisis del actuar de nuestros servidores públicos que nos motiva a realizar investigaciones para recomendar acciones para el mejoramiento de los servicios públicos. “El mayor desarrollo del país ha hecho a su población empoderarse, por lo tanto, su grado de satisfacción es menos alcanzable debido a que sus expectativas son más altas y eso produce que aumente la brecha en términos de las empresas que se han quedado estáticas en el servicio que están prestando a sus clientes, mientras que las expectativas siguen subiendo” [4]. Los problemas para la insatisfacción de los usuarios en las instituciones públicas son la falta de profesionalismo del personal que atiende en dichas entidades ya que los usuarios deducen que ese personal tiene carencias como la falta de capacitación, la ausencia de vocación para la atención al público y la falta de compromiso, así como el largo proceso al momento de hacer algún trámite y los ambientes inadecuados para la prestación del servicio. A nivel regional, se observa que la mayoría de los usuarios tienen una expectativa alta en cuanto a servicios ofrecidos por instituciones, pero al momento de recibir la atención sus expectativas no se ven satisfechas. El Registro Nacional de Identidad y estado Civil RENIEC- Abancay, como institución pública teniendo como sede en la provincia de Abancay, institución del estado importante que tiene la función de cerrar brechas en cuanto a identificación y estado civil se refiere, atendiendo a un importante número poblacional. Por lo cual, se ve la necesidad de demostrar la calidad del servicio en la Oficina Registral del RENIEC – Abancay, mejorar y, consecuentemente, lograr la satisfacción del usuario. Por ello se planteó el problema de la siguiente forma ¿De qué manera la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC-Abancay?

1.1 Calidad de Servicio

Desde el punto de vista empresarial entendemos por calidad el cumplimiento de las especificaciones del cliente de un producto o un servicio. Desde la visión del ámbito privado, calidad es asegurarse de que vuelvan los clientes y no devuelvan el producto, es hacer las cosas correctamente, con los mejores medios y a través de la práctica de la excelencia. [5]. La percepción de calidad puede ser tangible cuando se tiene un producto, sin embargo, en los servicios existe elementos importantes y muchas veces intangibles que puede variar según la percepción de los usuarios. En el sector público la medición de calidad de servicio es subjetivo sin embargo es de preocupación de las autoridades mejorar los servicios públicos. El sistema nacional de Modernización de la Gestión Pública con su ente rector la Secretaria de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia de Consejo de Ministros realiza esfuerzos articulados para mejorar los servicios públicos con una política de promover una gestión pública eficiente enfocada en resultados y que rinda cuentas a los ciudadanos [6]. Bajo esta premisa existe aún procesos que mejorar para lograr la satisfacción de los usuarios. Aportaciones de Aguilar Morales [7] respecto al servicio argumenta que, no es más que el conjunto de soportes que rodean al acto de comprar. Una de sus principales características es que en general coincide el momento de su producción con el momento de consumo. Características del buen servicio:

- Un servicio es más un proceso que un producto.
- Un servicio casi nunca se puede almacenar.
- No se puede predeterminar de antemano la calidad final de un servicio.
- En el sector de servicios, cuando menos alguno sino es que varios de los trabajadores que lo generan o producen, tienen trato directo con el cliente o consumidor final.

Según la secretaria de Gestión Pública, la Subsecretaria de calidad de atención al usuario [8] define calidad de servicio como “la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y las expectativas a las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva” p. 6. Por tanto, calidad de servicio seguirá vinculado los elementos que se utiliza para dicho proceso acompañado de la intervención del servicio público. Así también se entiende como valor público que, según la Secretaria de Gestión Pública, la Subsecretaria de calidad de atención al usuario [8] considera como intervenciones publican de carácter efectivo, es decir que generan resultados efectivos para los ciudadanos.

Modelos teóricos de calidad de servicio

La búsqueda de una definición universal sobre la calidad de servicio ha dado a lo largo de los últimos 60 años tuvieron diversos resultados que se adaptan a diferentes circunstancias. La calidad de servicio ha sido definida de varias maneras como el valor, la conformidad con las especificaciones, la conformidad con los requisitos exigidos, la aptitud para el uso del producto, la búsqueda de no pérdida por parte del cliente, y el conocimiento y/o superación de las expectativas de los clientes y/o usuarios. Al ser un tema complejo en torno a la relación existente entre el concepto de calidad y satisfacción, se observa que hay varios modelos que buscan evaluar la calidad del servicio. Los estudios relacionados a la calidad de servicio, fueron varios entre los cuales encontramos:

EL modelo Servqual, ampliamente utilizado en el ámbito organizacional, planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry 1988 según Tapia y Artega [9] es considerado como uno de los modelos con alta fiabilidad respecto a los servicios se refiere; dicho modelo se fundamenta en cinco dimensiones: i) elementos tangibles, ii) confiabilidad, iii) respuesta del personal, iv) seguridad, v) calidez o empatía. Los elementos antes mencionados buscan verificar la calidad del servicio que la organización realiza. Service Performance más conocida como SERVPERF nació como alternativa a Servqual planteado por Cronin y Taylor que según Tapia y Artega [9] el modelo se sustenta la calidad de servicio sin considerada las expectativas del cliente. El modelo mide cinco dimensiones de la calidad de los servicios: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los autores transformaron estas dimensiones en 22 afirmaciones para medir las perspectivas de los usuarios [9]. A continuación el Modelo para la gestión de calidad de servicio se estructura en elementos dirigidos a repercutir en aquello que los usuarios valoran, según la norma técnica de la Secretaría de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública [8] los componentes son “i) conocer las necesidades y expectativas de las personas, ii) identificar el valor del servicio, iii) fortalecer los servicios, iv) medir y analizar la calidad del servicio, v) liderazgo y compromiso de la Alta Dirección; y vi) cultura de la calidad de servicio”p.6. Para efectos de la investigación se tomó el modelo SERVPERF analizando dichos componentes y verificando el contexto en el que se desempeña la institución.

1.2. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es un estado emocional de la persona, es así que las organizaciones buscan constantemente dicho estado en sus usuarios, debido a que las expectativas de los diferentes servicios van en aumento, por ello nace la preocupación constante de tanto organizaciones públicas como privadas de buscar elementos que conlleven a dicho estado. En la actualidad, un requisito para poder ganarse un lugar en los clientes es obtener la satisfacción del mismo, por ello, el objetivo es mantenerlo satisfecho durante todo el proceso de intervención, durante y al término del servicio. Básicamente la satisfacción del usuario se ve mostrada cuando sus expectativas fueron logradas o superadas por el servicio brindado. [10] Para entender dicho estado nos valemos de los modelos teóricos que mencionan elementos que midan como lograr la satisfacción del usuario.

Modelos teóricos de satisfacción del usuario. La importancia del tema ha llevado a autores a mencionar modelos teóricos que midan la satisfacción del usuario, así tenemos la Teoría de la equidad, según Aiteco [11] consiste en que un individuo percibirá un trato justo si piensa que la relación entre los resultados que obtiene (salidas) y sus contribuciones (insumos) es resultado al de las personas de referencia (referentes). De acuerdo con esta teoría, la satisfacción se produce cuando el usuario considera que el nivel de los resultados obtenidos en el proceso de adquisición del servicio está en alguna manera equilibrados con sus entradas del proceso tales como el costo, el tiempo y el esfuerzo que realiza el usuario. Así también cuando los usuarios perciben que dicha relación es desigual, se asume que el servicio no compensa a las entradas, siendo esta negativa y como consecuencia se tiene usuarios insatisfechos [11]. Así También la teoría de la atribución causal asocia la satisfacción del usuario con el proceso cognitivo de verificación de las atribuciones debidas a causas internas del individuo y atribuciones a causas externas relacionadas con el contexto externo. El modelo afectivo – cognitivo fundamenta que las emociones y los juicios cognitivos, no son independientes y que ambos influyen directamente en la satisfacción del consumidor. [12]. Según Thompson [13] la satisfacción es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y, por ende, en el mercado objetivo. Por ese motivo, resulta muy importante que todas las personas que trabajan en una organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente. [13]. Los elementos que lo conforman para medir la satisfacción del usuario según Thompson [13] es:

- El Rendimiento percibido: Se refiere al desempeño (entrega de valor).
- Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los usuarios tienen por conseguir algo.
- Los Niveles de satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio (insatisfacción, satisfacción y complacencia)

Es por ello en la investigación se tomó dichos elementos para medir la satisfacción de los usuarios de la oficina Registral de RENIEC- Abancay, así también planteándose el objetivo general de la siguiente manera: Determinar cómo la calidad del servicio se relaciona en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC-Abancay.

2 Método

La presente investigación es de un enfoque cuantitativo, tipo básico, según Hernández et al., [14]. El nivel de la investigación fue descriptivo - correlacional, según Hernández et al., [14] los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se estudie. Los estudios correlacionales tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. [14]

- a) **Sujetos:** Se define la población como el total de los usuarios del RENIEC Abancay, comprendida por todo ciudadano mayor de 18 años y menor de 65 años (población electoral), que requieran atención en la jurisdicción de la Oficina Registral del RENIEC Abancay. La ubicación de la población conforma con todos aquellos usuarios que deseen acceder al servicio de atención brindado por el RENIEC en su Oficina Registral de Abancay que suman un total de 279 918. El tipo de muestra es probabilística, ya que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtuvieron definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo o análisis. Hernández et al., [14], en aplicación de la fórmula se concluyó que la muestra de usuarios que asistirán al RENIEC Abancay el día de la toma de datos (2020), es una muestra probabilística sin discriminación de ningún aspecto, el tamaño de la muestra tiene un valor de 383.62 y redondeando obtenemos una muestra de 384 usuarios que recibieron atención en el Oficina Registral del RENIEC – Abancay.
- b) **Técnicas e instrumentos:** La técnica usada es la encuesta estructurada de opinión que generalmente utilizan diversos cuestionarios aplicados en diferentes contextos Hernández et al., [14]. El instrumento a utilizarse para la variable calidad de servicio es el cuestionario de modelo ServPerf, que consta de preguntas estructuradas bajo un modelo de la escala de Likert, teniendo una confiabilidad de 0.969 (alfa de Cronbach). Para la variable satisfacción del usuario la técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento el cuestionario estructurado con una confiabilidad de 0.969 (alfa de Cronbach).
- c) **Procedimiento:** Primeramente, se eligió la calidad de servicio y la satisfacción del usuario como tema de investigación, considerándose estos dos temas como un aspecto importante en la administración pública. Luego se relacionó la problemática existente en la Oficina Registral RENIEC -Abancay con el tema elegido, llegando a la conclusión que es necesario un estudio de la problemática actual. Seguidamente, se planteó los objetivos y las hipótesis de investigación, reforzándose con la elaboración de un marco teórico. Se consolidó la parte metodológica de investigación, poniendo énfasis en el diseño y tipo de investigación; se consideró la población de estudio, logrando determinar a partir de esta el tamaño de la muestra, seguidamente se elaboró los instrumentos de recolección de datos estructurados utilizando el Modelo ServPerf. Finalmente, se determinaron los resultados, a partir de estos se generan las conclusiones de la investigación.

3 Resultados

Se muestra los resultados obtenidos de la investigación realizada. En la Figura 01 según la estadística de la calidad de servicio, el nivel de calificación que los usuarios encuestados dieron a la OR RENIEC Abancay en cuanto a calidad de servicio es totalmente de acuerdo con un 41,1% de aceptación.

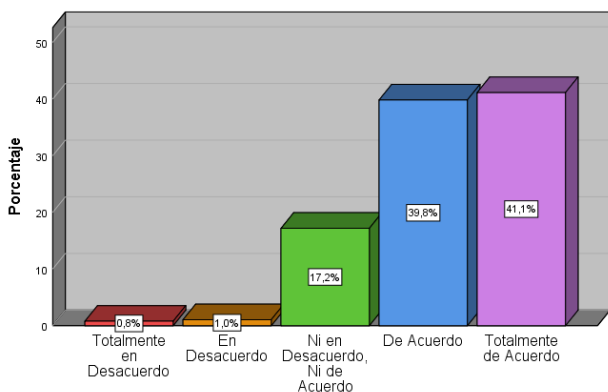


Fig. 1. Estadística de la calidad de servicios

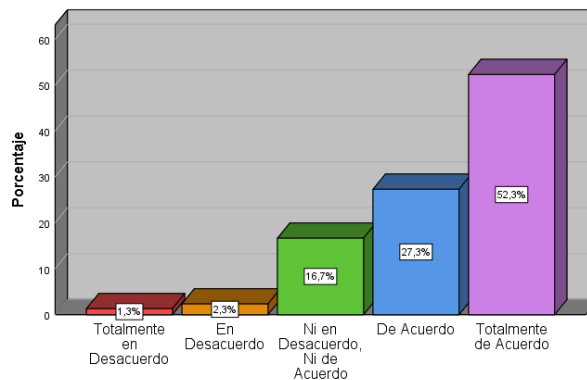


Fig. 2. Estadística de la satisfacción de los usuarios

En la figura 2 se muestra el nivel de calificación que dan para la variable satisfacción de los usuarios, se observó un 52,3% estuvieron totalmente de acuerdo, un 27,3%, de acuerdo; mientras, que un 16,7% se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo; con un 2,3% de encuestados estuvieron en desacuerdo; solamente con un 1,3% estuvieron totalmente en desacuerdo.

4 Discusiones Conclusiones

En relación a la calidad del servicio de los usuarios de la oficina registral del RENIEC-Abancay 2020, del 100% de usuarios encuestados, el 41,1% califica la calidad del servicio de la Oficina Registral RENIEC- Abancay como totalmente de acuerdo, el 39,8% lo calificaron de acuerdo, 17,2% indicaron que estuvieron ni en desacuerdo ni en acuerdo, el 1,0% indicaron que estuvieron en desacuerdo y el 0,8% totalmente en desacuerdo. Al momento de realizar, la contrastación de hipótesis general con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman se tiene un valor de 0,654 lo que indica una correlación positiva moderada entre las dos variables. Por su parte, investigaciones recientes por realizadas por Silva et al. [15] confirman la asociación positiva entre la variable calidad de servicio, satisfacción del cliente y lealtad al cliente con sus respectivas dimensiones; así también Rivera Reyes [16], indica en sus conclusiones que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes, según el ente Rho de Spearman cuyo resultado fue de 0,457 lo que indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables. Resultados que concuerden según las teorías planteadas y refuerzan los resultados de la investigación. Se tiene también en las investigaciones de Garfías Vivanco [17] que existe una correlación positiva moderada con un 0,406 en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, lo que nos respalda los resultados de las variables en estudio. Puma Quispe [18], obtiene una relación directa entre ambas variables. Por lo que, se puede decir que las investigaciones precedentes de la calidad de servicio y satisfacción del usuario tienen correlación positiva indicando que a mayor calidad de servicio se tendrán mejores niveles de satisfacción en usuarios o clientes. A manera de conclusión se determinó con un nivel de confianza del 95% que la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Registral del RENIEC-Abancay, por ello las organizaciones públicas deben poner mayor énfasis en la variable calidad de servicio con las dimensiones que la conforman siendo estas: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, aplicando políticas de buen servicio al ciudadano ya que consecuentemente los usuarios percibirán valor en los servicios públicos y por tanto satisfacción.

5 Biografías

- Nadia Saturnina Flores Flores Licenciada en Administración.
- Ivon Nieves Alarcón Palomino Docente de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Licenciado en Administración de Empresas, Maestra en Gestión Pública.
- Rosario Leticia Valer Montesinos Docente de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Licenciado en Administración, Magister en Educación, Doctora en Educación.

6 Referencias

- [1] Ochoa, «Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención.» *Gestión*, 08 Agosto 2018.
- [2] M. Minaya, «Gestión pública y burocracia: ¿Problema de nunca acabar?» *Stakeholders*, 2017.
- [3] D. d. P. Apurímac, «Defensoría del Pueblo en Apurímac atendió más de 1080 quejas, petitorios y consultas durante el año 2020.» Defensoría del Pueblo, Abancay, 2021.
- [4] A. Aguirre M., «Servicios en Chile, aún una tarea pendiente.» *AMCHAM Chile*, 2016.
- [5] G. F. Iribarren, «Gabriel Farias Iribarren.» 22 Octubre 2015. [En línea]. Available: <https://gabrielfariasiribarren.com/que-es-la-calidad/>.
- [6] Secretaría de gestión Pública, «Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.» AC Pública, Lima, 2020.
- [7] J. E. Aguilar Morales, Servicio al Cliente, México: Network de Psicología Organizacional, 2019.
- [8] Secretaría de Gestión Pública- Subsecretaría de calidad y Atención al Ciudadano, *Norma Técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector Público*, Lima, 2018.
- [9] G. S. Tapia Montero y B. A. Artega Mora, «Evaluación de la calidad percibida del servicio por consumidores en los restaurantes de la ciudad de Milagro.» *Journal of Business*, vol. 4, n° 2, pp. 169-176-199, 2020.
- [10] «SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO - PERÚ.» *Scielo*, vol. 20, n° 3, pp. 397-403, 2020. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- [11] AITECO Consultores, «AITECO Consultores.» 2023. [En línea]. Available: <https://www.aiteco.com/teoria-de-la-equidad/>. [Último acceso: 2023].
- [12] J. C. Flores Vega, «Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca.» Huancayo, 2019.
- [13] I. Thompson, «La Satisfacción del Cliente.» *Rev Med*, Bolivia, 2019.
- [14] R. Hernandez Sampieri, C. Fernandez Collado y P. Baptista Lucio, *Metodología de la Investigación*, Mexico D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., 2014.
- [15] J. G. Silva Triveño, B. A. Macías Hernández, E. Tello Leal y J. G. Delgado Rivas, «La relación entre la calidad de servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México.» *CienciaUAT*, vol. 15, n° 2, pp. 85-101, 2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- [16] S. J. Rivera Reyes, «La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador.» Ecuador, 2019.
- [17] M. Y. Garcías Vivanco, «Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción del Cliente de la Empresa Electro Sur Este S.A.A de la Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac - 2016.» Andahuaylas, 2016.
- [18] M. Puma Quispe, «Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en los hospedajes de la ciudad de Tambobamba, provincia de Cotabambas, Apurímac - 2017.» Tambobamba, 2017.



Landscape dynamics and habitat conservation of three endemic reptiles in the Marañón Dry Forests, period 1991-2015

Dinámica del paisaje y conservación del hábitat de tres reptiles endémicos en los Bosques Secos del Marañón, periodo 1991-2015

Quispe-Cajahuanca Thalía¹ y Flores-Pacheco Niki Franklin²

<https://orcid.org/0009-0008-4058-1766>¹ y <https://orcid.org/0000-0002-2772-0951>²

¹Investigadora independiente, Perú – thalia.quispe.09@gmail.com

²Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú – nflores@unamba.edu.pe

(Recepción: 03/04/2023 - Aceptación 05/10/2023)

Abstract. The study is the result of research on the risk of extinction of three endemic reptiles *Phyllodactylus interandinus*, *Bachia intermedia* and *Stenocercus huancabambae*, based on a study of the physical and geographical environment of their distribution, focusing on the district of Bellavista, region of Cajamarca and the district of El Milagro, Amazonas region. The method consists of spatial analysis approached through the application of instruments such as remote sensing and remote sensors, geographic information systems and field work, allowing modeling of the multitemporal transformation of the habitat, with emphasis on the characterization of the fields. bios of land use, coverage and identification of the main plant species; and, configuration of the landscape during the period 1991 - 2015. The purpose is to contribute to the conservation of the endemic Peruvian fauna, reduce its situation of vulnerability based on a methodological model developed through the specialized software ArcGIS and ENVI; and, generate knowledge about scarcely explored native species.

Keywords: biogeography, endemism, reptiles, remote sensing

Resumen. El estudio es el resultado de la investigación sobre el riesgo de extinción de tres reptiles endémicos *Phyllodactylus interandinus*, *Bachia intermedia* y *Stenocercus huancabambae*, en base a un estudio del entorno físico y geográfico de su distribución, enfocándose en el distrito de Bellavista, región de Cajamarca y el distrito de El Milagro, región Amazonas. El método se compone del análisis espacial abordado mediante la aplicación de instrumentos como la teledetección y sensores remotos, los sistemas de información geográfica y el trabajo de campo, permitiendo modelar la transformación multitemporal del hábitat, con énfasis en la caracterización de los cambios de usos del suelo, cobertura e identificación de las principales especies vegetales; y, configuración del paisaje durante el periodo 1991 – 2015. La finalidad es contribuir a la conservación de la fauna endémica peruana, reducir su situación de vulnerabilidad en base a un modelo metodológico desarrollado mediante los softwares especializados ArcGIS y ENVI; y, generar conocimientos sobre especies nativas escasamente exploradas.

Keywords: Palabras Clave: biogeografía, endemismo, reptiles, teledetección

1 Introducción

Los Bosques del Marañón ubicados en las regiones de Cajamarca y Amazonas particularmente se destacan entre los bosques secos más significativos a nivel mundial [1] conforman ecosistemas sumamente amenazados [2] donde se evidencia una investigación insuficiente de la fauna y flora, más aún fuera de las áreas de reservas naturales. Al interior de estos ecosistemas, las especies endémicas peruanas, caracterizadas por su nicho, medio físico y límites de tolerancia especializados; son poblaciones altamente vulnerables y con un enorme riesgo de exposición frente a cambios en su medio ambiente [3].

Considerando que a escala departamental el 0,99% de Cajamarca está desprovisto de cobertura vegetal, contribuyendo en 7.25% a la deforestación del país, y siendo destacable que el 39.80 % de la superficie de la región Amazonas se encuentre desprovista de vegetación, perfilándose como el departamento con mayor proporción de áreas sin cobertura vegetal y



aportando en 13.96 % a la deforestación nacional [4]; el estado y dimensión del hábitat juega un papel trascendental en la vulnerabilidad de los taxones *Phyllodactylus interandinus*, *Bachia intermedia* y *Stenocercus huancabambae* cuya distribución se circunscribe a los distritos de Bellavista y El Milagro, ubicados en estas regiones.

De acuerdo con la clasificación de la UICN se considera a la especie *P. interandinus* en la Lista Roja; sin embargo, no figura en ninguna lista de especies amenazadas a nivel nacional [5], Igualmente, existen notables vacíos en la data para el caso de las especies *B. intermedia* y *S. huancabambae*, la información poblacional es inexistente, evidenciando que las colecciones de ejemplares y el número de estudios vinculados a estas especies son muy limitados [6]. Adicionalmente, en base al Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP), no se encontraron áreas de conservación que abarcaran en parte o totalmente la distribución ni el hábitat de modo significativo en ninguno de los tres casos [7], aquello indicaría un nivel de conservación inexistente.

Una de las investigaciones más resaltantes conducida por NatureServe “Distribución de especies endémicas en la vertiente oriental de los Andes en Perú y Bolivia” [8], se presenta como la referencia más cercana al análisis de la posible distribución de 18 grupos de taxones, algunos de los cuales son endémicos del Perú. Cabe resaltar que el objetivo del estudio fue evaluar los rangos actuales, excluyendo el componente espacial vinculado a las condiciones del territorio y su aptitud para la conservación. En Latinoamérica se tienen algunos estudios interesantes sobre algunas especies de aves endémicas en Colombia, podemos citar a Velasquez et al.(2003) [9] pero nuevamente no se desarrolla una metodología que incluya el componente de la ecología del paisaje desde una perspectiva geográfica para complementar el estudio proyectivo. Relativo al estudio del territorio y cobertura vegetal en el Perú se suma la investigación de Marcelo et al. [10], el cual, no solo define las características principales de la composición de la flora y su particular endemismo, sino devela el elevado nivel de amenazas que enfrenta el ecosistema de bosque seco de Jaén. Sobre los instrumentos de teledetección, los sensores remotos y los sistemas de información geográfica (SIG) podemos señalar el valioso aporte del método de clasificación supervisada, como ejemplos de su aplicación exitosa podemos citar a Fernández et al. [11]; Heredia et al. [12]; Fontúrbel [13]; Zorogastúa et al. [14]; sin embargo, no se conocen investigaciones específicas vinculadas al hábitat de fauna endémica peruana con este método.

En un contexto marco de cambio climático donde la distribución potencial de las especies manifestaría cambios importantes ¿El estado de protección de las áreas colonizadas aumenta el riesgo de extinción y/o la vulnerabilidad de las especies estudiadas? De la presente interrogante de investigación se definen dos objetivos específicos:

- Evaluar la incidencia antrópica en los territorios de Bellavista y El Milagro para identificar amenazas que puedan afectar negativamente el hábitat las especies de estudio dentro de su área de distribución potencial.
- Comparar algoritmos de análisis espacial del modelo metodológico desarrollado para la presente investigación y brindar recomendaciones para que pueda ser replicado en otros casos de estudio.

2 Método

El enfoque de investigación es cuantitativo, adoptando el diseño no experimental, que se nutre de la lectura de imágenes satelitales y el análisis geográfico del paisaje bajo el sustento del análisis espacial mediante los sistemas de información geográfica.

2.1 Objeto de estudio y área de estudio

El objeto de estudio se desagrega en tres especies de reptiles: *Bachia intermedia*, *Phyllodactylus internadinus* y *Stenocercus huancabambae*, para efectos del presente artículo se detallan los siguientes criterios:

- El Área de distribución se ubica dentro de la región andino-amazónica de los bosques interandinos.
- Las tres especies conforman parte de la fauna endémica peruana.
- Las tres especies carecen de esfuerzos de conservación por lo que su estado actual es de amenaza.

El área de interés se define como la zona de mayor convergencia de las tres especies de acuerdo con los criterios de concentración y distribución potencial registrados. Comprende los distritos de Bellavista y El Milagro dentro de la circunscripción provincial de Jaén y Uctubamba en Cajamarca y Amazonas.

2.2 Técnicas de procesamiento de información: SIG y Teledetección

Utilizando como referencia imágenes satelitales de los años 1991, 2000, 2013 y 2015, se analizó la cobertura vegetal y los cambios de uso del suelo en el área de trabajo durante un periodo de estudio compuesto por 24 años, para cada año, se seleccionó la escena de septiembre. Los sensores remotos empleados fueron Landsat 5 TM y Landsat 8 OLI, fuente GLOVIS USGS, considerando sólo imágenes con nubosidad entre 0% y 25% en el área de estudio. Como parte del modelo metodológico para el análisis multitemporal del hábitat, el procesamiento de las escenas se realizó utilizando los softwares ArcGIS 10.1 y ENVI, de forma complementaria permitiendo una metodología óptima. Las técnicas empleadas fueron:

- Combinación de bandas RGB 321, RGB 432 y RGB 742 para Landsat 5 TM y composición RGB 432, RGB 543 y RGB 753 correspondiente a Landsat 8 OLI para categorizar el uso del suelo.
- Clasificación no supervisada (CNS) de las escenas base para cada año mediante ArcGIS 10.1 y el script *clusteriso*.
- Las áreas de entrenamiento (ADE) georreferenciadas durante el trabajo de campo fueron digitalizadas y agrupadas usando el administrador *sample manager*, se creó la signatura espectral por categoría y se realizó la clasificación supervisada (CS) usando el algoritmo *Maximum Likelihood*.

En términos de ADEs, se utilizaron 14,514 ADEs para la correcta clasificación por cada año, incluyendo áreas registradas en campo y áreas adicionales. Durante el proceso se desarrolló un análisis compuesto de dos técnicas: el procesamiento digital y la evaluación visual de cada escena con asistencia de imágenes de alta resolución de Google Earth, para determinar correctamente la cobertura del suelo.

Con el objetivo de lograr productos más finos y contrastar métodos, se elaboró, además, la CS correspondiente al año 2015, mediante el software ENVI. Inicialmente, se calibró la imagen a una escala digital sujeta al sensor Landsat, a continuación, se efectuó la corrección atmosférica, para luego calcular la separabilidad por regiones de interés (ROI). Las muestras se recalcularon hasta obtener valores de separabilidad apropiados entre coberturas, se aplicó el algoritmo *spectral angle mapper* (SAM) debido a sus características de rigor y exactitud para la CS, generando imágenes regla. Se validaron los umbrales de cada uso definido para la producción del resultado final, finalmente, se realizó una corrección utilizando la herramienta *Eliminate* en ArcGIS 10.1, disolviendo en la matriz los polígonos no significativos de área inferior a 0.1 m².

2.3 Investigación de campo

Se planificaron las salidas de campo con el propósito de adquirir información durante las dos épocas, seca y lluviosa, del área de interés; el primer trabajo de campo se efectuó entre el 03 y el 08 de Marzo del año 2015 y el segundo trabajo de campo entre el 26 y el 31 de Setiembre del mismo año. Las salidas de campo facilitaron la georreferenciación de ADE como insumo para la posterior CS. Como instrumentos principales se utilizaron un dispositivo GPS Etrex 30, fichas de control y un mapa de puntos propuestos para la toma de ADE preparado previamente mediante la CNS exploratoria. Durante las dos etapas de campo se realizaron 97 observaciones y 107 observaciones, respectivamente. El trabajo de campo también se nutrió de la observación geográfica para realizar el estudio del estado del hábitat y del paisaje. Las fichas de campo se diseñaron con referencia las hojas de trabajo de Rubio (1982) [15] y Meaza (2000) [16], recopilando información a detalle sobre: caracterización de la cobertura vegetal, campos agrícolas, estimación del porcentaje de vegetación natural y cultivada, intervención antrópica directa e indirecta en el paisaje, entre otros, por cada ADE. Se complementó el estudio con un registro fotográfico del paisaje y formaciones o especies de flora encontradas, comparando las especies consignadas con dos guías especializadas de vegetación para su identificación [17] [18]. Adicionalmente, los mapas finales se validaron en campo mediante la realización de un muestreo aleatorio simple por clase y área donde se localizaron omisiones o sobreestimaciones en la clasificación [19].

3 Resultados

3.1 La estructura del hábitat en Bellavista y El Milagro

La expansión activa de la frontera agrícola se visualiza desde el año 1991 hasta el año 2015 alcanzando el 20.38% del territorio evaluado en 2015. Si bien la proporción de áreas urbanas aumentaron representaron sólo el 0.19% del área total evaluada; si bien se conservó el porcentaje de vegetación de monte espinoso; debido a la distribución de la cobertura

vegetal escasa se puede inferir que esta categoría estaba anteriormente constituida por monte espinoso, esta afirmación puede ser validada mediante la observación de los mapas por año.

Table 1. Tasas de cambio de usos de suelo en porcentaje (1991 – 2015)

Tipo de cobertura	1991 – 2000	2000 – 2013	2013 – 2015
Bosque seco	-16.68%	-1.24%	-0.06%
Cultivos agropecuarios	27.06%	48.26%	59.86%
Áreas urbanas	7.82%	5.13%	22.19%
Vegetación escasa	54.29%	5.33%	1.44%

Los cambios en las tasas por clase manifiestan que el bosque seco presenta un crecimiento negativo, indicador de la reducción de su extensión, siendo especialmente considerable en el periodo 1991 - 2000, si bien resulta menor en el año 2015, aquello se puede explicar por la preferencia de instalación de plantaciones y cultivos que conforman los bosques de ladera intervenida. Es innegable que el incremento de la actividad agropecuaria con el tiempo, junto con las tasas de crecimiento recientes del área urbana, demandarán mayor cantidad de tierras para establecer nuevas parcelas y continuará afectando el tamaño de los bosques naturales focalizado en el centro del área de interés.

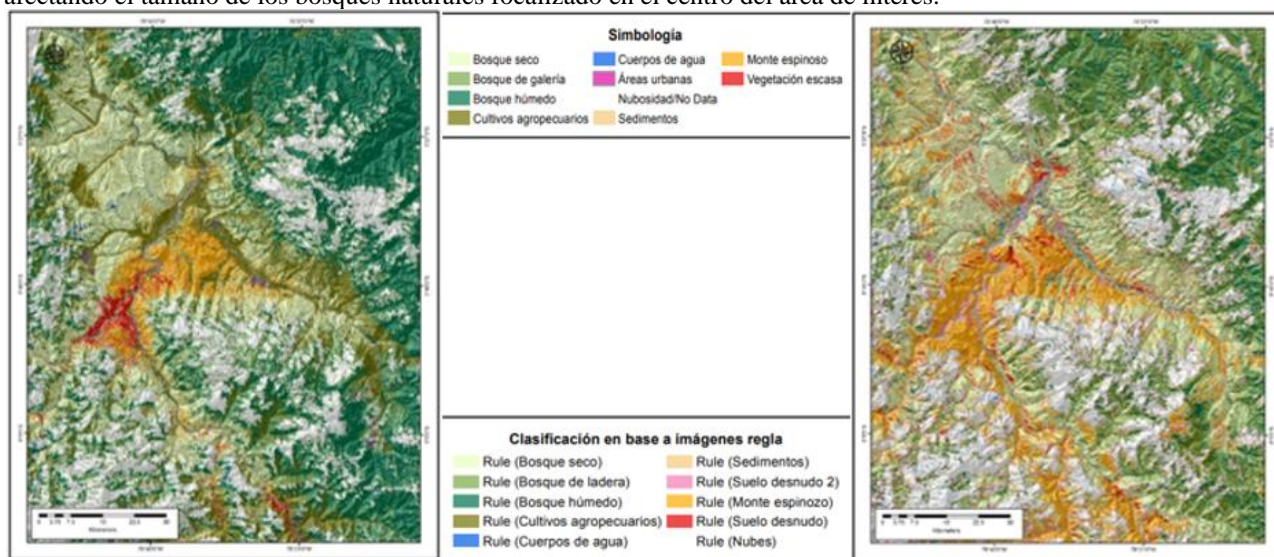


Fig. 1. Comparación de resultados de clasificación por métodos ArcGIS 10.1 y ENVI, Año 2015

La clase cultivos agropecuarios presenta una tasa de crecimiento superior a todas las clases presentes. Aunque entre 1991 – 2000, la tasa positiva de cambio más alta se dio en la categoría vegetación escasa, entre los años 2000 – 2013 el incremento fue considerablemente menor, aun así, la tendencia ascendente de esta categoría se ha sostenido hasta el año 2015. Al considerar el descenso gradual de la tasa de reducción del Bosque seco en el último periodo, 2013 – 2015, la evidencia señala que la actividad agrícola no reemplazará la cobertura vegetal natural en su totalidad; no obstante, si esta tendencia continúa la vegetación del bosque seco se reducirán a parches entre áreas de vegetación escasa. Los resultados permiten distinguir dos paisajes que constituirían las áreas colonizables, el primero referente a áreas localizadas en los bosques secos de Bagua Grande, Bellavista, Cumba que se extienden hacia el norte llegando a la zona sur de Chirinos. El segundo identifica áreas ubicadas en bosques de ladera fuertemente alterados por actividades antrópicas especialmente en las provincias de Bagua y Cutervo, los cuales, no se consideran idóneos para el establecimiento de las tres especies por migración, debido a la diferencia ecológica.

3.2 Paisaje, fragmentación y amenazas

El paisaje natural de bosque seco en el área de estudio supera el 50%, extendiéndose desde Bagua a lo largo del río Marañón a través de Jaén y Bellavista, hasta los ríos Chinchipe y Namballe llegando a la frontera Perú-Ecuador. Destacan en Bellavista las zonas de la Guayaba e Inguro en el trayecto hacia Santa Rosa, así como, la zona de Ambato - Tamborapa en dirección norte. Mientras que en la localidad El Milagro y en el curso del río Chamaya, hacia el sur, se distinguieron bosques secos con cactáceas y monte espinoso.

Los bosques de ladera intervenida que rodean los bosques secos se caracterizan por alternar plantaciones y remanentes de bosque natural. Se identificaron especies arbóreas como el achiote, la cascarilla, catahua, guayacán, higuerón, ishpingo, iguaguana, cedro, romerío, entre otros y especies mejoradas como el barecón. Es posible localizarlos desde San Lorenzo, y en las localidades de Rosario de Chingama y vista Alegre de Chingama.

Los centros poblados mantienen un patrón disperso, pero el área urbana continúa en proceso de expansión, predominan los cultivos inundables de la especie *Oryza sativa* en los espacios agrícolas cuya introducción reciente a conducido a la sustitución de cultivos locales desde 1991. La agricultura se establece en los bordes de carreteras y terrenos de topografía llana adyacentes a áreas urbanas, en abanicos o terrazas aluviales, dependiendo de su proximidad al recurso hídrico, es observable un patrón lineal de parcelas distribuidas en las márgenes del río Marañón y en los valles de Shumba bajo y Shumba alto.

Se evidencia una fragmentación de la matriz de bosque seco debido a la agricultura, generando una ruptura de la continuidad y segmentación del área de interés, en la Fig. 2 se pueden distinguir 9 fragmentos.

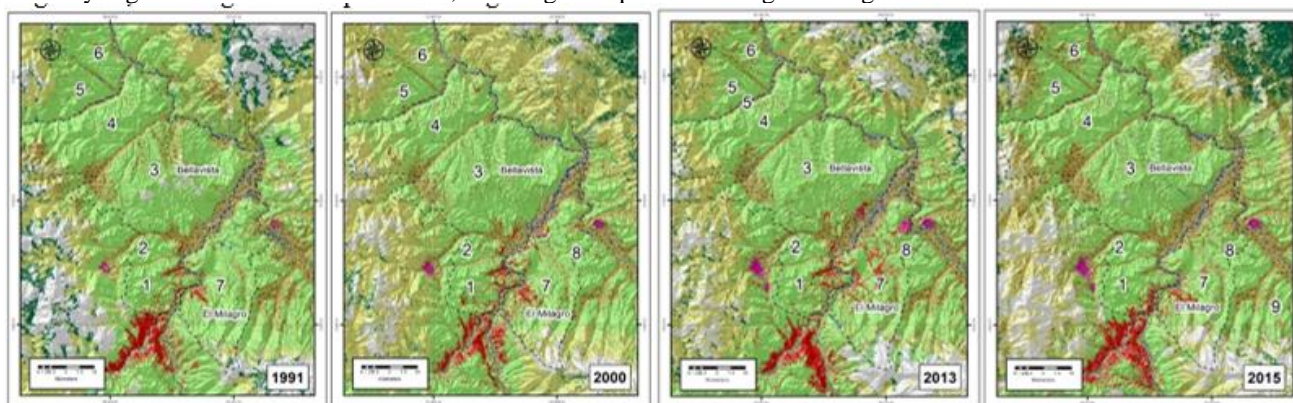


Fig. 2. El estado de fragmentación del paisaje en el área de estudio periodo 1991-2015

De acuerdo con lo documentado en campo se obtuvieron atributos más específicos del hábitat de las tres especies de trabajo. Los bosques secos constituían el 56% del área evaluada, los bosques de galería el 20% y los bosques secos de cactáceas o xerófitas el 16% de los paisajes registrados, especialmente en la zona de El Milagro.

En cada ficha se consignó un espacio adicional para detallar otros usos de la tierra, resulta interesante que 12% corresponda a la quema de vegetación en terrenos donde se busca para implementar zonas de cultivo. Si bien el 84% del paisaje presenta áreas con un porcentaje menor a 25% de suelo descubierto; existen zonas sin cobertura vegetal, debido a la quema severa de los bosques de cactáceas señalada, afectando principalmente a la especie *Crotón thurifer*.

Los bosques secos del Marañón disponen de una composición florística distinta a los bosques secos costeros, estos bosques interandinos presentan especies espinosas exclusivas de este ecosistema como *Parkinsonia praecox* y *Pithecellobium sp.* También se distinguieron paisajes de las especies xerófitas *Armatocereus rauhii*, *Espositoa mirabilis* y *Browningia sp.* Se cuenta con la totalidad de las especies vegetales identificadas en el presente estudio, así como los mapas por especie, para más información revisar Quispe (2015) [20].

También se pudo constatar que la escasez de agua para la agricultura es una variable que por el momento frena la deforestación y el cambio de uso de suelo, sin embargo, en los últimos años se ha iniciado el desvío de volúmenes de agua por bombeo de los ríos Marañón y Utcubamba, para sostener más cultivos. Además, comparando el área de trabajo con el mapa de concesiones mineras del Ministerio de Energía y Minas, al 2015 [21], se observa que éstas constituyen una amenaza latente localizándose a lo largo de los ríos Marañón y Chamaya y contribuyendo a la fragmentación del hábitat de las tres especies.

4 Discusión

La literatura respalda nuestras afirmaciones, Marcelo et al. (2007) [10] señala en particular que la provincia de Jaén es un área compuesta por fragmentos aislados de vegetación de bosque seco. Según nuestro estudio, el hábitat de las tres especies estudiadas consiste en un remanente de bosque seco perteneciente al sistema del río Marañón, con dominancia de árboles y arbustos de especies caducifolias. Asimismo, el hábitat está delimitado configurando una suerte de isla de bosque seco rodeado por bosques de ladera introducidos y luego bosques húmedos, separados internamente por cultivos; la teoría biogeográfica de MacArthur y Wilson (1967) [22] sugiere una fuerte especiación en estos casos. Aquello se evidencia en nuestra investigación confirmando el alto nivel de endemismo de las especies estudiadas directamente relacionado con el endemismo de la flora característica del hábitat.

Las amenazas actuales incluyen la expansión de la agricultura y el aumento del riego por bombeo en los próximos años. Igualmente, destaca la perturbación por la quema de cactáceas y xerófitas asociados a la presencia de ejemplares como *P. interandinus*. Las amenazas potenciales como el otorgamiento de concesiones mineras y la privatización de hectáreas de bosque seco en el distrito de El Milagro afectan la posibilidad de poner en práctica esfuerzos de conservación. En el caso que las especies *B. intermedia*, *P. interandinus* y *S. huancabambae* no puedan mantenerse en un hábitat saludable, su distribución concluiría en extinción debido a que no se localizan naturalmente en otras zonas geográficas. Marcelo et al. (2007) [10] refuerza lo señalado por el endemismo propio del bosque seco, imposible de replicar en el futuro incluso si, debido al cambio climático, los bosques húmedos adyacentes puedan seguir procesos de sabanización.

Es interesante discutir que, si bien los datos manifiestan la presencia predominante de las tres especies en vegetación natural de bosque seco, se han encontrado algunos ejemplares en tierras de cultivo. En base a lo expuesto, no se excluye por completo una posible compatibilidad del terreno agropecuario como hábitat secundario de estas especies, aquello podría configurar un escenario complejo donde la ocupación de los campos de cultivo generará conflictos de uso.

En la presente investigación se realzan diferencias importantes al comparar ambos métodos que conformaron el modelo metodológico aplicado. ENVI ha demostrado ser el programa más especializado en clasificación, al integrar un manejo más completo y exhaustivo de las propiedades espectrales por clase y asignando rangos de reflectancia finos por cobertura. En contraste, el software ArcGIS 10.1 se distingue como una interfaz flexible y amigable, con procedimientos simples pero eficaces para obtener una signatura correcta por categoría.

Se distinguió a *Maximum Likelihood* como el mejor algoritmo para la clasificación del bosque seco y vegetación xerófitas. No obstante, ENVI sobresale en el reconocimiento del detalle en categorías más complejas como las superficies cultivadas, evitando la generalización. Comparando los productos finales clasificados al 2015 se evidenciaron resultados semejantes, aunque se utilizaron dos algoritmos y dos programas diferentes, validando los mapas obtenidos. Se ha constatado que se pueden lograr resultados significativos con una metodología que combina ambos métodos.

Una de las limitaciones del algoritmo de clasificación SAM (ENVI), fue la dificultad para discernir los bosques de ladera intervenida, especialmente a nivel espectral debido a la calidad de la imagen satelital, configurando una separabilidad por debajo de 0.5 respecto a cultivos. A pesar de ello, se logró una solución eficaz al generar las subclases: parcelas en uso, parcelas abandonadas y terrenos inundados de arrozales. Tanto en ArcGIS 10.1 como en ENVI se presentaron conflictos para identificar el bosque seco y el monte espinoso. La reflectancia de las cactáceas y vegetación dispersa suele confundirse con suelo desnudo en ENVI, debido a la resolución de 30 m. x 30 m, propia de las escenas Landsat. En el caso de ArcGIS 10.1 la dificultad radica en la tonalidad que adquiere esta cobertura al emplear la combinación de bandas. Sin embargo, se logró resolver empleando imágenes de apoyo de Google Earth y datos de campo por cobertura.

5 Recomendaciones y conclusiones

La investigación de los ecosistemas de bosques secos es inherentemente compleja. Las observaciones derivadas de las clasificaciones y los métodos utilizados en el análisis del uso de la tierra pueden proporcionar a los usuarios los siguientes aportes:

- Generalmente, los bosques secos naturales poseerán una coloración más opaca que los cultivos, adoptando tonos sutiles verde-amarronados lo que dificulta su distinción. Para determinar correctamente sus dimensiones, se

recomienda guiar el análisis visual de imágenes con el apoyo de materiales adicionales, como el visor de Google Earth.

- La identificación de xerófitas es compleja especialmente si se presentan de forma dispersa. Su correcta identificación requiere mayor rigurosidad, siendo vitales los datos recopilados en campo para reconocer su presencia certera y evitar sobreestimar sus dimensiones. No es recomendable descartar la existencia de áreas de cobertura vegetal escasa o sin vegetación, se sugiere crear una clase suplementaria para agrupar estos datos.
- Una desventaja de la CS es que la cantidad de clases preseleccionadas puede no coincidir con la información de la escena. Por ejemplo, dentro de la clase de área urbana, fueron incluidos algunos campos de cultivo sin vegetación, en este caso, se sugiere crear clases específicas como terrenos agrícolas en desuso. Si bien, los requerimientos y especificaciones a nivel de clases tienen mayor grado de detalle por ADE, el resultado es mejor.

Las dinámicas territoriales del hábitat reflejan que el aumento del área agrícola, la urbanización, la fragmentación y los bosques mixtos limitan el área de distribución apta. La interpretación de estos factores convierte el riesgo de extinción en un escenario muy probable. Una oportunidad de conservación es el corredor regional del Marañón; sin embargo, la propuesta ha planteado su extensión donde prevalece vegetación escasa, por lo cual, se sugiere una reestructuración. Los resultados proveen evidencia sólida de que los cambios de uso de suelo y el análisis del paisaje en la configuración del espacio es sustancial en los estudios biogeográficos. Los sistemas de información geográfica y la teledetección tienen un enorme valor en la comprensión de la complejidad territorial y de la dinámica ambiental permitiendo una aproximación más completa sobre la situación de vulnerabilidad de la fauna endémica con la finalidad de promover su conservación.

6 Biografías

Thalía Quispe Cajahuanca, Licenciada en Geografía y Medio Ambiente de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Consultora independiente. Ganadora del PADET 2014 (Dirección de Gestión de la Investigación DGI – PUCP). Dedicada a la investigación en biogeografía y conservación de fauna y flora.

Niki Franklin Flores Pacheco, Ingeniero Agrónomo, docente de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, investigador en la línea de investigación: Agua, agricultura, silvicultura y pecuaria sostenible.

7 Referencias

- [1] FAO, *Los bosques y el cambio climático en el Perú: situación y perspectivas*. Lima, 2014.
- [2] Bridgewater, S. et al., "A preliminary floristic and phytogeographic analysis of the woody flora of seasonally dry forests in northern Peru", *Candollea* 58(1):129-148, 2003.
- [3] Foden, W. et al., "Species susceptibility to climate change impacts". The 2008 Review of The IUCN Red List of Threatened Species, Switzerland, 2008.
- [4] MINAM, *Mapa de deforestación de la Amazonía peruana 2000*. Lima, 2009.
- [5] Aguilar, C., "Phyllodactylus interandinus", The IUCN Red List of Threatened Species, 2010. Recuperado de www.iucnredlist.org
- [6] Venegas, P. J., Townsend, J. H., Koch, C. and Böhme, W., "Two New Sympatric Species of Leaf-Toed Geckos (Gekkonidae: Phyllodactylus) from the Balsas Region of the Upper Marañón Valley, Perú", *Journal of Herpetology*, 42 (2), 386 – 396, 2008.
- [7] Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SERNANP, Visor GIS Geo ANP, 2015. [En línea]. Disponible en: <https://geo.semnanp.gob.pe/visorsernanp/>
- [8] Young, B. et al., *Distribución de las especies endémicas en la vertiente oriental de los Andes en Perú y Bolivia*. NatureServe, Arlington, Virginia, EE UU, 2007.
- [9] Velasquez, J., Salaman, P. and Graham, C. H., "Effects of climate change on species distribution, community structure, and conservation of birds in protected areas in Colombia", *Regional Environmental Change*, 13 (2), 235-248, 2013.
- [10] Marcelo, J. L., et al., "Diversidad, Composición Florística Y Endemismos En Los Bosques Estacionalmente Secos Alterados Del Distrito De Jaén, Perú", *Ecología Aplicada*, 6(1, 2), 9 – 22, 2007.
- [11] Fernández, A. F., Recio, J., y Ruiz, L. A., "Análisis De Imágenes Mediante Texturas: Aplicación a La Clasificación De Unidades De Vegetación", *GeoFocus*, (3), 143–159, 2003.
- [12] Heredia, A., et al. "Comparación de Distintas Técnicas de análisis digital para la cartografía de áreas quemadas con imágenes Landsat Etm+", *Geofocus, Revista Internacional de Ciencia y Tecnología de la información geográfica*, (3), 216 – 234, 2003.
- [13] Fontúrbel, F., "Evaluación De La Pérdida De La Cobertura Del Bosque Seco Chaqueño En El Municipio De Torotoro Y En El Parque Nacional Torotoro (Potosí, Bolivia), Mediante Teledetección", *Ecología Aplicada*, 6(1, 2), 59 – 66, 2007.
- [14] Zorogastúa, P., Quiroz, R., y Garatuza, J., "Evaluación de cambios en la cobertura y uso de la tierra con imágenes de satélite en Piura – Perú", *Ecología Aplicada*, 10(1), 13 – 22, 2011.
- [15] Rubio, N. (1982). *El estudio de la vegetación*. Madrid: Anaya.

- [16] Meaza, G. (2000). *Metodología y práctica de la biogeografía*. Barcelona: Eds. del Serbal.
- [17] Marcelo, J. L., et al., *Guía ilustrada de la flora leñosa de los bosques estacionalmente secos de Jaén, Perú*. Universidad Nacional Agraria La Molina / Royal Botanic Garden Edinburgh. Lima, 2010.
- [18] Marcelo, J. L. y Fernández, R., *Catálogo de las plantas leñosas de los bosques estacionalmente secos de Jaén, Cajamarca, Perú*. Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima, 2012.
- [19] Pinilla, C., *Elementos de Teledetección*. Universidad de Jaén. Madrid: Ed. Rama, 1995.
- [20] Quispe, T., “Biogeografía y Cambio Climático en el Perú: Análisis de escenarios climáticos y endemismo de *Phyllodactylus interandinus*, *Bachia intermedia* y *Stenocercus huancabambae*, entre Amazonas y Cajamarca, distritos de El Milagro y Bellavista”, Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 2015.
- [21] Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico – INGEMMET, Visor GIS Geocatmin, 2015. [En línea]. Disponible en: <https://geocatmin.ingemmet.gob.pe/geocatmin/>
- [22] MacArthur, R. H. y Wilson, E. O. (1967). *The theory of island biogeography*. Princeton University Press.



Level of knowledge about Municipalization of Educational Management in teachers of the Orurillo district

Nivel de conocimiento acerca de Municipalización de la Gestión Educativa en docentes del distrito de Orurillo

Cruz-Martinez Rudy G.¹ y Cruz-Martinez Luis²

<https://orcid.org/0000-0003-4256-0009>¹, <https://orcid.org/0000-0002-4101-5124>²

¹Institución Educativa Secundaria Acllamayo Orurillo, UGEL Melgar, Puno, Perú – cmartinezrg@gmail.com

²Institucion Educativa Secundaria “Luis Dalle Perier” Ichucahua, UGEL Melgar, Puno, Perú – amautaluis21@gmail.com

(Recepción: 27/09/2023 - Aceptación 27/10/2023)

Abstract. The research work has been carried out with the objective of determining the level of knowledge about Municipalization of Educational Management that teachers in the Orurillo district have. The methodological design used was a quantitative approach, with a simple non-experimental descriptive level. The study sample consisted of 132 teachers from initial, primary and secondary levels, chosen according to the designed probabilistic sampling. To collect the data, the survey technique was applied, the instrument of which was a questionnaire with 20 closed-type questions. The main finding of the study was that 52% of the district's teachers have a deficient level of knowledge about the Municipalization of Educational Management, while 28% have a regular level of knowledge, and 20% know the Municipalization of Educational Management at a good level. This reality meant that the majority of teachers know little or nothing about Municipalization of Educational Management, which began in Peru in the middle of the first decade of the 21st century.

Keywords: teachers, educational management, municipalization, Orurillo

Resumen. El trabajo de investigación se ha realizado, con el objetivo de determinar el nivel de conocimiento acerca de Municipalización de la Gestión Educativa que poseen los docentes del distrito de Orurillo. El diseño metodológico utilizado fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo simple no experimental. La muestra de estudio estuvo comprendida de 132 docentes de niveles inicial, primaria y secundaria, escogidos según el muestreo probabilístico diseñado. Para recolectar los datos se aplicó la técnica de encuesta, cuyo instrumento fue cuestionario de 20 preguntas tipo cerrado. El principal hallazgo del estudio fue que el 52% de los/las docentes del distrito poseen nivel de conocimiento deficiente acerca de la Municipalización de la Gestión Educativa, mientras que 28% tiene un conocimiento de nivel regular, y 20% conoce la Municipalización de la Gestión Educativa en un nivel bueno. Esta realidad significó que la mayoría de docentes conocen poco o nada acerca de Municipalización de la Gestión Educativa, que inició en el Perú a mediados de la primera década del siglo XXI.

Palabras Clave: docentes, gestión educativa, municipalización, Orurillo.

1 Introducción

La Municipalización de la Gestión Educativa en el Perú es un tema de coyuntura que se constituyó como una política educativa del estado peruano en la primera década del siglo XXI. Para Muños [1] se planteó como una alternativa para mejorar la calidad de la educación partiendo de la premisa de que, estando el gobierno local más cerca de los problemas de la comunidad, esta sería la instancia más adecuada para atender los asuntos educativos.

Canazas y Márquez [2] sostiene que municipalizar la gestión educativa no es algo nuevo y que ha tenido presencia desde los inicios de la Republica. El planteamiento de la década anterior busca plantear un nuevo mecanismo de desarrollo educativo, descentralizando la toma de decisiones, dándole voz a la población, y adaptando políticas nacionales al entorno propio de cada región, localidad y/o caserío. Para Moreno [3] la descentralización educativa tiene como objetivo esencial el desarrollo humano lo cual se puede lograr a través de un proceso de planificación de políticas públicas que incluya a todos los integrantes de la comunidad. Y la RSG N° 938-MINEDU [4] estableció los lineamientos para gestionar la educación pública de manera descentralizada constituyéndose en un marco de referencia que establece los objetivos, roles



y funciones del sistema educativo peruano; todos ellos citados por Gisella Pérez 2021. Ahora veamos la propuesta de etapas de Municipalización de la Gestión Educativa (Ver Figura 1).

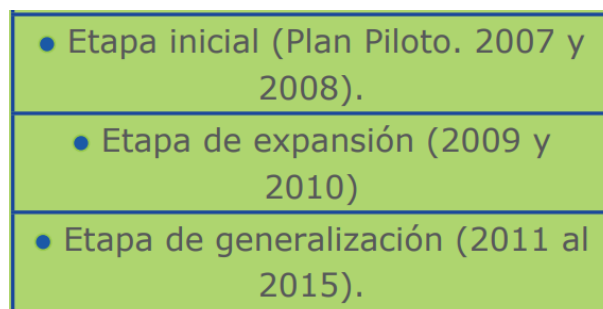


Fig. 1. Etapas de aplicación gradual de Municipalización de la Gestión Educativa en el Perú

Cabe destacar que el plan piloto de Municipalización de la Gestión Educativa, comprendió inicialmente como primera etapa la participación de 56 municipalidades [5] quedando al final 47. La segunda etapa contemplaba cubrir 110 distritos y la tercera etapa sería a nivel nacional. Los críticos señalaron que los gobiernos regionales fueron excluidos de la decisión de municipalizar la gestión educativa, entonces es evidente que la municipalización no tuvo un desarrollo orgánico que involucrara a todos los actores del proceso descentralista sino simplemente una decisión del poder ejecutivo.

Los educadores señalan que una cosa es “**Municipio Educador**” que conlleva una participación activa del gobierno local y otras organizaciones de la comunidad, lo que está propuesto en el Proyecto Educativo Nacional; y otra es la “**Municipalización de la Educación**” que pretendió transferir la responsabilidad de la gestión educativa a cargo del Ministerio de Educación hacia las municipalidades, planteado por el plan piloto del Ministerio de Educación. Dentro de este marco, es importante señalar que, los docentes, como directivos y otros agentes educativos del nivel de Educación Básica Regular poseen un escaso nivel de conocimiento respecto a la normatividad acerca de la “Municipalización de la Gestión Educativa”, hecho que se refleja en el escaso dominio de capacidades y actitudes que presentan los mismos. Además, se muestra poco interés por parte de los docentes por apoyar a la implementación de este propósito.

Según el artículo 56 de la Ley 28044 [6] el profesor es agente fundamental del proceso educativo y tiene como misión contribuir eficazmente en la formación de los estudiantes en todas las dimensiones del desarrollo humano. Para Wilson, citado por Contreras y Oliart [7] los maestros son aquellos que capturan, canalizan y convierten en locales las ideas y prácticas nuevas; no son simples empleados ejecutores de la voluntad del Estado. Los maestros han sido, y en muchos casos siguen siendo intelectuales locales, reconocidos y con la autoridad y la responsabilidad de defender y promover el desarrollo de sus comunidades, pueblos y provincias. Esto significa que los maestros pueden encarnar causas políticas que los lleven a establecer conflictos directos con el Estado y sus otros agentes. Mientras para Pérez [8] el proceso de la municipalización de la Gestión Educativa que se gestó durante el periodo 2007 al 2011 en el Perú ha tenido múltiples enfoques, orientaciones y muchas artistas por explorar. En tal sentido nos planteamos ¿Cuál es el nivel de conocimiento acerca de Municipalización de la Gestión Educativa que poseen los docentes del distrito de Orurillo?, siendo nuestro objetivo de investigación determinar el nivel de conocimiento acerca de Municipalización de la Gestión Educativa que poseen los/las docentes del distrito de Orurillo.

La investigación se realizó en los/las docentes de ellos tres niveles (inicial, primaria y secundaria) de las instituciones educativas de Educación Básica Regular del distrito de Orurillo provincia de Melgar (región Puno-Perú). Respecto a la metodología, el estudio tiene un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, de tipo transversal descriptivo simple. La población de estudio estuvo conformada por 195 docentes de los tres niveles de distintas instituciones educativas públicas de Educación Básica Regular del distrito de Orurillo UGEL Melgar (Puno – Perú). Para determinar la muestra, se aplicó una fórmula estadística, dando como resultado 132 docentes, a quienes se les aplicó una encuesta de 20 ítems. El principal hallazgo es que el 52% de los/las docentes del distrito poseen nivel de conocimiento deficiente acerca de la Municipalización de la Gestión Educativa.

2 Método

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo no experimental. Para Córdova Baldeón [9] es cuantitativa cuando “estudia los fenómenos desde el exterior, buscando medir y cuantificar las variables a través de instrumentos válidos y confiables y así determinar el comportamiento de las mismas” (p. 10). La población fue de 195 docentes y la muestra estuvo conformada por 132 docentes de niveles inicial, primaria y secundaria, escogidos según el muestreo probabilístico diseñado. Tal como se detalla en la tabla 1

Table 1. Población y muestra de estudio (docentes de nivel inicial, primaria y secundaria de las II.EE. secundarias del distrito de Orurillo).

Nº	Niveles	Población	Factor: n/N	Muestra
1	Nivel inicial	18	0,676923077	12
2	Nivel primario	103	0,676923077	70
3	Nivel secundario	74	0,676923077	50
Total		195		132

Para la recolección de datos se aplicó una encuesta de 20 ítem. El instrumento fue el cuestionario y para medir las respuestas de los/las docentes se utilizó preguntas tipo cerrado. El procesamiento de los datos fue a través de programa informático Microsoft Excel.

3 Resultados

Los resultados del estudio son los siguientes: el 52% de los/las docentes del distrito poseen nivel de conocimiento deficiente acerca de la Municipalización de la Gestión Educativa, mientras que 28% tiene un conocimiento de nivel regular, y 20% conoce la Municipalización de la Gestión Educativa en un nivel bueno. Esta realidad significó que la mayoría de docentes conocen poco o nada acerca de la Municipalización de la Gestión Educativa, que inició en el Perú a mediados de la primera década del siglo XXI. Tal como se detalla en la tabla 2:

Table 2. Resultados de la variable de Municipalización de la Gestión Educativa.

Niveles	Frecuencia (f1)	Porcentaje (%)
Bueno	26	20,00%
Regular	37	28,00%
Deficiente	69	52,00%
Total	132	100,00%

4 Discusiones Conclusiones

Nuestros resultados de investigación se acercan a los hallazgos de Mejía [10], quien concluye que 80% de los docentes señalan que el Ministerio de Educación no le brindó la información necesaria sobre en qué consistía y como se organizaría este proceso. Sin embargo, este resultado defiere del estudio de Ríos [11], quien evidencia que los directores y docentes han respondido de manera conveniente a las iniciativas pedagógicas que tuvo la municipalidad respecto a mejorar la calidad educativa. Pero según la R.M. N° 150-2023-MINEDU [12], los Gobiernos Locales son responsables de apoyar la gestión educativa y la articulación intersectorial de los servicios al ciudadano, en su territorio. Sin embargo, para Sigfredo Chiroque [13] no sirve una gestión municipal de la educación, si ella no nos permite avanzar en cantidad (cobertura y eficiencia interna), calidad pertinencia y equidad en educación; nada de esto se ha demostrado con el Plan Piloto de Municipalización de la Gestión Educativa peruana, por el contrario, en países como Chile, esta experiencia amplió las brechas en cada uno de los tópicos antes señalados. Por otro lado, León Trahtemberg [14] sostiene que los gobiernos locales no están en capacidad de administrar o manejar el sistema educativo, la gran mayoría no podría contratar ni siquiera aun técnico capaz de entrarle al tema en serio. Y para Pérez [15] no hubo un debate extenso sobre la Municipalización de la Gestión Educativa como estrategia para la mejora de la calidad educativa, por lo que diferentes sectores educativos se sintieron relegados al no poder presentar sus posiciones.

Al determinar el nivel de conocimiento acerca de Municipalización de la Gestión Educativa en docentes del distrito de Orurillo se concluye que el 52% de los/las docentes del distrito poseen nivel de conocimiento deficiente acerca de la Municipalización de la Gestión Educativa. Esta realidad significó que la mayoría de docentes conocen poco o nada acerca de Municipalización de la Gestión Educativa, que inició en el Perú a mediados de la primera década del siglo XXI.

5 Referencias

- [1] F. Muñoz Cabrijo, Artist, *La educación en los tiempos de APRA: balance 2006-2009*. [Art]. Foro Educativo, 2009.
- [2] K. Canasas y k. Marquez, Artists, *Diagnóstico del programa de municipalización de la gestión educativa en el marco de la descentralización: estudio de caso de la municipalidad de Vintanilla*. [Art]. Pontificia Universidad Católica del Perú, 2015.
- [3] J. Moreno, «Descentralización educativa en el municipio certificado de Tunja: un proceso complejo en tiempo de postcomplejo,» vol. 10, pp. 68-81, 2021. <https://doi.org/10.48204/j.centros.v10n1a5>
- [4] Ministerio de Educación, Resolución de Secretaria General N° 938-2015 MINEDU, Lima, 2015.
- [5] Decreto Supremo N° 078-2006-PCM, Lima: Diario el Oficial El Peruano: 31 de octubre de 2006.
- [6] Ley N° 28044, Ley General de Educación, Perú, 2003.
- [7] C. Contreras y P. Oliart, *Modernidad y Educacion el Peru*, Cusco, 2014.
- [8] G. A. Pérez Lozada, «Municipalización Educativa: reflexiones en base a tres experiencias en latinoamerica,» *Revista peruana de investigación e innovación educativa*, vol. 1, 2021. <https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v1i2.21040>
- [9] I. Córdova Baldeón, *El proyecto de investigacion cuantitativa*, Lima: San Marcos, 2017.
- [10] M. M. F. Marcos, Artist, *Municipalización de la gestion educativa en las escuelas públicas primarias del distrito de Motupe*. [Art]. Universidad Católica de Santo Toribio de Mondrovejo, 2018.
- [11] J. A. Rios Gil, Artist, *Factores que influyeron en la implemetacion del programa de muniicpalizacion de la educacion en el distrito de San Juan Bautista de Loreto*. [Art]. Pontificia Universidad Católica del Perú, 2017.
- [12] R.M. N° 150-2023-MINEDU, Plan anual de transferencia de competencias del sector educacion a los gobiernos regionales y locales., Lima, 2023.
- [13] S. Chiroque Chunga, «Municipalización de la educación que se impone, sin debate,» *Educacion Esperanza*, 07 11 2010.
- [14] L. trahtemberg, «Municipalización es inviable,» *Trahtemberg*, 21 01 2010.
- [15] G. A. P. Lozada, Artist, *Municipalización de la gestión educativa y su incidencia en la calidad educativa en el Perú*. [Art]. Universida Nacional Mayor de San Marcos, 2023.



School attendance and dental caries in second grade primary school children in the city of Abancay

Asistencia escolar y Caries dental en niños de segundo grado primaria en la ciudad de Abancay

Velasquez-Cuellar Velu Isabel¹, Mollocondo-Flores Wilson J.² y Sanchez-Velasquez Estrella³

<https://orcid.org/0000-0002-9800-5066>¹, <https://orcid.org/0000-0003-3445-7941>² y <https://orcid.org/0009-0005-7814-8333>³

¹Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú – 230133@unamba.edu.pe
²Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú – wollocondo@unamba.edu.pe
³Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú – 211303@unamba.edu.pe

(Recepción: 16/04/2023 - Aceptación 15/10/2023)

Abstract. Pre-pandemic information indicates that approximately 1 in 2 children were at risk of learning, likewise specialists indicate oral diseases that 80% of children generally suffer from cavities; It is for this reason that we set the objective of analyzing to what extent dental caries influences school attendance; Therefore, I developed a relational research with a non-experimental design. The population was children in first and second grade of primary school from three institutions, with a sample of 76 children. The results obtained show that 47.7% of children presented tooth pain and 48% had cavities; 30% of children have breakfast on the street in walking carts and 33% of children have breakfast in the indicated place between 3 to 4 times a week. The hypothesis testing gives a significant p-value, so it can be stated that home and dental health factors influence the academic attendance aspects.

Keywords: Learning, School Attendance, Dental Caries.

Resumen. Información pre pandemia indica que se aproximadamente 1 de cada 2 niños tenían riesgo de aprendizaje, así mismo especialistas indican enfermedades bucodentales que el 80% de los niños por lo general sufren de caries; es con tal motivo que nos planteamos el objetivo de analizar en qué medida la caries dental influye en la asistencia escolar; por lo que elaboro una investigación relacional de diseño no experimental. La población fueron los niños de primero y segundo grado de primaria de tres instituciones, con una muestra de 76 niños. Los resultados obtenidos muestran que el 47.7% de niños presentaron dolor de dientes y el 48% tuvo caries; el 30% niños desayuna en la calle en carretillas al paso y 33% de niños desayuna en el lugar indicado entre 3 a 4 veces a la semana. La contrastación de hipótesis da p-value significativo por lo que se puede afirmar que los factores de hogar y salud dental influyen los aspectos asistencia académica.

Palabras Clave: Aprendizaje, Asistencia Escolar, Caries Dental.

1 Introducción

Antes de la pandemia por Covid-19 existía un riesgo de aprendizaje puesto que alrededor del 50% de niños que no concluían sus estudios primarios en América Latina tenían dificultad para leer y entender textos sencillos; después de haber estado confinados en sus hogares y realizando una educación virtual; el porcentaje aumentó a más del 60% en toda la región [1]; así mismo se estima que 24 millones de estudiantes dejaron de estudiar a nivel global. En algunos países latinoamericanos se estima que alrededor de 600 mil estudiantes corren riesgo de abandonar sus estudios; los efectos en el resto de su vida son limitar oportunidades laborales, ejercer plenamente sus derechos entre otros [2]. En paralelo los especialistas en esta área indican que las enfermedades bucodentales pueden ser una dificultad para llevar una vida saludable, nueve de cada diez personas tienen riesgo de contraer algún tipo de enfermedad bucal, incluso en países desarrollados aproximadamente el 80% de niños escolares tienen caries, [3]; los profesionales de esta área indican que estos porcentajes en Latinoamérica pueden ser mayores debido a la falta de conocimiento de los padres de familia y débiles políticas públicas por parte del estado [4].



La inasistencia a clases por problemas bucales generan diversas dificultades en la vida académica de los niños de educación primaria, en aspectos como: no contar con los apuntes respectivos para realizar un repaso o reforzamiento previo a las evaluaciones respectivas, dificultad para entender los temas desarrollados; estos aspectos son más complicados en niños de 6 a 8 años en vista de que dependen de los padres de familias para poder superar dichas dificultades, se agrava más aún si ambos padres de familia laboran durante gran parte el día.

Por otro lado, [1] asume que los hábitos alimentarios y la higiene bucal son los causantes del incremento de la caries dental, de dientes temporales y definitivos que están cariados, ausentes por caries y obturados en la cohorte de escolares de la localidad de Loja, Granada, España. La caries dental medio está asociado con el incremento de la caries dental final. La asistencia al colegio tiene un riesgo relativo de 0.69 (IC 95% 0.60-0.8) frente a la asistencia al colegio, y un RR de 0.78 (IC 95% 0.67-0.90) frente a la asistencia al colegio, llegando a concluir que en el modelo final se encontró que el riesgo de incrementar la caries dental es por medio del tiempo, y que el factor protector es la asistencia al colegio.

Gomez, et [2]al. asume que en la edad escolar el diente permanente es el más afectado por caries dental y es el primer molar permanente, las madres, desconocen que este es un molar permanente; Llegando a resultados El 64.3% de madres desconoce que la caries afecta a los primeros molares permanente. Concluyendo que casi la mitad de la muestra presenta al menos un primer molar permanente afectado por caries dental. No existen diferencias entre sexos. Torres, [3] menciona que la caries dental es una enfermedad multifactorial que afecta a diario en la asistencia escolar incitando a que el estudiante tenga un rendimiento académico deficiente; como resultado los diversos factores de caries impiden al estudiante alcanzar las capacidades requeridas por presentar dolor y no dormir bien presentado problemas para comer, llegando a concluir que la mayoría de los estudiantes con este problema de caries dental no tienen un buen desempeño académico y afectando en sus actividades diarias sin presenta diferencia de sexo.

La caries dental es una enfermedad de alta prevalencia [8] y uno de los principales problemas de salud pública a nivel mundial [3]. Es el proceso patológico que con más frecuencia sufre el diente y es considerada como la primera causa de consulta odontológica en todos los grupos de edad [9]. Es la enfermedad más crónica y frecuente en la infancia, con una elevada prevalencia en escolares [10].

La caries es una enfermedad multifactorial [11] en la que existe la interacción de 4 factores principales: el huésped (higiene bucal, la saliva y los dientes), la microflora (infecciones bacterianas), el sustrato (dieta cariogénica) y el tiempo, cuya interacción se considera indispensable para que se provoque la enfermedad, que se manifiesta a través de un síntoma clínico que es la lesión cariada [12].

La asistencia escolar es un indicador que mide la cantidad de días que un estudiante asiste a clases [13], en relación al total de jornadas escolares de un año. cuya finalidad es de mejorar la asistencia de los estudiantes al desarrollo de las sesiones de aprendizaje [14]. Es la concurrencia efectiva de los educandos a los centros educativos de los diferentes niveles de la Educación Básica Regular inicial, primaria y secundaria.

La importancia de la asistencia escolar radica: los estudiantes desarrollan en clase los conocimientos, habilidades y actitudes que deben aprender durante la educación escolar [15], permite a los alumnos construir relaciones de amistad con sus compañeros y conocer mejor a sus profesores, promueve el desarrollo de la responsabilidad, perseverancia y otros hábitos que facilitarán la vida futura de los niños y jóvenes, la asistencia promueve de la responsabilidad [16] y otros hábitos que facilitarán la vida futura de los niños y jóvenes, las inasistencias justificadas o no ponen en riesgo las oportunidades que tienen los niños y jóvenes de tener éxito en el colegio y en su vida futura, al impedir que aprendan y se desarrollen debidamente [17].

2 Método

Para el estudio se considerado el tipo de investigación básico [4] en vista de que se usa el conocimiento teórico a situaciones de nuestra contexto, el nivel de investigación es relacional pues se busca establecer las posibles relaciones [5] en entre la asistencia escolar y caries dental en niños de segundo grado primaria, su diseño es no experimental puesto que no se manipulo ninguna de las variables de estudio [6]. Para recolectar la información se usó la técnica de cuestionario implementado en un formulario de Google, el instrumento obtuvo un valor de 0.87 con el Alpha de Conbrach lo que indica que es “bueno” para recolectar información de las variables de estudio [7]. La población estuvo constituida por los niños de primero y segundo grado de primaria de tres instituciones educativas estatales; mientras que la muestra se realizó mediante el muestreo probabilístico con la técnica muestreo estratificado resultando una muestra de 76 niños. Para el

análisis estadístico se usó tablas, gráficos [8] las y ecuaciones estructurales los cuales se implementó mediante el SPSS y spss AMOS.

3 Resultados

En el figura 1 se tiene aprecia que el 69.7% de niños indica que el lugar donde desayuna es en su casa seguido por el 30.3% de niños indican desayunas en la calle (carretillas que expenden quinua y otros) y ninguno de los niños indica que hubiera desayunado en restaurant; así mismo ante la pregunta del número de veces a la semana que desayunan en el lugar indicado el 58% niños indica que 5 veces, el 33% de niños manifiesta que entre 3 a 4 veces a la semana y sólo el 9% niños dijo que 1 a 2 veces a la semana; De otro lado el 47.4% de padres manifestaron que el último medio año su hija(o) presento algún tipo de dolor de dientes y el 48.7% de padres se percató de la presencia de caries en sus hija(o).



Fig. 1. Niños por lugar donde desayuna y número de veces que desayuna en lugar indicado

Al realizar el análisis de los ítems (figura 2) “número de veces que faltaban a la escuela” y “cepillado después del desayuno” se encontró que el aproximadamente el 47.4% niños falta de 3 a 4 veces dicho porcentaje se subdivide proporcionalmente en 31.6% de niños que “a veces o no se cepillan después del desayuno”, seguido por el 14.5% de niños que faltan a escuela entre 0 a 2 veces y a veces se cepillan los dientes.

De otro lado sobre *presencia dolor de dientes*, se aprecia que el 28.9% de niños falta de 3 a 4 veces y presento dolor de dientes, el 15.8% de niños faltó 0 a 2 veces en una semana y no presento dolor de dientes; en cambio el 11.8% de niños faltó más de 5 veces y presento algún dolor de dientes.

Así mismo sobre “*veces que padre llevo al niño al dentista*”, se tiene que el 28.9% de casos nunca llevo al niño a un dentista y faltaron a clases de 3 a 4 veces, el 15.8% de niños faltaron 0 a 2 veces ó 3 a 4 veces y una vez fue llevado al dentista, el 7.9% de niños faltaron a clases 0 o 2 veces y fue al dentista más de 2 veces.

Respecto a “*se percató si tuvo caries*”, se observa que el 27.6% de niños que faltó de 3 a 4 veces a la semana y los padres “no” presenciaron presencia de caries, en cambio el 19.7% de niños que faltó igual número de veces sus padres si detectaron presencia de caries.

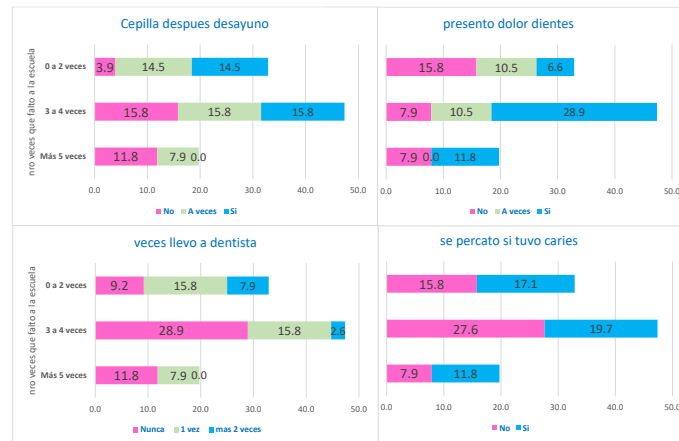


Fig. 2. Niños por Número de veces que falta a la escuela según veces que se cepilla después de desayunar, presento dolor de dientes, número de veces que llevo al niño al dentista, se percató si tuvo caries.

El análisis hecho (tabla 1) con las ecuaciones estructurales, dado que el “p-value” es 0.00 y el RMR es 0.051 ambos calificados como significativo y aceptable respectivamente; de cinco indicadores tres apoyan la aceptación del modelo; por ende se establece que las asociaciones entre los constructos e hipótesis son significativos.

Tabla 1. Resumen de las medidas de bondad de ajuste

medida	valor	Condición ajuste
X ² /gl: <3	2.98	aceptable
RMR: cerca cero	0.051	aceptable
GIF: >=0.95	0.84	aceptable
NFI: >=0.95	0.707	No aceptable
RMSEA:<0.08	0.163	No aceptable

De la figura 3 y la tabla 2 se aprecia que los ítems lugar donde desayuna (p1), veces que desayuna en el lugar indicado (p2), se cepilla después de desayunar (p3), en el último medio año su hijo presento dolor de dientes (p4) tienen valores significativos lo que indica un fuerte aporte a la variable latente factores de hogar y salud dental; mientras los ítems cuando falta a la escuela tiene dificultad para ponerse al día en temas desarrollados (p9) y al faltar tiene dificultad temas desarrollados (p10) también tiene valores significativos indicando un buen aporte a la variable latente asistencia académica. Así mismo la hipótesis planteada: los factores de hogar y salud dental influyen los aspectos asistencia académica; obtiene un p-value de 0.002 el cual es significativo, por ende se confirma la hipótesis y la ecuación del modelo estructural es:

$$academico = 1.56 (hogar - dental) + 0.04$$

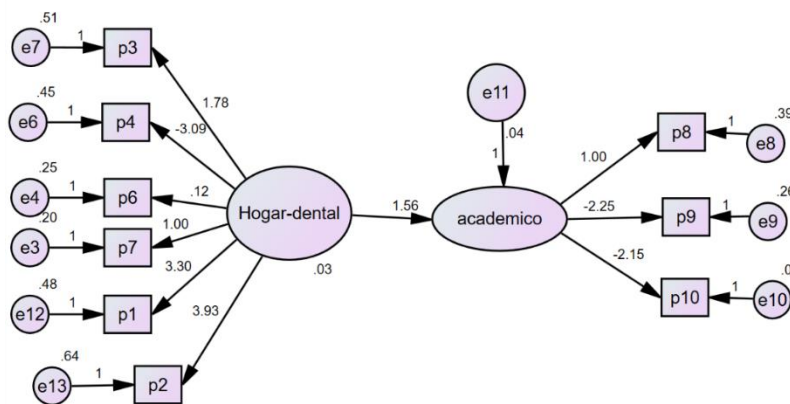


Fig. 3. Resultados evaluación modelo conceptual

Tabla 2. Resultados, maximun likelihood estimates
 Regresión weights: (group number 1-default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
academico <---	h_dental	1.359	.441	3.083	.002	
p7 <---	h_dental	1.000				
p6 <---	h_dental	.138	.270	.511	.610	
p4 <---	h_dental	-2.944	.809	-3.639	***	
p3 <---	h_dental	1.728	.566	3.055	.002	
p8 <---	academico	1.000				
p9 <---	academico	-2.306	.455	-5.073	***	
p10 <---	academico	-2.163	.421	-5.135	***	
p1 <---	h_dental	2.910	.820	3.549	***	
p2 <---	h_dental	3.908	1.050	3.721	***	

4 Discusiones Conclusiones

En su estudio Ramírez y Gómez [18] examinaron a 62 niños en edad escolar encontrando una prevalencia de caries dental es del 59.7%; mientras que Fernandez y otros [19] determinaron que el 56.25% padres indican que sus hijos no se enjuagan con agua después del cepillado estos resultados; mientras que Yen Chong [20] en su estudio sobre Molestia dental y su relación con la asistencia a clases estableció que el 58% de niños busco un odontólogo sólo cuando sintió molestias en sus dientes; estos resultados son similares a los que encontramos pues en nuestro caso el 47.7% reporto dolor de dientes y el 48.7% padres detecto la presencia de caries.

Asi mismo Yen Chong [20] concluye que el malestar producto de la caries influye directamente en la asistencia a clases, además indica que se volvió común que niños de cuatro años en su primera consulta se tengan que realizar exodoncias en ves de realizar tratamientos de prevención; hecho que coincidimos pues el análisis de ecuación estructural nos permite afirmar en forma significativa que los factores de hogar y salud dental influyen los aspectos asistencia académica.

Finalmente podemos concluir que los factores hogar y salud dental influyen significativamente en aspectos de asistencia académica en los niños de 6 a 8 años, puesto que los niños que falta de 3 a 4 veces no se cepillan después del desayuno, también presentaron dolor dientes los últimos seis meses, los padres no les llevaron a consulta dental.

Los ítems que más aportan a la variable latente hogar y salud dental son: lugar donde desayuna, veces que desayuna en el lugar indicado, en el último medio año su hijo presento dolor de dientes. Para la variable latente asistencia académica los ítems con mayor aporte son: cuando falta a la escuela tiene dificultad para ponerse al día en temas desarrollados, al faltar tiene dificultad en temas desarrollados.

5 Referencias

- [1] Banco Mundial, «Latinoamérica vive la crisis educativa más grave de los últimos 100 años,» 25 04 2022. [En línea]. Available: <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/04/25/latinoamerica-crisis-educativa>. [Último acceso: 20 09 2023].
- [2] UNICEF, «Asistencia a la escuela: odas las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a ir a la escuela y a terminar sus estudios.,» setiembre 2017. [En línea]. Available: <https://www.unicef.org/mexico/asistencia-la-escuela>. [Último acceso: 15 09 2023].
- [3] OPS, «La salud bucodental es esencial para la salud general,» 01 09 2023. [En línea]. Available: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=8387:2013-oral-health-vital-overall-health&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0. [Último acceso: 02 10 2023].
- [4] A. Nithila, D. Bourgeois, D. E. Barmes y H. Murtomaa, «Banco Mundial de datos sobre salud bucodental de la OMS: panorámica de las escuelas de salud bucodental a los 12 años de edad,» *Revista panam salud publica*, vol. 4, n° 6, pp. 411-418, 1998. <https://doi.org/10.1590/S1020-49891998001200009>

- [5] D. Almagro y e. al., «Incremento del índice de dientes permanentes cariados, perdidos por caries y obturados, entre escolares de Loja, España,» vol. 43, 2000. <https://doi.org/10.1590/S0036-36342001000300003>
- [6] I. e. a. gomez, «Caries dental en los primeros molares permanentes en escolares,» vol. 37, 2015.
- [7] J. A. Torres Ciguencia, «Impacto de caries dental sobre los desempeños diarios en pre-escolares de la parroquia Checa - Cuenca 2018,» 2018.
- [8] K. Calle y G. Revelo, «Prevalencia de halitosis en niños y su asociación con la higiene bucal, caries dental, saburra lingual, tipo de respiración, edad y sexo,» *Revista Odontología Vital*, vol. 35, n° 2, pp. 64-72, 2021.
- [9] H. I. Ramirez, I. I. Vela y C. S. Cruz, «Incidencia de caries dental en niños durante la pandemia de,» *International journal of dental sciences*, vol. 24, n° 3, pp. 12-14, 2022.
- [10] E. Morales y L. Domingo, «Salud bucal de niños y niñas intervenidos por el programa odontológico Sembrando Sonrisas, Comuna de Ovalle, año 2019,» *International journal of interdisciplinary dentistry*, vol. 16, n° 1, pp. 40-44, 2022. <https://doi.org/10.4067/S2452-55882023000100040>
- [11] A. M. Rivera, A. A. Alonso, E. Buitrago y Y. Viguero, «Prevalencia y factores de riesgo de caries dental en pacientes del municipio Urbano Noris,» *Correo Científico Médico*, vol. 21, n° 1, pp. 139-154, 2018.
- [12] Y. Barberean, A. m. Bruzon, M. C. Torres y O. Rodriguez, «Factores de riesgo de urgencias por caries dental en pacientes de Rafael Freyre,» *Correo Científico Médico*, vol. 20, n° 1, pp. 31-41, 2018.
- [13] J. Beltran, «Ausentismo escolar en alumnos de primaria,» Universidad pedagogica nacional, México, 2017.
- [14] D. Lozano y L. Maldonado, «Asociación entre factores institucionales y escolares con la propensión de deserción escolar en colegios militarizados,» *Revista de estudios y experiencias en educación*, vol. 21, n° 47, pp. 287-306, 2022. <https://doi.org/10.21703/0718-5162202202102147016>
- [15] A. Razeto, «Hacia la prevención del ausentismo escolar,» *Revista Brasileira de Educação*, vol. 25, n° 1, pp. 11-25, 2020.
- [16] K. Diaz y C. Osuna, «Percepción de los docentes sobre el abandono escolar y su práctica en el aula en bachilleratos tecnológicos de Baja California,» *Diálogos sobre educación. Temas actuales en investigación educativa*, vol. 11, n° 20, 2021.
- [17] P. Inofuente, «El ausentismo escolar y la comprensión lectora en estudiantes del tercer grado de la institución educativa primaria N° 72004 "Virgen De Fátima" Azángaro - 2016,» Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, 2019.
- [18] M. Bunge, *Investigación científica, enfoque, método y evaluación*, Argentina: siglo veinte, 1980.
- [19] H. Sampieri, C. Collado y P. Baptista, *Metodología de la investigación*, Mexico: Mc Graw Hill, 2010.
- [20] G. Baena, *Metodología de la investigación*, México: Patria, 2017.
- [21] H. Oviedo y A. Arias, «Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach,» *Revista colombiana de psiquiatria*, vol. 34, n° 4, pp. 572-580, 2005.
- [22] E. Ilasaca, *Estadística y probabilidad*, Lima: Megabyte, 2012.
- [23] K. Ramirez y A. Gomez, «Dental caries in 12-Year-Old schoolchildren who participate in a preventive and restorative dentistry program,» *Odovtos International Journal of Dental Sciences*, vol. 24, n° 2, pp. 136-144, 2022. <https://doi.org/10.15517/ijds.2021.47337>
- [24] L. Fernandez, C. S. Lloberola, S. Caballero y L. A. Leon, «Nivel de conocimiento de los padres sobre el uso de pastas dentales en asociación con la ingesta estimada de fluoruro en niños,» *Odontología Vital*, vol. 36, n° 1, pp. 7-22, 2022. <https://doi.org/10.59334/ROV.v1i36.434>
- [25] Y. Yen, «Molestia dental y su relación con la asistencia a clases de los niños y niñas de la Escuela,» *Revista san gregorio*, vol. 5, n° 1, pp. 31-37, 2013.



Labor skills and their relationship with the labor productivity of the workers of the Banco de Crédito del Perú Agencia-Abancay

Competencias laborales y su relación con la productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia-Abancay

Caballero-Rodríguez Beltrán¹ y Alarcón-Palomino Ivon Nieves²

<https://orcid.org/0009-0005-0508-1668>¹ y <https://orcid.org/0000-0002-7115-3835>²

¹Universidad Privada Telesup SAC, – belyrey@gmail.com

²Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac – ialarcon@unamba.edu.pe

(Recepción: 14/05/2023 - Aceptación 15/10/2023)

Abstract. Knowing today how valuable it is to know work skills and productivity in organizations, the main objective of the research was to determine the relationship that exists between work skills and work productivity of the workers of the Banco de Crédito del Perú Agencia - Abancay, the methodology used took place with a quantitative approach, basic type of research, descriptive-correlational level and non-experimental cross-sectional design. The study population was 35 workers from the Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay. The sample of our research was census-based, therefore, the sample was the 35 workers of the BCP Abancay agency. The survey technique was applied, with its questionnaire instrument. The results obtained at the time of verifying the contrast of the hypothesis using Spearman's Rho statistic, achieving as a result that there is a direct, positive and high level of correlation between the contrasting variables.

Keywords: Job competencies, work productivity, skills.

Resumen. Sabiendo hoy en día lo valioso que es conocer las competencias laborales y la productividad en las organizaciones la investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre las competencias laborales y productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia- Abancay, la metodología utilizada tuvo lugar a un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básico, de nivel descriptivo – correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. La población estudio fueron los 35 trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay. La muestra de nuestra investigación fue censal, por tanto, la muestra fueron los 35 trabajadores de la agencia BCP Abancay. Se aplicó la técnica de la encuesta, con su instrumento del cuestionario. Los resultados obtenidos al momento de realizar la verificación de la hipótesis utilizando el estadístico de Rho de Spearman, logrando como resultado que existe un nivel correlación directa, positiva y alta entre las variables en contraste.

Palabras Clave: Competencias laborales, productividad laboral, habilidades.

1 Introducción

Las empresas financieras en el Perú juegan un papel importante en la dinamización de la economía, funcionan como un intermediario en el mercado, incentivando al ahorro y a la inversión tecnológica ayudando al acceso de financiamiento de los diferentes actores económicos, principalmente de las micro y pequeñas empresas. [1]. Los trabajadores en el sector financiero son el elemento fundamental que da vida a los demás recursos de la empresa [2], sin las personas no existiría como tal, por ello conocer y fortalecer las competencias laborales que son una ventaja competitiva que las organizaciones financieras necesitan para ser más competitivas en un mercado cada vez más exigente; por ello se entiende



que si una empresa tiene un recurso humano con todas las competencias, es más seguro que tendrá éxito frente a sus competidores. Por ello la productividad laboral es también un elemento de medición de desempeño que según Ramírez et al. [3] es la cantidad de productos o servicios que una empresa produce, por ello, las organizaciones están muy preocupadas de qué forma se puede incrementar la productividad y como consecuencia pueda generar mayores utilidades,

En nuestro país, en la última década la productividad laboral en el sector financiero no ha sido tan alentador, según el informe realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática [4] da a conocer que después del sector de la Minería, las actividades económicas más productivas son: Suministro de energía eléctrica y gas, actividades inmobiliarias, construcción, transporte y almacenamiento y actividades financieras y de seguros, lo cual evidencia claramente la baja productividad del sector financiero en nuestro país, el cual se debe impulsar junto a las demás actividades económicas, ya que la productividad laboral es el determinante más importante del nivel de ingresos y bienestar de un país. En la actualidad, en el Banco de Crédito del Perú de la Agencia Abancay, se hace notorio la falta de competencias para el desempeño de las funciones propias dentro de las distintas áreas del Banco. La mayoría de los trabajadores contratados no han desarrollado o ingresan al Banco sin las capacidades y habilidades necesarios para el óptimo desempeño de sus labores, se puede ver la difícil adaptación a la manera de trabajar, procedimientos, normas y exigencias que ha establecido el Banco para el logro de sus objetivos, muchas veces vemos renuncias prematuras debido a que las competencias con las cuales debieron de ingresar no son las que se requiere para cierto puesto o área.

1.1 Competencias laborales

En un contexto laboral tan competitivo donde nos encontramos actualmente las organizaciones públicas y privadas requieren de trabajadores totalmente comprometidos y competentes para su institución o empresa, es por ello la importancia de estudiar las competencias laborales que los trabajadores deben tener para lograr llegar a los objetivos que las organizaciones anhelan, el área de recursos humanos estudia esta variable tan importante porque el factor humano llega a ser el elemento indispensable en el manejo de los otros recursos de la empresa.

Es así que Chiavenato [5] menciona que las competencias son aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que diferencian el desempeño de otras personas. Gutiérrez [6] nos da a conocer que las competencias constituyen un conjunto de capacidades que posibilitan el desarrollo y adaptación de la persona al puesto de trabajo. Así encontramos el modelo de Iceberg planteado por Spencer y Spencer, donde Alles [7] añade que las competencias laborales pueden analizarse mediante un diagrama o modelo de Iceberg separando en dos grupos las competencias, siendo estas las visibles: habilidades y conocimientos, un segundo grupo no visibles son: el concepto de uno mismo y los rasgos de personalidad. Según el modelo en el primer grupo, las habilidades según Alles [7] es una capacidad de desarrollar cierta asignación física o mental, Chiavenato [8] dimensiona las habilidades en técnicas, humanas y conceptuales.

Ahora bien, los conocimientos según Chiavenato [8] es el acervo de informaciones conceptos, ideas, experiencias y aprendizajes, es así que se considera dentro del concepto de conocimientos el know-how, aprender a aprender y transmitir el conocimiento. En el modelo iceberg los aspectos no visibles tales como el concepto de uno mismo se dimensionan según Alles [7] en identidad, los valores, actitudes y calidez. Las competencias que deben tener los trabajadores en las organizaciones son muy importantes debido a que son precisamente ellos los que se desenvuelven en el desarrollo de las actividades de la organización, interactúan con los clientes y hacen frente a los desafíos y dificultades de la organización.

1.2 Productividad laboral

La Organización Internacional del trabajo (OIT) [9] define la productividad como el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios, así también Gómez et al. [10] definen la productividad como la medida que añade cada trabajador a los bienes y servicios que produce la organización. En todas las organizaciones una las preocupaciones importantes es tener el elemento humano capaz de desarrollar las actividades conforme a los establecido y según los requerimientos exigidos. Por tanto, para lograr tener trabajadores capaces y por ende nos lleve a una productividad laboral acorde a las metas y objetivos de la organización; por tanto, en las organizaciones los trabajadores son fundamentales para el desarrollo de las actividades en los diferentes puestos de trabajo; sin embargo, de qué forma se puede lograr desarrollar o lograr la capacidad máxima en los trabajadores refiriéndose a los recursos humanos. Es por ello que la presente investigación Gómez et al. [10] nos da a conocer que, para lograr la maximizar y mejorar la capacidad en los trabajadores se debe tener en cuenta el proceso de contratación y de los programas de desarrollo de carrera.

En el proceso de contratación encontramos unos subprocesos tales como: reclutamiento, selección y socialización. La teoría antes mencionada orienta a buscar mejorar la productividad laboral de los trabajadores conociendo y desarrollando adecuadamente los procesos de contratación y demás.

Es por ello en la investigación se tomó dichos elementos para medir las competencias laborales y su relación con la productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia- Abancay, planteándose el objetivo general de la siguiente manera: Determinar la relación entre las competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay.

2 Método

La presente investigación es de un enfoque cuantitativo, tipo básico, según Chacara [11]. El nivel de la investigación fue descriptivo - correlacional, según Hernández et al, [12] los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se estudie. Los estudios correlacionales tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

- Sujetos:** La población de estudio fueron los 35 trabajadores de la agencia BCP Abancay. La muestra de nuestra investigación fue censal según Esteban & Molina [13] es una enumeración completa de todos los elementos que componen la población. Por tanto, la muestra de nuestra investigación fueron los 35 trabajadores de la agencia BCP Abancay.
- Técnicas e instrumentos:** la técnica a utilizar en la presente investigación es la encuesta. El instrumento a utilizar será el cuestionario estructurado, según Vara [14] indica que el cuestionario es estructurado, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre definidas de tal forma el análisis estadístico resulta más fácil.
- Procedimiento:** El estudio se inició con la identificación y descripción del problema, luego se ha formulado el problema general y específicos se ha formulado los objetivos e hipótesis. Seguidamente se ha construido el marco teórico mencionando las teorías y fundamentos más importante de la variable de estudio. Se determinó la metodología de investigación, poniendo énfasis en el diseño y tipo de investigación; se consideró la población de estudio, determinando el tamaño de la muestra, seguidamente se elaboró los instrumentos de recolección de datos estructurados, logrando los resultados, a partir de estos se generan las conclusiones de la investigación.

3 Resultados

Se muestra a continuación los resultados obtenidos del proceso de investigación.

Tabla 1. Correlación variable competencias laborales y productividad laboral

Correlaciones			
		Variable Competencias Labo- rales	Variable Pro- ductividad La- boral
Rho de Spearman	Competencias Labo- rales	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	35
	Productividad Labo- ral	Coeficiente de correlación	0.527**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	35

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

De la tabla 1 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0.001 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste siendo estas las competencias laborales y la productividad laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia- Abancay.

Tabla 2. Correlación de la variable competencias laborales y capacidad

Correlaciones				Competencias Laborales	Capacidad
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación		1.000	0.302
		Sig. (bilateral)		.	0.047
		N		35	35
Rho de Spearman	Capacidad	Coeficiente de correlación		0.302	1.000
		Sig. (bilateral)		0.047	.
		N		35	35

De la tabla 2 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0.047 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste.

Tabla 3. Correlación de la variable competencias laborales y motivación

Correlaciones					Competencias Laborales	Motivación
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coeficiente de correlación		1.000	0.546**	
		Sig. (bilateral)		.	0.001	
		N		35	35	
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación		0.546**	1.000	
		Sig. (bilateral)		0.001	.	
		N		35	35	

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

De la tabla 14 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) = 0.001 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, permitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste.

4 Discusiones Conclusiones

En la presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre las competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay, por ello se procederá a realizar la discusión y las conclusiones. Se discute los hallazgos más relevantes.

En el trabajo de investigación del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay se encontró que la productividad laboral es medi, resultados importantes debido a que los trabajadores consideran en un nivel medio la productividad en la empresa, un tanto preocupante debido a que nuestra segunda variable tiene como dimensiones la calidad de vida laboral que vienen a ser elementos importantes para elevar la productividad.

La investigación Silva Berrio & Ramos Molina [15] determinaron la existencia de una alta correlación entre las variables influencia laboral y productividad, concluyeron su investigación afirmando que el ambiente laboral si influye en gran manera en la productividad de los trabajadores, al utilizar la prueba de Tau-b de Kendall obtuvieron un valor de -0.254 y un $\text{sig}=p=0.008 < 0.05$. Estos datos fortaleces los resultados de nuestra investigación debido a que la calidad de vida laboral es indispensable para mejorar la productividad siendo al mismo tiempo altamente correlacionales. Así también se encontró que nuestra hipótesis general tiene un nivel correlación directa, positiva y alta entre las variables en contraste siendo un Sig. (bilateral) = 0.001 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, aceptándose la hipótesis alterna.

De la misma forma Vicente Herrera [16] en su tesis titulada “Competencias laborales para la Gestión Pública y productividad de las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial Jorge Basadre en el año 2018”, tuvo como resultado alto grado de correlación entre las variables con el coeficiente de correlación de Pearson $r=0.753$ y el sig bilateral $=0.29 < 0.05$. Todo ello nos demuestra y fortalece nuestra investigación que ambas variables en estudio tienen gran relación, cabe mencionar que ambos estudios se dieron en contextos diferentes, la primera en una empresa privada y la otra en una institución del estado, resaltando los resultados de nuestra investigación en comparación a la segunda.

Se concluye que, el nivel de Sig. (bilateral) = 0.001 mostrándonos que es menor a 0.05 (5%) error permitido, admitiéndonos a señalar que es significativa la relación entre las variables en contraste; es así que con un nivel confianza del 95%, existe relación entre las competencias laborales y la productividad laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Abancay. Además de acuerdo a la estimación del baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0.527 lo que podemos señalar que existe un nivel correlación directa, positiva y alta entre las variables en contraste. Por ello a los directivos de dicha organización se anima a que se pueda fortalecer los temas de competencias en los trabajadores de las diferentes áreas para lograr maximizar la productividad de los mismos y mejorar los servicios que presta a la comunidad.

5 Referencias

Bibliografía

- [1] Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo, Naciones Unidas, 2018.
- [2] E. Meza Barajas, «El papel del hombre en las organizaciones,» *Revista latinoamericana de Ciencias Económicas y Sociales- Scielo*, vol. 2, n° 2, pp. 2-18, 2017.
- [3] «Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistémica de la producción Científica,» *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, vol. 7, n° 20, pp. 1-20, 2022.
- [4] INEI, «Determinantes de la Productividad Laboral en el País,» Lima, 2012.
- [5] I. Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, D.F. Ciudad de México: McGraw-Hill, 2017.
- [6] H. Guitierrez Pulido, Calidad y productividad, Guadalajara: McGraw-Hill, 2014.
- [7] M. Alles, Desempeño por competencias. Evaluación de 360°, 2016: Ediciones Granica S.A., 2016.
- [8] I. Chiavenato, Teoría general de la Administración, D.F. Ciudad de México: McGraw-Hill, 2014.
- [9] Organización Internacional del trabajo, El recurso humano y la Productividad, Ginebra, 2016.
- [10] L. Gomez Mejía, D. Balkin y R. Cardy, Gestión de Recursos humanos, Madrid: Pearson Educación S.A., 2016.
- [11] F. Chacara Cutipa, El MAPIC de la investigación científica, Puno: Corporación SIRIO EIRL, 2018.
- [12] C. Fernandez Collado, L. Baptista y R. Hernandez Sampiri, Metodología de la Investigación, McGraw-Hill, 2010.
- [13] A. Esteban Talalla y A. Molina Collado, Investigación de Mercados, Madrid: ESIC, 2014.
- [14] A. Vara Horna, Desde la Idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa, Lima: Universidad San Martín de Porras, 2012.

- [15] S. Berrio y Ramos Molina, «Influencia del ambiente laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chalhuanhuacho,» Tambobamba, 2017.
- [16] V. Herrera, «Competencias laborales para la Gestión Pública y productividad de las unidades organicas de la Municipalidad de Provincial Jorge Basadre,» Jorge Basadre, 2018.



Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of health personnel at HRGDV Abancay, 2022

Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral del personal de salud del HRGDV Abancay, 2022

Luis M. Alfaro-Chirinos¹, John A. Aguirre-Carrasco², Alejandrina Huaylla-Quispe³ y Hugo D. Alfaro-Chirinos⁴

<https://orcid.org/0000-0002-0475-6994>¹, <https://orcid.org/0000-0002-1522-2963>², <https://orcid.org/0000-0002-7118-6477>³
y <https://orcid.org/0000-0001-6272-0239>⁴

¹ Luis M. Alfaro_Chirinos, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú – lalfaroch@unamba.edu.pe

² Jhon A. Aguirre Carrasco, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú – jaguirre@unamba.edu.pe

³ Alejandrina Huaylla_Quispe, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú – ahuaylla@unamba.edu.pe

⁴ Hugo D. Alfaro_Chirinos, Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Perú – huda_271@hotmail.com

(Recepción: 05/9/2023 - Aceptación 05/10/2023)

Abstract. The objective of this article is to examine the relationship between emotional intelligence and the work performance of health personnel at the Guillermo Díaz de la Vega Regional Hospital (HRGDV) of Abancay in 2022. A quantitative approach was used and 225 selected pro-fessionals were surveyed, probabilistically among the 539 hospital employees. The results showed that 90.7% had high emotional intelligence, and 67.1% had high job performance. The analysis revealed a significant relationship ($r = 0.133$, $p = 0.046$) between emotional intelligence and job performance in the HRGDV Abancay in 2022.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Performance.

Resumen. El presente artículo tiene como objetivo examinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega (HRGDV) de Abancay en 2022. Se utilizó un enfoque cuantitativo y se encuestó a 225 profesionales seleccionados de forma probabilística entre los 539 empleados del hospital. Los resultados mostraron que el 90.7% tenía alta inteligencia emocional, y el 67.1% tenía un alto desempeño laboral. El análisis reveló una relación significativa ($r = 0.133$, $p = 0.046$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el HRGDV Abancay en 2022.

Palabras Clave: Inteligencia Emocional, Desempeño Laboral.

1 Introducción

En el cambiante y desafiante entorno laboral actual, la inteligencia emocional (IE) ha emergido como un componente crucial que influye en el éxito y la eficacia de los profesionales en diversas disciplinas. En particular, la IE se ha transformado en un aspecto de gran relevancia en el sector de la salud, donde las interacciones emocionales son una constante y donde el cuidado y bienestar de los pacientes cuentan en gran medida de las destrezas de los profesionales de la salud para comprender y gestionar las emociones, tanto propias como ajenas.

El personal de salud se enfrenta a un conjunto único de desafíos en su trabajo diario. Además de la complejidad de las tareas médicas y la toma de decisiones clínicas, deben lidiar con pacientes en situaciones emocionales extremadamente variadas, que van desde la ansiedad y el temor hasta la alegría y la gratitud. La facultad de gestionar y reconocer estas



emociones, tanto en sí mismos como en los demás, se ha vuelto esencial para brindar atención médica de calidad y promover un ambiente de trabajo saludable.

El Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega (HRGDV) de Abancay, como una institución de atención médica, no es ajeno a estos desafíos. En este con-texto, es fundamental comprender cómo la IE influye en el desempeño laboral del personal de salud y, por lo tanto, en la calidad de la atención brindada a los pacientes. Además, este enfoque en la IE puede tener un impacto positivo en la satisfacción y retención del personal, lo que es esencial en un entorno donde la demanda de atención médica de calidad es continua.

Por tanto, esta investigación se propone explorar y determinar la relación existente entre la IE y el desempeño laboral del personal de salud en el HRGDV Abancay durante el año 2022. La comprensión de esta relación no solo puede proporcionar una visión más clara sobre cómo se pueden mejorar las habilidades emocionales del personal de salud, sino que también puede servir como base para el desarrollo de programas de formación y políticas institucionales que pro-muevan un entorno de trabajo saludable y una atención de mayor calidad para los usuarios.

El presente estudio se adentra en el análisis de cómo las dimensiones clave de la IE, como la conciencia emocional, la autorregulación emocional, la empatía y las habilidades sociales, se correlacionan con indica-dores concretos de desempeño laboral en el HRGDV Abancay. Estos resultados tienen el potencial de proporcionar información valiosa para la toma de decisiones en la gestión de recursos humanos en el ámbito de la salud, lo que a su vez puede beneficiar tanto a los profesionales de la salud como a los pacientes que confían en sus cuidados.

El resultado de esta investigación no solo contribuirá al conocimiento académico en el campo de la gestión de la salud, sino que también podría tener implicaciones prácticas importantes para la mejora de la calidad de la atención médica en el HRGDV y, potencialmente, en otros entornos hospitalarios similares.

2 Método

El enfoque utilizado se basó en el método hipotético-deductivo. Con respecto a este enfoque, Abreu (2014) destaca que a partir de las conclusiones o resultados obtenidos de las premisas previamente planteadas o de principios científicos generales, es posible identificar las cualidades específicas del objeto de estudios.

2.1 Tipo y Nivel de Investigación

El enfoque de investigación empleado se caracteriza como básico, ya que se centra en áreas donde las variables o sus relaciones previamente no han sido investigadas, permitiendo así profundizar en el entendimiento y abordar lagunas en el conocimiento (Creswell, 2014). En cuanto al nivel de investigación, se clasifica como correlacional, dado que, en este tipo de estudio, los investigadores pueden explorar relaciones entre dos o más variables, y determinar posibles relaciones de causa y efecto a través de pruebas de hipótesis (Arias y Covinos, 2021).

2.2 Diseño de la Investigación

El diseño del estudio se caracteriza como no experimental- transversal. Estos enfoques de diseño se basan en la observación y análisis de variables sin intervenirlas o modificarlas y se llevan a cabo en un solo momento en el tiempo (Arias, 2020).

2.3 Población

El presente estudio involucra una población de 539 profesionales de la salud que desempeñan sus roles en el HRGDV Abancay. De acuerdo con la definición de López y Fachelli (2015), la población se refiere al conjunto de individuos que conforman una unidad de análisis de la cual se busca obtener conclusiones tanto estadísticas como teóricas. En este estudio, se seleccionó una muestra de 225 profesionales de la salud que trabajan en el HRGDV Abancay mediante el uso del método probabilístico, siguiendo un enfoque aleatorio.

2.3 Análisis Estadístico

La recopilación de datos se realizó mediante un cuestionario que constaba de Inteligencia emocional: 37 ítems y Desempeño laboral: 39 ítems y se empleó el software SPSS v.25 para analizar la información.

3 Resultados

3.1 Inteligencia Emocional

Tabla 01 – Inteligencia Emocional del servidor de salud y la distribución de frecuencias

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Inteligencia Emocional	Medio	87 - 136	21	9.3
	Alto	137 - 185	204	90.7
Total			225	100.0

Los datos en la tabla 1 revelan la inteligencia emocional (IE) del servidor de salud, y los resultados indican lo siguiente: un 90.7% del servidor de salud demostró poseer una alta IE, mientras que un 9.3% presentó una IE en el rango medio.

3.1.1 Dimensiones de la Inteligencia Emocional.

Tabla 02 – Dimensiones de la inteligencia emocional y la distribución de frecuencias

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Autorregulación	Medio	20 - 29	39	17.3
	Alto	30 - 40	186	82.7
Motivación	Medio	22 - 33	38	16.9
	Alto	34 - 45	187	83.1
Empatía	Medio	17 - 26	67	29.8
	Alto	27 - 35	158	70.2
Habilidades Sociales	Medio	31 - 48	44	19.6
	Alto	49 - 65	181	80.4

Los datos en la tabla 2 brindan información sobre las dimensiones de la inteligencia emocional (IE) del personal de salud, y los resultados del análisis indican lo siguiente: un 82.7% del personal de salud demostró una autorregulación en un nivel elevado, mientras que un 17.3% exhibió una autorregulación en un nivel medio. Además, el 83.7% del personal de salud manifestó tener una motivación significativamente alta, en contraste con el 16.9% que presentó una motivación en un nivel medio. Del mismo modo, el 70.2% del personal de salud mostró una empatía destacada, mientras que el 29.8% tuvo una empatía en un nivel medio. Por último, el 80.4% demostró tener habilidades sociales altamente desarrolladas, en comparación con el 19.6% que exhibió habilidades sociales en un nivel medio.

3.2 Desempeño Laboral

Tabla 03 – Desempeño Laboral del servidor de salud y la distribución de frecuencias

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Desempeño Laboral	Medio	92 - 143	74	32.9
	Alto	144 - 195	151	67.1
Total			225	100.0

Los datos en la tabla 3 ofrecen una visión del nivel de desempeño laboral (DL) del servidor de salud, y los resultados indican lo siguiente: un 67.1% del servidor de salud demostró tener un desempeño laboral en un nivel elevado, mientras que un 32.9% del personal de salud presentó un nivel medio en el desempeño de sus tareas

3.2.1 Dimensiones del Desempeño Laboral.

Tabla 04 – Dimensiones del Desempeño Laboral y la distribución de frecuencias

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Calidad	Medio	31 – 48	31	13.8
	Alto	49 – 65	194	86.2
Productividad	Medio	24 – 37	82	36.4
	Alto	38 – 50	143	63.6
Toma de Decisiones	Medio	17 – 26	98	43.6
	Alto	27 – 35	127	56.4
Conocimiento	Medio	22 – 33	41	18.2
	Alto	34 – 45	184	81.8

La tabla 4 proporciona información sobre las dimensiones del desempeño laboral (DL) de los trabajadores de salud. Que un 86.2% de los trabajadores de salud demostró tener un alto nivel de calidad de servicio, mientras que un 13.8% presentó un nivel de calidad de servicio en el rango medio. Por otra parte, el 63.6% del personal de salud exhibió una alta rendimiento, mientras que el 36.4% mantuvo un nivel medio de productividad. Del mismo modo, el 56.4% de los trabajadores de salud manifestó tener decisiones elevadas, en contraste con el 43.6% que presentó un nivel medio de toma de decisiones. Finalmente, el 81.8% demostró tener un alto nivel de conocimiento, mientras que el 18.2% poseía un nivel medio de conocimiento.

3.3 Resultados Inferenciales

Tabla 05 – Coeficiente de Correlación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral

			Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
<i>Rho de Spearman</i>	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1.000	,133*
		Sig. (bilateral)		0.046
		N	225	225
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,133*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.046	
		N	225	225

En la tabla 5 de acuerdo con el objetivo de estudio, se ha evaluado el vínculo entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del servidor de salud del HRGDV Abancay en 2022. Los resultados del análisis presentan un valor de correlación $r=0.133^{**}$ y un valor $p=0.046$. Considerando los resultados y siguiendo la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis propuesta por el investigador, dado que el valor p es menor que 0.05. Esto confirma que la inteligencia emocional guarda una relación significativa con el desempeño laboral en el personal de salud del HRGDV Abancay.

4 Discusiones Conclusiones

En el presente artículo se definió el objetivo de analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud en el HRGDV Abancay. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación (r) igual a 0.133^{**} y un valor p de 0.046. Esto indica de manera concluyente que existe de manera significativa la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud en el HRGDV Abancay.

Estos hallazgos encuentran respaldo en investigaciones previas. Por ejemplo, Torres et al. (2021) llegaron a conclusiones similares al encontrar una estrecha conexión entre la inteligencia emocional y el rendimiento de los profesionales de la salud. Argumentaron que la inteligencia emocional es esencial para que el personal de salud desempeñe sus funciones de manera efectiva y pueda enfrentar los desafíos y complicaciones que surgen en el entorno laboral.

De manera similar, Torres (2022) destacó la relación sólida entre la inteligencia emocional y el rendimiento entre los internos del hospital, sugiriendo que aquellos con un mayor control de sus emociones basado en su comprensión y reconocimiento de las mismas tienden a sobresalir en sus tareas.

Por otro lado, Chunque (2021) señaló en su investigación una relación evidente entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional, con un coeficiente de correlación (Rho) de 0.815. Además, Díaz (2020) también respaldó estas conclusiones al encontrar un valor de p menor a 0.05 y un coeficiente de correlación (r) igual a 0.759, lo que respalda la hipótesis de que existe significativamente una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los internos de enfermería. Los resultados muestran que la relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal de salud es coherente con investigaciones previas en otros sectores laborales. Estos hallazgos subrayan la importancia de fomentar la IE en el personal de salud para mejorar la calidad de la atención médica y la satisfacción laboral. La empatía, en particular, emerge como una habilidad crítica para establecer relaciones terapéuticas con los pacientes y mejorar la colaboración interprofesional.

Por último como conclusión, este estudio destaca que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud del HRGDV Abancay, 2022. Promover el desarrollo de la inteligencia emocional (IE) a través de programas de capacitación y desarrollo podría ser una estrategia efectiva para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los profesionales de la salud. Se insta a las instituciones de salud a considerar la implementación de intervenciones que fortalezcan la IE de su personal.

5 Biografías

Luis Miguel Alfaro Chirinos, Ingeniero Informático y Sistemas, docente contratado adscrito al departamento de Ingeniería, Escuela Académica Profesional de Ingeniería informática y Sistemas de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Correo Electrónico: lalfaroch@unamba.edu.pe

John Abraham Aguirre Carrasco, Ingeniero Informático y Sistemas, docente contratado adscrito al departamento de Ingeniería, Escuela Académica Profesional de Ingeniería informática y Sistemas de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Correo Electrónico: jaguirre@unamba.edu.pe

Alejandrina Huaylla Quispe, Ingeniero de Sistemas e Informática, docente contratado adscrito al departamento de Ingeniería, Escuela Académica Profesional de Ingeniería informática y Sistemas de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Correo Electrónico: ahuaylla@unamba.edu.pe

Hugo David Alfaro Chirinos, Abogado, trabajador nombrado del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega. Correo Electrónico: huda_271@hotmail.com

6 Referencias

- [1]. Abarca Arias, Y. M., Apaza Pinto, Y. T., Carrillo Cusi, G. G., & Espinoza Moreno, T. M. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1).
- [2]. Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195–204.
- [3]. Aragón, J. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 55–68. <https://doi.org/10.37533/cunursori.v6i1.41>
- [4]. Arévalo-Ascanio, J., & Estrada López, H. (2017). La toma de decisiones. Una revisión del tema. En *Gerencia de las organizaciones. Un enfoque empresarial*. Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- [5]. Arias, J. (2020). Proyecto de tesis - Guía para la elaboración (Primera ed). Biblioteca Nacional del Perú.
- [6]. Arias, J., & Covinos, G. (2021). Diseño y metodología de la investigación (Primera Ed). *Enfoques Consulting*.
- [7]. Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13–25. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72709503>
- [8]. BarOn, R. (1997). Development of the BarOn EQ-I: A measure of emotional and social intelligence. 105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago.
- [9]. Carmona-Fuentes, P., Vargas-Hernandez, J. G., & Rosas-Reyes, R. E. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral Sapienza Organizacional. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53–68.

- [10]. Chiavenato, I. (2009). Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica y éxito de las organizaciones. (McGRAW-HILL (ed.); 2da edición). https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf
- [11]. Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (McGraw-Hill (ed.); Novena edición).
- [12]. Chiavenato, I. (2012). Cultura Organizacional (3ra edición). Pearson Educación S.A.
- [13]. Chunque Chingay, S. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal que labora en un centro de salud de nivel 1 - IV de Cajamarca - 2020 [Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1722>
- [14]. Contreras Castañeda, K. E. (2019). Las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de Huánuco 2019 [Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2113>
- [15]. Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches (4th ed). Sage.
- [16]. Daza, A., Vilorio, J., & Miranda, L. F. (2019). Gerencia del Talento Humano y Calidad del Servicio Educativo en Universidades Públicas de la Región Caribe de Colombia. Revista ESPACIOS, 40(44), 10–20. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>
- [17]. Díaz Quispecahuana, J. D. (2020). Inteligencia emocional y desempeño laboral en internos de enfermería de un Hospital Nacional de Lima del Minsa – 2020 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61353>
- [18]. Goleman, D. (1996). Inteligencia Emocional. Kairós.
- [19]. Goleman, D. (2008). La inteligencia emocional en la empresa. Javier Vergara Editor.
- [20]. Goleman, D. (2018). Inteligencia emocional en la empresa (Imprescindibles). Conecta.
- [21]. Guardiola, C., & Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. Apuntes Universitarios. Revista de Investigación, 5(1), 69–77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5051791>
- [22]. Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / Interamericana Editores (ed.); 6ta ed.).
- [23]. Hernández Galicia, E. I. (2008). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos [Universidad de Montemorelos]. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/32>
- [24]. López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa (1 edición). Universidad Autónoma de Barcelona.
- [25]. Mantilla Calisaya, E. Y., & Vargas Pari, A. P. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeras(os) de la clínica San Juan de Dios Arequipa, 2020 [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12857>
- [26]. Marín Cheto, R. (2019). Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector turismo. [Universitat Jaume I]. <http://hdl.handle.net/10234/185966>
- [27]. Torres Sangurima, E. A. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral percibido en usuarios internos de un hospital de Guayaquil, en tiempos COVID-19, 2021 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80397>
- [28]. Torres Vargas, E., Fretel Quiroz, N. M., Coral Cevillano, M., & Ramírez Chumbe, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. Vive Revista de Salud, 4(10), 64–71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- [29]. Urtecho Ulloa, G. B. (2019). Inteligencia emocional y desempeño laboral en el Hospital Belén de Trujillo 2019 [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46588>

Revistas de investigación Indexadas

Call Paper 2024

<https://revistas.unamba.edu.pe>



Multidisciplinaria
Quinta Edición 2024



Ingenierías y Ciencias Exactas
Quinta Edición 2024



La siguiente pintura en crayones ha sido creada por una inteligencia artificial, basándose en una fotografía de un traje típico de la provincia de Grau, en Apurímac, Perú.



UNIVERSIDAD NACIONAL
**MICAELA BASTIDAS
DE APURÍMAC**



**VICE RECTORADO DE
INVESTIGACIÓN
UNAMBA**