

COMPILADORES
REYNALDO MELQUIADES REYES ROQUE
CÉSAR GERARDO LEÓN VELARDE

ENFOQUES EMERGENTES EN LA INVESTIGACIÓN INTERDISCIPLINARIA



ARCO
EDITORES ● ● ●

COMPILADORES
REYNALDO MELQUIADES REYES ROQUE
CÉSAR GERARDO LEÓN VELARDE

ENFOQUES EMERGENTES EN LA INVESTIGACIÓN INTERDISCIPLINARIA



ARCO
EDITORES ● ● ●

Editor Chefe

Ivanio Folmer

Bibliotecária

Eliane de Freitas Leite

Revisora Técnica

Gabriella Eldereti Machado

Diagramação

Gabriel Eldereti Machado

Imagem capa

www.canva.com

Revisão

Organizadores e Autores(as)

Conselho Editorial

Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva - UNIDAVI

Prof. Dr. Astor João Schönnell Júnior - IFFAR

Prof. Dr. Alan Ricardo Costa - UFRR

Profa. Dra. Andréia Bulaty -UNESPAR

Profa. Dra. Carla da Conceição de Lima - UFVJM

Prof. Dr. Camilo Darsie de Souza - UNISC

Profa. Dra. Clarice Caldeira Leite - UFRGS

Profa. Dra. Cecilia Decarli - UFRGS

Prof. Dr. Carlos Adriano Martins - UNICID

Prof. Dr. Christian Dennys Monteiro de Oliveira - UFCE

Profa. Dra. Dayse Marinho Martins - UFMA

Prof. Dr. Deivid Alex dos Santos - UEL

Prof. Dr. Dioni Paulo Pastorio -UFRGS

Prof. Dr. Douglas Manoel Antonio de Abreu Pestana dos Santos - FASESP

Profa. Dra. Elane da Silva Barbosa - UERN

Profa. Dra. Elen Gomes Pereira - IFBA

Profa. Dra. Francielle Benini Agne Tybusch - UFN

Prof. Dr. Francisco Odécio Sales - IFCE

Prof. Dr. Francisco Ricardo Miranda Pinto - UFCAT

Prof. Dr. Gilvan Charles Cerqueira de Araújo - UCB

Prof. Dr. Ismar Inácio dos Santos Filho - UFAL

Prof. Dr. Leonardo Bigolin Jantsch -UFSM

Profa. Dra Liziany Müller Medeiros - UFSM

Profa. Dra Marcela Mary José - UFRB

Prof. Dr. Mateus Henrique Köhler - UFSM

Prof. Dr. Michel Canuto de Sena - UFMS

Profa. Dra. Mônica Aparecida Bortolotti - UNICENTRO

Prof. Nilton David Vilchez Galarza - UPLA

Prof. Dr. Olavo Barreto de Souza - UEPB

Prof. Dr. Rafael Nogueira Furtado - UFABC

Prof. Dr. Roberto Araújo da Silva Vasques Rabelo - UNILUS

Prof. Dr. Rodrigo Toledo - USCS

Prof. Dr. Rodolfo Rodrigues de Souza - UERJ

Prof. Dr. Sidnei Renato Silveira - UFSM

Prof. Dr. Thiago Ribeiro Rafagnin - UFOB

Prof. Dr Tomás Raúl Gómez Hernández - UCLV

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Enfoques emergentes en la investigación
interdisciplinaria [livro eletrônico] /
compiladores Reynaldo Melquiades Reyes Roque,
César Gerardo León Velarde. -- Santa
Maria, RS : Arco Editores, 2024.
PDF

ISBN 978-65-5417-297-4

1. Educação 2. Interdisciplinaridade na educação
I. Reyes Roque, Reynaldo Melquiades. II. León
Velarde, César Gerardo.

24-215925

CDD-370.1

Índices para catálogo sistemático:

1. Interdisciplinaridade : Educação 370.1

Eliane de Freitas Leite - Bibliotecária - CRB 8/8415



10.48209978-65-5417-297-4

Os capítulos deste livro são provenientes de resultados de
pesquisas científicas em atividades de ciência e tecnologia.

Parecer e revisão por pares

Os textos que compõem esta obra foram submetidos para revisão
por pares acadêmicos externos, os quais obtiveram parecer favorável
sendo aprovados e indicados para publicação.



PRÓLOGO

La investigación interdisciplinaria ha emergido como un enfoque esencial para comprender y resolver los complejos desafíos de las sociedades contemporáneas. La integración de diversas disciplinas no solo enriquece el análisis teórico, sino que también fortalece las estrategias prácticas para abordar problemas multifacéticos. Este libro, titulado “Enfoques emergentes en la investigación interdisciplinaria”, reúne estudios que ilustran la profundidad y la amplitud de esta metodología.

El objetivo de esta compilación es presentar los resultados de investigaciones recientes y fomentar un diálogo constructivo entre académicos, profesionales y responsables de políticas públicas. La riqueza de los enfoques aquí presentados refleja el potencial transformador de la investigación interdisciplinaria, promoviendo una comprensión más profunda de los fenómenos estudiados y abriendo nuevas vías para la intervención y el cambio social.

Los capítulos abordan temas cruciales que reflejan las dinámicas sociales, políticas y económicas de nuestro tiempo. A través de un enfoque interdisciplinario, los autores exploran cuestiones como la impunidad, la corrupción, la gestión estratégica en el sector turístico, la educación, la administración pública, la salud y los derechos humanos. Cada contribución ofrece una perspectiva única y, al mismo tiempo, se entrelaza con las demás, proporcionando una visión holística de los problemas investigados.

El pensamiento crítico y su aplicación en diversas áreas del saber es un hilo conductor en varios capítulos. La reflexión profunda y el análisis riguroso son esenciales para comprender las discontinuidades discursivas en la educación, el derecho y la psicología. La intersección entre políticas públicas y calidad de vida se examina a través de estudios sobre la salud del adulto mayor

y las estrategias de gestión de recursos humanos en la industria hotelera, entre otros temas.

Este libro presta especial atención al contexto latinoamericano, proporcionando un marco de referencia que permite entender mejor las especificidades y desafíos propios de la región. Las estrategias de expansión de la educación superior, las dinámicas de los emprendimientos socioproductivos y las políticas públicas en salud son analizadas con un enfoque crítico y propositivo, evidenciando tanto los logros como las áreas que requieren mayor atención.

Confiamos en que esta obra será una valiosa contribución al campo académico y un estímulo para futuras investigaciones y debates.

Los compiladores

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1

Impunidad, corrupción y violación de los derechos humanos: la realidad latinoamericana.....10

Otoniel Jara Córdova

Carlos Adalberto Román Gil

Nesias Ricardo Cerrón Zavala

Dennys Geovanni Calderon Paniagua

doi: 10.48209/978-65-5417-297-1

CAPÍTULO 2

El pensamiento crítico y su discontinuidad discursiva: reflexiones desde el derecho, la educación y la psicología...30

Marco Antonio Ibarra Contreras

Arturo Lucas Cabello

Mario Aguilar Fruna

Luis Manuel Custodio Morales

doi: 10.48209/978-65-5417-297-2

CAPÍTULO 3

Un Estado eficiente mediado por una Administración pública al servicio del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050.....52

Renán Saavedra Sandoval

Alejandro Raul Falconi Lazaro

Orlando Tito Llanos Gonzales

Abel Romualdo Rosario

doi: 10.48209/978-65-5417-297-3

CAPÍTULO 4

Financiación de los emprendimientos socioproductivos: una revisión sistemática.....77

Lener Puga de la Cruz

Dominga Micaela Cano Ccoa

Roger Venero Gibaja

Gregorio Esteban Huaroc Adriano

doi: 10.48209/978-65-5417-297-5

CAPÍTULO 5

La educación superior y su expansión en Latinoamérica: una mirada a las estrategias utilizadas.....91

Belmar Sinarahua Pérez

Shuffer Gamarra Rojas

Renán Saavedra Sandoval

Shirley Fiorella Simbrón Espejo

doi: 10.48209/978-65-5417-297-6

CAPÍTULO 6

Políticas públicas de salud y calidad de vida del adulto mayor en América Latina: realidad actual.....106

Alicia Emma Arteaga Villanueva

Lester Byron Rodriguez Lazaro

Carlos Bustamante Ochoa

Edgardo Divier Incio Capuñay

doi: 10.48209/978-65-5417-297-7

CAPÍTULO 7

Del primer al segundo hogar: impacto del clima familiar en la educación básica y superior.....123

Shirley Fiorella Simbrón Espejo

Olga Patricia Gamarra Chirinos

Jesús Samuel Becerra Romero

Cris Yanet Velasco Falla

doi: 10.48209/978-65-5417-297-8

CAPÍTULO 8

Calidad en los servicios empresariales: estándares, capacitación y satisfacción del cliente.....139

Paul Florez Cardoso

Henry Florez Cardoso

doi: 10.48209/978-65-5417-297-9

CAPÍTULO 9

Incidencia de la gestión de recursos humanos en la motivación laboral y satisfacción del usuario en la industria hotelera.....162

Roxana Julia Abarca Arrambide

Francisco Astete Saavedra

Gloria Paulina Cardoso Moscoso

Zoilo Ladislao Vergara Valenza

doi: 10.48209/978-65-5417-297-A

Sobre Los Compiladores.....187

Sobre Los Autores.....188

CAPÍTULO 1

IMPUNIDAD, CORRUPCIÓN Y VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS: LA REALIDAD LATINOAMERICANA

Impunity, corruption and human rights violations: The Latin American reality

Otoniel Jara Córdova

Carlos Adalberto Román Gil

Nesias Ricardo Cerrón Zavala

Dennys Geovanni Calderon Paniagua

Resumen: La presente investigación tiene como objetivo describir la manera en que la impunidad y la corrupción vulneran los derechos humanos en América Latina. Para ello, se realizó una revisión de alcance de una serie de artículos publicados desde el 2020 hasta el 2024 en bases de datos como Google Scholar, SciELO, Redalyc y Dialnet, para identificar y analizar las investigaciones relacionadas con el tema propuesto. Para seleccionar estos estudios, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión mediante el método Prisma, con el cual se obtuvieron una totalidad de 15 artículos que cumplieron con los criterios de elegibilidad. En los resultados se identificó que la corrupción es un problema que vulnera el goce y el ejercicio de los derechos humanos para beneficiar a los pequeños grupos de poder, y que la impunidad ocasiona que el demandado no asuma su responsabilidad penal cuando ha violado los derechos de las personas, dado que las autoridades incumplen sus obligaciones para con el pueblo. Como conclusión del estudio se determina que en América Latina la impunidad vulnera los derechos humanos al no sancionar a quienes cometieron dicho delito, y que la corrupción afecta la educación, el trabajo, la

libertad individual y la democracia cuando se silencia o hace caso omiso a aquellos que reclaman por sus derechos o cuando la justicia no defiende a aquellos cuyos derechos fueron vulnerados.

Palabras clave: impunidad, corrupción, derechos humanos, violación de derechos humanos, América Latina.

Abstract: This research aims to describe how impunity and corruption violate human rights in Latin America. For this purpose, a scoping review of a series of articles published from 2020 to 2024 in databases such as Google Scholar, SciELO, Redalyc, and Dialnet was conducted to identify and analyze research related to the proposed topic. To select these studies, inclusion and exclusion criteria were applied using the PRISMA method, which resulted in a total of 15 articles that met the eligibility criteria. The results identified corruption as a problem that violates the enjoyment and exercise of human rights to benefit small power groups, and impunity means that the defendant does not assume criminal responsibility when he or she has violated people's rights, given that the authorities fail to comply with their obligations to the people. The study concluded that impunity in Latin America violates human rights by not punishing the perpetrators of such crimes and corruption by affecting education, work, individual freedom, and democracy when those who demand their rights are silenced or ignored or when the justice system does not defend those whose rights have been violated.

Keywords: impunity, corruption, human rights, human rights violations, Latin America.

Introducción

Los derechos humanos son inherentes al ser humano. Son de carácter universal y varían desde los más fundamentales, como el derecho a la vida, hasta los que dan libertad y salud (Camargo, 2022). Asimismo, se trata de derechos interdependientes, indivisibles y universales que se relacionan entre sí. A nivel internacional, los derechos humanos deben ser tratados de manera equitativa y justa para garantizar su correcta aplicación. Para ello, debe

considerarse la importancia de las particularidades regionales y nacionales, además de los diversos patrimonios religiosos, culturales e históricos de cada nación, lo cual puede ser logrado con ayuda del Estado, dado que una de sus funciones es proteger y promover todas las libertades y derechos fundamentales (Valverde, 2021).

Lamentablemente, muchos derechos humanos son violados o vulnerados a diario por el mismo gobierno, que suele priorizar sus intereses y no los de sus ciudadanos. Cabe mencionar que el Estado es una de las entidades que en mayor medida vulnera estos derechos, pues muchas veces se alía con empresas para volverse más poderoso sin preocuparse por la salud, educación o seguridad de los pobladores (Palma, 2021). Además del beneficio individual, los derechos humanos se vulneran cuando se carece de voluntad política para protegerlos y respetarlos.

La violación de los derechos humanos constituye una de las mayores preocupaciones de la sociedad y es un problema que requiere ser atendido de manera urgente por los gobiernos y las entidades internacionales (Giménez, 2024), sobre todo por las devastadoras consecuencias que genera en la población. Debido a esta problemática, los individuos se ven impedidos de ejercer sus libertades, dado que no se encuentran protegidos; todo ello trae como consecuencia el debilitamiento del Estado de derecho, la inestabilidad política, la desconfianza en las instituciones y la perpetuación de los ciclos de pobreza y violencia.

Tanto la corrupción como la impunidad son factores fuertemente relacionados con la violación de los derechos humanos, pues muchas veces quienes cometen actos contra la humanidad no son debidamente juzgados. Así, la corrupción es considerada un fenómeno que ha avanzado tanto como la evolución del hombre y ha trascendido en diferentes sociedades hasta convertirse en un modo de vida. Actualmente, la corrupción se encuentra presente en todo el mundo y son los actos de corrupción los que llevan a malas prácticas de las

normas, lo que puede tener como consecuencia la violación de determinados derechos humanos, por ejemplo, el derecho al juicio justo, a la educación, el derecho a la salud o a la prohibición de tortura (Vega & Fabela, 2024).

La impunidad también es otro de los factores que ocasiona la vulneración de los derechos humanos al hacer prevalecer los actos corruptos, lo que genera un clima de vulnerabilidad e injusticia para los ciudadanos en el que la corrupción perpetúa la desigualdad socioeconómica, socava la igualdad de oportunidades y obstaculiza la protección de los derechos fundamentales, como educación, salud y justicia.

Es importante señalar que la corrupción tiene un efecto destructivo en las entidades públicas y reduce la capacidad del Estado para proteger, respetar y cumplir los derechos humanos, principalmente de aquellas personas que se encuentran en situación de marginación y vulnerabilidad. En este aspecto, la lucha contra la corrupción e impunidad es fundamental para consolidar una sociedad eficiente y transparente, así como para garantizar un gobierno justo y equitativo en el que toda la ciudadanía pueda ejercer plenamente sus derechos (Vásquez, 2023). Por este motivo, mecanismos internacionales de derechos humanos prestan cada vez más atención al impacto de la impunidad y corrupción en la violación y disfrute de los derechos humanos para formular políticas y recomendaciones a los Estados, con el propósito de suprimir y prevenir dichos aspectos (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2023).

En este contexto, es importante conocer cómo la corrupción y la impunidad vulneran los derechos humanos. Para ello, se ha realizado una revisión de alcance para responder la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera la impunidad y la corrupción vulneran los derechos humanos en América Latina? Con base en esta pregunta, se plantea el siguiente objetivo: describir la manera en que la impunidad y la corrupción vulneran los derechos humanos en América Latina.

La relevancia de la investigación se fundamenta en buscar información valiosa del tema propuesto mediante la revisión de la literatura, con lo cual es posible dar a conocer el modo en que la corrupción y la impunidad son elementos que vulneran los derechos humanos en Latinoamérica. Así también, su importancia se debe a que amplía los conocimientos sobre este tema y puede servir tanto a investigadores, profesionales o entidades para abordar correctamente esta problemática que afecta a muchas personas en el mundo.

Metodología

La metodología utilizada es del tipo cualitativo y de alcance descriptivo; además, se realiza una revisión de alcance, que consiste en buscar evidencia disponible sobre un tema determinado para abordar preguntas amplias y brindar información para futuras investigaciones (Gómez & Henao-Castaño, 2021). Para hacer este tipo de revisión, se aplica un determinado proceso, el cual permitirá buscar entre la literatura existente y aportar confiabilidad en los resultados. Dicho proceso está constituido por cinco fases (Oyarzún & Cornejo, 2020):

1. Identificar los objetivos y las preguntas del estudio (se incluyen en el apartado introductorio)
2. Identificar las investigaciones sobre el tema de estudio
3. Elegir las publicaciones relevantes y que permitan responder a la pregunta y el objetivo de investigación
4. Analizar, categorizar e interpretar los datos
5. Organizar, resumir y reportar los hallazgos más resaltantes de cada estudio

Para identificar y seleccionar las publicaciones, en primer lugar se eligieron los términos que servirán como guía durante la búsqueda de los estudios en las bases de datos académicas Google Scholar, SciELO, Redalyc y Dialnet. En segundo lugar, se escogieron las palabras claves y operadores booleanos (ver Tabla 1).

Tabla 1. *Ecuaciones de búsqueda por base de datos*

Base de datos	Ecuación de búsqueda
Google Scholar	“impunidad” “corrupción” “América Latina” “violación de los derechos humanos”
SciELO	“impunidad” “corrupción” “derechos humanos”
Redalyc	“impunidad” “corrupción” “violación de los derechos humanos” “América latina” “AND”
Dialnet	“impunidad” “corrupción” “América latina” “derechos humanos”

Nota. Elaboración propia

En tercer lugar, se determinaron los criterios de inclusión y exclusión, pues son necesarios para poder discriminar las investigaciones y la información que se incluirá en la revisión de alcance. Los criterios se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2. *Criterios de búsqueda*

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
• Investigaciones que aborden la tecnología digital y el empleo público • Investigaciones publicadas en revistas académicas (artículos académicos). • Artículos publicados desde el año 2020 hasta el 2024 • Investigaciones publicadas en inglés o español	• Investigaciones que no aborden la tecnología digital y el empleo público • Investigaciones no publicadas en revistas académicas (tesis de titulación o posgrado, monografías y libros). • Artículos publicados antes del año 2020 • Investigaciones publicadas en idiomas diferentes al inglés o español

Nota. Elaboración propia

Por último, se procede con la selección de las investigaciones utilizando el método Prisma, el cual permite dar un rigor metodológico a la revisión de al-

cance y constatar la cantidad de estudios existentes sobre el tema que se aborda (Alvarado, 2023). Es importante destacar que el objetivo de esta metodología es seleccionar literatura científica relevante para incluirla en la revisión de alcance y en las fases posteriores (por ejemplo, el análisis). Para esto, se exige el establecimiento de criterios de inclusión y exclusión, a fin de hallar publicaciones relacionadas con el tema de investigación (Alvarado *et al.*, 2022).

La metodología Prisma se aplica siguiendo las siguientes etapas:

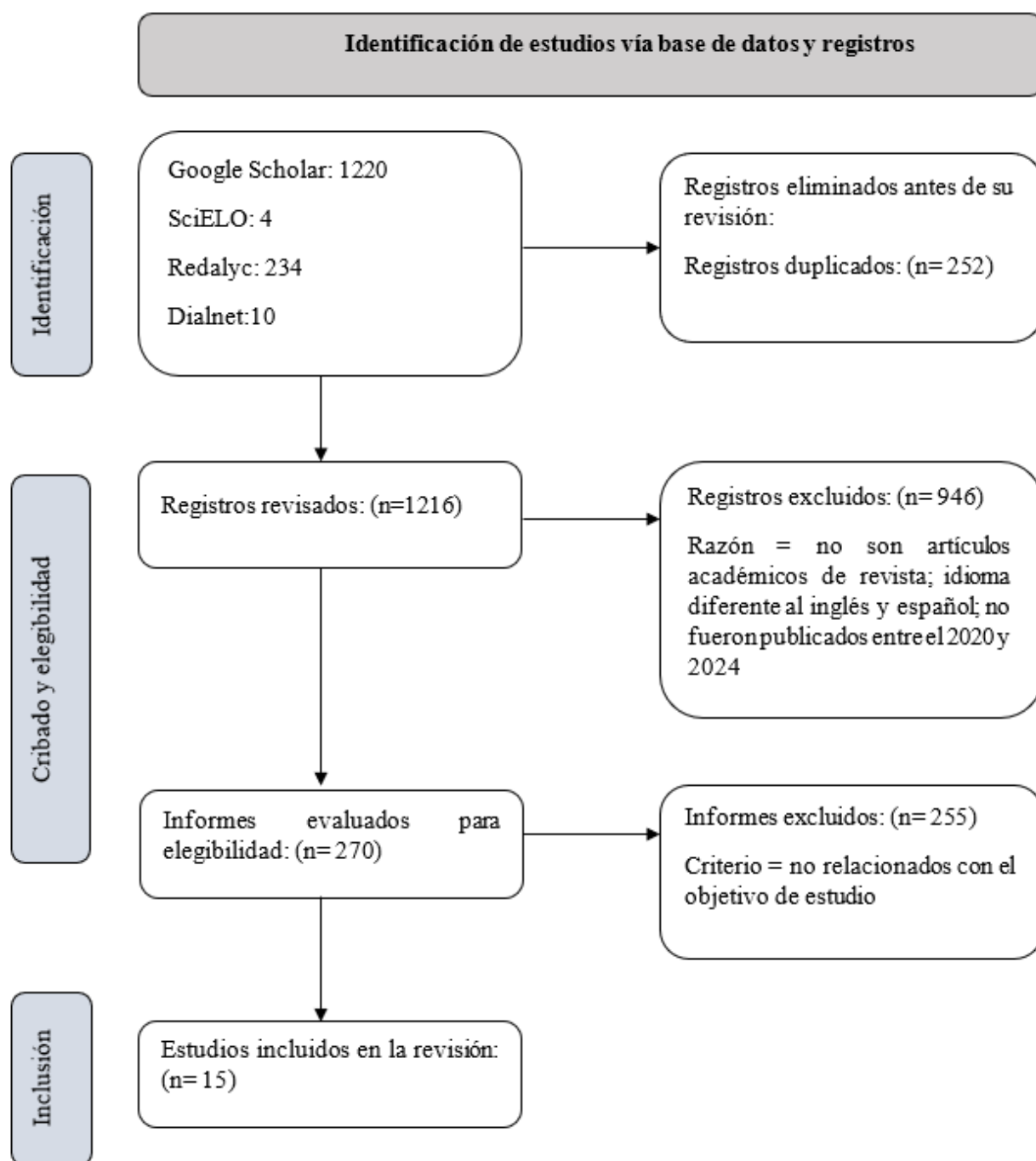
Tabla 3. *Proceso del método Prisma*

Etapas	Descripción
Identificación	Se desarrolla mediante la obtención de los artículos a través de la aplicación de palabras claves y ecuaciones de búsqueda previamente definidas para asegurar diversas salidas de resultados. Así también, se remueven los archivos duplicados.
Cribado	Se utilizan los criterios de inclusión y exclusión definidos, y se procede con la eliminación de los artículos que no cumplen con los criterios de elegibilidad.
Elegibilidad	Se evalúan los artículos restantes mediante la lectura de los títulos, el resumen y el contenido para encontrar aquellos que no se relacionan con el tema propuesto y eliminarlos.
Inclusión	Se incluyen los artículos que cumplen con los criterios de inclusión para comenzar con el análisis

Nota. Adaptado de Leyva *et al.* (2020)

El método Prisma desarrollado en el presente estudio se muestra en la Figura 1.

Figura 1. Diagrama Prisma



Nota. Elaboración propia

En la primera fase se revisaron los títulos de las investigaciones publicadas en el periodo 2019-2024 y se compararon los títulos para identificar si algunos de los estudios se repetían en los buscadores académicos utilizados (Google Scholar, SciELO, Redalyc y Dialnet). En la segunda etapa, se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión previamente definidos, con los

cuales se excluyeron 946 artículos. En el último paso, se descartaron aquellos artículos que no tenían relación con el objetivo del estudio; a partir de esto, se obtuvieron un total de 15 artículos, con los cuales es posible obtener sólidos y fundamentados resultados, y dar respuesta a la pregunta de investigación.

Resultados

Los resultados obtenidos luego de aplicar el método Prisma y considerando el tema de estudio (impunidad, corrupción y violación de derechos humanos) se presentan en la Tabla 4. Con dicho método se seleccionaron 15 artículos de revista que cumplen con los criterios de elegibilidad. De los estudios escogidos se detallan sus autores, año de publicación, título de la investigación, metodología y sus principales hallazgos, los cuales se observan a continuación:

Tabla 4. *Resultados cualitativos*

Autor(es) y año	Título	Metodología	Principales hallazgos
Ayala (2024)	Desafíos y oportunidades para garantizar los derechos humanos en un mundo cada vez más interconectado y diverso	Documental	Abordó sobre la violación de los derechos humanos en torno a la presencia de corrupción e impunidad.
García-Labrador (2023)	Derechos Humanos, impunidad y democracia regional. Retos para América Latina	Cualitativa	Señaló la relación entre corrupción e impunidad ante la violación de los derechos humanos de América Latina.
Chávez & García (2023)	Impacto de la corrupción en el desarrollo y en los derechos humanos en Honduras	Cualitativa	Analizaron el problema de la corrupción y la falta de respeto por los derechos humanos en Honduras.

Vega (2023)	Procesos corruptivos y derechos humanos en México	Documental	Abordó el problema de la corrupción como causa de la violación de los derechos humanos en México.
Astudillo (2023)	Un estudio de las principales causas y factores que generan corrupción	Cualitativa	Analizó sobre la impunidad y el crecimiento de la corrupción y la violación de los derechos humanos.
Gómez (2023)	El garantismo constitucional en Venezuela y Latinoamérica, constitucionalismo en el orden internacional, tesis de Luigi Ferrajoli: críticas. La dinámica del derecho y la deóntica. Interpretación nomodinámica de los sistemas deónticos	Documental	Estudió el problema de la corrupción y la impunidad en la violación de los derechos humanos en Latinoamérica.
Gutiérrez (2023)	Combate a la corrupción y protección de derechos humanos. El papel de los regímenes internacionales en la materia	Cuantitativo	Explicó la relación entre corrupción y violación de los derechos humanos.
Chávez (2022)	Corrupción, democracia y derechos humanos	Documental	Evidenció a la corrupción y la impunidad como medios que no respetan los derechos humanos en Latinoamérica.
McCoy (2022)	Reflexiones sobre el populismo y la polarización en América Latina y sus consecuencias para la democracia	Cualitativa	Reflexionó sobre los efectos de la corrupción y la impunidad, y la violación de los derechos humanos en América Latina.

Ortiz & Vásquez (2021)	Impunidad, corrupción y derechos humanos	Cuantitativa	Analizaron el impacto que la impunidad y la corrupción poseen sobre la violación a los derechos humanos.
Obando <i>et al.</i> (2021)	Corrupción en América Latina: Dimensiones filosóficas para su evaluación	Cualitativa	Analizaron la corrupción y su conflicto con los derechos humanos universales en América Latina.
Larrea (2021)	Recupero de activos en casos de corrupción	Exploratoria	Abordó a la corrupción como un mecanismo de violación de los derechos humanos y la impunidad ante la reparación del daño social.
Assalone (2021)	El fenómeno de la corrupción, un mal que causa estragos en el goce y disfrute de los derechos humanos	Cualitativa	Reflexionó sobre la corrupción e impunidad frente a la vulneración de los derechos humanos.
Fonseca (2021)	El derecho fundamental a una sociedad libre de corrupción: una contribución desde Latinoamérica	Documental	Examinó a la corrupción y la impunidad como problemas que violan los derechos humanos en Latinoamérica.
Villanueva (2020)	Dilemas de paz y justicia en México en tiempos de crisis de la democracia y los derechos humanos	Cualitativa	Reflexionó sobre la crisis de los derechos humanos y los altos niveles de impunidad y corrupción en Latinoamérica.

Nota. Elaboración propia

Discusión

A partir de la revisión de los estudios presentados en la Tabla 4, se identificó que más de la mitad de las investigaciones abordaron la impunidad, corrupción y violación de los derechos humanos. Los derechos humanos fueron abordados por todos los autores, quienes los analizaron desde un punto de vista de la corrupción, impunidad o ambos. La corrupción, por su parte, también fue analizada en todas las investigaciones seleccionadas a diferencia de la impunidad, que fue abordada por Ayala (2024), García-Labrador (2023), Astudillo (2023), Gómez (2023), Chávez (2022), McCoy (2022), Ortiz & Vásquez (2021), Larrea (2021), Assalone (2021), Fonseca (2021) y Villanueva (2020). Estos hallazgos son de gran utilidad porque permiten conocer la literatura existente sobre el tema y determinar si aún falta realizar estudios sobre los tres temas propuestos, en este caso, desde un panorama latinoamericano, dado que los estudios encontrados en este ámbito fueron reducidos.

Desde un contexto general, Ayala (2024) afirma que la protección de los derechos humanos es de gran relevancia en la sociedad, por lo que deben ser respetados por todas las entidades estatales y el mismo Estado; sin embargo, se ha identificado que la corrupción es un obstáculo para protegerlos porque impiden el acceso a diversos servicios y fomenta la impunidad para aquellos que violan los derechos humanos, lo cual disminuye la confianza de la población para denunciar tales actos, ocasionando que más personas los vulneren por no haber una sanción correspondiente.

Gutiérrez (2023) señala que los derechos humanos están protegidos por tratados internacionales; no obstante, cuando ocurren actos de corrupción, su protección se ve perjudicada porque no se sanciona adecuadamente a los demandados, por el contrario, se les deja libre o se les impone una pena menor a lo establecido en las normas, lo que supone una amenaza e inestabilidad en la protección de los derechos humanos, así como en la integridad de los ciu-

dadanos por la ausencia de un Estado de derecho y el aprovechamiento de los actores estatales por tener un cargo mayor y priorizar sus beneficios propios.

Astudillo (2023) indica que la corrupción y la impunidad son factores que disminuyen la confianza en las instituciones y daña la institucionalidad democrática y los derechos humanos porque las autoridades no actúan según las leyes, con el objetivo de enriquecer a los poderosos o a grupos que no cumplen con sus compromisos de respetar, promocionar y garantizar los derechos humanos. En otros términos, la corrupción y la impunidad destacan por afectar el goce de los derechos y alterar el orden democrático para conveniencia propia y resquebrajar la confianza de las personas en el gobierno y sus entidades.

Ortiz & Vásquez (2021) indican que en un país donde existe la impunidad, se generan incentivos para que haya más actos de corrupción que pueden ocasionar la constante violación de los derechos humanos. Esto se debe a que cuando hay ausencia de justicia, las personas involucradas en casos de vulneración de los derechos no son juzgadas correctamente, lo cual fomenta la disminución del ejercicio de los derechos humanos y sus constantes vulneraciones, dado que los culpables no reciben la sanción correspondiente, sino que son liberados. Larrea (2021) manifiesta que la corrupción afecta la legalidad estatal y es la primera garantía de la falta de cumplimiento de los derechos humanos, dado que lesiona las bases de la democracia y del Estado de derecho. A su vez, la impunidad ocasiona que no pueda combatirse la corrupción ni reparar las violaciones flagrantes de los derechos de las personas.

Assalone (2021) manifiesta que la vulnerabilidad en el goce y ejercicio de los derechos humanos se debe a la prevalencia de la corrupción y la impunidad, las cuales impulsan a que las personas no respeten los derechos de otras porque desvían y alteran las normas y las políticas públicas, e intensifican la marginalidad y debilidad de muchos grupos sociales. Así también, desvían los recursos destinados a satisfacer los derechos humanos con el fin de priorizar a ciertas clases sociales para que gocen de determinados privilegios sobre los demás.

Respecto a Latinoamérica, García-Labrador (2023) señala que la impunidad afecta los derechos humanos porque no se sanciona a aquellos que los vulneran, pese a haber atentado contra derechos fundamentales. Esta violación sigue siendo causada también por la corrupción, porque aquellas personas demandadas son liberadas; es decir, no se les condena por su acción punible. El autor también destaca que en América Latina la impunidad se relaciona estrechamente con la corrupción, porque son las autoridades, como el Poder Judicial, quienes obstaculizan los procesos de demanda y la imparcialidad de la justicia, lo que conlleva a que las personas que se han visto implicadas en violaciones de los derechos humanos no resuelvan su caso como lo exige la norma.

Gómez (2023) sostiene que los países de América Latina deben centrarse en luchar contra la corrupción y la impunidad al ser elementos que no respetan, sino que vulneran los derechos humanos. Esto se debe a que las personas a cargo de impartir justicia abusan de su poder y no son transparentes cuando se denuncian tales hechos, sino que protegen al demandado por intereses propios y lo exceptúan de su sanción, lo que ocasiona que los derechos no tengan ningún valor y se conviertan en palabras vacías.

Chávez (2022) afirma que en el ámbito latinoamericano la corrupción es un problema que vulnera directamente los derechos humanos, principalmente el ejercicio pleno de la seguridad, la vida y las libertades de las personas; conjuntamente, dificulta su ejercicio y observancia, e incide en los grupos más marginados y vulnerables de la sociedad al acrecentar la discriminación, la educación, el empleo y agravar la pobreza. Sin embargo, muchas de estas violaciones de derechos humanos no son denunciadas por la pérdida de confianza ante los actos de corrupción e impunidad.

McCoy (2022) sostiene que la corrupción y la impunidad suelen presentarse principalmente en países polarizados. Estas taras incrementan la falta de seguridad de los derechos humanos, dado que los partidos políticos priorizan sus ideales y no el cumplimiento de los derechos de las personas. Esta vulneración también se presenta cuando se da lugar a las protestas sociales, que son

silenciadas de forma militarizada atentando contra el derecho a la vida, la democracia y la libertad de expresión en las sociedades latinoamericanas.

Obando *et al.* (2021) sostienen que la corrupción, la impunidad y la violación de derechos humanos son recurrentes en Latinoamérica. La primera vulnera en gran medida tales derechos porque los funcionarios del Estado o actores particulares actúan de acuerdo con sus intereses individuales y no priorizan los intereses del pueblo, lo que se refleja en la cantidad de denuncias sobre violación de derecho que no son atendidas o el resultado que dan en el sistema de justicia no es el adecuado, es decir, se quiebra el ordenamiento de la democracia latinoamericana y se fractura las relaciones con los ciudadanos. La impunidad también causa el desorden estatal y la poca cooperación judicial, fomentando una cultura de violencia y la vulneración de diversos derechos, tales como al trabajo, la educación y la satisfacción de las necesidades básicas, por no sancionar al culpable.

Fonseca (2021) manifiesta que la corrupción ha pasado a ser considerada como una amenaza para la vigencia y el goce de los derechos humanos porque aquellas personas que son víctimas de violación de derechos permanecen invisibles ante la justicia, pese a que la lesión es visible, lo cual se debe a que a los demandados se les exceptúa de la sanción por su delito; es decir, se practica la impunidad, lo que conlleva a que sigan vulnerando los derechos de los demás.

Villanueva (2020) indica que en Latinoamérica los derechos humanos atraviesan una crisis importante porque son constantemente vulnerados por el crecimiento de la corrupción y la impunidad, las cuales afectan la democracia y la libertad individual. Así también, son factores que causan falta de confianza en los ciudadanos para denunciar los delitos de los que fueron víctimas, por lo que muchas de las violaciones de los derechos humanos no son denunciadas al saber que no serán procesadas correctamente.

En el caso de Honduras, Chávez & García (2023) analizaron que la corrupción es un gran problema y se vincula con el ejercicio de poder político;

así también, se relaciona con la impunidad, la cual crece como producto de la debilidad de las entidades estatales. La violación de los derechos humanos se produce principalmente por la existencia de esos dos factores, los cuales persisten y se desarrollan a partir de las estructuras de poder e inciden en la sociedad al generar exclusión política y social, discriminación y el incumplimiento de las obligaciones del Estado frente a su población: falta de respeto a los ciudadanos, limitación y falta de adopción de medidas de protección de los derechos humanos.

Vega (2023) sostiene que la corrupción en México es un problema que ha deteriorado a las sociedades porque no solo daña el desarrollo económico, sino también a los ciudadanos, ya que los engaña y vuelve víctimas de actos y discurso falsos. Además, es un factor que obstaculiza el desarrollo de un país y viola los derechos humanos mediante la impunidad, pues muchos de los funcionarios, pese a ser conscientes de las desigualdades, continúan realizando actos corruptos, que se reflejan en la falta de seguridad jurídica.

Conclusiones

La impunidad y la corrupción vulneran los derechos humanos en América Latina de diferentes formas. En el análisis se identificó que la corrupción viola dichos derechos porque impide el acceso a servicios para la satisfacción de las necesidades básicas o secundarios y fomenta la impunidad, lo que ocasiona que la justicia no sea digna de confianza para la población al no aplicarse la sanción correspondiente a los demandados. A su vez, la corrupción supone una amenaza para la protección de los derechos humanos porque ocasiona el incumplimiento de las obligaciones del Estado y la exclusión política y social de muchos ciudadanos, con el fin de beneficiar a grupos poderosos y atender a los beneficios personales. Por último, la corrupción fomenta la violación de los derechos humanos, dado que afecta la democracia, la libertad individual, el tra-

bajo y la educación al destinar los recursos para necesidades propias o colocar a los allegados en cargos que no les corresponden.

La impunidad también es otro de los elementos que viola los derechos humanos, pues no se sanciona adecuadamente a quienes los vulneran, y muchas veces los casos judiciales relacionados permanecen invisibles ante la justicia, pese a que en muchas ocasiones se trata de actos que atentan contra derechos fundamentales. Debido a la ausencia de sanciones frente a una conducta ilegal, aún persiste la vulneración de tales derechos y se genera la pérdida de confianza en las entidades de justicia al saber que harán caso omiso al delito por no darle responsabilidad penal a los autores de violaciones de derechos.

Referencias bibliográficas

Alfaro, C., Pingo, C., & Mendoza, A. (2022). Revisión de la implementación del *machine learning* en la seguridad de la información. *Campus*, 27(34), 365-378.

Alvarado, A. (2023). La relación entre migración y derecho a la salud desde la perspectiva bioética. Una revisión sistemática de literatura. *Revista de Bioética y Derecho*, 145-163. <https://doi.org/10.1344/rbd2023.59.42367>

Assalone, N. (2021). El fenómeno de la corrupción, un mal que causa estragos en el goce y disfrute de los derechos humanos. *Boletín Informativo del Grupo de Jóvenes Investigadores*, (13), 58-63. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/138639>

Astudillo, J. (2023). Un estudio de las principales causas y factores que generan corrupción. *Derecho global. Estudios sobre Derecho y Justicia*, 8(24), 265-289. <https://doi.org/10.32870/dgedj.v8i24.599>

Ayala, Ó. (2024). Desafíos y oportunidades para garantizar los derechos humanos en un mundo cada vez más interconectado y diverso. *Juris*, 1(1), 96-108. <https://revistas.univalle.edu/index.php/iuris/article/view/1090>

Camargo, R. (2022). Derechos humanos y dimensión social de personas vulnerables durante la pandemia por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2. *Acta Colombiana de Cuidado Intensivo*, 22(2), 127-136. <https://doi.org/10.1016/j.acci.2020.11.007>

Chávez, R., & García, R. (2023). Impacto de la corrupción en el desarrollo y en los derechos humanos en Honduras. *La Revista de Derecho*, 44, 197-214. <https://doi.org/10.5377/lrd.v44i1.17151>

Chávez, T. (2022). Corrupción, democracia y derechos humanos. *Ius Inkarri*, 11(12), 29-68. <https://doi.org/10.59885/iusinkarri.2022.v11n12.02>

Fonseca, R. (2021). El derecho fundamental a una sociedad libre de corrupción: una contribución desde Latinoamérica. *Derechos y Libertades*, (44), 237-275. <https://doi.org/10.20318/dyl.2021.5855>

García-Labrador, J. (2023). Derechos Humanos, impunidad y democracia regional. Retos para América Latina. *Humanidades & Inovação*, 10(8), 227-237. <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/9123>

Giménez, M. J. (2024). Derechos Humanos y Migración. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 9(16), 2-3. <https://doi.org/10.35381/racji.v8i16.3166>

Gómez, D. (2023). El garantismo constitucional en Venezuela y Latinoamérica, constitucionalismo en el orden internacional, tesis de Luigi Ferrajoli: críticas. la dinámica del derecho y la deontica. interpretación nomodinámica de los sistemas deonticos. *Multidisciplinary & Health Education Journal*, 5(3), 602-626. <http://journalmhe.org/ojs3/index.php/jmhe/article/view/87>

Gómez, L., & Henao-Castaño, Á. (2021). Intervenciones y efectividad del Paquete ABCDEF en el tratamiento de delirium: revisión de alcance. *Avances en Enfermería*, 39(3), 395-414. <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v39n3.85828>

Gutiérrez, A. (2023). Combate a la corrupción y protección de derechos humanos. El papel de los regímenes internacionales en la materia. *Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (44), 25-41. <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2023.44.85555>

Larrea, H. (2021). Recupero de activos en casos de corrupción. *Revista Jurídica Derecho*, 10(14), 81-96. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2413-28102021000100005&script=sci_arttext

Leyva, L., Pérez, L., & Batista, M. (2020). Estudio bibliométrico sobre educación digital. *Revista Tecnología Educativa*, 5(2), 87-96. <https://tecedu.uho.edu.cu/index.php/tecedu/article/view/235>

McCoy, J. (2022). Reflexiones sobre el populismo y la polarización en América Latina y sus consecuencias para la democracia. *Desafíos*, 34(2), 1-12. <https://www.redalyc.org/journal/3596/359671890008/>

Obando, E., Ruffner, J., & Rincón, A. (2021). Corrupción en América Latina: Dimensiones filosóficas para su evaluación. *Revista de Filosofía*, 38(99), 292-303. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5646586>

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (2023, 2 de mayo). *Corrupción y derechos humanos*. <https://www.ohchr.org/es/good-governance/corruption-and-human-rights>

Ortiz, H., & Vázquez, D. (2021). Impunidad, corrupción y derechos humanos. *Perfiles Latinoamericanos*, 29(57), 167-194. <https://doi.org/10.18504/pl2957-007-2021>

Oyarzún, C., & Cornejo, R. (2020). Trabajo docente y nueva gestión pública en Chile: una revisión de la evidencia. *Educação & Sociedade*, 41, e219509. <https://doi.org/10.1590/ES.219509>

Palma, R. (2021). El sistema de administración de justicia en el Perú bajo la perspectiva filosófica de los derechos humanos. *Lumen*, 17(1), 141-151. <https://doi.org/10.33539/lumen.2021.v17n1.2394>

Valverde, F. (2021). Universalidad de los Derechos humanos: Una revisión a sus fundamentos y avances en el logro de su efectividad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 787-797. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.276

Vásquez, E. (2023). Sistema Nacional Anticorrupción: la paradoja entre el combate a la corrupción gubernamental y la violación de los derechos humanos en México. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 15(20), 127-161. <https://doi.org/10.35292/ropj.v15i20.806>

Vega, M. (2023). Procesos corruptivos y derechos humanos en México. *Ius Comitiãlis*, 6(12), 60-84. <https://doi.org/10.36677/iuscomitalis.v6i12.21185>

Vega, M., & Fabela, J. (2024). La corrupción causa de violación a los derechos humanos de la familia en México. *Revista de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de México*, 13(36), 236-255. <https://revistapsicologia.uaemex.mx/article/view/23116>

Villanueva, R. (2020). Dilemas de Paz y Justicia en México en Tiempos de Crisis de la Democracia y los Derechos Humanos. *Atâtôt-Revista Interdisciplinar de Direitos Humanos da UEG*, 1(1), 7-24. <https://www.revista.ueg.br/index.php/atatot/article/view/9939>

CAPÍTULO 2

EL PENSAMIENTO CRÍTICO Y SU DISCONTINUIDAD DISCURSIVA: REFLEXIONES DESDE EL DERECHO, LA EDUCACIÓN Y LA PSICOLOGÍA

*Critical thinking and its discursive discontinuity:
reflections from law, education and psychology*

Marco Antonio Ibarra Contreras

Arturo Lucas Cabello

Mario Aguilar Fruna

Luis Manuel Custodio Morales

Resumen: El pensamiento crítico ha experimentado un desarrollo significativo a lo largo de los años, siendo abordado por diversas disciplinas para analizar e interpretar la realidad y la conducta humana. La evolución constante de la filosofía ha dado lugar a una multiplicidad de disciplinas, especializando el pensamiento crítico en diferentes corrientes de estudio. Esta investigación tiene como objetivo presentar un enfoque interdisciplinario sobre el pensamiento crítico, poniendo énfasis en su manifestación en las disciplinas del derecho, la educación y la psicología. Se ha llevado a cabo una búsqueda exhaustiva de fuentes de información para apoyar la exposición de diversas posturas sobre las implicaciones del pensamiento crítico. Esto ha permitido identificar reflexiones filosóficas relevantes en los aspectos jurídicos, los procesos pedagógicos y las corrientes de intervención psicológica, para lo cual han sido relevantes la filosofía jurídica, la psicología cognitiva y conductista, y teorías múltiples sobre la educación.

Palabras clave: pensamiento crítico, discontinuidad discursiva, derecho, educación, psicología.

Abstract: Critical thinking has developed significantly over the years, being approached by various disciplines to analyze and interpret reality and human behavior. The constant evolution of philosophy has given rise to various disciplines, specializing in critical thinking in different currents of study. This research aims to present an interdisciplinary approach to critical thinking, emphasizing its manifestation in law, education and psychology. An exhaustive search of information sources has been carried out to support the exposition of various positions on the implications of critical thinking. This has allowed the identification of relevant philosophical reflections on legal aspects, pedagogical processes, and psychological intervention currents, being relevant to legal philosophy, cognitive and behavioral psychology, and multiple theories on education.

Keywords: critical thinking, discursive discontinuity, law, education, psychology.

Introducción

El pensamiento crítico se ha caracterizado por ser un proceso de pensamiento cognitivo y reflexivo que incluye habilidades cognitivas y disposiciones para identificar, analizar, justificar y tomar decisiones en diversos campos profesionales (Nozima, 2020). Este se aplica en todos los ámbitos de la vida, y tiene especial interés en el nivel educativo, en el que es pertinente la exploración de problemáticas de diversa índole científica (Kuhn, 2019).

La crítica en el siglo XV era solamente un instrumento de análisis de textos bíblicos, hasta la actualización del concepto, la cual fue elaborada y estudiada por el filólogo Angelo Poliziano en 1492, donde se distinguió la crítica como el análisis filológico de textos, algo que rompía con los procedimientos de interpretación que mantenía la Iglesia en aquel entonces (Therborn, 2000). Fue Bartolomé de las Casas quien instauró el pensamiento intelectual en el territorio americano en el siglo XVI; la tradición liberal que traía consigo su postura generó contrastes muy marcados con el pensamiento mitológico de otras civilizaciones (Altamirano *et al.*, 2009).

El intenso debate entre las posturas de Bartolomé de las Casas y Sepúlveda originó el germen de una racionalización que tuvo como consecuencia la adquisición de nuevos instrumentos interpretativos y de comprensión de fenómenos sociales, económicos y políticos, ya que al identificar en los indios el ideal de “progreso” y civilización, se originan puentes de diálogo y de expansión para el pensamiento europeo dentro de las colonias (Lepe-Carrión, 2012).

Los orígenes del pensamiento crítico como concepto provienen del idealismo alemán, y este tiene sus raíces en la autorreflexión y el compromiso de buscar la verdad y la buena vida a través del diálogo crítico (Coney, 2015). Kant, con su *Crítica de la razón pura* (1781), introduce el concepto de “sujeto” como fundamento activo de la experiencia, algo que fue asimilado por diferentes filósofos del siglo XVIII, como Fichte, Schelling y Hegel (Solé, 2015).

Así, el pensamiento crítico representaba el mejor modo de generar conocimiento humano, siendo una herramienta que también aplicaba a la vida cotidiana. La filosofía moderna obtiene de Kant la validez del conocimiento a través de la evaluación epistemológica, algo sin precedentes. Por tal motivo, a Kant se le acuña el título de “fundador del pensamiento crítico mediante el razonamiento filosófico” (Morales, 2014).

Ante la diversidad interdisciplinaria del pensamiento, la universidad asume un papel protagónico debido a los variados enfoques filosóficos que llevaron a la división del pensamiento en diferentes disciplinas. Estas se especializaron a partir de la creación de instituciones que garantizaban la transmisión y producción de nuevo conocimiento (Wallerstein, 1996). Es así que, durante el siglo XIX, se produjo un desarrollo exponencial en las diversas ramas de la ciencia. Este auge de nuevas corrientes de pensamiento impulsó la generación de disciplinas como las ciencias sociales en países como Gran Bretaña, Alemania, Italia, Francia y Estados Unidos. A partir de ello, surgieron campos específicos de las ciencias como la sociología, la economía, la ciencia política, la antropología y la historia (Baquero *et al.*, 2015).

En el siglo XX, el pensamiento crítico como concepto fue desarrollado por primera vez por John Dewey (1910) y Marx Black (1946), y ha evolucionado con el tiempo hasta abarcar una amplia gama de habilidades y técnicas (Rush, 2004). Se puede observar en diferentes campos y disciplinas, una de ellas es la psicología, que adquirió este elemento esencial del ser humano para medir las habilidades lógicas y la coherencia de las opiniones (Lamont, 2020).

Actualmente, la forma idónea de conceptualizar a un pensador crítico es por medio de la evaluación de las capacidades cognitivas, los recursos intelectuales que posee, así como la presencia de conceptos que lo ayudarán en su análisis crítico en ciertas áreas de estudio (Mackay *et al.*, 2017). La educación tiene un papel crucial en la adquisición de pensamiento crítico en los jóvenes estudiantes; asimismo, los educadores tienden a realizar capacitaciones para ejercitar su dominio de mecanismos de evaluación para ubicar al estudiante ante nuevos retos académicos (Bezanilla-Albisua *et al.*, 2018).

En tal sentido, el presente capítulo busca analizar cómo se presenta el pensamiento crítico desde un enfoque interdisciplinario, por lo que es pertinente la perspectiva del derecho, la educación y la psicología. La revisión y reflexión acerca de esta cuestión ha sido muy poco estudiada, limitándose a las formas de medición de habilidades cognitivas en pedagogía, es así que se busca abrir una línea investigativa en este ámbito interdisciplinario.

Metodología

El tipo de estudio elaborado se trata de un artículo de reflexión (Gómez & Calvache, 2018), y está orientado a la interpretación de trabajos seleccionados para su presentación y análisis de ideas. Es pertinente la estructuración del estudio a partir de ciertos criterios de selección de artículos, que serán presentados para la interpretación y reflexión respectiva (Rahim *et al.*, 2020). De esta manera, el trabajo es de carácter reflexivo e interdisciplinario.

Por ello, esta investigación se dirige a responder las siguientes preguntas de investigación: ¿qué impacto tuvo la discontinuidad discursiva en la forma como se analiza el pensamiento crítico? y ¿cómo se presenta el pensamiento crítico en el derecho, la educación y la psicología? Al responderse estas preguntas, se busca llevar a cabo una práctica eficiente basada en la evidencia documental, brindando así información relevante sobre el tema en cuestión (Kamper, 2020).

Por otro lado, los resultados se verán organizados en categorías temáticas, donde se destacarán las disciplinas antes mencionadas, que cumplieron un factor determinante en la consecución de la reflexión crítica a nivel global. El cambio de paradigma en el pensamiento crítico favoreció su evolución y se convirtió en un objeto de análisis y evaluación dotado de técnicas, herramientas y modelos que aseguran que la ciencia avance sin ambigüedad, en una dirección bien estructurada (Danchin, 2023).

En tal sentido, es pertinente señalar que, al ser un estudio de carácter interdisciplinario, la adquisición de investigaciones de las áreas antes referidas fue primordial para la interpretación y presentación de ideas. Por ello, con respecto a los criterios de selección, se establecieron límites para los artículos adquiridos, los cuales deben corresponderse con las siguientes cuestiones: las fuentes deben priorizar el análisis, reflexión e interpretación del pensamiento crítico; deben analizar conceptos teóricos fundamentales para la continuidad reflexiva; deben tener perspectiva y analizar su desarrollo en la educación y la psicología; y deben contar con bases teóricas que abordan el pensamiento crítico en el derecho.

Resultados y discusión

Derecho

El pensamiento crítico en el derecho se lleva a cabo mediante reflexiones e interpretaciones de los procesos del actuar humano y sobre la justicia, lo cual se vincula con la práctica filosófica. Los análisis y problematizaciones de ca-

rácter filosófico, demuestra las posibilidades del pensamiento en la medida que esta se mantenga orientada a la generación de argumentos sólidos y coherentes, así como a la enunciación del sentido de la dignidad, la justicia, la libertad y la independencia (Niño, 2019).

En tal sentido, existe una complementariedad entre la filosofía y el derecho, que es importante destacar para observar cómo el pensamiento crítico ha sido el soporte de las prácticas jurídicas, sirviendo como un puente entre el *ethos* político y la especulación filosófica (Anzalone, 2019). El pensamiento crítico es crucial en las sociedades modernas, particularmente en las esferas políticas y jurídicas, pues fomenta la tolerancia, el debate y el consenso social (Crocker, 2020).

Desde la Edad Antigua hasta el siglo XIX, el derecho siempre se abordó a partir del concepto de filosofía jurídica. Esta se define como aquella que trata la reflexión filosófica acerca del fenómeno jurídico, que cuestiona los fundamentos consolidados del derecho, siendo este el fenómeno normativo a estudiar (Celis, 2011). En consecuencia, la problematización de enfoques y postulados a nivel jurídico establece un ideal de justicia que se da por medio del logro de la libertad a través de la reflexión (Huertas, 2022).

La filosofía jurídica, por su propia naturaleza práctica y normativa, se centra en comprender y evaluar los actos humanos en función de su adecuación al carácter del hombre como miembro de la sociedad. Su objetivo es averiguar el *ser* jurídico, utilizando la realidad de la acción humana como objeto de estudio. Este campo de estudio no solo busca desentrañar el *ser* jurídico, sino que también examina cómo las normas y leyes reflejan y moldean las relaciones humanas (Anzalone, 2019).

El pensamiento crítico sirve de motor en las interpretaciones del derecho, y dirige las reflexiones jurídicas hacia espacios nuevos de análisis, lo cual implica adoptar nuevas normas y métodos para interpretar las reglas en contextos nuevos (Azam, 2020). Asimismo, la aparición del pensamiento crítico en esta

disciplina requiere de un excelente manejo de las situaciones y el entendimiento profundo de las consecuencias de las acciones legales cuando se aborden diferentes casos (Lundstedt & Sinander, 2020). A su vez, la actividad reflexiva complementa así la práctica del derecho, los cuestionamientos y análisis que surgen a partir del vínculo entre ambos favorecen la constante generación de respuestas sobre problemáticas en torno al actuar humano y la dignidad que esta posee y adquiere en sociedad (Araujo, 2014).

El pensamiento jurídico crítico, fundamentado en principios y postulados epistémicos compartidos, busca avanzar en el conocimiento del derecho reconociendo su complejidad y su articulación social con la política, la economía y la ideología. Según la teoría jurídica crítica, el derecho es una construcción social situada en una sociedad específica y es normativo y evaluativo en relación con la política y la economía (Aguirre-Román & Pabón-Mantilla, 2020). El pensamiento jurídico es aquel que estructura las ideas sobre la justicia y las ordena para un determinado fin, facilitando el análisis del ordenamiento jurídico para demostrar la naturaleza única del derecho y permitir la evaluación de las obligaciones morales.

A partir de la filosofía aristotélica, se vincula el razonamiento teórico con el práctico, dando a entender que, en ambos casos, se busca la generación de conocimiento. El razonamiento jurídico se presenta aquí como el derivado del uso ético y moral de la razón práctica, que orienta la libre elección entre la dicotomía bueno/malo o justo/injusto (Altamirano, 2016). A esto habría que señalar que el pensamiento crítico en el derecho actúa junto con la ética, esto atribuye al ser humano de nuevos dotes reflexivos y una dirección muy bien marcada en torno a la generación de cambios positivos en sociedad (Yate, 2023).

Es así que la moralidad tiene una forma de manejar la razón práctica en donde sus medios de validez difieren entre sí debido a que la moral no acepta posturas que vayan en contra de la razón; esto beneficia al derecho, puesto que se presenta como la mejor vía de realización del razonamiento práctico (Valla-

dares, 2020). Esto es así porque la eficiencia de la crítica brinda un soporte para la adquisición de principios fundamentales en torno a la justicia, siendo esta la que logra un equilibrio en el poder por medio del reconocimiento de las individualidades de cada ser humano, colocando el respeto al momento de distinguir entre individuos, grupos o entidades vulnerables (Merino, 2017).

Educación

La filosofía educativa progresista de John Dewey, centrada en procesos enfocados en el estudiante y en las cualidades de los docentes, ha influido en los sistemas educativos de Estados Unidos, Europa y Asia, con el objetivo de lograr la democracia en la educación (DO, 2022). La tarea del maestro es proporcionar al estudiante independencia para explorar diferentes entornos, por ello, es necesaria la creación de un espacio cómodo para generar gratas experiencias de aprendizaje (Mohammed, 2023).

Uno de los aportes de Dewey es la adaptación de los contenidos educativos a la realidad inmediata del niño, así como a su nivel psicológico, siendo un punto de quiebre en las prácticas pedagógicas tradicionales (Yan-Hong & Yi-Huang, 2021). Su aporte fue significativo en la reformulación de las nuevas formas de entender diferentes problemáticas del ser humano, siendo su principal argumento la perspectiva de que la práctica reflexiva debe estar orientada a los problemas que se originan desde la experiencia; debe ser el inicio y el fin de toda actividad filosófica (Ebikkeme, 2023).

Para Dewey (1998), la experiencia es acción (activa-pasiva) que permite que el ser humano pueda anticiparse ante cualquier suceso adverso de futuras experiencias; por lo cual, siempre deja un rastro que sirve al hombre para orientarse en sus experiencias de vida de manera más profunda. Asimismo, enfatiza que la educación de los niños debe ir a favor de la constante búsqueda de experiencias creativas que nunca antes había vivido (Chen, 2023).

En este concepto de la experiencia, también se distinguen dos tipos de educación que se corresponden a la naturaleza de los estímulos adquiridos en

distintos sucesos: experiencias educativas, que nutren al individuo al estimularlo de curiosidad y generar motivación para seguir aprendiendo, lo cual fortalecerá la gestión de su propio conocimiento; y experiencias no-educativas, que se distinguen por ser aquellas que restringen la adopción de habilidades y hábitos saludables, perturban la adquisición de conocimiento y son un obstáculo para la mejora del pensamiento discursivo, analítico y reflexivo (Mattarollo & Sánchez, 2023).

Otro investigador del área educativa es Matthew Lipman, cuya propuesta principal es el desarrollo de sujetos críticos a partir de la lectura crítica. Esta es una actividad que proporciona la precisión mental y la organización de ideas de manera sistemática y sintética, la construcción de premisas lógicas y la resolución de problemas complejos (Morales, 2023).

Para Lipman, la investigación tiene un impacto importante en el intelecto del estudiante, puesto que permite que se generen puntos de encuentro en el conocimiento a través de la formulación de hipótesis, así como la exploración de fuentes y la constante autocorrección. (Pulido, 2019). De la misma manera, la indagación de experiencias con el prójimo, mediante el diálogo empático, favorece la interacción social y permite que el estudiante se sienta libre de participar y expresarse (Aceves, 2022). El diálogo se presenta en su teoría para posibilitar la generación de conclusiones y bases sólidas de conocimiento; a su vez, se incita al estudiante a comprender su realidad y, de este modo, transformarla (Lipman, 2002)

Existen diferentes lineamientos en su teoría del pensamiento crítico pedagógico, las cual es sensible al contexto en el que se desarrolla, además de que está expuesta a que sea explicada y criticada a partir del “diálogo crítico” (Daniel, 2003; Tébar, 2005). Diversas categorías se observan en el procedimiento reflexivo, por ello, los principales elementos en el pensamiento crítico para Lipman (2016) son el uso de criterios determinados, la autocorrección y la sensibilidad del contexto.

Su propuesta pedagógica “filosofía para niños”, se basa en considerar las capacidades mentales del niño como un sentido preliminar de la actividad filosófica, puesto que, destaca Lipman, el niño tiende a poseer una intensa capacidad de asimilación de experiencias (Medina & Rodríguez, 2018; Ieseigneur, 2021).

Por ello, es importante que se considere al niño con las condiciones aptas para estimularlo a desarrollar habilidades reflexivas (Morales, 2023). Es primordial que en la filosofía para niños el docente esté presente para tomar en cuenta las experiencias personales de los niños; estas vivencias sirven para reflexionar en torno a ellas (Mesa, 2023; Ruiz, 2022).

En el caso de Paulo Freire, su método resalta la mediación docente, en el sentido de que el ser humano tiene una característica innata: la imaginación. Este rasgo inherente provee de elaboraciones simbólicas que le permiten crear; en tal sentido, la mediación del docente está orientada a impulsar esta práctica creadora y productiva (Fernández & Villavicencio, 2016). El método de Freire establece un lazo con el diálogo; estos procesos comunicativos se muestran como una estrategia que favorece la consolidación de conocimiento en grupo y aumenta las posibilidades de seguridad del estudiante (Freire, 2002).

Para Freire, el pensamiento crítico es pensamiento y acción, y, por lo tanto, sus postulados en pedagogía indican una concatenación en la práctica reflexiva y la práctica operativa, puesto que plantea el uso del entorno para generar espacios de creación, modificación y construcción (Meza, 2009). A su vez, pone atención en la libertad que puede adquirir el ser humano a partir del pensamiento crítico, al visualizar los fines de la educación como el consolidar en el estudiante valores productivos como la competencia y el emprendimiento (Niño-Arteaga, 2019).

En tal sentido, propone un método de enseñanza que involucra los siguientes procesos educativos: tematización, problematización y argumentación oral; esto permite mostrar que tiene el aspecto dialógico muy presente, el cual

es un elemento crucial para la adquisición de conocimiento. No obstante, su método involucra la interacción en el entorno, que consolida el conocimiento y la conciencia crítica (Torres *et al.*, 2017).

Es una propuesta humanista que pretende profundizar en problemáticas contemporáneas como la defensa ecológica y la participación política. En tal sentido, su propuesta se inclina en orientar la educación a formar hombres con la capacidad de criticar, analizar y problematizar acerca de los cambios a nivel político, social y económico (Freire, 2015). La creatividad entra a colación para enfocar la transformación social en el plano teórico y práctico (Rivas-Urrego, 2020), por lo tanto, también realiza una crítica ácida a los procedimientos pedagógicos tradicionales (Becerril-Carbajal, 2018).

Con respecto a Lev Vygotsky, este plantea que la educación representa un espacio mínimo e integrador donde convergen la cultura y la tradición, por lo cual se trata de un enfoque sociohistórico (Smolucha & Smolucha, 2021). Para Vygotsky, este aspecto produce pensamiento crítico, a la vez que toma en cuenta la importancia del lenguaje en el pensamiento para fundamentar análisis y, por ende, un proceso de aprendizaje (Hardman, 2021).

Para Vygotsky (1978), las funciones psicológicas superiores derivan de la mediación cultural, que se apoya en la incidencia del entorno histórico, las prácticas humanas y los signos y símbolos socioculturales. Esto ejerce influencia en el pensamiento crítico, puesto que se atribuye este concepto al intercambio de signos del ser humano con su cultura (Vygotsky, 1995). Esto, en la pedagogía, otorga responsabilidad al docente de suministrar contenidos educativos orientando al joven estudiante frente a su propia realidad, brindando una perspectiva crítica a partir de vivencias en su cultura (Escobar, 2024).

Psicología

En la psicología, el pensamiento crítico se manifiesta a través de diversos métodos de evaluación de la inteligencia y la contribución de distintos psicólogos que han investigado el desarrollo de habilidades humanas. Esto ha per-

mitido identificar y comprender conductas humanas de manera más precisa. Estas corrientes no solo han enriquecido la comprensión de la mente humana, sino que también han desarrollado técnicas críticas para evaluar y mejorar las intervenciones psicológicas, destacando la importancia de un enfoque crítico y reflexivo en la práctica y la teórica psicología.

El pensamiento crítico otorga a los individuos habilidades como el razonamiento, la capacidad de resolver problemas y la flexibilidad en la toma de decisiones (Merchán, 2012). Este pensamiento se puede abordar mediante diferentes enfoques psicológicos, siendo importante el desarrollo de la experimentación y evaluación de capacidades de los individuos. A través de estos procesos, es posible también identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para la toma de decisiones y para la adaptabilidad en diversas situaciones.

En tal sentido, en la psicología cognitiva se observa al pensamiento crítico como una cualidad del ser humano que permite el control del espacio cognitivo, esto es, la capacidad de racionalizar de manera efectiva acerca de situaciones rutinarias (Osorio, 2020). Las teorías alrededor del cognitivismo, desarrolladas por Jean Piaget, fueron un avance relevante en la forma como actúa el pensamiento en los niños; sobre todo en el desarrollo sensorial y el lenguaje (Alghofaili, 2021). Su teoría evolutiva de la inteligencia proporciona una base teórica para entender los cambios en la estructura del entendimiento cognitivo y el desarrollo del pensamiento formal, que tiene un vínculo sólido con la experiencia y la adaptación al medio (Díaz, 2020).

De la misma forma, los aportes de Howard Gardner ofrecen una visión amplia debido a su teoría de inteligencias múltiples, la cual gestiona el pensamiento crítico a través de la subdivisión de estas en habilidades intelectuales, musicales, sociales y corporales (Qasserras & Qasserras, 2023). Esas habilidades tienen una relación directa con actividades, estrategias y preguntas de intervención para medir el tipo de inteligencia que el niño posee, y así destacar

cómo actúa el pensamiento crítico y cuáles son sus derivados, influencias y posibilidades de desarrollo (Meléndez & Escobar, 2020).

Por otro lado, en la corriente conductista se demostraba la precisión y la experimentación en torno a las conductas de los individuos. Se consideraba a la psicología como una ciencia y, por tal motivo, Watson (1924), al fundar esta corriente, describiría que la conducta se basaba en la serie de respuestas o acciones derivadas de la presencia de un estímulo (Araujo *et al.*, 2019). La aparición de Skinner supuso la mejora en la medición de los procesos conductuales, y orientó este enfoque a la realización de técnicas de modificación de las conductas; así fue como incorporó la teoría conductista en programas educativos y en procesos de aprendizaje en el salón de clases (Pérez, 2021).

La orientación conductual del aprendizaje adquiere relevancia para el pensamiento crítico; además, la manera como se propone la medición del comportamiento favorece la adaptabilidad a distintos medios, generando reflexiones en torno al propio actuar humano. En definitiva, las experiencias sensitivas a partir de un estímulo sirven de apoyo para la realización de conceptos a través del aprendizaje, que va asociado con respuestas inmediatas.

Las pruebas de Alfred Binet en su psicología diferencial, que dieron como resultado su aporte en la conceptualización de la *edad mental* y *edad cronológica*, favorecieron la evaluación de las habilidades cognitivas y la condición mental de los estudiantes (Binet, 1983). De la misma forma, su aporte en la medición del pensamiento resolutivo de problemas se ve reflejado en la pedagogía. La psicometría utilizada, en base a instrumentos, tuvo un auge considerable para delinear perfiles que sirven a las instituciones para ejecutar cambios importantes en la enseñanza (Mora, 1994).

Estas perspectivas psicológicas sirven de base para la evaluación de las capacidades cognitivas en el ámbito educativo; a su vez, la adquisición de herramientas teóricas e instrumentos de registro y medición permite que las instituciones educativas tengan en cuenta un desarrollo óptimo para los estu-

diantes. Al mismo tiempo, las teorías de Piaget, Binet, Watson y Gardner ofrecen una visión importante de la característica y la naturaleza del pensamiento en beneficio de su intervención y desarrollo. Estas teorías son beneficiosas para enfoques pedagógicos, pues la adquisición de herramientas de análisis de desempeño registra los grados de respuesta a diferentes pruebas y estímulos, siendo importante la capacidad cognitiva del estudiante.

Conclusión

La discontinuidad discursiva ha tenido un impacto significativo en la manera en que se analiza el pensamiento crítico, llevando a su especialización y diferenciación en diversas disciplinas. En derecho, la filosofía jurídica ha permitido un análisis de la justicia y las acciones humanas, el cual ofrece un enfoque crítico para la generación de conocimiento acerca de las problemáticas del derecho, integrando consideraciones morales y éticas. En la psicología, la fragmentación discursiva ha dado lugar a múltiples enfoques que abordan las teorías cognitivas y conductistas, cada una proporcionando métodos para comprender las intervenciones psicológicas. Lo mismo sucede con la educación, por lo que esta continuidad es importante para la diversificación de métodos pedagógicos que aumentan el pensamiento crítico a temprana edad, así como para promover la reflexión y el diálogo como pilares fundamentales del aprendizaje con enfoque crítico.

Todos estos hallazgos han servido para brindar un panorama amplio sobre el desarrollo del pensamiento crítico en estos campos. Asimismo, es necesario recalcar que para el derecho, la filosofía jurídica ha tenido un impacto crucial en la adquisición de nuevos conceptos teóricos hasta el siglo XIX, momento en el que todo cambió a un enfoque mucho más metódico. Esto es algo que involucró también a la psicología, siendo estos procesos metódicos aquellos que brindaron teorías beneficiosas para la evaluación y registro de las capacidades críticas de las personas, algo que se complementa con

la pedagogía. En este sentido, la educación ha impulsado nuevas formas de optimización del razonamiento crítico, lo cual es relevante para la formación de individuos capaces de enfrentar y resolver problemas, tomar decisiones informadas y adaptarse efectivamente a su entorno.

Referencias bibliográficas

Aceves, M. (2022). Desarrollo de pensamiento crítico en educación superior - UDG. *Pensamiento Crítico*, 11(4).

Aguirre-Román, J. & Pabón-Mantilla, A. (2020). Hacia una epistemología jurídica crítica: precisiones y distinciones sobre epistemología jurídica, métodos y metodología. *Entramado*, 16(2), 186-201. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.6576>

Alghofaili, J. F. (2021). Critical Analysis of Piaget's Theory and Educational Implications with Special Reference to Language Development. *American Journal of Education and Learning*, 6(1), 76-85. <https://doi.org/10.20448/804.6.1.76.85>

Altamirano, C., Santos, B., Torres-Rivas, E. & Miró, C. (2009). Encuesta sobre el pensamiento crítico en América Latina. *Emancipación*, (2), 9-24.

Altamirano, O. (2016). El critical thinking y el pensamiento jurídico. *Heurística Jurídica*, 4(2). <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/heuristica/article/view/1223>

Anzalone, A. (2019). El derecho a la filosofía: sobre la necesidad y urgencia de pensamiento crítico como cauce del derecho a la educación y freno del fracaso cultural. *Derechos y Libertades*, 43(2), 159-196. 10.14679/1182

Araujo, J. (2014). La filosofía y su relación con el derecho. *Derecho y Cambio Social*, 11(37). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4750419>

Araujo, S. (2019). Reevaluating the initial impact of John Broadus Watson on American psychology: The necessity of comparative parameters. *Journal of The History of the Behavioral Sciences*, 55(2), 122-138. <https://doi.org/10.1002/jhbs.21962>

Azam, M. (2020). Critical thinking intellectual property law. *International Journal of Law and Management*, 62(5), 453-465. <https://doi.org/10.1108/IJL-MA-04-2020-0087>

Baquero, S., Caicedo, J., & Rico, J. (2015). Colonialidad del saber y ciencias sociales: una metodología para aprehender los imaginarios colonizados. *Análisis Político*, 28(85), 76-92. <https://doi.org/10.15446/anpol.v28n85.56248>

Becerril-Carbajal, B. (2018). Crítica y propuesta de educación en Paulo Freire. *La Colmena*, 97, 109-118.

Bezanilla-Albisua, M., Poblete-Ruiz, M., Fernández-Nogueira, D., Arranz-Turnes, S., & Campo-Carrasco, L. (2018). El Pensamiento Crítico desde la Perspectiva de los Docentes Universitarios. *Estudios Pedagógicos (Valdivia)*, 44(1), 89-113. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052018000100089>

Binet, A. (1983) La inteligencia: su medida y educación. *Infancia y Aprendizaje*, 6(22), 115-120. 10.1080/02103702.1983.10821981

Castillo, R. (2020). El Pensamiento Crítico como competencia básica. Una propuesta de nuevos estándares pedagógicos. IXTLI. *Revista Latinoamericana de Filosofía de la Educación*, 7(14), 127-148.

Celis, G. (2011). Relaciones entre Filosofía del Derecho, Ciencia Jurídica y Teoría del Derecho. *Revista de Derecho. Escuela de Postgrado*, (1). <https://doi.org/10.5354/rdep.v0i1.22783>

Chen, Y. (2023). The Relevance of Dewey's Educational Theory to 'Teaching and Learning in the 21st Century. *Studies in Social Sciences & Humanities*, 2(4). <https://doi.org/10.56397/SSSH.2023.04.06>

Cobos, N., Gualdrón, E. & Barrera, A. (2021). La argumentación oral para el desarrollo del pensamiento crítico en el aula. *Revista Boletín Redipe*, 10(9), 48-65. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i9.1426>

Coney, C. L. (2014). Critical Thinking in its Contexts and in Itself. *Educational Philosophy and Theory*, 47(5), 515-528. <https://doi.org/10.1080/00131857.2014.883963>

Crocker, A. (2020). Motivating large groups of law students to think critically and write like lawyers: part 1. *Obiter*, 41(4), 751-766. http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1682=58532020000400004-&lng=en&tlng=en.

Cruz, P., & Hernández, L. (2022). Repensar la educación en el contexto actual. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 24, 1-3. <https://doi.org/10.24320/redie.2022.24.e2r.5303>

Danchin, A. (2023). Science, method and critical thinking. *Microbial Biotechnology*, 16, 1888-1894. <https://doi.org/10.1111/1751-7915.14315>

Daniel, M., De la Garza, M., Slade, C., Lafortune, L., Pallascio, R., & Mongeau, P. (2003). ¿Qué es el pensamiento dialógico crítico? *Perfiles educativos*, 25(102), 22-39. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982003000400003&lng=es&tlng=es.

Dewey, J. (1933). *How we think: A restatement of the relation of reflective thinking to the education process*. Heath.

Dewey, J. (1998). *Democracia y Educación*. Ediciones Morata.

Díaz, F. (2020). Jean Piaget y la Teoría de la Evolución Inteligencia en los niños de Latinoamérica. *Revista de Filosofía Terra Austral Oeste*, 1(1), 26-38.

Do, T. (2022). Progressive Education: Views from John Dewey's education philosophy. *Wisdom*, 3(4), 23-31. <https://doi.org/10.24234/wisdom.v4i3.907>

Ebikekeme, L. (2023). John Dewey's Idea of Education: It's Relevance to Contemporary Nigerian Educational Value. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*. <https://doi.org/10.47772/ijriss.2023.70736>

Ennis, R. (1985). Critical thinking and the curriculum. *National Forum*, 65(1), 28-31.

Escobar, M. (2024). Práctica pedagógica del pensamiento crítico desde la psicología cultural. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, (36), 301-326. <https://doi.org/10.17163/soph.n36.2024.10>

Fernández, C. & Villavicencio, C. (2016). Mediación docente: una mirada desde Paulo Freire. *Fides et Ratio-Revista de Difusión Cultural y Científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 12(12), 47-60. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2016000200004&lng=es&tlng=es.

Freire, P. (2002). *Educación y Cambio*. Siglo XXI

Freire, P. (2015). *Pedagogía de los sueños posibles*. Siglo XXI.

Gómez, J., & Calvache, J. (2018). El artículo de reflexión. *Colombian Journal of Anesthesiology*, 46(1), 1-2. <https://doi.org/10.1097/cj9.0000000000000037>

Hardman, J. (2021). Vygotsky's decolonial pedagogical legacy in the 21st century: back to the future. *Mind, Culture, and Activity*, 28, 219-233. <https://doi.org/10.1080/10749039.2021.1941116>.

Huertas, O. (2022). Contribuciones a la crítica desde la filosofía política a la justicia transicional: una revisión de la justicia como equidad en la construcción de justicia de transición en Colombia. *Justicia*, 27(41), 65-78. <https://doi.org/10.17081/just.27.41.5013>

Kamper, S. (2020). Types of Research Questions: Descriptive, Predictive, or Causal. *The Journal of orthopedic and sports physical therapy*, 50(8), 468-469. <https://doi.org/10.2519/jospt.2020.0703>.

Kuhn, D. (2019). Critical Thinking as Discourse. *Human Development*, 62, 146-164. <https://doi.org/10.1159/000500171>

Lamont, P. (2020). The construction of “critical thinking”: Between how we think and what we believe. *History of Psychology*, 23(3), 232-251. <https://doi.org/10.1037/hop0000145>

Lepe-Carrión, P. (2012). Civilización y barbarie: La instauración de la “diferencia colonial” durante los debates del siglo XVI y su encubrimiento como “diferencia cultural”. *Andamios*, 9(20), 63-88. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632012000300004&lng=es&tlng=es.

Leseigneur, C. (2021). Is there a form of citizenship specific to philosophy for children?. *Childhood & Philosophy*, 17, 01-18. <https://doi.org/10.12957/chil-dphilo.2021.55786>

Lipman, M. (1991). *Thinking in education*. Cambridge University Press.

Lipman, M. (2002). *Matthew Lipman: filosofía y educación*. Ediciones de la Torre.

Lipman, M. (2016). *El lugar del pensamiento en la educación*. Ediciones Octaedro.

Lundstedt, L. & Sinander, E. (2020): Mejorando el pensamiento crítico en el derecho internacional privado. *The Law Teacher*, 54(3). <https://doi.org/10.1080/03069400.2019.1708035>

Mackay, R., Franco, D. E., & Villacis, P. W. (2018). El pensamiento crítico aplicado a la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 336-342. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Medina Rodríguez, J.J. y Rodríguez Peralta, I. (2018). La fenomenología del pensamiento creativo en Matthew Lipman. *Revista Electrónica de Investigación, Docencia y Creatividad*, 6, 105-117.

Meléndez, J. J., & Escobar, C. del C. (2020). La teoría de las inteligencias múltiples y su implicación en la enseñanza de la historia. *REIDICS. Revista de Investigación en Didáctica de las Ciencias Sociales*, 6. <https://doi.org/10.17398/2531-0968.06.43>

Merchán, M. (2012). Cómo desarrollar los procesos del pensamiento crítico mediante la pedagogía de la pregunta. *Actualidades Pedagógicas*, (59). 119-146.

Merino, R. (2017). El Derecho como campo de crítica y poder. La política de la teoría legal desde América Latina. *Revista Derecho & Sociedad*, 48, 225-254.

Mesa, D. (2023). Comunidad de indagación, una experiencia para fortalecer el pensamiento crítico, cuidadoso y creativo. *Educación y Ciencia*, 27. <https://doi.org/10.19053/0120-7105.eyc.2023.27.e15406>

Meza, L. (2009). Elementos de pensamiento crítico en Paulo Freire: Implicaciones para la educación superior. *Mathematics, Education and Internet Journal*, 10(1). <https://doi.org/10.18845/rdmei.v10i1.1975>

Mohammed, Z. (2023). A critical assessment of John Dewey's Philosophy of Education. *International Journal of Philosophy*, 11(2), 28-31. <https://doi.org/10.11648/j.ijp.20231102.13>

Mora, J. (1994). Alfred Binet: Institucionalización de la exploración y evaluación de la inteligencia. *Revista de Historia de la Psicología*, 15(3-4), 9-19.

Morales, J. (2023). Lectura crítica e investigación en Matthew Lipman. Prácticas al servicio del aprendizaje en la educación del siglo XXI. *Yachay*, 12(1), 58-64. <https://doi.org/10.36881/yachay.v12i1.672>

Morales, L. (2014). El pensamiento crítico en la teoría educativa contemporánea. *Actualidades Investigativas en Educación*, 14(2), 591-615. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032014000200022&lng=en&tlng=es

Niño, Y. (2020). Aportes de la filosofía al pensamiento crítico. ¿La educación como liberación? Una respuesta a partir de Nietzsche, Freire y Zuleta. *Hallazgos*, 17(34), 185-208. <https://doi.org/10.15332/2422409X.4884>

Niño-Arteaga, Y. (2019). Problematizar lo humano en educación. La dimensión política y el concepto de pensamiento crítico en la pedagogía de Freire y Giroux. *Pedagogía y Saberes*, (51), 133-143. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-24942019000200133&lng=en&tlng=es.

Nozima, M. (2020). About interpretations of the concept of critical thinking. *EPRA International Journal of Research and Development*, 5(5), 450-452. [10.36713/epra2016](https://doi.org/10.36713/epra2016)

Osorio, J. P. (2020). Pensamiento crítico desde la Psicología cognitiva: una desarticulación de lo crítico social y sus posibles implicaciones en la formación universitaria de Psicología. *Revista Andina de Educación*, 3(1), 31-38. <https://doi.org/10.32719/26312816.2020.3.1.4>

Paéz, R., Rondón, G. & Trejo, J. (Ed.). (2018). *Formación docente y pensamiento crítico en Paulo Freire*. Clacso.

Pérez, M. (2021). ¿Qué nos importa Skinner, treinta años después? *Papeles del Psicólogo*, 42(1), 10-20. <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2020.2940>

Pulido, O. (2019). Filosofía para niños, ciudadanía y experiencia filosófica. *Revista Praxis y Saber*, 10(23), 9-17.

Qasserras, L., & Qasserras, M. (2023). Gardner's Theory's Impact on English Language Teaching: A Constructive Analysis. *European Modern Studies Journal*, 7(1), 340-347. [https://doi.org/10.59573/emsj.7\(1\).2023.31](https://doi.org/10.59573/emsj.7(1).2023.31).

Rahim, A., Musa, S., Ramesh, S., & Lim, M. (2020). A systematic review on material selection methods. *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part L: Journal of Materials: Design and Applications*, 234(7), 1032-1059. <https://doi.org/10.1177/1464420720916765>

Rivas-Urrego, G., Urrego, A. & Araque, J. (2020). Paulo Freire y el pensamiento crítico: Palabra y acción en la pedagogía universitaria. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(2), 293-307. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i2.1331>

Ruiz, S. (2022). The role of experience and teacher training in the philosophy of education of John Dewey and Matthew Lipman. *Revista Internacional de Filosofía Aplicada HASER*, 12, 81-103.

Rush, F. (2004). *Conceptual foundations of early Critical Theory*. In F. Rush (Ed.), *The Cambridge Companion to Critical Theory* (pp. 6-39). chapter, Cambridge: Cambridge University Press.

Smolucha, L. & Smolucha, F. (2021): Vygotsky's theory in-play: early childhood education. *Early Child Development and Care*, 191, 7-8 <https://doi.org/10.1080/03004430.2020.1843451>

Solé, M. (2015). El idealismo trascendental kantiano: origen del debate. *Revista de Estud(i)os sobre Fichte*, 10. <https://doi.org/10.4000/ref.608>

Tébar Belmonte, L., (2005). Filosofía para niños de Mathew Lipman. Un análisis crítico y aportaciones metodológicas, a partir del Programa de Enriquecimiento Instrumental del profesor Reuven Feuerstein. *Indivisa. Boletín de Estudios e Investigación*, (6), 103-116.

Therborn, G. (2000). El pensamiento crítico del siglo XX. *Theorethikos*, 3(3).

Torres-Cruz, D., Fonseca-Villamil, W., & Pineda-Jaimes, B. (2017). Las vivencias como estrategia de fortalecimiento del pensamiento crítico en educación rural. *Praxis & Saber*, 8(17), 201-224. <https://doi.org/10.19053/22160159.v8.n17.2018.7207>

Valladares, E. (2020). Retos del pensamiento crítico jurídico contemporáneo ante la complejidad de la racionalidad en la decisión judicial. *Revista Realidad*, 156, 165-192.

Vygotsky, L. (1978). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Crítica.

Wallerstein, I. (1996). *Abrir las ciencias sociales: Informe de la Comisión Gulbenkian para la Reestructuración de las Ciencias Sociales*. Siglo XXI.

Yan-Hong, Y. & Yi-Huang, S. (2021). Development of John Dewey's educational philosophy and its implications for children's education. *Policy Futures in Education*, 1-14. <https://doi.org/10.1177/1478210320987678>

Yate, J. F. (2024). Secuencia didáctica por el pensamiento crítico para fortalecer la formación de la ética en los estudiantes de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia. *Verba Luris*, (51). <https://doi.org/10.18041/0121-3474/verbaiuris.51.11497>

CAPÍTULO 3

UN ESTADO EFICIENTE MEDIADO POR UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA AL SERVICIO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO NACIONAL AL 2050

An Efficient State Mediated by a Public Administration Serving the National Strategic Development Plan to 2050

*Renán Saavedra Sandoval
Alejandro Raul Falconi Lazaro
Orlando Tito Llanos Gonzales
Abel Romualdo Rosario*

Resumen: Esta investigación examina la relación entre la eficiencia estatal y la efectividad de la Administración pública plasmada en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. A través de una revisión teórica, se analiza cómo estos elementos se entrelazan para alcanzar los objetivos de desarrollo a largo plazo. La investigación aborda la evolución histórica de los conceptos de eficiencia estatal y administración pública, las características de un Estado eficiente alineado con el Plan 2050, y el papel crucial de la Administración pública en su implementación. Se identifican los principales desafíos para la ejecución del plan, incluyendo la corrupción, las deficiencias en la gobernanza y la complejidad de los conflictos sociales. El estudio concluye que el éxito del desarrollo sostenible de Perú depende fundamentalmente de la capacidad del aparato estatal para implementar, coordinar y adaptar políticas y programas. Se destaca la importancia de un compromiso sostenido con la reforma y modernización del Estado, así como la implementación coherente de las estrategias propuestas. Este enfoque integral reconoce que la eficiencia estatal y la efectividad

de la Administración pública son pilares fundamentales para superar las limitaciones históricas de ciclos cortoplacistas y discontinuidad en las políticas públicas peruanas.

Palabras clave: eficiencia estatal, Administración pública, planificación estratégica, desarrollo sostenible, gobernanza.

Abstract: This research examines the interrelationship between state efficiency and the effectiveness of Public Administration in the context of the National Strategic Development Plan to 2050. Through a theoretical and conceptual review, it analyzes how these elements intertwine to achieve the country's long-term development objectives. The research addresses the historical evolution of state efficiency and public administration concepts, the characteristics of an efficient state aligned with the 2050 Plan, and the crucial role of Public Administration in its implementation. The main challenges for the plan's execution are identified, including corruption, governance deficiencies, and the complexity of social conflicts. The study concludes that the success of Peru's sustainable development fundamentally depends on the state apparatus's capacity to implement, coordinate, and adapt policies and programs. It emphasizes the importance of a sustained commitment to state reform and modernization, as well as the coherent implementation of proposed strategies. This comprehensive approach recognizes that state efficiency and Public Administration effectiveness are fundamental pillars for overcoming the historical limitations of short-term cycles and discontinuity in Peruvian public policies.

Keywords: State efficiency, Public Administration, Strategic Planning, Sustainable Development, Governance.

Introducción

En el umbral de una nueva era de planificación y desarrollo nacional, el Perú se enfrenta al desafío necesario de alinear su aparato estatal y su Administración pública con los objetivos ambiciosos delineados en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050 (PEDN). Este documento, que esboza la trayectoria hacia un futuro próspero y sostenible para la nación, demanda no solo una visión nítida y metas bien definidas, sino también un Estado eficiente y una Administración pública capaz de ejecutar y materializar estas aspiraciones colectivas.

La búsqueda de la eficiencia estatal, si bien no constituye un concepto novedoso, adquiere una relevancia sin precedentes en el contexto de una planificación a largo plazo que pretende transformar la realidad socioeconómica del país (Arora & Talwar, 2023). El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050 representa un compromiso intergeneracional, un esfuerzo por trascender los ciclos cortoplacistas que han caracterizado históricamente la gestión pública peruana, y una apuesta por un desarrollo sostenido y equitativo.

En este escenario, la eficiencia del Estado y el papel de la Administración pública se erigen como pilares fundamentales para la consecución exitosa del Plan. Un Estado eficiente no se limita a la mera optimización de recursos, sino que se caracteriza por su capacidad de responder a las necesidades cambiantes de la sociedad, adaptarse a los desafíos emergentes y mantener un enfoque constante en los objetivos de largo plazo (Giorgos, 2021). Por su parte, una Administración pública al servicio de este plan debe ser ágil, innovadora y estar profundamente comprometida con la visión de desarrollo nacional (Oliveira, 2021).

Esta investigación se propone examinar la interrelación entre un Estado eficiente y una Administración pública efectiva, ambos orientados hacia la consecución de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. A través de una revisión teórica y conceptual exhaustiva, se busca comprender cómo estos elementos se entrelazan y qué transformaciones son imperativas para que el aparato estatal se convierta en un verdadero catalizador del desarrollo nacional a largo plazo.

Esta revisión abordará la evolución histórica de los conceptos de eficiencia estatal y administración pública, analizará las características que definen a un Estado eficiente en el contexto de la planificación estratégica, y examinará el papel crucial que desempeña la Administración pública en la implementación de políticas y programas alineados con los objetivos nacionales. Asimismo, se explorarán los desafíos contemporáneos que enfrenta Perú en su trayectoria

hacia la eficiencia estatal y se discutirán estrategias potenciales para superar estos obstáculos.

El objetivo primordial de este análisis es contribuir al debate académico y político sobre cómo fortalecer las capacidades del Estado y la Administración pública para que estén a la altura de lo planteado por el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. Se espera que las reflexiones y conclusiones presentadas aquí sirvan como fundamento para futuras investigaciones y, más importante aún, para la formulación de políticas y reformas concretas que permitan a Perú avanzar decididamente hacia sus metas de desarrollo a largo plazo.

En un mundo caracterizado por la incertidumbre y el cambio acelerado, la capacidad de un país para mantener un rumbo claro y constante hacia sus objetivos de desarrollo se torna más crucial que nunca (Sinha *et al.*, 2020). En ese sentido, esta revisión aspira a ser un aporte significativo en la construcción de ese camino, iluminando las vías hacia un Estado más eficiente y una Administración pública más efectiva, ambos plenamente comprometidos con el futuro del país.

Marco conceptual

Para abordar la relación entre un Estado eficiente y una Administración pública al servicio del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050, es fundamental establecer un marco conceptual sólido que defina y contextualice los términos clave de este análisis. Un Estado eficiente, en el marco del Plan 2050, puede definirse como aquel aparato gubernamental capaz de alcanzar los objetivos nacionales de largo plazo utilizando de manera óptima los recursos disponibles. Esta eficiencia no se limita a la mera optimización de procesos, sino que implica la capacidad de adaptación, innovación y respuesta efectiva a las necesidades cambiantes de la sociedad peruana. Autores como Fukuyama (2013) han argumentado que la eficiencia estatal se mide por la capacidad del Estado para formular e implementar políticas y hacer cumplir leyes de manera transpa-

rente y con poca burocracia (Gökce, 2023). En el contexto del Plan 2050, esta eficiencia se traduce en la habilidad para mantener un enfoque consistente en los objetivos de largo plazo, mientras se navega por los desafíos coyunturales.

La Administración pública, en este contexto, se concibe como el conjunto de organismos, instituciones y procesos a través de los cuales el Estado implementa las políticas y programas necesarios para alcanzar los objetivos del Plan 2050 (Ziboreva, 2021). Siguiendo a Osborne & Gaebler (1992), una Administración pública moderna y efectiva debe ser catalizadora, orientada a la comunidad, competitiva, dirigida por misiones, orientada a resultados y centrada en el ciudadano (Baimenov, 2020). En el marco del Plan 2050, la Administración pública peruana debe caracterizarse por su capacidad para alinear sus acciones con los objetivos de largo plazo del país, implementar políticas y programas de manera eficaz y transparente, adaptarse a nuevos desafíos sin perder de vista las metas estratégicas, y fomentar la innovación y el uso de tecnologías para mejorar la prestación de servicios.

La interrelación entre estos conceptos es fundamental para comprender cómo se puede lograr un desarrollo nacional sostenido. Un Estado eficiente proporciona el marco y las condiciones necesarias para que la Administración pública pueda operar de manera efectiva (Jha, 2022). A su vez, una Administración pública bien gestionada es esencial para implementar las políticas y programas que conducirán al logro de los objetivos establecidos en el Plan 2050. La planificación estratégica, representada por el Plan 2050, actúa como la brújula que guía tanto la eficiencia estatal como las acciones de la Administración pública. Autores como Mintzberg (1994) han señalado la importancia de la planificación estratégica para proporcionar dirección, focalizar esfuerzos, definir la organización y proporcionar consistencia (George *et al.*, 2019).

En el contexto peruano, esta relación tripartita implica un Estado que no solo responde a las necesidades inmediatas, sino que mantiene una visión de largo plazo alineada con el Plan 2050, una Administración pública que tradu-

ce los objetivos estratégicos en acciones concretas y medibles, y un proceso de planificación estratégica que se retroalimenta constantemente con los resultados y aprendizajes obtenidos en la implementación. Este marco conceptual permite entender que la eficiencia estatal y una Administración pública efectiva no son fines en sí mismos, sino medios para alcanzar los objetivos de desarrollo nacional plasmados en el Plan 2050. La sinergia entre estos elementos es crucial para superar los desafíos históricos de discontinuidad política y administrativa que han obstaculizado el desarrollo sostenido de Perú.

Al avanzar en el análisis, este marco conceptual servirá como base para examinar cómo estos principios se manifiestan en la práctica, qué obstáculos enfrentan y qué estrategias pueden emplearse para fortalecer la capacidad del Estado peruano para cumplir con sus ambiciosos objetivos de desarrollo a largo plazo. La comprensión profunda de estos conceptos y sus interrelaciones es esencial para diseñar e implementar las reformas necesarias que permitan a Perú avanzar decididamente hacia la visión de futuro delineada en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050.

Evolución histórica

A lo largo de la historia, las teorías y modelos de eficiencia estatal y administración pública han evolucionado significativamente, reflejando los cambios en las sociedades, las tecnologías y las expectativas ciudadanas. Estas teorías buscan optimizar el funcionamiento del Estado y mejorar la prestación de servicios públicos, adaptándose a los desafíos contemporáneos de la gestión gubernamental (Zacka, 2022).

La burocracia weberiana, desarrollada por el sociólogo alemán Max Weber a principios del siglo XX, sentó las bases para la organización moderna del Estado. Esta teoría propone una estructura jerárquica clara, división del trabajo, reglas y procedimientos estandarizados, meritocracia en la selección y promoción de funcionarios, y una clara separación entre la administración y la políti-

ca (Faedlulloh *et al.*, 2023). Weber buscaba crear una Administración pública eficiente, imparcial y predecible, capaz de funcionar independientemente de los cambios políticos. Aunque criticada por su potencial rigidez, la burocracia weberiana sigue siendo influyente en muchas estructuras gubernamentales actuales, proporcionando estabilidad y continuidad en la Administración pública (Presuel & Sierra, 2023).

En la década de 1980 surgió la Nueva Gestión Pública (NGP) como un cambio paradigmático en la administración estatal. Inspirada en prácticas del sector privado, la NGP se enfoca en los resultados y el desempeño, promueve la descentralización y la delegación de autoridad, e introduce mecanismos de mercado en el sector público (Idahsari & Raharja, 2020). Este modelo enfatiza la satisfacción del ciudadano como cliente, la gestión por contratos y la competencia interna, así como la reducción del tamaño del Estado y las privatizaciones. La NGP ha sido ampliamente adoptada en países como Nueva Zelanda y Estados Unidos, además de Reino Unido, influyendo en reformas administrativas globales. Sin embargo, ha sido criticada por su posible impacto en la equidad y la responsabilidad pública, así como por la posible erosión de los valores del servicio público (Rana *et al.*, 2021).

Como respuesta a la creciente complejidad de los problemas públicos, en la década de 1990 emergió el modelo de gobernanza. Este enfoque reconoce que el gobierno no puede resolver todos los problemas sociales por sí solo y promueve la colaboración entre actores estatales y no estatales (Park *et al.*, 2020). La gobernanza se caracteriza por la formación de redes de políticas públicas, la participación ciudadana en la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas. Además, enfatiza la creación de valor público y la gestión adaptativa. Este modelo se ha aplicado con éxito en áreas como la gestión ambiental, el desarrollo urbano y la política social, y permite abordar problemas complejos que requieren la coordinación de múltiples actores y sectores (Cortés-Cediel *et al.*, 2019).

El avance de las tecnologías de la información y comunicación ha dado lugar al concepto de gobierno digital o *e-government*. Este modelo se caracteriza por el uso intensivo de tecnologías digitales en la Administración pública, la provisión de servicios en línea, la implementación de ventanillas únicas digitales y la promoción de datos abiertos para fomentar la transparencia gubernamental (Hochstetter *et al.*, 2023). El gobierno digital busca mejorar la eficiencia, accesibilidad y transparencia de los servicios públicos, al tiempo que fomenta la participación ciudadana digital. Países como Estonia y Singapur se han convertido en referentes mundiales en esta área, demostrando cómo la digitalización puede transformar la relación entre el gobierno y los ciudadanos (Manita *et al.*, 2023).

La teoría del valor público, desarrollada por Mark Moore en los años 90, se centra en la creación de valor para los ciudadanos a través de la gestión estratégica de recursos públicos (Mazzucato & Ryan-Collins, 2019). Esta teoría enfatiza la importancia de definir claramente la misión y los objetivos públicos, alinear las capacidades operativas con la misión y gestionar eficazmente el entorno autorizante (*stakeholders*). Además, promueve la medición del impacto más allá de los simples *outputs*, la innovación y experimentación en políticas públicas, y el liderazgo adaptativo en el sector público. La teoría del valor público ha influido en la forma en que los gobiernos definen y miden el éxito de sus intervenciones, promoviendo un enfoque más holístico del desempeño público (Panagiotopoulos *et al.*, 2019).

La teoría de la elección pública, desarrollada por economistas como James Buchanan y Gordon Tullock, aplica principios económicos al análisis de la toma de decisiones gubernamentales (Yoon, 2023). Esta teoría postula que los actores políticos y burocráticos actúan en su propio interés, y que las decisiones públicas son resultado de negociaciones e intercambios. Reconoce la existencia de fallas del gobierno análogas a las fallas del mercado y enfatiza la importancia de las reglas e instituciones en la toma de decisiones colectivas. La teoría de la elección pública ha influido en reformas orientadas a limitar el poder del

gobierno y promover la competencia en la prestación de servicios públicos, aunque también ha sido criticada por su visión potencialmente reduccionista de la motivación en el sector público (Boettke & Piano, 2019).

Como una alternativa a la NGP, Janet y Robert Denhardt, en la década del 2000 propusieron el modelo del nuevo servicio público. Este enfoque enfatiza el servir a ciudadanos, no a clientes; la búsqueda del interés público; la valoración de la ciudadanía por encima del emprendimiento; el pensamiento estratégico y la acción democrática; el reconocimiento de la complejidad de la rendición de cuentas; y la valoración de las personas, no solo de la productividad (Soselisa & Puturuhi, 2021). El nuevo servicio público busca reafirmar los valores democráticos y el espíritu de servicio en la administración estatal, contrarrestando algunas de las críticas dirigidas a la NGP.

En la práctica, muchos gobiernos adoptan elementos de diferentes modelos según sus contextos y necesidades específicas. La Administración pública moderna se enfrenta al desafío de encontrar un equilibrio entre eficiencia, equidad, responsabilidad democrática e innovación en un entorno global cada vez más complejo y dinámico (Kondratenko *et al.*, 2020). Asimismo, la digitalización, la globalización y los crecientes desafíos transnacionales como el cambio climático y las pandemias están impulsando nuevas formas de pensar sobre la eficiencia estatal y la Administración pública.

El futuro de la Administración pública probablemente verá una mayor integración de estos diversos modelos y teorías, con un énfasis creciente en la adaptabilidad, la resiliencia y la colaboración intersectorial. La inteligencia artificial, el *big data* y otras tecnologías emergentes ofrecen nuevas oportunidades para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en el sector público, pero también plantean desafíos éticos y de gobernanza que deberán ser abordados.

En conclusión, los cambios paradigmáticos en la concepción de la eficiencia estatal han llevado a una visión más compleja y multidimensional de lo que significa un gobierno eficiente. Los planes nacionales han evolucionado

para reflejar estos cambios, pasando de documentos rígidos y centralizados a instrumentos más flexibles, participativos y orientados a resultados. La alineación entre la eficiencia estatal y los planes nacionales se manifiesta en la integración de objetivos de sostenibilidad, innovación, digitalización y resiliencia, junto con mecanismos más sofisticados de medición de impacto y participación ciudadana.

Características de un Estado eficiente al servicio del Plan 2050

El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050 de Perú constituye un marco integral diseñado para guiar el desarrollo sostenible del país a largo plazo. Este plan establece una serie de indicadores clave para medir la eficiencia estatal, alineados con los objetivos nacionales. Estos indicadores no solo permiten evaluar el progreso y la eficacia de las políticas públicas, sino que también aseguran que las acciones gubernamentales respondan a las necesidades de la población y contribuyan al desarrollo sostenible.

Un objetivo nacional fundamental es la gestión sostenible del territorio, abordado a través del Objetivo Nacional N.º 2. El indicador utilizado para medir este objetivo es el porcentaje de jurisdicciones departamentales gestionadas en base a instrumentos de ordenamiento territorial. La relevancia de este indicador radica en su capacidad para evaluar la efectividad de las políticas de ordenamiento territorial en la promoción de un desarrollo equilibrado y sostenible tanto a nivel local como nacional.

En el contexto de la creciente digitalización y la importancia de la seguridad cibernética, el plan estratégico incluye el Índice Global de Ciberseguridad como indicador dentro de la Acción Estratégica 2.8.3. Este índice evalúa las medidas de ciberseguridad en términos de acciones legales, técnicas, organizativas, de desarrollo de capacidades y cooperativas. Su inclusión se justifica por la necesidad de proporcionar una evaluación comprensiva de la seguridad

digital del país, esencial para proteger las infraestructuras críticas y garantizar un entorno digital seguro para los ciudadanos.

El desarrollo de las capacidades humanas, fundamental para el progreso nacional, se aborda en el Objetivo Específico 1.1, que busca garantizar una formación educativa de calidad e inclusiva. Los indicadores relacionados con el acceso y la calidad de la educación aseguran que las personas puedan desarrollar plenamente sus capacidades, contribuyendo así al bienestar, la competitividad y la sostenibilidad del país. La justificación de estos indicadores se basa en la premisa de que una educación inclusiva y de calidad es esencial para fomentar el desarrollo individual, social y productivo.

Para asegurar la efectividad y calidad de las intervenciones públicas, el plan estratégico incluye el Objetivo Específico 4.5. Los indicadores asociados a este objetivo evalúan la efectividad de las intervenciones públicas, considerando la heterogeneidad territorial, social, económica y cultural del país. Su justificación reside en la importancia de asegurar que las políticas públicas respondan adecuadamente a las diversas necesidades de la población, promoviendo la integridad y combatiendo la corrupción.

La eficiencia estatal en el marco del Plan 2050 depende de múltiples factores interrelacionados. La gobernanza y transparencia son fundamentales, pues implican un gobierno responsable, transparente y participativo; además, la transparencia en las operaciones gubernamentales permite la supervisión ciudadana, reduciendo la corrupción y aumentando la confianza pública. Paralelamente, la participación ciudadana en la toma de decisiones asegura que las políticas reflejen las necesidades y prioridades de la población (Wang & Guan, 2022).

La capacitación y desarrollo del capital humano es otro factor crítico. Un estado eficiente requiere una fuerza laboral capacitada y bien educada que pueda implementar políticas y programas de manera efectiva (Anastasiya, 2023). En ese sentido, el Plan 2050 enfatiza la necesidad de invertir en educación y

formación continua para mejorar las competencias y habilidades del personal gubernamental, incluyendo la capacitación en tecnologías modernas y prácticas de gestión avanzada.

Cabe resaltar que el uso de tecnología e innovación es esencial para mejorar la eficiencia en la Administración pública. La implementación de sistemas de gestión de la información, plataformas de gobierno electrónico y herramientas de análisis de datos puede agilizar los procesos administrativos y mejorar la toma de decisiones (Kassen, 2022). Asimismo, la innovación permite desarrollar soluciones creativas y eficaces para problemas complejos, optimizando los recursos disponibles.

Una planificación y evaluación adecuadas son fundamentales para asegurar que las acciones gubernamentales sean coherentes con los objetivos nacionales. La planificación estratégica permite definir claramente las metas y diseñar las políticas necesarias para alcanzarlas, mientras que la evaluación continua de las políticas y programas facilita la identificación de áreas de mejora y el ajuste de estrategias según sea necesario (Dlamini, 2019).

La coordinación interinstitucional es crucial para evitar duplicidades y garantizar que los diferentes organismos gubernamentales trabajen de manera armoniosa. En ese sentido, el Plan 2050 destaca la importancia de la colaboración entre diferentes niveles de gobierno y sectores, asegurando un uso óptimo de los recursos y una implementación coherente de las políticas públicas.

De esta manera, los indicadores de eficiencia estatal alineados con los objetivos nacionales establecidos en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050 de Perú son fundamentales para evaluar y guiar el progreso del país hacia un desarrollo sostenible y equitativo. La implementación efectiva de estos indicadores, junto con la atención a los factores clave de eficiencia estatal, posiciona a Perú para alcanzar sus metas de desarrollo a largo plazo, mejorando la calidad de vida de su población y asegurando un futuro próspero y sostenible.

El papel de la Administración pública en la implementación del Plan 2050

La planificación estratégica en la Administración pública, es un proceso fundamental que guía la toma de decisiones y la asignación de recursos para alcanzar objetivos a largo plazo. Las funciones clave de la Administración pública en este ámbito son diversas y complejas, pues abarcan desde la formulación de políticas hasta la evaluación de resultados (Shcherbak, 2020).

Una función primordial es la de liderazgo y visión estratégica. Los altos funcionarios deben establecer una dirección clara para la organización, anticipando cambios en el entorno y definiendo metas ambiciosas pero alcanzables. Esta visión debe ser comunicada eficazmente a todos los niveles de la Administración y a la ciudadanía, generando consenso y compromiso (Samimi *et al.*, 2020).

En primera instancia, la gestión de la información y el conocimiento es otra función crítica. La Administración pública debe recopilar, analizar y utilizar datos relevantes para informar el proceso de planificación. Esto implica no solo el uso de estadísticas oficiales, sino también la incorporación de nuevas fuentes de datos, como las redes sociales o los sensores urbanos, para obtener una comprensión más profunda de las necesidades y preferencias de la ciudadanía (Kahila-Tani, 2019).

Por otro lado, la coordinación interinstitucional emerge como una función esencial en un contexto de creciente complejidad de los problemas públicos. La Administración pública debe facilitar la colaboración entre diferentes agencias y niveles de gobierno, superando las barreras burocráticas y fomentando un enfoque holístico en la resolución de problemas. Esto requiere el desarrollo de mecanismos de gobernanza que promuevan la alineación de objetivos y la sinergia de esfuerzos (Saleh *et al.*, 2021).

Por añadidura, la gestión de recursos humanos y financieros es una función que cobra especial relevancia en tiempos de restricciones presupuestarias. La Administración pública debe optimizar el uso de los recursos disponibles, priorizando inversiones estratégicas y buscando eficiencias operativas. Esto implica la adopción de técnicas de presupuestación basadas en resultados, así como la implementación de sistemas de gestión del desempeño (Samoshkina, 2019).

En este sentido, las funciones clave de la Administración pública en la planificación estratégica son multifacéticas y están en constante evolución. Su efectiva ejecución requiere un equilibrio entre la visión a largo plazo y la flexibilidad para adaptarse a un entorno cambiante, así como un compromiso inquebrantable con el interés público y la mejora continua de los servicios gubernamentales. Solo a través de una planificación estratégica sólida y adaptativa, la Administración pública podrá enfrentar los desafíos complejos del siglo XXI y contribuir al desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad.

El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050 de Perú establece un marco integral para promover la eficiencia y la alineación con los objetivos nacionales, garantizando la coordinación y contribución efectiva de las políticas y planes estratégicos en todos los sectores y territorios hacia el desarrollo sostenible del país. Un mecanismo fundamental del PEDN es el enfoque de la cadena de resultados. Este enfoque permite la organización y alineación coherente y secuencial de las políticas y planes estratégicos, asegurando que cada uno contribuya a los objetivos nacionales mediante resultados iniciales, intermedios y finales, culminando en un impacto agregado significativo.

En este proceso, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (Cepplan) desempeña un papel crucial al proporcionar instrumentos y guías metodológicas para la formulación y actualización de los planes estratégicos sectoriales y territoriales. Estos instrumentos garantizan la alineación adecuada de los planes con los objetivos del desarrollo nacional, facilitando la coherencia y efectividad en la implementación de las políticas públicas.

La participación y consulta transversal constituye otro mecanismo esencial destacado en el PEDN. Así pues, se enfatiza la importancia de involucrar a los actores relevantes en todas las etapas del diseño, formulación e implementación de las políticas nacionales. La participación ciudadana y la consulta con actores locales son fundamentales para reconocer mejor las condiciones del territorio y asegurar que las políticas públicas sean efectivas y pertinentes ante las necesidades y contextos locales.

Cabe mencionar también que la transformación digital se considera una herramienta clave para mejorar la eficiencia y crear valor para la ciudadanía. La aplicación de capacidades digitales a procesos, productos y activos de diversas organizaciones contribuye a la gestión de riesgos y al descubrimiento de nuevas oportunidades para incrementar la productividad y competitividad del país. Esta transformación digital es esencial para modernizar la Administración pública y mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

La articulación de políticas y planes constituye otro aspecto crucial del PEDN. Las políticas y planes estratégicos que implementan el PEDN deben ser coherentes y estar alineados con las políticas nacionales, ya sean sectoriales o multisectoriales. Esto incluye planes estratégicos sectoriales multianuales (PESEM), planes estratégicos multisectoriales (PEM) y políticas regionales y locales, asegurando que las intervenciones del Estado estén coordinadas y sean efectivas en todos los niveles de gobierno.

El seguimiento y evaluación continua de los objetivos y acciones del PEDN es fundamental para ajustar las políticas y garantizar el cumplimiento de los objetivos nacionales. Este seguimiento anual, basado en la información disponible y en coordinación con sectores, organismos constitucionales autónomos y Gobiernos regionales, permite realizar los ajustes necesarios y mantener el enfoque en los resultados deseados.

En conclusión, el PEDN establece un marco integral y coherente para promover la eficiencia y alineación con los objetivos nacionales, utilizando

mecanismos como la cadena de resultados, instrumentos y guías metodológicas de Ceplan, participación y consulta transversal, transformación digital, articulación de políticas y planes, y seguimiento y evaluación continua. Estos mecanismos aseguran que las políticas públicas sean efectivas, pertinentes y alineadas con los objetivos a largo plazo del desarrollo nacional, promoviendo un desarrollo sostenible y equilibrado en todo el país.

Desafíos actuales para la implementación del Plan 2050

Entre los obstáculos internos más significativos, la corrupción emerge como un problema endémico que socava la integridad y eficacia de las instituciones públicas. Las prácticas corruptas, que van desde el favoritismo hasta la malversación de fondos públicos, han erosionado la confianza ciudadana y creado patrones de comportamiento profundamente arraigados en la cultura organizacional de muchas entidades estatales. Este fenómeno no solo desvía recursos cruciales de programas de desarrollo, sino que también distorsiona la toma de decisiones, privilegiando intereses particulares sobre el bien común. La persistencia histórica de la corrupción en Perú ha generado un ciclo vicioso de desconfianza y deslegitimación que representa un desafío formidable para cualquier esfuerzo de reforma y modernización del Estado.

Paralelamente, las deficiencias en la gobernanza y gestión pública constituyen otro obstáculo interno de gran magnitud. A pesar de los esfuerzos de reforma emprendidos en las últimas décadas, persisten carencias significativas en áreas críticas como la implementación de mecanismos efectivos de participación ciudadana, la descentralización administrativa y el acceso a la información pública. La falta de espacios genuinos de diálogo y co-creación de políticas públicas limita la capacidad del Estado para responder adecuadamente a las necesidades y demandas de la población. Además, el proceso de descentralización iniciado en 2002 ha enfrentado obstáculos considerables, incluyendo la

falta de capacidades técnicas a nivel subnacional y la distribución inequitativa de recursos, lo que ha limitado la eficacia de la gestión pública descentralizada.

El marco regulatorio inadecuado en sectores clave de la economía y la sociedad peruana ha contribuido significativamente a la crisis de gobernabilidad y a la persistencia de conflictos sociales. Un ejemplo paradigmático se encuentra en el sector de las concesiones mineras, donde la ausencia de una legislación comprehensiva y de mecanismos de fiscalización efectivos ha generado tensiones recurrentes entre las comunidades locales, las empresas extractivas y el Estado. Esta situación no solo ha exacerbado los conflictos socioambientales, sino que también ha creado un clima de incertidumbre jurídica que desincentiva la inversión responsable y sostenible en sectores estratégicos para el desarrollo nacional.

En cuanto a los obstáculos externos, la proliferación y complejización de los conflictos sociales representa un desafío de gran envergadura. El incremento sustancial en la cantidad y complejidad de estos conflictos, particularmente entre 2004 y 2021, ha tenido impactos significativos en términos de pérdidas económicas, erosión de la cohesión social y sobrecarga del aparato estatal. La falta de mecanismos efectivos para la prevención, mediación y resolución de conflictos por parte del Estado ha contribuido a que muchas de estas situaciones se vuelvan crónicas, evidenciando una debilidad sistémica en la capacidad del gobierno para gestionar las tensiones sociales de manera proactiva y constructiva.

Asimismo, los desafíos planteados por la innovación y el desarrollo tecnológico acelerado presentan tanto riesgos como oportunidades para la eficiencia estatal y el desarrollo socioeconómico de Perú. En adición, la brecha de habilidades generada por la rápida evolución tecnológica, junto con la amenaza de la automatización en ciertos sectores laborales, plantea riesgos significativos de aumento en la informalidad y desplazamiento de trabajadores. Sin embargo, la adopción de tecnologías emergentes también ofrece oportunidades conside-

rables para aumentar la productividad, formalizar sectores de la economía y crear nuevos nichos de empleo de alta calificación.

Frente a estos obstáculos, el PEDN propone una serie de estrategias integrales y multidimensionales. En la lucha contra la corrupción, se enfatiza la necesidad de un enfoque holístico que no solo se centre en la sanción de actos ilícitos, sino que también promueva activamente una cultura de integridad y ética en la gestión pública. Esto implica el fortalecimiento de los sistemas de control interno y externo, la implementación de programas de educación ética para funcionarios públicos y la mejora de los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.

La modernización de la Administración pública se plantea entonces como un eje central de la transformación estatal, proponiendo la implementación de tecnologías digitales para agilizar procesos y mejorar la interacción con los ciudadanos, la reingeniería de procesos administrativos para eliminar redundancias y aumentar la eficiencia, y el desarrollo de capacidades en gestión por resultados y planificación estratégica. Estas medidas buscan no solo mejorar la eficiencia operativa del Estado, sino también fortalecer su capacidad para responder de manera ágil y efectiva a las necesidades cambiantes de la sociedad.

Se debe añadir que el fortalecimiento de la gobernanza multinivel se presenta como una estrategia crucial para mejorar la coordinación entre los diferentes niveles de gobierno. Esto incluye la clarificación de roles y responsabilidades entre Gobiernos nacional, regional y local, la implementación de mecanismos de coordinación intergubernamental más efectivos y el fortalecimiento de las capacidades técnicas y de gestión a nivel subnacional. Estas medidas buscan asegurar una implementación más coherente y efectiva de las políticas públicas en todo el territorio nacional.

Para abordar la problemática de los conflictos sociales, el PEDN propone un enfoque preventivo y de diálogo que incluye la creación de sistemas de alerta temprana para identificar potenciales conflictos, el fortalecimiento de las

capacidades de mediación y negociación del Estado, y la promoción de espacios de diálogo multiactor para abordar las causas estructurales de los conflictos. Este enfoque busca no solo resolver los conflictos existentes, sino también prevenir la escalada de nuevas tensiones sociales.

Finalmente, para adaptarse a la transformación tecnológica, se plantea una estrategia integral que comprende la inversión en educación y formación continua para cerrar la brecha de habilidades, el fomento de la innovación y el emprendimiento tecnológico, y el desarrollo de marcos regulatorios flexibles que promuevan la adopción tecnológica responsable. Estas medidas buscan posicionar a Perú como un actor competitivo en la economía global del conocimiento, mientras se mitigan los riesgos asociados a la disrupción tecnológica.

Conclusiones

El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2050 de Perú establece una visión integral del desarrollo, que reconoce la estrecha interrelación entre la eficiencia estatal y la efectividad de la Administración pública. Esta interconexión se presenta como un pilar fundamental para alcanzar los objetivos de desarrollo a largo plazo del país, superando los desafíos históricos de ciclos cortoplacistas y discontinuidad en las políticas públicas.

En el marco del PEDN, la eficiencia estatal se concibe como la capacidad del aparato gubernamental para optimizar recursos, implementar políticas coherentes y adaptarse a los cambios del entorno. Esta eficiencia se manifiesta a través de una gobernanza transparente y participativa, una notable capacidad de adaptación e innovación, una clara orientación a resultados y una coordinación efectiva entre los distintos niveles de gobierno y sectores.

Por su parte, la efectividad de la Administración pública se entiende como la habilidad para ejecutar políticas y programas de manera que se logren los objetivos planteados, proyectándose no solo como un cuerpo profesional y técnicamente competente, sino también como un sistema integrado y digitalizado,

promotor de la participación ciudadana y agente de cambio hacia un modelo de desarrollo sostenible e inclusivo.

La interrelación entre estos dos aspectos se materializa de diversas formas en el PEDN. En primer lugar, se establece una sinergia operativa donde la eficiencia estatal proporciona el marco y los recursos necesarios para que la Administración pública pueda operar efectivamente, mientras que una Administración pública efectiva es esencial para implementar las políticas que conducen a la eficiencia estatal. Esta dinámica se refuerza mediante la adopción de un enfoque de cadena de resultados que vincula la planificación estratégica, propia de la eficiencia estatal, con la implementación operativa, característica de la efectividad administrativa.

La transformación digital emerge entonces como un elemento central en esta interrelación, presentándose como una herramienta que mejora tanto la eficiencia del Estado como la efectividad de la Administración. Esta digitalización facilita la optimización de procesos, aumenta la transparencia y fomenta la participación ciudadana, contribuyendo así a ambos aspectos de la gestión pública. Paralelamente, el PEDN propone la implementación de sistemas robustos de seguimiento y evaluación que permiten medir y mejorar tanto la eficiencia del Estado como la efectividad de la Administración pública, creando un ciclo de retroalimentación y mejora continua.

El plan reconoce que existen desafíos comunes que afectan tanto a la eficiencia estatal como a la efectividad administrativa, como la persistencia de la corrupción, las deficiencias en la gobernanza y la complejidad de los conflictos sociales. Para abordar estos obstáculos, se proponen estrategias integrales que incluyen el fortalecimiento de los sistemas de integridad, la mejora de los mecanismos de participación ciudadana y el desarrollo de capacidades para la prevención y gestión de conflictos. Estas estrategias buscan crear un entorno propicio tanto para la eficiencia del Estado como para la efectividad de su administración.

El desarrollo de capacidades institucionales y humanas se presenta como otro punto de convergencia; a su vez, el fortalecimiento de instituciones clave como el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (Ceplan) y el desarrollo de competencias en los funcionarios públicos contribuyen simultáneamente a la eficiencia estatal y a la efectividad administrativa. Esta inversión en capital humano e institucional se concibe como un catalizador para la transformación del Estado y su capacidad para implementar políticas de desarrollo a largo plazo.

La visión a largo plazo que propone el PEDN es quizás el elemento más significativo en la interrelación entre eficiencia estatal y efectividad administrativa. El plan establece que ambos aspectos son esenciales para superar los ciclos cortoplacistas y la discontinuidad en las políticas que han caracterizado la gestión pública peruana en el pasado. Por lo tanto, se busca crear un Estado capaz de mantener una dirección estratégica coherente a lo largo del tiempo, respaldado por una Administración pública que pueda implementar y adaptar políticas de manera efectiva, independientemente de los cambios políticos coyunturales.

En última instancia, el PEDN al 2050 de Perú concibe la eficiencia estatal y la efectividad de la Administración pública como dos caras de la misma moneda, fundamentales para el desarrollo nacional. La visión es que un Estado eficiente proporciona el marco y los recursos para una Administración pública efectiva, mientras que una Administración pública efectiva es crucial para implementar las políticas y programas que conducen a la eficiencia estatal. Esta interrelación sinérgica se presenta como la base para lograr un desarrollo sostenible, inclusivo y a largo plazo para Perú, capaz de transformar al país y conducirlo hacia un futuro más próspero y equitativo.

En suma, el éxito de esta visión dependerá de un compromiso sostenido con la reforma y modernización del Estado, una implementación coherente de las estrategias propuestas y una capacidad continua de adaptación frente a los

desafíos emergentes. Si se logra, esta concepción integrada de un Estado eficiente y una Administración pública efectiva tiene el potencial de catalizar un cambio profundo en la trayectoria de desarrollo de Perú, superando las limitaciones históricas y posicionando al país en una senda de progreso sostenible y equitativo.

Referencias bibliográficas

Anastasiya, I. (2023). State Regulation of Innovative Development of Human Capital. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(11). <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i11.2289>.

Arora, N., & Talwar, S. (2023). A network data envelopment analysis based paradigm to benchmark fiscal performance – an analysis of fiscal outlay efficiency among Indian states. *Benchmarking: An International Journal* (en prensa). <https://doi.org/10.1108/bij-04-2022-0214>.

Baimenov, A. (2020). About some of the factors for public administration effectiveness. *Public Administration*, 22, 26-32. <https://doi.org/10.22394/2070-8378-2020-22-1-26-32>.

Boettke, P., & Piano, E. (2019). Public Choice and Libertarianism. En Roger Congleton (ed.), *The Oxford Handbook of Public Choice* (vol. 1). Oxford Academic. <https://doi.org/10.1093/OXFORDHB/9780190469733.013.42>.

Cortés-Cediel, M., Cantador, I., & Bolívar, M. (2019). Analyzing Citizen Participation and Engagement in European Smart Cities. *Social Science Computer Review*, 39, 592-626. <https://doi.org/10.1177/0894439319877478>.

Dlamini, N., Mazenda, A., Masiya, T., & Nhede, N. (2019). Challenges to strategic planning in public institutions. *International Journal of Public Leadership*, 16(1), 109-124. <https://doi.org/10.1108/ijpl-10-2019-0062>.

Faedlulloh, D., Yulianto, Y., Meutia, I., & Yulianti, D. (2023). Criticism on weberian bureaucracy: radical subject perspective. *Sosiohumaniora*, 25(2). <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v25i2.28970>.

George, B., Walker, R., & Monster, J. (2019). Does Strategic Planning Improve Organizational Performance? A Meta-Analysis. *Public Administration Review*, 79(6), 810-819. <https://doi.org/10.1111/puar.13104>.

Giorgos, M. (2021). The Issue of Efficiency and the Role of State in New Institutional Economics: A Critical Perspective. *New Political Economy*, 26(1). 10.1080/13563467.2020.1721450

Gökce, G. (2023). The Importance of State Capacity in the Fight Against Corruption. *Proceedings of The International Conference on Management, Economics, and Humanities*, 1(1). <https://doi.org/10.33422/icmeh.v1i1.15>.

Hochstetter, J., Vásquez, F., Diéguez, M., Bustamante, A., & Arango-López, J. (2023). Transparency and E-Government in Electronic Public Procurement as Sustainable Development. *Sustainability*, 15(5). <https://doi.org/10.3390/su15054672>.

Indahsari, C., & Raharja, S. (2020). New Public Management (NPM) as an Effort in Governance. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(2). <https://doi.org/10.24198/jmpp.v3i2.25342>.

Jha, H. (2022). Interrogating the resurgence of administrative state: ideas and state capacity. *International Journal of Public Sector Management*, 35(4). <https://doi.org/10.1108/ijpsm-07-2021-0172>.

Kahila-Tani, M., Kyttä, M., & Geertman, S. (2019). Does mapping improve public participation? Exploring the pros and cons of using public participation GIS in urban planning practices. *Landscape and Urban Planning*, 186, 45-55. <https://doi.org/10.1016/J.LANDURBPLAN.2019.02.019>.

Kassen, M. (2022). Blockchain and e-government innovation: Automation of public information processes. *Information Systems*, 103, 101862. <https://doi.org/10.1016/J.IS.2021.101862>.

Kondratenko, V., Okopnyk, O., Ziganto, L., & Kwiliński, A. (2020). Innovation Development of Public Administration: Management and Legislation Features. *Marketing and Management of Innovations*, 1, 87-94. <https://doi.org/10.21272/mmi.2020.1-06>.

Manita, S., Hansen, H., Mensah, B., & Mensah, I. (2023). Digital Technologies and Transformation of Governance Processes: A Study of Syddanmark Regional Council in Denmark. *Journal of Public Policy and Governance*, 7(3). <https://doi.org/10.53819/81018102t5224>.

- Mazzucato, M., & Ryan-Collins, J. (2019). Putting value creation back into “public value”: from market-fixing to market-shaping. *Journal of Economic Policy Reform*, 25, 345-360. <https://doi.org/10.1080/17487870.2022.2053537>.
- Oliveira, J. (2021). *Public Administration and Development*. Oxford Research Encyclopedia of Politics. <https://doi.org/10.1093/ACREFORE/9780190228637.013.1374>
- Panagiotopoulos, P., Klievink, B., & Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. *Government Information Quarterly*, 36(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101421>.
- Park, C., Longo, J., & Johnston, E. (2020). Exploring Non-State Stakeholder and Community-Led Open Governance: Beyond the Three Pillars of Open Government. *Public Performance & Management Review*, 43, 587-612. <https://doi.org/10.1080/15309576.2019.1677253>.
- Presuel, R., & Sierra, J. (2023). The Adoption of Artificial Intelligence in Bureaucratic Decision-making: A Weberian Perspective. *Digital Government: Research and Practice*, 5(1), 1-20. <https://doi.org/10.1145/3609861>.
- Rana, T., Ahmed, Z., Narayan, A., & Zheng, M. (2021). An institutional theory perspective on public sector reform and service performance reporting by New Zealand universities. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 18(3). <https://doi.org/10.1108/jaoc-08-2020-0112>.
- Saleh, C., Hendrik, E., Zauhar, S., & Nuh, M. (2021). Collaborative governance in public administration perspective. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 56(6). <https://doi.org/10.35741/issn.0258-2724.56.6.58>.
- Samimi, M., Cortes, A., Anderson, M., & Herrmann, P. (2020). What is strategic leadership? Developing a framework for future research. *The Leadership Quarterly*, 33(3). <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2019.101353>.
- Samoshkina, O. (2019). Program targeted management of budgetary resources in the mechanism of public development. *University Economic Bulletin*, 43, 184-196. <https://doi.org/10.31470/2306-546x-2019-43-184-196>.
- Shcherbak, N. (2020). Strategic Planning in the Public Administration System. *Public Administration and Local Government*, 46(3), 52-60. <https://doi.org/10.33287/102045>.

Sinha, A., Sengupta, T., & Alvarado, R. (2020). Interplay between technological innovation and environmental quality: Formulating the SDG policies for next 11 economies. *Journal of Cleaner Production*, 242. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118549>.

Soselisa, H., & Puturu, D. (2021). Penerapan Prinsip New Publik Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *Public Policy (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 2(2). <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i2.p315-330>.

Wang, Q., & Guan, Z. (2022). Can Sunlight Disperse Mistrust? A Meta-Analysis of the Effect of Transparency on Citizens' Trust in Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 33(3), 453-467. <https://doi.org/10.1093/jopart/muac040>.

Zacka, B. (2022). Political Theory Rediscovered Public Administration. *Annual Review of Political Science*, 25, 21-42. <https://doi.org/10.1146/annurev-polisci-051120-125131>.

Ziboreva, O. (2021). Concepts and signs of public administration. *Uzhhorod National University Herald. Series: Law*, 64. <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2021.64.40>.

CAPÍTULO 4

FINANCIACIÓN DE LOS EMPRENDIMIENTOS SOCIOPRODUCTIVOS: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA

Financing socio-productive ventures: a systematic review

Lener Puga de la Cruz

Dominga Micaela Cano Ccoa

Roger Venero Gibaja

Gregorio Esteban Huaroc Adriano

Resumen: El mundo actual es parte de una dinámica en la que los emprendimientos representan potenciales oportunidades para mantener la competencia de los mercados y, con ello, la calidad de los servicios; sin embargo, su creación y puesta en acción no es una tarea sencilla, especialmente si se carece del financiamiento adecuado. El presente estudio tiene como objetivo conocer de qué manera se lleva a cabo el financiamiento en los emprendimientos socioproductivos. Para ello, se realizó una revisión sistemática en las bases de datos de Scopus, Emerald y Web of Science; asimismo, se aplicó la ecuación de búsqueda (financing) AND (entrepreneurship). Se han incluido publicaciones realizadas entre 2019 y 2024, de acceso abierto, que sean artículos de investigación que muestren el comportamiento de los emprendimientos ante el financiamiento. La población estuvo conformada por adultos mayores a 18 años, y se seleccionaron 13 publicaciones, en su mayoría de Nigeria y China. Se concluyó que existen diversas opciones de financiación llevadas a cabo por medio de garantías, cajas de créditos, fondos comunitarios y bancos, los cuales resultan esenciales en la fase inicial de los emprendimientos, aunque en la mayoría de los casos implican trámites y altos costos de intereses, generalmente en contextos adversos

donde factores como la competencia, la capacidad de gestión y las características del mercado suelen presentar grandes retos.

Palabras claves: financiación, emprendimiento, empresa, socioproductivo, inversión inicial.

Abstract: Today's world is part of a dynamic in which ventures represent potential opportunities to maintain market competition and, with it, the quality of services; however, their creation and implementation are not a simple task, especially if there is a lack of adequate financing. The purpose of this study is to find out how financing is carried out in socio-productive enterprises. For this purpose, a systematic review was carried out in the Scopus, Emerald, and Web of Science databases; likewise, the search equation (financing) AND (entrepreneurship) was applied. We included publications conducted between 2019 and 2024, open access, that are research articles showing the behavior of entrepreneurship in the face of financing. The population consisted of adults aged 18 years and older, and 13 publications were selected, mostly from Nigeria and China. It was concluded that there are several financing options through guarantees, credit unions, community funds, and banks, which are essential in the initial phase of the ventures, although in most cases they involve formalities and high-interest costs, generally in adverse contexts where factors such as competition, management capacity, and market characteristics often present major challenges.

Keywords: financing, entrepreneurship, enterprise, socio-productive, initial investment.

Introducción

Las empresas pequeñas poseen un alto valor debido a que ayudan a crear oportunidades laborales y contribuyen con el desarrollo económico de un país (Kakhkharov, 2019), y cuando estas empresas se encuentran acompañadas de financiamiento, sin lugar a dudas ayudan a conservar el equilibrio social frente al mercantilismo (Carolan, 2019). Este mercantilismo hace correr el riesgo de que se generen monopolios que promuevan la esclavitud moderna en las sociedades actuales.

Los emprendimientos suelen atravesar grandes dificultades de financiamiento que resultan mayores sobre todo al inicio del proyecto; sin embargo, hoy en día existen alternativas distintas a los bancos, que pueden resultar de gran ayuda (Pangol *et al.*, 2022). Los sistemas de microfinanzas, por ejemplo, han ganado espacio como formas de financiamiento en grupos de niveles socioeconómicos bajos (Coronel *et al.*, 2023). De igual modo, en la dinámica de capital, los fondos de inversión son una importante forma de financiamiento alterna a los sistemas bancarios (Jolović & Djuricin, 2019). En ese sentido, existen muchos casos de emprendimientos que han logrado financiarse a través de hipotecas a la propiedad de una casa (Jensen *et al.*, 2021).

Algunos rasgos característicos de países como China muestran que el mayor apoyo financiero se logra dar a medianas empresas en sus etapas iniciales (Cong *et al.*, 2020). Por otro lado, la financiación de pequeñas empresas se da en un contexto de muchas normas, debido a la aplicación de criterios de sostenibilidad que se expanden a nivel mundial ante el intento de frenar el cambio climático (Alagpuria, 2021).

Por otro lado, se han detectado dificultades en el financiamiento para ciertos grupos o sectores, tal es el caso de las personas que viven en zonas rurales (Quispe *et al.*, 2023). Así mismo, en algunos países los emprendimientos representados por mujeres generan menos solicitudes y, a su vez, logran menos resultados positivos debido a que tienen que enfrentar mayores obstáculos (Figueroa *et al.*, 2022). En algunos casos, se ha detectado una fuerte exclusión con respecto al acceso a formas de financiamiento, un problema que se encuentra relacionado con la excesiva burocracia (Simba *et al.*, 2023).

Pese a que el emprendimiento representa una actividad importante en el desarrollo social y económico de un país, existe una gran cantidad de factores adversos, como la competencia del mercado, el poco apoyo del Estado, limitaciones en el financiamiento y altas tasas de interés; estos dos últimos factores se encuentran entre los principales problemas detectados en la fase inicial, que

es en la que se requiere un impulso adicional, sin que ello signifique el éxito del negocio.

El presente estudio plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿de qué manera se lleva a cabo la financiación en los emprendimientos socioproductivos?

Metodología

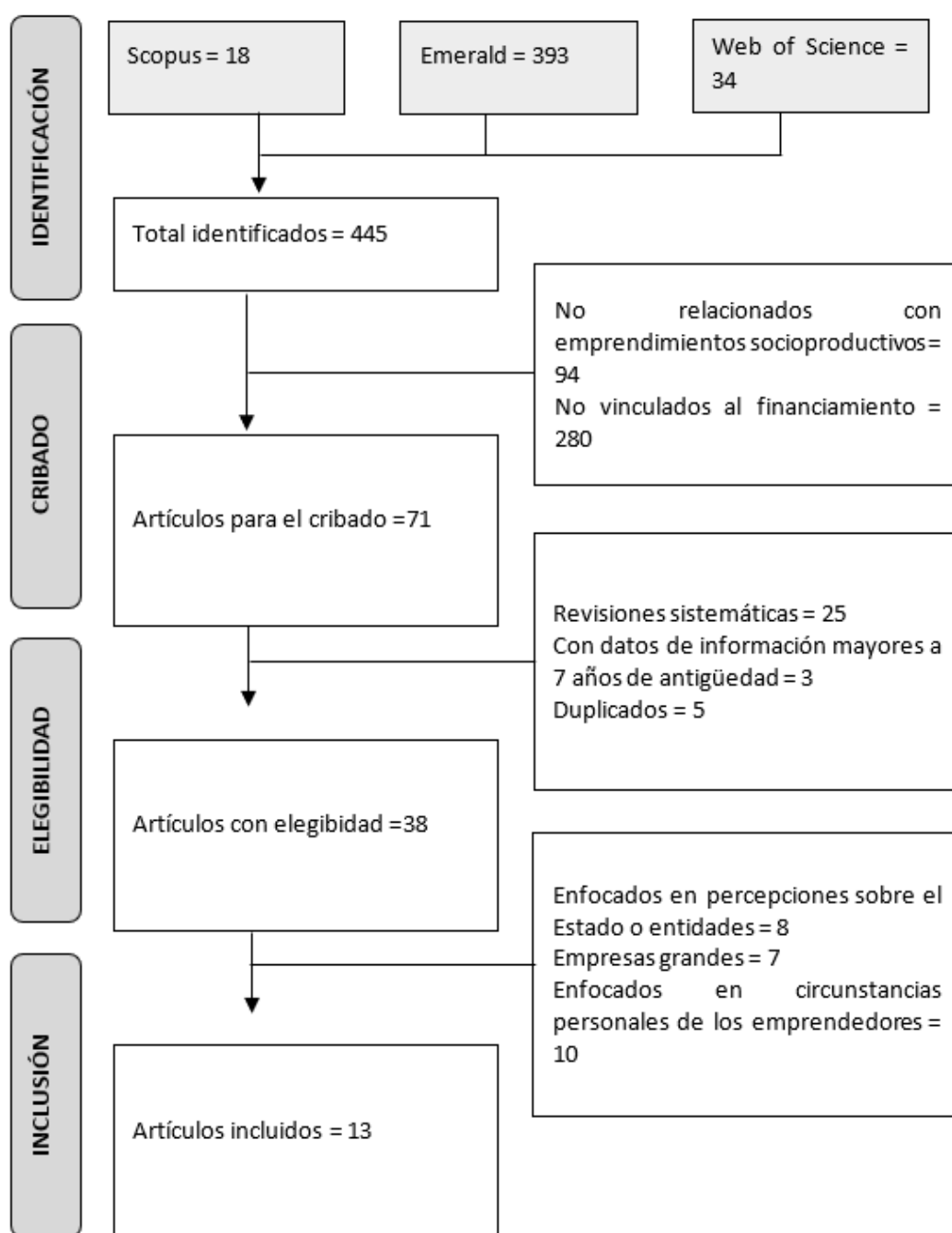
Se ha llevado a cabo una revisión sistemática desarrollada bajo el método Prisma, para lo cual se aplicaron estrictos procesos para garantizar la objetividad durante el proceso de búsqueda, selección y análisis final de la información. Para ello se usaron las bases de datos electrónicas de Scopus, Emerald y Web of Science, aplicando filtros de solo búsqueda de coincidencias en el título; año desde el 2019; tipo de documentos, artículos de investigación; y solo con acceso abierto. Las palabras claves empleadas fueron *financing* y *entrepreneurship*, estableciendo la siguiente ecuación de búsqueda: (financing) AND (entrepreneurship).

Como criterios de inclusión se estableció que se tratara de publicaciones realizadas entre el 2019 y el 2024, con una población de adultos mayores a 18 años, de acceso abierto, artículos de investigación que muestren el comportamiento de los emprendimientos ante el financiamiento. Para los criterios de exclusión se descartaron revisiones sistemáticas, capítulos de libro, congresos, artículos enfocados en percepciones sobre el Estado o el financiamiento, empresas grandes y también enfocados en circunstancias personales de los emprendedores, así como datos de información cuya antigüedad sea mayor a 7 años.

En relación con la cantidad de artículos, se encontraron los siguientes: Scopus = 18, Emerald = 393 y Web of Science = 34, lo que dio como resultado un total de 445, de los cuales 94 no estaban relacionados con emprendimientos socioproductivos y 280 no estaban vinculados al financiamiento. Luego del

criado quedaron 71 artículos, de los cuales 25 eran revisiones sistemáticas, 3 tenían datos de información mayores a 7 años de antigüedad, y 5 se encontraban duplicados. Así, quedaron 38 publicaciones para la fase de elegibilidad, de las cuales 8 se enfocan en percepciones sobre el Estado u otras entidades, 7 estaban enfocadas en empresas grandes y 10 en circunstancias personales de los emprendedores. Finalmente, fueron seleccionados 13 artículos.

Figura 1. Diagrama de Prisma



Nota. Elaboración propia

Resultados

De acuerdo a los datos procesados, la mayor cantidad de los artículos seleccionados pertenecen en un 50 % a países ubicados en Asia, seguido de África con 33.33 % y Europa con 16.67 %. No se hallaron estudios en Latinoamérica. A su vez, el 38.46 % corresponden al año 2023; mientras que el 15.38 % corresponde en igual proporción a los años 2024, 2022 y 2019; finalmente, el 7.69 % se desarrolló en los años 2020 y 2021, como se observa en la Tabla 1.

Tabla 1. *Relación de origen de las publicaciones seleccionadas*

N.º	Autor/ año	Título	País
1	Simba <i>et al.</i> (2023)	Community financing in entrepreneurship: A focus on women entrepreneurs in the developing world	Nigeria
2	Onyekwelu <i>et al.</i> (2023)	The Impact of Entrepreneurship Institutions on Access to Micro-Financing for Sustainable Enterprise in an Emerging Economy.	Nigeria
3	Bärnreuther (2022).	Disrupting healthcare? Entrepreneurship as an “innovative” financing mechanism in India’s primary care sector.	India
4	Elgammal <i>et al.</i> (2023)	The Effect of New and Traditional Sources of Financing on the Performance of Small and Entrepreneurship Businesses: The Case of Qatar	Qatar
5	Xiaohu <i>et al.</i> (2022)	Analyzing Relationship between Financing Constraints, Entrepreneurship, and Agricultural Company Using AI-Based Decision	China
6	Brown <i>et al.</i> (2020)	Financing entrepreneurship in times of crisis: Exploring the impact of COVID-19 on the market for entrepreneurial finance in the United Kingdom	Reino Unido
7	Giraud <i>et al.</i> (2019)	Entrepreneurship policy and the financing of young innovative companies: Evidence from the Italian Startup Act	Italia

8	Sohail & Arshed (2024)	The potential of Islamic financing in making financial development more entrepreneurship friendly	Pakistan
9	Appiah <i>et al.</i> (2019)	Impact of ethnicity and self-employment on initial financing and business performance in entrepreneurship in China. Journal of Chinese Economic and Foreign Trade Studies. 12.	China
10	Kamuhuza <i>et al.</i> (2021).	The tripartite partnership between female entrepreneurs, banks and governments in female entrepreneurship-development: a case study of Zambia.	Zambia
11	Arslan <i>et al.</i> (2023).	Sustainable entrepreneurship development in Oman: a multi-stakeholder qualitative study	Oman
12	Mahmoud <i>et al.</i> (2024)	Factors influencing the financial satisfaction of MSME owners: the mediating role of access to Islamic financing	Nigeria
13	Qerimi <i>et al.</i> (2023)	Investment decisions and small and medium-sized enterprise indebtedness: Heckman's two-stage approach	Kosovo

Nota: Elaboración propia.

En cuanto a los enfoques asumidos en los estudios seleccionados, se encontró 61.54 % de investigaciones cuantitativas, seguido de un 38.46 % de estudios cualitativos, sin que fuese posible encontrar estudios mixtos entre los artículos hallados, como se puede ver en la Tabla 2.

Tabla 2. *Relación de las conclusiones de las publicaciones seleccionadas*

N.º	Metodología	Conclusiones
1	Cualitativa	Existen métodos de financiamiento disponibles mediante fondos comunitarios con buenos resultados.
2	Cuantitativa	El surgimiento de instituciones de ahorro ha permitido la financiación a emprendimientos que han garantizado su sostén y rentabilidad.
3	Cualitativa	Existen contextos de alto desempleo y poca inversión del Estado, que dificultan el crecimiento de emprendimientos y cuyo financiamiento tiene condiciones inviables.
4	Cuantitativa	Los rendimientos de una empresa pueden verse afectados con el financiamiento por medio de garantías.
5	Cuantitativa	Existen tecnologías que permiten una mejor toma de decisión frente a las opciones de financiamiento esencial para mantener la liquidez en las operaciones.
6	Cuantitativa	Las solicitudes de financiamiento generalmente realizadas en la fase inicial reciben montos muy bajos.
7	Cuantitativa	Los sistemas económicos influyen no solo en la creación, sino en la evolución del emprendimiento.
8	Cuantitativa	Los intereses suelen ser una causa que desmotiva a que los emprendimientos consideren la opción de solicitar financiamiento.
9	Cuantitativa	El financiamiento resulta clave en los resultados iniciales de un emprendimiento.
10	Cualitativa	En los emprendimientos femeninos las oportunidades financieras y apoyo de instituciones del Estado resultan esenciales a mediano plazo.
11	Cualitativa	Bajo un enfoque sostenible, los emprendimientos encuentran dificultades para un financiamiento que contribuya en los costos y rentabilidades requeridas.
12	Cuantitativo	En algunos países con el conocimiento de principios financieros, el acceso a créditos se facilita.
13	Cualitativo	Los emprendimientos caen en la necesidad de recibir financiamiento para poder estabilizar sus funciones iniciales.

Nota. Elaboración propia

Discusión

Existe una amplia variedad de formas de financiamiento a las que pueden acceder los emprendimientos, como las entidades de ahorro, y que en efecto influyen en su comportamiento, asegurando su sostenibilidad y rentabilidad (Onyekwelu *et al.*, 2023). Otras formas de financiamiento son los fondos comunales, por medio de los cuales se ha logrado apoyar emprendimientos rentables capaces de responder con sus obligaciones crediticias (Simba *et al.*, 2023); todo ello entendiendo que el financiamiento inicial tiende a ser uno de los factores con mayor incidencia en los resultados iniciales del emprendimiento (Appiah *et al.*, 2019).

Asimismo, es preciso destacar que en la mayoría de los casos el financiamiento no responde a formas de discriminación, ya que no existen impactos relacionados con este tipo en el financiamiento inicial (Appiah *et al.*, 2019). Por otro lado, existen algunas empresas que encuentran más dificultades de acceso, como las agrícolas; sin embargo, pese a su dificultad para acceder a formas de crédito, en la actualidad existen tecnologías que permiten mejorar la toma de decisión al momento de analizar opciones de financiamiento y, con ello, garantizar un nivel de liquidez eficaz para mantener las operaciones de manera óptima (Xiaohu *et al.*, 2022).

A su vez, es preciso resaltar que las capacidades de los emprendimientos en la mayoría de los casos son limitadas para financiar proyectos iniciales que les permitan un mejor arranque; por ello dependen de financiamientos bancarios, los cuales ofrecen un menor apalancamiento en caso de que la empresa sea pequeña (Qerimi *et al.*, 2023). A ello se suma la poca accesibilidad real a financiamientos viables, debido a las tasas de interés no razonables que desincentivan a los emprendimientos, lo cual podría contrarrestarse con mayor apoyo y participación del Estado (Sohail & Arshed, 2024).

También se deben considerar circunstancias en las que el financiamiento se da a poblaciones de escasos recursos y con alto riesgo de impago, lo cual se

encuentra aunado a dificultades para que los emprendimientos alcancen el éxito, debido a contextos de alto desempleo en sectores donde la inversión del Estado es muy baja (Bärnreuther, 2022). En estos casos el financiamiento, aunque puede parecer una oportunidad, debe valorarse con mucha cautela, considerando aspectos como la competencia y el nivel de formación o las habilidades del solicitante, para evitar colocarlo en una posición de impago que pueda afectar su bienestar.

De igual modo, se cuenta con nuevas alternativas de financiamiento que influyen de manera negativa en el rendimiento de las pequeñas empresas y emprendimientos, debido a que solicitan garantías que suelen afectar los presupuestos destinados a garantizar un óptimo funcionamiento (Elgammal *et al.*, 2023). En el caso de alternativas como el emprendimiento bajo la concepción de sostenible, se requiere de la integración de diversos actores para lograr que el financiamiento sea eficiente y pueda contribuir de manera adecuada frente a los costos y la rentabilidad (Arslan *et al.*, 2023).

En cuanto a los emprendimientos liderados por grupos que se encuentran en condiciones vulnerables, como las mujeres, la evolución favorable a mediano plazo depende de su relación con las instituciones del Estado y las entidades financieras (Kamuhuza *et al.*, 2021). De igual modo, se ha podido hallar que en el acceso a créditos existe una relación con la conciencia de financiamiento, pero no con el riesgo ni con el comportamiento positivo de las finanzas; por lo tanto, es necesario fortalecer el conocimiento sobre principios financieros para mejorar la accesibilidad (Mahmoud *et al.*, 2024).

Finalmente, se ha determinado que la mayoría de las solicitudes de financiamiento se realizan durante la fase inicial del emprendimiento; pese a ello, los montos concedidos en un principio no son suficientes (Brown *et al.*, 2020). Sin embargo, el sistema económico debe no solo incentivar la creación del emprendimiento, sino también acompañar el proceso para garantizar su éxito, algo que en la realidad no ocurre (Giraud *et al.*, 2019).

Conclusiones

Se pudo determinar que el emprendimiento desempeña un rol muy importante en el desarrollo de la economía de un país, por lo que es esencial la financiación inicial en la que se hallaron diversas opciones para llevarla a cabo, ya sea por medio de garantías, cajas de créditos, fondos comunitarios y bancos. No obstante, en muchos casos el acceso a financiamiento suele generar trámites burocráticos y costos de intereses no viables para los emprendedores; incluso, en algunos países aún se observan dificultades mayores para el acceso de ciertos grupos o sectores. Sin embargo, a nivel general existen diversas alternativas para lograr formas de financiamiento, aunque existen condiciones adversas donde el financiamiento por sí solo no garantiza el éxito del emprendimiento debido a factores como la competencia, la capacidad de gestión y las características del mercado.

Referencias Bibliográficas

Alagpuria, M. (2021). Sustainable Financing for the Entrepreneurship Continual Growth: A Gap Analysis on Small and Medium Enterprises in India. *Virtual Economics*, 4(2), 105-119. [https://doi.org/10.34021/ve.2021.04.02\(6\)](https://doi.org/10.34021/ve.2021.04.02(6))

Appiah, B., Donghui, Z. & Majumder, S. (2019). Impact of ethnicity and self-employment on initial financing and business performance in entrepreneurship in China. *Journal of Chinese Economic and Foreign Trade Studies*, 12(3). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JCEFTS-06-2019-0033/full/html>

Arslan, A., Al Kharusi, S., Hussain, S. & Alo, O. (2023). Sustainable entrepreneurship development in Oman: a multi-stakeholder qualitative study. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(8), 35-59. <https://doi.org/10.1108/IJOA-11-2022-3497>

Bärnreuther, S. (2022). Disrupting healthcare? Entrepreneurship as an “innovative” financing mechanism in India’s primary care sector. *Social Science & Medicine*, 319. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2022.115314>

Brown, R., Rocha, A. & Cowling, M. (2020). Financing entrepreneurship in times of crisis: Exploring the impact of COVID-19 on the market for entrepreneurial finance in the United Kingdom. *International Small Business Journal*, 38(5), 380-390. <https://doi.org/10.1177/0266242620937464>

Carolan, M., (2019). Capitalizing on financing ecologies: The world making properties of peer-to-peer lending through everyday entrepreneurship. *Geoforum*, 102, 17-26. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2019.03.014>

Cong, W., Lee, C., Qu, Y. & Tao, S. (2020). Financing Entrepreneurship and Innovation in China. *Foundations and Trends® in Entrepreneurship*, 16, 1-64. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3249278>

Coronel, K., Heras, D., Jiménez, J., Aguirre, J. & Mora, P. (2023) Microfinance, an Alternative for Financing Entrepreneurship: Implications and Trends-Bibliometric Analysis. *Int. J. Financial Stud.*, 11(3), 83. <https://doi.org/10.3390/ijfs11030083>

Elgammal, M., Al Bakri, A. & AlJanahi, A. (2023). The Effect of New and Traditional Sources of Financing on the Performance of Small and Entrepreneurship Businesses: The Case of Qatar. *Cogent Economics & Finance*, 11(2). <https://doi.org/10.1080/23322039.2023.2183667>

Figueroa, C., De Jong, A., Kimbu, A., & Williams, A. (2022). Financing tourism entrepreneurship: a gender perspective on the reproduction of inequalities. *Journal of Sustainable Tourism*, 32(3), 656-676. <https://doi.org/10.1080/09669582.2022.2130338>

Giraud, E., Giudici, G. & Grilli, L. (2019). Entrepreneurship policy and the financing of young innovative companies: Evidence from the Italian Startup Act. *Research Policy*, 48(9). <https://doi.org/10.1016/j.respol.2019.05.010>

Jensen, T., Leth, S. & Nanda, R. (2021). Financing constraints, home equity and selection into entrepreneurship. *Journal of Financial Economics*, 145(2), 318-337. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2021.10.012>

Jolović, N. & Djuricin, S. (2019). Analysis of the Role of VCFs as Non-banking Financial Institutions in Financing Women's Entrepreneurship. *JWEE*, 11(34), 33-52. <https://library.ien.bg.ac.rs/index.php/jwee/article/view/1116>

Kakhkharov, J. (2019). Migrant Remittances as a Source of Financing for Entrepreneurship. *International Migration*, 57(5), 37-55. <https://doi.org/10.1111/imig.12531>

Kamuhuza, W., Wu, J., Lodoros, G., McClelland, Z. & Rodgers, H. (2021). The tripartite partnership between female entrepreneurs, banks and governments in female entrepreneurship-development: a case study of Zambia. *International Journal of Organizational Analysis*, 30(2), 606-626. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOA-08-2020-2387/full/html>

Mahmoud, M., Umar, U., Ado, M. & Kademi, T. (2024), Factors influencing the financial satisfaction of MSME owners: the mediating role of access to Islamic financing. *Management Research Review*, 47(3), 422-440. <https://doi.org/10.1108/MRR-01-2022-0047>

Onyekwelu, P., Ibe, G., Monyei, F., Attamah, J. & Ukpere, W., (2023). The Impact of Entrepreneurship Institutions on Access to Micro-Financing for Sustainable Enterprise in an Emerging Economy. *Sustainability*, 15(9), 7425. <https://doi.org/10.3390/su15097425>

Pangol, K., Cruz, M. & Paule, J. (2022). Bibliometric analysis of alternative financing for entrepreneurship. *Cuadernos de Gestión*, 22(2), 1647-182. <https://doi.org/10.5295/cdg.211559kc>

Qerimi, A., Krasniqi, B., Balaj, D., Aliu, M. and Ahmeti, S. (2023). Investment decisions and small and medium-sized enterprise indebtedness: Heckman's two-stage approach. *Studies in Economics and Finance*, 40(5), 932-949. <https://doi.org/10.1108/SEF-06-2023-0331>

Quispe, G., Giner, J. & Ayaviri, V. (2023). Rural Entrepreneurship and Its Financing: A Theoretical Review. *Journal of Educational and Social Research*, 13(5). <https://doi.org/10.36941/jesr-2023-0118>

Simba, A., Ogundana, O., Braune, E. & Dana, L. (2023). Community financing in entrepreneurship: A focus on women entrepreneurs in the developing world. *Journal of Business Research*, 163. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113962>

Sohail, H. & Arshed, N. (2024), The potential of Islamic financing in making financial development more entrepreneurship friendly, *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/JIABR-07-2023-0206>

Xiaohu, L., Han, L. & Hong, L. (2022). Analyzing Relationship between Financing Constraints, Entrepreneurship, and Agricultural Company Using AI-Based Decision Support System. *Scientific Programming*, 2022(1), 1-9. <https://doi.org/10.1155/2022/1634677>

CAPÍTULO 5

LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y SU EXPANSIÓN EN LATINOAMÉRICA: UNA MIRADA A LAS ESTRATEGIAS UTILIZADAS

*Higher education and its expansion in Latin America:
An overview of the strategies used*

Belmar Sinarahua Pérez

Shuffer Gamarra Rojas

Renán Saavedra Sandoval

Shirley Fiorella Simbrón Espejo

Resumen: La educación superior es, sin duda, una figura esencial en el desarrollo, tecnificación e innovación de un país. Su capacidad para absorber la demanda estudiantil y a la vez garantizar el nivel de calidad adecuado se encuentra entre sus retos al momento de buscar expandirse; por otro lado, la forma en que cada universidad lo haga genera una experiencia valiosa con repercusiones políticas, económicas y culturales. La presente investigación tiene como objetivo identificar las estrategias utilizadas en la expansión de la educación superior en Latinoamérica, para ello, se realizó una revisión sistemática utilizando el método Prisma. Entre los criterios de inclusión se encuentra el que sean artículos publicados hasta el 1 de enero de 2014, artículos de investigación y con mención sobre la expansión de la educación superior. Las búsquedas se realizaron en las bases de datos de SciELO, Redalyc y Dialnet, utilizando las palabras claves “Expansión de la educación superior”. Luego de los procesos de inclusión y exclusión, resultaron seleccionadas 13 publicaciones. Se concluyó que en los procesos de expansión de la educación superior, la aplicación de estrategias de inclusión es la más usada, seguida por la internacionalización y el continuo proceso

de acreditación y licenciamiento, aunque también se ha evidenciado el aumento de mecanismos de gestión empleando modelos empresariales, así como el uso de tecnología, como herramientas para desarrollar clases a distancia o modelos mixtos con la virtualización de las clases.

Palabras claves: Educación superior, estrategias de expansión, inclusión, internalización, acreditación, licenciamiento, virtualización.

Abstract: Higher education is, without a doubt, an essential figure in the development, technification, and innovation of a country. Its capacity to absorb student demand and at the same time guarantee the appropriate level of quality is among its challenges when seeking to expand; on the other hand, how each university does so produces valuable experience with political, economic, and cultural repercussions. The present research aims to identify the strategies used in the expansion of higher education in Latin America. A systematic review was conducted using the Prisma method. Inclusion criteria included articles published up to January 1, 2014, research articles, and mention of the expansion of higher education. Searches were conducted in the SciELO, Redalyc, and Dialnet databases, using the keywords “Higher education expansion”. After the inclusion and exclusion processes, 13 publications were selected. It was concluded that in the processes of expansion of higher education, the application of inclusion strategies is the most used, followed by internationalization and the continuous process of accreditation and licensing, although there is also evidence of an increase in management mechanisms using business models, as well as the use of technology, such as tools to develop distance classes or mixed models with the virtualization of classes.

Keywords: Higher education, expansion strategies, inclusion, internalization, accreditation, licensing, virtualization.

Introducción

Las universidades tienen una fuerte influencia en el desarrollo de un país debido a su capacidad para promover el conocimiento y la innovación (Sales *et al.*, 2019). Sin embargo, hasta hace poco, la mercantilización de la educación superior había logrado imponerse en su proceso de expansión (Fuentes &

Ziegler, 2021), y con ello una parte importante de la población había quedado relegada, lo que tuvo serias consecuencias en el desarrollo nacional. Sin embargo, las presiones sociales y las necesidades del mercado laboral han permitido la reestructuración de la situación, llevando a valorar la inclusión y la gratuidad en los sistemas educativos.

En algunos países el aumento de universidades no ha disminuido la concentración de carreras universitarias relacionadas con las ciencias sociales, lo cual resulta positivo; sin embargo, se requiere la actualización tanto de carreras como de los contenidos curriculares para hacer frente a las demandas actuales (Santos *et al.*, 2023), sobre todo en contextos donde las prioridades van desde la necesidad de contar con técnicos para resolver aspectos funcionales, y con profesionales con posgrados para aportar más hacia el direccionamiento de estructuras complejas en diferentes organizaciones y entidades.

Por otro lado, pese al reconocimiento de la necesidad de democratización e inclusión de la educación superior, existen algunas universidades en las que no se han logrado avances serios y efectivos en el desarrollo de sus políticas (Cássio *et al.*, 2023). A nivel de pregrado también se observan algunos casos con avances en la inclusión de estudiantes con menos recursos, pertenecientes a poblados más pequeños y de contextos familiares con menor formación e ingresos (Macedo *et al.*, 2022).

Sobre la inclusión a nivel de políticas de Estado, es importante considerar que la sola acción de lograr el ingreso de estudiantes no garantiza la inclusión, debido a la existencia de otros factores socioeconómicos que representan grandes obstáculos (Vargas & Romano de Souza, 2020). Estos obstáculos suelen ser el poco apoyo familiar, deficiente logística de transporte, mala alimentación, altos costos relacionados con equipos técnicos, entre otros, que limitan el rendimiento académico de los estudiantes y, en el peor de los casos, llevan a su deserción.

Las estrategias de expansión y reestructuración en muchas universidades han generado impactos favorables que han permitido el aumento de vacantes y opciones de carreras, así como democratizar y retener un mayor número de estudiantes (Bandeira & Castro, 2021). Incluso, la expansión de las universidades con la creación de nuevos campus suele lograr mejoras a nivel de las municipalidades donde estas se desarrollan (Casqueiro, 2020). De igual modo, en algunas zonas la expansión de universidades puede representar entre el 3 % y el 6 % del crecimiento del producto bruto interno (PBI) a nivel municipal (Barbosa *et al.*, 2020).

Alternativas como las extensiones áulicas también representan una alternativa de expansión y una oportunidad para llegar a más estudiantes, aunque hasta hace poco aún se podían evidenciar fallas administrativas que dificultaban su gestión; hoy en día, gracias a la tecnología, muchas de esas debilidades han podido ser superadas. Son varias las estrategias que se han generado en la educación superior en su proceso de expansión y cada una de ellas permite sumar experiencias de gran valor político, social y económico. En ese sentido, la presente investigación busca responder la siguiente pregunta: ¿cuáles son las estrategias utilizadas en la expansión de la educación superior en Latinoamérica?

Metodología

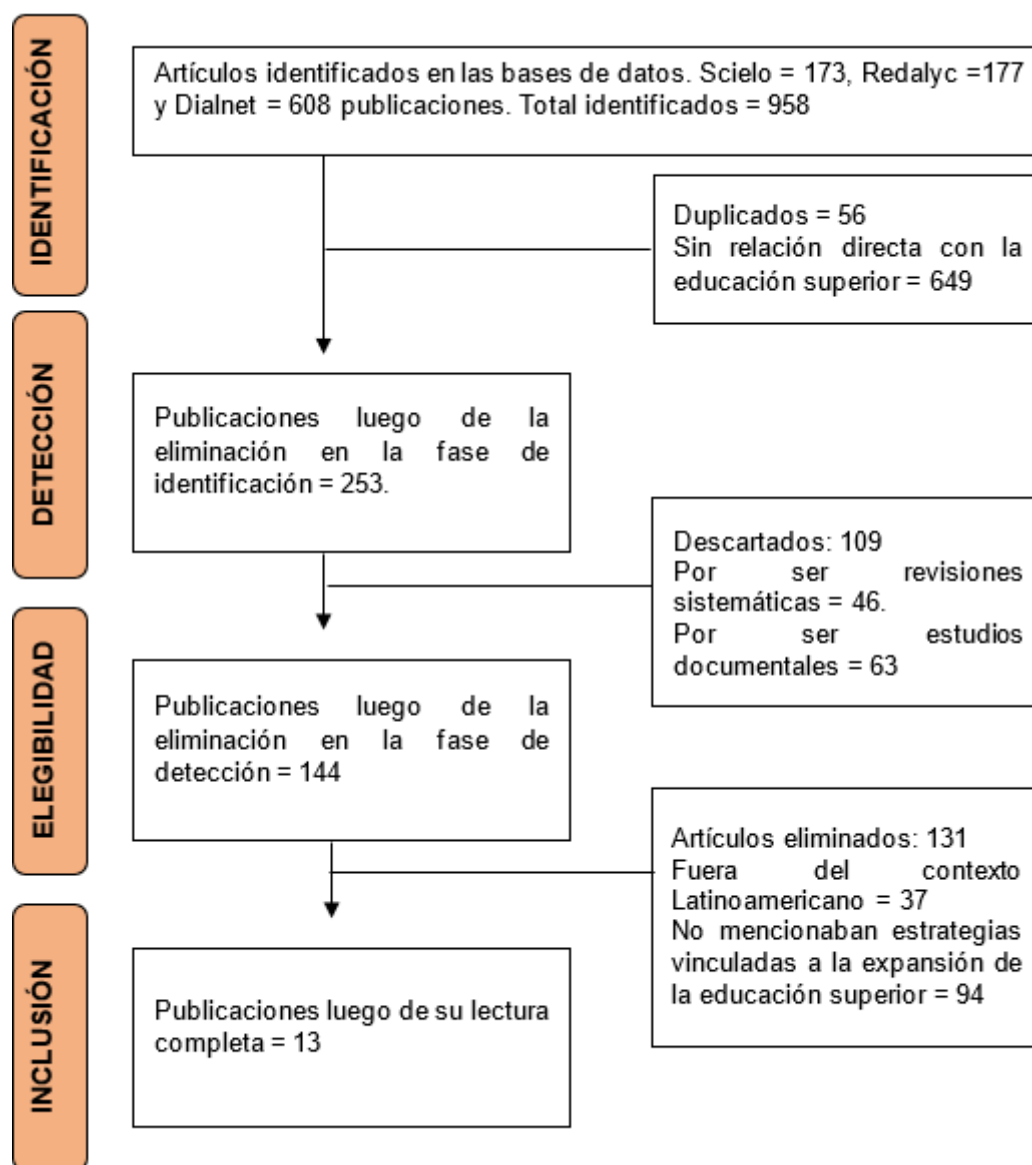
La presente investigación se desarrolló como una revisión sistemática, cuya metodología permite un nivel alto de rigurosidad e imparcialidad (Bennett, 2020), sustentado en el método Prisma, con la finalidad de identificar las estrategias utilizadas en la expansión de la educación superior en Latinoamérica. Para seleccionar los estudios, se aplicaron los siguientes criterios de inclusión: publicaciones hasta el 1 de enero de 2014, artículos de investigación y con mención sobre la expansión de la educación superior; a su vez, mediante los criterios de exclusión se descartaron publicaciones con antigüedad

mayor al 2014, que sean resultado de revisiones sistemáticas, documentales o bibliométricas, y aquellas que consideren aspectos de la educación superior sin vincular la expansión.

Las bases de datos utilizadas fueron SciELO, Redalyc y Dialnet. Se aplicaron las palabras claves “Expansión de la educación superior”, lo que arrojó los siguientes resultados: SciELO: 173 artículos; Redalyc: 177 artículos, y Dialnet: 608 artículos.

El resultado final fue de 958 artículos encontrados, de los cuales se hallaron 56 duplicados y 649 que no tenían relación directa con la problemática de la educación superior; tras el cribado, quedaron 253 para la revisión de títulos y resúmenes, de los cuales fueron eliminados 109 (46 por tratarse de revisiones sistemáticas y 63 por ser estudios documentales), dando como resultando 144 artículos, de los cuales serían eliminados 131 (37 por estar fuera del contexto Latinoamericano y 94 porque no mencionaban estrategias vinculadas a la expansión de la educación superior). Tras este proceso, quedaron 13 publicaciones en la selección final.

Figura 1. Flujograma Prisma



Nota. Elaboración propia

Resultados

Luego de llevar a cabo el proceso de búsqueda con el método Prisma, se obtuvieron 13 publicaciones, cuyos hallazgos permitieron conocer las estrategias utilizadas en la expansión de la educación superior en Latinoamérica (Tabla 1). Con ello se han podido develar las formas más comunes con sus ventajas, adversidades y contextos, para contribuir a la formación de bases teóricas sólidas que contribuyan a mejorar conceptos sobre el accionar de las expansiones universitarias.

Tabla 1. *Artículos seleccionados*

Autor	Año	Título	País	Metodología	Hallazgos
Mella & Moya	2024	Resumen de la expansión de la educación superior en Chile: ¿la política de créditos estudiantiles ha logrado reducir la desigualdad de acceso?	Chile	Cuantitativa	La política de crédito estudiantil no logra reducir la desigualdad de manera significativa, debido a que en la mayoría de los casos no incluye a universidades de renombre.
Rothen <i>et al.</i>	2022	El Programa de Apoyo a los Planes de Reestructuración y Ampliación de las Universidades Federales (REUNI): articulaciones con la nueva gestión pública.	Brasil	Cualitativa	La adhesión de universidades suele representar grandes beneficios sociales; sin embargo, debe lograrse una adecuada adaptación para evitar saturar instalaciones físicas y espacios virtuales.
Gedda & Carrasco	2023	Resumen de inclusión y acceso en universidades chilenas: El caso de la política de gratuidad	Chile	Cuantitativo	Las universidades privadas han logrado una mayor expansión, en un contexto donde políticas de inclusión como la gratuidad han ido ganando espacios importantes.
Paño <i>et al.</i>	2023	Introducción de la presupuestación participativa en universidades públicas como proceso de democratización de la gestión pública: la experiencia de la Universidad de Cuenca.	Ecuador	Mixto	En el proceso de expansión social, el democratizar la presupuestación contribuye a la integración de actores para abordar los problemas desde diferentes perspectivas, favoreciendo a la identidad y la cooperación entre los miembros

Acosta	2020	Análisis de las estrategias de internacionalización de la educación superior en las universidades colombianas. punto de vista	Colombia	Cualitativo	Las estrategias de integración son consideradas en la internacionalización de la expansión con proyectos en comunidades, pero logra un nivel de aplicación muy bajo en las universidades.
Oviedo, <i>et al.</i>	2018	Tecnologías organizacionales para la expansión territorial universitaria. El caso de la Universidad Nacional del Nordeste en Argentina.	Chile	Cualitativo	Actualmente, las universidades reconsideran la expansión territorial debido a su alto costo y optan por la digitalización como una estrategia que se beneficia de recursos tecnológicos cada vez más avanzados.
Castillo <i>et al.</i>	2023	Mecanismos de control y la normativa: análisis de su impacto en la eficiencia de la gestión de las universidades argentinas.	Argentina	Mixto	Los sistemas de control muestran una buena impresión en los actores universitarios; sin embargo, hay dudas sobre lo que hasta ahora ha sido su efectividad.
Aké	2023	¿La expansión de la oferta educativa en la educación superior promovió la movilidad social intergeneracional en México?	México	Cuantitativo	La expansión universitaria por medio de la construcción masiva de nuevos centros universitarios favoreció en el nivel de escolaridad.
Pinheiro	2018	Percepciones de ciudad, universidad y enseñanza en el contexto de la expansión internalizada de la educación superior pública en el Estado de Ceará.	Brasil	Cualitativo	Las percepciones docentes constituyen una realidad polisémica, donde la expansión universitaria se ha dado con el aumento de carreras, capacidad de estudiantes y extensiones en zonas rurales.

Mancini <i>et al.</i>	2023	Los efectos de la internacionalización de las universidades en la formación inicial de los profesores de inglés	Brasil	Cualitativo	Las estrategias de internacionalización universitaria favorecen las capacidades de investigación, calidad de enseñanza y la expansión, dando paso al incremento de nuevas carreras y opciones de estudio.
Torres	2018	Significaciones y discursos sobre calidad, autoevaluación y acreditación institucional en universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica en Chile	Chile	Cualitativo	Durante los últimos años, se ha dado una mayor preocupación por los procesos de acreditación en instituciones privadas, lo cual es esencial para garantizar criterios mínimos de calidad de las universidades en expansión.
Moreno & Ormaza	2021	Propuesta de Diseño de una PMO adscrita al rectorado de la Universidad de Guayaquil	Ecuador	Cuantitativa	Las universidades suelen tener grandes debilidades internas que deben ser abordadas de manera previa a la expansión y crecimiento, para evitar su desarrollo exponencial ante situaciones más complejas. Para ello, pueden ser abordadas de manera efectiva a través de estrategias como la creación de oficinas de gestión.
Pinheiro	2023	El trabajo docente en el contexto de la expansión universitaria	Brasil	Cualitativo	La adecuada gestión en la reestructuración y expansión de las universidades permite evitar grandes pérdidas y riesgos, tanto en el personal como en la reputación institucional.

Nota. Elaboración propia

Discusión

La educación superior ha logrado una expansión caracterizada por ser gradual, organizada y cada vez más ajustada a las necesidades sociales. Ello le ha permitido cumplir roles fundamentales en el desarrollo de los países latinoamericanos en lo que concierne a su aporte a la formación, mano de obra calificada e innovación, para lo cual se ha valido de diversas estrategias.

En ese sentido, es preciso destacar que las estrategias más aplicadas son las políticas de responsabilidad social e inclusión. Incluso, en algunos países la expansión de la educación superior se ha dado en mayores proporciones en el sector privado, con una creciente política de gratuidad (Gedda & Carrasco, 2023) y con opciones como el crédito estudiantil (Mella & Moya, 2024), lo que en muchos casos ha facilitado el ingreso de perfiles particulares con dificultades socioeconómicas (Rothen *et al.*, 2022).

Sin embargo, pese a las políticas de gratuidad implementadas, las formas de ingreso aún tienen prevalencia de pruebas estandarizadas, donde la mayor inclusión se alcanza en universidades de menor nivel reputacional (Gedda & Carrasco, 2023). Por otro lado, con la política de crédito estudiantil no se logra reducir la desigualdad de manera significativa, debido a que en su mayoría el acceso se garantiza en universidades pequeñas, pero no de renombre, por lo tanto, la expansión se logró sin capacidad real de inclusión social relevante (Mella & Moya, 2024).

De igual modo, la expansión a través de la construcción de nuevos centros universitarios de manera masiva, ha traído como beneficios un mayor número de estudiantes matriculados (Aké, 2023). Asimismo, acciones como la adhesión de universidades, en algunos casos, trae diversos beneficios a nivel interno, lo que permitió una mayor rentabilidad y la incorporación de nuevas carreras, mejoras curriculares, pedagógicas y programas de inclusión. En contraparte,

se produjo saturación en las estructuras físicas y dificultades para atender la demanda en espacios virtuales (Rothen *et al.*, 2022).

En todo esto, las percepciones de los docentes como actores fundamentales reflejan una realidad compleja y diversa, difícil de estandarizar, pero en líneas generales, de valoración positiva en cuanto al trabajo que vienen realizando las universidades en medio de la expansión, la cual se ha manifestado a través del incremento de programas académicos, la capacidad de estudiantes y la creación de extensiones en áreas rurales (Pinheiro, 2018).

Por otro lado, en los procesos de expansión, las estrategias de internacionalización son aplicadas en algunas universidades mejorando las capacidades de investigación, elevando la calidad de la enseñanza y ampliando las oportunidades de expansión educativa, dando paso a la creación de nuevos programas académicos y opciones de estudio (Mancini *et al.*, 2023). Existen casos particulares en los que la internacionalización llega a acompañarse de estrategias de integración con proyectos en comunidades, estimulando la participación del colectivo y de organizaciones tanto públicas como privadas, que a nivel de las universidades logra un nivel de aplicación muy bajo (Acosta, 2020).

Desde otra perspectiva, la expansión en los últimos años se ha caracterizado por un aumento en la preocupación por los procesos de acreditación en instituciones privadas, siendo crucial para asegurar los estándares mínimos de calidad en las universidades y su expansión. No obstante, la mayoría de los miembros de la comunidad universitaria desean participar en las diferentes etapas del proceso de acreditación (Torres, 2018), en un contexto donde los diferentes actores educativos universitarios consideran que la normativa a nivel general reúne los elementos adecuados, al igual que la aplicación de sistemas de control y evaluación, aunque estos últimos no han resultado efectivos (Castillo *et al.*, 2023).

La reestructuración y ampliación de universidades sin una adecuada gestión produce improvisación, lo que lleva a los docentes a trabajar bajo una

presión extrema y asumir roles ajenos a su función, así como a estar sometidos a condiciones físicas de infraestructura no adecuada y grandes problemas logísticos, lo cual demanda la implementación de estrategias enfocadas a brindar soporte y apoyo especial al docente y luego a canalizar los problemas de acuerdo a prioridades (Pinheiro *et al.*, 2023).

De igual modo, las universidades a menudo enfrentan importantes debilidades internas que deben abordarse antes de la expansión y el crecimiento, para evitar que se generen situaciones más complejas. Estas debilidades pueden abordarse eficazmente mediante estrategias como la creación de oficinas de gestión, con la finalidad de sanear debilidades a nivel general (Moreno & Ormaza, 2021).

Finalmente, las universidades actuales replantean el expansionismo territorial, el cual resulta altamente costoso, a la vez que adoptan alternativas como la digitalización, una estrategia que cada vez cuenta con más recursos tecnológicos (Oviedo *et al.*, 2018). Asimismo, durante la expansión, es posible tener una alta y efectiva participación con la presentación y consideración de propuestas a través de las cuales se busca definir la presupuestación, con la intención de democratizar la participación en la gestión de las instituciones, favoreciendo la transparencia, identidad y cooperación entre los miembros (Paño *et al.*, 2023).

Conclusiones

Dentro de los procesos de expansión, la aplicación de estrategias de inclusión es la más usada, seguida por la internacionalización y el aumento de mecanismos de gestión eficientes. Asimismo, se ha observado una mayor preocupación de las instituciones por acompañar de manera incondicionada la acreditación y el licenciamiento, así como el cumplimiento de normas durante cada etapa de evaluación de los organismos reguladores. De igual manera, fue posible detectar un nuevo escenario pospandemia, en el que la expansión está

siendo acompañada del uso de tecnología por medio de plataformas educativas, logrando así la virtualización de las clases para llegar a una mayor cantidad de estudiantes y reducir las barreras físicas.

Referencias bibliográficas

Acosta, J. (2020). Análisis de las estrategias de internacionalización de la educación superior en las universidades colombianas. *Punto de Vista*, 11(17), 3-29. <https://doi.org/10.15765/pdv.v12i17.1667>

Aké, S. (2023). Did the expansion of educational supply at higher education promote intergenerational social mobility in Mexico? *Estudios Económicos (México, D. F.)*, 38(1), 103-142. <https://doi.org/10.24201/ee.v38i1.437>

Bandeira, W. & Castro, A. (2021) Avaliação dos impactos do Programa de Apoio a Planos de Expansão e Reestruturação das Universidades Federais Brasileiras. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, 102, 261(13). <https://rbep.inep.gov.br/ojs3/index.php/rbep/article/view/4462>

Barbosa, M., Petterini, F. & Ferreira, R. T. (2020). Política de expansión de las universidades federales: ¿es posible mejorar los impactos económicos? *Revista de Administração Contemporânea*, 24(1), 3-24. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2020190230>

Bennett, T. (2020). Guía sencilla para realizar una revisión sistemática. *Revista de Pediatría y Salud Infantil*, 56(6), 853-856. <https://doi.org/10.1111/jpc.14853>

Casqueiro, M., Irffi, G., & Silva, C. (2020) La expansión de las Universidades Federales y sus efectos de corto plazo en los Indicadores Municipales. *Evaluación (Campinas)*, 25(1), 155-77. <https://doi.org/10.1590/S1414-40772020000100009>

Cássio, F., Travitzki, R., & Jacomini, M. (2023) Vagas Ociosas: contradições à ampliação do acesso às universidades federais no Brasil. *Educ Real.*, 48. <https://doi.org/10.1590/2175-6236124353vs01>

Castillo, J., Ganga, F., Viancos, P., & Araya, L. (2023). Mecanismos de control y la normativa: análisis de su impacto en la eficiencia de la gestión de las universidades argentinas. *Interciencia*, 48(8), 422-429. https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2023/08/06_7002_Com_Ganga_v48n8_8.pdf

Da Silva, C., Rosim, D., Da Rocha, V., & Barroca, S. (2019). El programa de apoyo a los planes de Reestructuración y Ampliación de las Universidades Federales (REUNI): un análisis de su proceso de evaluación. *Evaluación (Campinas)*, 24(3), 658-79. <https://doi.org/10.1590/S1414-40772019000300006>

Fuentes, S. y Ziegler, S. (2021) Introducción: Universidades Privadas: miradas globales y locales a la expansión y diferenciación en la educación superior. *Propuesta Educativa*, 55 (05-30), 6-14. https://www.researchgate.net/publication/357913169_Introduccion_Universidades_Privadas_miradas_globales_y_locales_a_la_expansion_y_diferenciacion_en_la_educacion_superior_Introduction_Private_Universities_Global_and_Local_Perspectives_on_Expansion_and

Gedda, R., & Carrasco, J. (2023). Inclusión y acceso en universidades chilenas: El caso de la Política de Gratuidad. *Revista Educación Superior y Sociedad (ESS)*, 35(1), 365-395. <https://doi.org/10.54674/ess.v35i1.630>

Macedo, J., Reis, S., Bezerra, L. & Abreu, M. (2022). Impacto dos Programas de Expansão das Universidades Federais no Perfil de Estudantes de Psicologia. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 42, e230895. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003230895>

Mancini, S., Machado, F., & Belo, A. (2023) Os efeitos da internacionalização das universidades na formação inicial de professores de língua inglesa. *ESpecialist*, 44(1), 137-154. <https://revistas.pucsp.br/index.php/esp/article/view/61124/42330>

Mella, C., & Moya, E. (2024). Expansión de la educación superior en Chile: ¿la política de créditos estudiantiles ha logrado reducir la desigualdad de acceso? *Perfiles Educativos*, 46(184), 31-52. <https://doi.org/10.22201/issue.24486167e.2024.184.61245>

Moreno, J., & Ormaza, J. (2021). Propuesta de Diseño de una PMO adscrita al Rectorado de la Universidad de Guayaquil. *Cienciamatria*, 7(3), 1142-1172. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8326175>

Oviedo, L., Castro, N., & Godoy, M. (2018) Tecnologías organizacionales para la expansión territorial universitaria. El caso de la Universidad Nacional del Nordeste en Argentina. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*, 11(33). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477857553006>

Paño, PhD, P., Minchala Macas, D., & Tenesaca Guzmán, G. (2023). Introducción de la presupuestación participativa en universidades públicas como proceso de democratización de la gestión pública: la experiencia de la Universidad de Cuenca. *Revista Economía y Política*, (38), 170-190. <https://doi.org/10.25097/rep.n38.2023.09>

Pinheiro, C. (2018). Cidade, universidade e percepções docentes no contexto da expansão interiorizada do ensino superior público no Estado do Ceará. *Revista Internacional Interdisciplinar INTERthesis*. 15, 38-54. <https://periodicos.ufsc.br/index.php/interthesis/article/view/1807-1384.2018v15n2p38>

Pinheiro, F., Santana, A., Aélío de Melo L., Duarte, C., Camelo, E., Sá, Cunha, E., Aguiar, Teles, H. & Paulino, J. (2023). Trabalho Docente no Contexto da Expansão Universitária. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 23(1), 92-114. <https://doi.org/10.12957/epp.2023.75303>

Rothen, J., Ramos, G., Borges, R., Silveira, A., & Fernandes, M. C. da S. G. O. (2022) Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI): articulações com a nova gestão pública. *Educação Pesqui*, 48. <https://doi.org/10.1590/S1678-4634202248239353por>

Santos, F., Amaral, P. & Luz, L. (2023) Expansión de la educación superior y distribución regional de las universidades brasileñas. *Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais*, 25(1). <https://doi.org/10.22296/2317-1529.rbeur.202317>

Torres, E. (2018). Significaciones y discursos sobre calidad, autoevaluación y acreditación institucional en universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica en Chile. *Revista Inclusiones*, 5(2), 49-81. <https://revis-tainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/668>

Vargas, L. & Romano de Souza B. (2020). Políticas públicas de ensino superior no Brasil: um olhar sobre o acesso e a inclusão social. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, 15(1), 146-158. <https://www.redalyc.org/journal/6198/619864611010/html/>

CAPÍTULO 6

POLÍTICAS PÚBLICAS DE SALUD Y CALIDAD DE VIDA DEL ADULTO MAYOR EN AMÉRICA LATINA: REALIDAD ACTUAL

Public health policies and quality of life of the elderly in Latin America: current reality

Alicia Emma Arteaga Villanueva

Lester Byron Rodriguez Lazaro

Carlos Bustamante Ochoa

Edgardo Divier Incio Capuñay

Resumen: Pese a los avances en materia legal y políticas públicas en salud, garantizar una calidad de vida adecuada al adulto mayor aún está lejos de concretarse. Ello se debe a las grandes dificultades que tienen los diferentes actores para asumir sus roles, sobre todo dentro del Estado, cuyo nivel de acción ha resultado muy pasivo en América Latina. Al respecto, el presente estudio establece como objetivo conocer cómo son las políticas públicas de salud que se ejecutan en América Latina para contribuir a la calidad de vida del adulto mayor. En relación con la metodología, se realizó una revisión sistemática con el método Prisma, considerando artículos con máximo de antigüedad hasta el 2019, provenientes de América Latina, con población de adultos mayores, con mención sobre alguna política pública relacionada con la salud. Para ello, se usaron las plataformas virtuales de SciELO, Redalyc y Dialnet, en las que aplicaron las siguientes ecuaciones de búsqueda: (((Políticas) OR (políticas públicas) OR (políticas de Salud) OR (Calidad de vida)) AND ((adulto mayor) OR (ancianos) OR (tercera edad))), para seleccionar finalmente 14 publicaciones. La mayoría de los estudios fueron realizados en Brasil y Cuba con metodologías cuantitativas. Se concluyó que algunos países en Latinoamérica cuentan con posibi-

lidades de atención integral, atención preventiva, control de enfermedades y acceso a la hospitalización para adultos mayores; sin embargo, se hallaron debilidades en el sistema de seguridad social, así como posibilidades limitadas para el acceso a servicios especializados como terapias.

Palabras claves: adulto mayor, calidad de vida, América Latina, Estado, políticas públicas, políticas de salud.

Abstract: Despite the advances in legal matters and public health policies, guaranteeing an adequate quality of life for the elderly is still far from being achieved, due to the great difficulties that the different actors have in assuming their roles, especially the state, whose level of action has been very passive in Latin America. In this regard, the present study establishes the objective of knowing how public health policies are implemented in Latin America to contribute to the quality of life of the elderly. Concerning the methodology, a systematic review was carried out with the PRISMA method, considering articles with a maximum of antiquity up to 2019, from Latin America, with a population of older adults, with a mention of some public policy related to health, for this purpose the virtual platforms of Scielo, Redalyc, and Dialnet were used, in which the search equations were used: (((Policies) OR (public policies) OR (Health policies) OR (Quality of life)) AND ((older adult) OR (elderly) OR (third age))), to finally select 14 publications, most of the studies were conducted in Brazil and Cuba, with quantitative methodologies. It was concluded from the publications that some countries in Latin America have possibilities for comprehensive care, preventive care, disease control, and access to hospitalization for older adults, however, weaknesses were found in the social security system, as well as limited possibilities for access to specialized services such as therapies.

Keywords: Elderly, quality of life, Latin America, state, public policies, health policies.

Introducción

En la actualidad, el reconocimiento de los derechos de diferentes grupos vulnerables ha llevado a revalorar las realidades de los logros alcanzados durante las últimas décadas. En el caso de los adultos mayores, las políticas del Estado y la generación de un marco legal sólido y aplicable han dificultado obtener los resultados deseados en América Latina, tal es así que en muchas

comunidades las personas mayores a 65 años tienen una mala percepción sobre su calidad de vida (Espín *et al.*, 2022).

Es importante reconocer que gran parte de los pacientes de la tercera edad presentan continuos problemas de salud, por lo que en algunas zonas buscan asistencia médica por problemas a nivel cardiovascular (53 %) y neuronal (18 %) (Costa *et al.*, 2020); en otras poblaciones se halló que la artritis y artrosis son los principales problemas de salud reportados (49 %) (Espín *et al.* 2022). En ese sentido, se destaca que las enfermedades crónicas suelen conllevar a estados depresivos y a disminuir la calidad de vida de las personas de la tercera edad (Méndez, 2021). Asimismo, actividades como la función sexual tienen una importante relación con la percepción de la calidad de vida del adulto mayor (Souza *et al.*, 2022).

En el adulto mayor, el nivel de funcionalidad e independencia influye de gran manera en la percepción de calidad de vida de los adultos mayores (Costa *et al.*, 2020), sobre todo en circunstancias en las que el apoyo del entorno familiar es fundamental para obtener sustento, vínculo social y respaldo afectivo (Iraizoz, 2022), lo que resulta en un conjunto de elementos difíciles de obtener en otros contextos (Martínez *et al.*, 2021). Asimismo, aspectos como las creencias religiosas tienen un alto nivel de significancia en la percepción de la calidad de vida de las personas de tercera edad, incluso ante enfermedades crónicas (Sánchez *et al.*, 2022).

La calidad de vida suele ser adecuada para las personas de tercera edad cuando viven con la familia, pero desfavorable para los que viven con los hijos (Costa *et al.*, 2020). En otros casos, cuando no poseen vínculos familiares fuertes, quedan relegados a centros residenciales a largo plazo y en condiciones precarias, que generalmente no permiten superar la calidad de vida que puede brindar un núcleo familiar promedio (Poltronieri *et al.*, 2019).

A tal efecto, es necesario establecer que existen grandes debilidades en las políticas de salud para la atención del adulto mayor, que conllevan a replan-

tear lo hecho hasta ahora, esencialmente en lo que tiene que ver con la promoción y seguimiento de hábitos saludables (Mejía, 2024). En ese sentido, en la presente investigación se plantea la siguiente pregunta: ¿cómo son las políticas públicas de salud que se ejecutan en América Latina para contribuir a la calidad de vida del adulto mayor?

Metodología

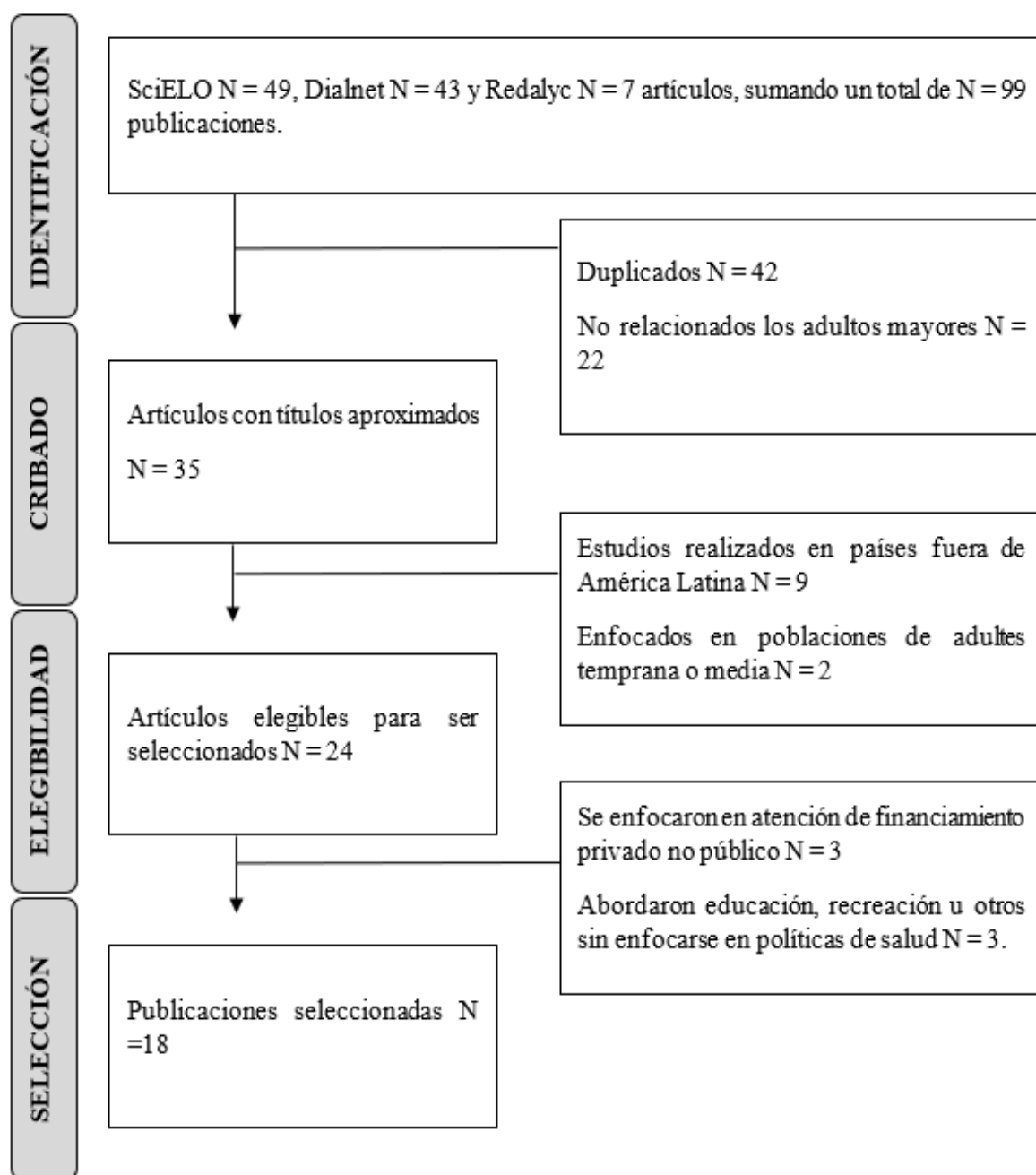
La presente investigación se ejecutó bajo una revisión sistemática desarrollada con el método Prisma, para garantizar la objetividad y disminuir los sesgos en los procesos de selección de artículos, los cuales tenían como finalidad dar a conocer cómo son las políticas públicas de salud que se ejecutan en América Latina para garantizar la calidad de vida del adulto mayor. Para la selección se consideraron artículos con máximo de antigüedad hasta el 2019, solo pertenecientes a América Latina, que aborden como población a los adultos mayores y que hicieran mención a alguna política pública relacionada con la salud. Se excluyeron artículos con antigüedad mayor a 2019, estudios realizados en países fuera de América Latina, enfocados en otras poblaciones de adultos, con financiamiento privado no público, o que abordaran educación, recreación u otros sin enfocarse en políticas de salud.

Para ello se utilizaron como bases de datos SciELO, Redalyc y Dialnet. Para acceder a publicaciones con contenido relevante para el estudio, se emplearon las ecuaciones de búsqueda “Políticas” OR “políticas públicas” OR “Políticas de Salud” OR “Calidad de vida” AND “adulto mayor” OR “ancianos” OR “tercera edad”. Para SciELO se hallaron 49 artículos. En la base de Dialnet, por medio de Google Académico, se obtuvieron 43 publicaciones y para Redalyc, 7 artículos, sumando con ello un total de $N = 99$ publicaciones.

De los 99 artículos hallados, se descartaron los duplicados ($N = 42$) y los que no estaban relacionados con los adultos mayores ($N = 22$), quedando así 35 publicaciones. De ellas, se descartaron estudios realizados en países fuera de

América Latina (N = 9) y otros enfocados en poblaciones de adultos temprana o media (N = 2). Por lo expuesto, quedó un total de N= 24, entre los que se encontraron publicaciones enfocadas a la atención de salud desde financiamiento privado no público (N= 6), así como también aquellas que abordaban la educación, recreación u otros sin enfocarse en políticas de salud (N= 4). Finalmente, fueron seleccionadas 18 publicaciones.

Figura 1. *Proceso de selección de publicaciones*



Nota. Elaboración propia

Resultados

La selección de los artículos permitió obtener información relevante sobre las políticas públicas de salud y calidad de vida del adulto mayor que se aplican en América Latina, con la finalidad de comparar datos que permitieran determinar características de las publicaciones, como año, país de publicación y metodología empleada, así como las fortalezas y debilidades encontradas en sus conclusiones, como se puede evidenciar en la Tabla 1.

Tabla 1. *Publicaciones seleccionadas*

N.º	Autor	Año	País	Título	Metodología	Conclusiones
1	Espín <i>et al.</i>	2022	Ecuador	Políticas públicas para el adulto mayor en época de pandemia por COVID- 19.	Cuantitativo-Descriptivo	El Estado tiene capacidades limitadas para asegurar la atención de salud a las personas de tercera edad durante situaciones de emergencia nacional.
2	Perdomo <i>et al.</i>	2023	Cuba	Calidad de vida en pacientes de la tercera edad con cáncer colorrectal.	Cuantitativo-Descriptivo	Pese a que la atención al adulto mayor parece ser una prioridad en el caso de quienes tienen diagnóstico de cáncer, no es posible el acceso a una atención integral.
3	Araújo <i>et al.</i>	2023	Brasil	Percepción de salud, calidad de vida y capacidad funcional en adultos y ancianos después de la hospitalización por complicaciones de COVID-19: un estudio longitudinal con seguimiento de 6 meses	Cuantitativo-cuasiexperimental	El Estado está en capacidad de garantizar una calidad de recuperación a pacientes en situaciones de colapso hospitalario.

4	Correia <i>et al.</i>	2022	Brasil	Factores relacionados con la calidad de vida de personas mayores en una comunidad quilombola de Paraíba	Cuantitativo- -Correlacional	Las debilidades del sistema de salud impiden la implementación de políticas para la atención integral de los adultos mayores.
5	Martins <i>et al.</i>	2020	Brasil	Calidad de vida de adultos mayores ingresados en una Unidad Clínica Médica de un Hospital Público de Brasil	Cuantitativo- -descriptivo	El Estado promueve normativas para favorecer las políticas de salud para personas de la tercera edad.
6	Alves <i>et al.</i>	2020	Brasil	Variables sociodemográficas y psicológicas, actividad física y calidad de vida en ancianos de la Unati Campinas, São Paulo	Cuantitativo- -descriptivo	Se aplican programas que buscan un envejecimiento activo mediante la implementación de actividades físicas, sociales y de desarrollo cognitivo.
7	Justo <i>et al.</i>	2019	Cuba	Calidad de vida en el adulto mayor con prótesis dental implanto retenida de carga inmediata.	Cuantitativo- -descriptivo	El Estado genera políticas de salud sobre aspectos que afectan la calidad de vida del adulto mayor como las prótesis dentales.
8	Gort <i>et al.</i>	2019	Cuba	Vinculación universidad-comunidad en la calidad de vida del adulto mayor.	Diseño mixto	El Estado establece alianzas junto a la universidad y las comunidades para el desarrollo de programas integrales.
9	Ferreira <i>et al.</i>	2019	Brasil	Evaluación de la capacidad funcional y calidad de vida de personas mayores que viven en una comunidad en Brasil por medio de las unidades de salud familiar	Cuantitativa- -Explicativa	El Estado cuenta con políticas para brindar atención integral por medio de unidades de salud familiar

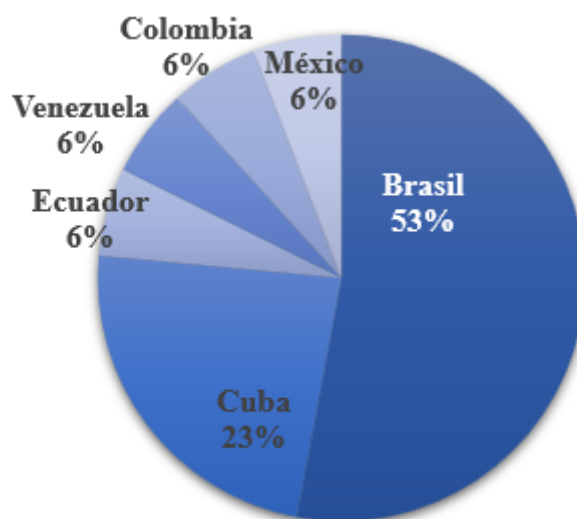
10	Ferreira <i>et al.</i>	2019B.)	Brasil	La influencia del dolor en la calidad de vida de ancianos portadores de Diabetes Mellitus en las unidades básicas de salud.	Cuantitativa- -descriptiva	El Estado garantiza la atención preventiva, consultas y control de enfermedades a través de las unidades básicas de salud.
11	Monte <i>et al.</i>	2019	Brasil	Evaluar la eficacia de la cobertura de seguridad social del gobierno en la salud y en la calidad de vida de ancianos en Brasil.	Cualitativo- Exploratorio	Las políticas de seguridad social del Estado presentan grandes dificultades en la práctica para personas de la tercera edad y se han distanciado del marco jurídico.
12	Lima <i>et al.</i>	2019	Brasil	Resiliencia, calidad de vida y síntomas de depresión en ancianos que reciben atención ambulatoria.	Cuantitativa- -descriptiva	Por medio de tratamientos y servicios ambulatorios de geriatría, muchos adultos mayores logran un nivel adecuado de adaptación frente al envejecimiento.
13	Paz <i>et al.</i>	2021	Brasil	Factores asociados a la calidad de vida de adultos mayores con dolor crónico.	Cuantitativa- -descriptiva	La atención ambulatoria posee diversos servicios especializados para la atención en salud en personas de la tercera edad.
14	Mesa <i>et al.</i>	2020	Cuba	Estrategia de intervención para mejorar la calidad de vida del adulto mayor.	Cuantitativa- -descriptiva- -aplicada	Los consultorios médicos permiten la aplicación de planes de intervención donde consideren actividades integrales para mejorar la calidad de vida.

15	Bravo & Lamus	2019	Venezuela	Atención integral al adulto mayor en Venezuela: un proceso de reflexión desde su recorrido institucional-legal.	Cualitativa- -Descriptiva	La incorporación de los sistemas locales de salud ha permitido la incorporación de equipos multidisciplinarios para brindar una atención integral.
16	Félix <i>et al</i>	2021	México	Sistema de pensiones y apoyo social a adultos mayores en México 1979-2019. Papeles de población	Cualitativa- Explicativa	El desarrollo del Estado ha permitido una atención más integral que no se limita a servicios de salud, acompañado de políticas e instrumentos legales.
17	Villegas, S, & Arroyo.	2022	México	El cuidado de personas mayores en la agenda política de América Latina y el Caribe	Cualitativa- Explicativa	A nivel de Latinoamérica existen condiciones limitadas para acceder a servicios de salud adecuados. A este problema se suman las bajas pensiones que limitan la calidad de vida.
18	Rojas & Gil	2021	Colombia	Estrategias de Atención Primaria en salud en cinco países latinoamericanos	Cualitativa- Explicativa	En Latinoamérica, debido a la poca efectividad del Estado para promover políticas de salud, se evidencia una mercantilización con costos carentes de planes integrales.

Nota. Elaboración propia

En relación con el país de origen, fue posible detectar que la mayor parte de artículos seleccionados fueron realizados principalmente en Brasil y en Cuba, lo que podría indicar una relevancia de la temática de las políticas públicas de salud dirigidas al adulto mayor en estos países, así como también destaca la falta de estudios en otros países de América Latina desde al menos el año 2019, particularmente, luego de la pandemia, donde esta población resultó muy afectada por los síntomas de la COVID-19, y donde el Estado muchas veces tuvo debilidades en la capacidad logística para garantizar acceso a servicios de salud.

Figura 2. *Cantidad de publicaciones de acuerdo al país de origen*



Nota. Elaboración propia

Discusión

Políticas de salud pública

Se halló la existencia de políticas de Estado para abordar problemas de salud que afectan la calidad de vida de los adultos mayores por medio de dispositivos como las prótesis dentales (Justo *et al.*, 2019). Asimismo, por medio de las unidades básicas de salud, el Estado garantiza la atención preventiva, consultas y control de enfermedades, donde particularmente la diabetes mellitus ha sido identificada como una enfermedad que influye negativamente con dolor

en la calidad de vida de las personas de la tercera edad (Ferreira *et al.*, 2019B).

En relación con la atención para tratamientos, el Estado en muchos casos crea canales de servicios ambulatorios de geriatría donde en la mayoría de los casos los adultos mayores muestran un nivel de adaptación y resiliencia adecuado frente al envejecimiento (Lima *et al.*, 2019). De igual modo, es preciso rescatar que en muchos casos la atención de salud de los adultos mayores en los servicios ambulatorios del hospital posee diferentes servicios, como neurología, ortopedia, fisioterapia y reumatología para adultos mayores donde es necesario un mejor abordaje de comorbilidades (Paz *et al.*, 2021).

Existen países donde la calidad del sistema de salud muestra mejor capacidad que otros, un ejemplo fue durante la pandemia, donde en muchos casos las condiciones permitieron brindar servicios apropiados a los adultos de tercera edad diagnosticados con COVID-19, para que pudieran recuperar su calidad de vida al sexto mes de hospitalización, pese a la saturación de servicios (Araújo *et al.*, 2023). Por otro lado, pese a que la atención integral resulta prioridad para el sistema de salud en algunos países, en el caso de pacientes con cáncer el acceso a terapias resulta muy reducido y el 61 % de adultos mayores no las recibe (Perdomo, *et al.*, 2023). De igual modo, existen debilidades en el sistema de salud que impiden una atención integral de las personas de tercera edad con necesidades psicológicas, sociales y de seguimiento y control de enfermedades (Correia *et al.*, 2022), lo cual se refuerza con el débil acercamiento a las comunidades y ausencia de evaluaciones sobre factores biosicosociales que impiden la mejora de estrategias de salud a nivel de las comunidades (Ferreira *et al.*, 2019).

Existen grandes dificultades de la seguridad social en la práctica de las políticas del Estado sobre la salud de las personas de la tercera edad, por lo que se genera una gran distancia entre las leyes y lo aplicado en la realidad (Monte *et al.*, 2019), lo que muestra que los Estados tienen aún un sistema de salud con grandes debilidades; por ejemplo, durante el confinamiento por COVID-19,

no se detectó asistencia significativa que influyera en la calidad de vida de las personas de la tercera edad (Espín *et al.* 2022).

Calidad de vida del adulto mayor

En relación con las políticas del Estado en materia de salud para promover la calidad de vida, se reconocen iniciativas legales, donde mediante decreto ministerial se implementa un marco normativo de políticas de salud para personas de tercera edad donde el Estado promueve la autonomía y la funcionalidad (Martins *et al.*, 2020). Asimismo, ha sido posible detectar la promoción a través de programas a través de las universidades de la tercera edad para el envejecimiento activo con la realización de actividades físicas sociales y de desarrollo cognitivo (Alves *et al.*, 2020). No son pocos los casos en que el Estado, en unión con las universidades y la comunidad, fortalece programas integrales promocionando la formación, recreación y sociabilización de personas de la tercera edad (Gort *et al.*, 2019).

En otros casos, el Estado ha creado unidades de salud familiar para brindar atención integral a las personas de la tercera edad, incluyendo visitas domiciliarias (Ferreira *et al.*, 2019). También aborda la salud por medio de los consultorios médicos con la aplicación de planes de intervención que consideren actividades recreativas, de interacción social y formación que contribuyen al cambio de hábitos, mejor autoestima y mejor calidad de vida (Mesa *et al.*, 2020).

Por ello, es importante resaltar que en Latinoamérica la evolución del Estado ha permitido pasar del encasillado apoyo neto a la salud a un apoyo social que resulta más completo. A su vez, se ha dado el reconocimiento de derechos de las personas de la tercera edad con la aplicación de diferentes políticas respaldadas por instrumentos legales (Félix *et al.*, 2021). Incluso, desde hace un par de décadas las políticas de salud han venido corrigiendo vacíos y ganando presencia con diferentes políticas públicas, como los sistemas locales de salud

por medio de los cuales se ha podido incorporar a especialistas multidisciplinarios en busca de una atención integral que incluya atención psicológica, emocional y material (Bravo & Lamus, 2019).

Sin embargo, se debe reconocer que aún existen grandes limitaciones tanto en el acceso como en la calidad del servicio de salud, lo cual se suma a pensiones muy bajas, lo que genera una gran dependencia de sus familiares cercanos y afecta sus posibilidades de acceder a una mejor calidad de vida (Villegas & Arroyo, 2022). Finalmente, la reducida acción del Estado ha generado la fragmentación de los servicios de salud centrados en curar enfermedades y brindar altos niveles de especialización, cuyos costos resultan elevados, dejando de lado las políticas de prevención y de participación comunitaria, con efectos más integrales (Rojas & Gil, 2021).

Conclusiones

De acuerdo a lo encontrado, son muchos los países de América Latina que han mejorado sus políticas de salud para contribuir a la calidad de vida de los adultos mayores, ofreciendo servicios de prevención de enfermedades, gestión hospitalaria, hospitalización e incluso servicios de cuidado integral, donde se brinda asistencia emocional, material, y en muy pocos casos se generaban circunstancias idóneas para favorecer la sociabilización, la actividad física, la recreación y esparcimiento. De igual modo, se evidenció la implementación de estructuras de salud para facilitar la atención ambulatoria, con unidades de salud y consultorios. No obstante, se identificaron deficiencias en los sistemas de seguridad social y limitaciones en el acceso a servicios especializados, como en el caso de las terapias; de igual modo, se halló ausencia de políticas de salud en acciones conjuntas de formación con las comunidades para lograr un mayor efecto a nivel preventivo.

Referencias Bibliográficas

Alves, V., Soares, V., Oliveira, D., & Fernandes, P. (2020) Sociodemographic and psychological variables, physical activity and quality of life in elderly at Unati Campinas, São Paulo. *Fisioterapia Em Movimento*, 33, e003310. <https://doi.org/10.1590/1980-5918.033.AO10>

Araújo, D., Lima, A., Costa, E., Montiel, J., Alonso, A., & Brech, G. (2023). Perception of health, quality of life and functional capacity in adults and elderly after hospitalization due to complications of COVID-19 - a longitudinal study with 6-month follow-up. *Fisioterapia E Pesquisa*, 30, e22018023en. <https://doi.org/10.1590/1809-2950/e22018023en>

Bravo, M. & Lamus, T. (2019). Atención integral al adulto mayor en Venezuela: un proceso de reflexión desde su recorrido institucional-legal. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria De Ciencias De La Salud. Salud y Vida*, 3(5), 146-168. <https://doi.org/10.35381/s.v.v3i5.258>

Correia, I., Olinda, R., and Menezes, T. (2022). Fatores relacionados à qualidade de vida de idosos de uma comunidade quilombola da Paraíba. *Rev bras estud popul.*, 39. <https://doi.org/10.20947/S0102-3098a0198>

Costa, A., Lopes, M., Campanharo, C., Belasco, A., Okuno, M. and Batista, R. (2020). Capacidade funcional e qualidade de vida de pessoas idosas internadas no serviço de emergência. *Revista Da Escola De Enfermagem Da USP*, 54. <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2019021203651>

Espín, M., Constante, J., & Granja, D. (2022). Políticas públicas para el adulto mayor en época de pandemia por COVID- 19. *Revista Científica UISRAEL*, 9(1), 179-192. <https://doi.org/10.35290/rcui.v9n1.2022.530>

Félix, C., Spijker, J., & Zuera, P. (2021). Sistema de pensiones y apoyo social a adultos mayores en México 1979-2019. *Papeles de Población*, 27(110), 79-107. <https://doi.org/10.22185/24487147.2021.110.31>

Ferreira, F. Ramos, L., Funez, M., Grou, C., Schwerz, S. and Morato, M. (2019B.). A influência da dor na qualidade de vida de idosos portadores de Diabetes Mellitus. *Revista Enfermagem UERJ*, 27. <https://doi.org/10.12957/reuerj.2019.31517>

Ferreira, V., Carmona, B., Noronha, D. & Abreu, T. (2019). Avaliação da capacidade funcional e qualidade de vida do idoso no Brasil residente em comunidade. *Revista de Enfermagem Referência*, 4(21), 59-65. <https://doi.org/10.12707/RIV19011>

Gort, M., García, M., Mesa, D., Espinosa, Y. & Verona, A. (2019). Vinculación universidad-comunidad en la calidad de vida del adulto mayor. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 23(4), 492-500. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942019000400492&lng=es&tlng=es

Iraizoz, A., Santos, J., García, V., Brito, G., Simbaña, R., León, G., Solorzano, S., & Rodríguez, I. (2022). El papel de la familia en la autopercepción de calidad de vida del adulto mayor. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 38(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252022000300012&lng=es&tlng=es

Justo, M., Jiménez, Z., Almagro, Z. & Sánchez, C. (2019). Calidad de vida en el adulto mayor con prótesis dental implanto retenida de carga inmediata. *MediSur*, 17(6), 780-789. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000600780&lng=es&tlng=es

Lima, G., Souza, I., Storti, L., Silva, J., Kusumota, L., & Marques, S. (2019). Resilience, quality of life and symptoms of depression among elderlies receiving outpatient care. *Revista Latino-americana De Enfermagem*, 27. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3133.3212>

Martínez, J., Loaiza J., Ramos, S., Maury, S., Pájaro, M., & Plaza, K. (2021). Calidad de vida en el adulto mayor con diabetes mellitus tipo II. *Revista Salud Uninorte*, 37(2), 302-315. <https://doi.org/10.14482/sun.37.2.618.36>

Martins, N., Silqueira, S., Souza, L. M., Souza, C., Soares, S. & Matos, S. (2020). Quality of life of older adults admitted to a Medical Clinic Unit of a Public Hospital in Brazil. *Revista Da Escola De Enfermagem Da USP*, 54. <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2018032903573>

Mejía G. (2024) El envejecimiento: principal reto del Siglo XXI en la gestión política de los servicios de salud. *Rev Ter.*, 14(1), 4-10. <https://revistaterapeutica.net/index.php/RT/article/view/92>

Méndez, E. (2021). Evaluación psicométrica de la escala de depresión de Yessavage en adultos mayores latinoamericanos: Estudios SABE y CRELES. *Interdisciplinaria*, 38(2), 103-115. <https://dx.doi.org/10.16888/interd.2021.38.27>

Mesa, D., Valdés, B., Espinosa, Y., Verona, A., & García, I. (2020). Estrategia de intervención para mejorar la calidad de vida del adulto mayor. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 36(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252020000400010&lng=es&tlng=es

Monte, D., Khan, H., Kabir, R., Soares, D., & Silva, S. (2019). Reality and myth about legal healthcare support and quality of life in the Brazilian elderly. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 23. <https://doi.org/10.1590/Interface.190146>

Paz, M., Souza, L., Tatagiba, B., Serra, J., Moura, L., Barbosa, M., & Pereira, L. (2021). Factores asociados a la calidad de vida de adultos mayores con dolor crónico. *Revista Brasileira de Enfermería*, 74. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0554>

Perdomo, I., Quelle, L., Hernández, A., Lauzarique, Álvarez, M. & Álvarez, A. (2023). Calidad de vida en pacientes de la tercera edad con cáncer colorrectal. *Infodir*, (42). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212023000300001&lng=es&tlng=es

Poltronieri, B., Souza, E. & Ribeiro, A. (2019). Violência e direito ao cuidado nas políticas públicas sobre instituições de longa permanência para idosos. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 23. <https://doi.org/10.1590/Interface.180124>

Rojas, I., & Gil, R., (2021) Estrategias de Atención Primaria en salud en cinco países latinoamericanos. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(7). <https://doi.org/10.5281/zenodo.5752275>

Sánchez, M., Trejo, M., Vega, M., Fuentes, L., Díaz, E., & Mejía, J. (2022). Creencias religiosas y calidad de vida del adulto mayor de una comunidad indígena. *Sanus*, 7. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.260>

Souza, E., Souza, C., Silva, B., Siqueira, L., Silva, C., & Sawada, N. (2022). Sexual function positively correlated with older adults' sexuality and quality of life. *Revista Brasileira De Enfermagem*, 75. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2021-0939>

Villegas, S, & Arroyo, M. (2022). El cuidado de personas mayores en la agenda política de América Latina y el Caribe. *Astrolabio. Nueva Época*, (28), 11-20. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-75152022000100011&lng=es&tlng=es

CAPÍTULO 7

DEL PRIMER AL SEGUNDO HOGAR: IMPACTO DEL CLIMA FAMILIAR EN LA EDUCACIÓN BÁSICA Y SUPERIOR

*From the first to the second home:
the impact of family climate on basic and higher education*

Shirley Fiorella Simbrón Espejo

Olga Patricia Gamarra Chirinos

Jesús Samuel Becerra Romero

Cris Yanet Velasco Falla

Resumen: La escuela es un espacio donde los estudiantes pasan gran parte del tiempo. En ella, el apoyo y los aprendizajes previos obtenidos del núcleo familiar cimentan la adquisición de habilidades e influyen en gran medida en el desempeño académico, por lo que la familia es un contexto de especial interés para los educadores y especialistas en educación. Esta investigación tiene como objetivo explorar y sintetizar la evidencia sobre el impacto del clima familiar en el desempeño académico, tanto en la educación básica como en la educación superior. Para este fin, se desarrolló una revisión de literatura bajo la metodología Prisma y se seleccionaron estudios publicados en el periodo 2020 al 2024, tanto en español como en inglés; asimismo, se emplearon como fuentes de información las bases de datos Scopus, Dialnet y SciELO. La búsqueda inicial arrojó un total de 159 estudios, de los cuales —tras un filtrado por título, resumen y texto completo— se obtuvo un total de 14 estudios que han sido incluidos en la presente revisión. Los resultados indican que un clima familiar positivo, estimulante, con comunicación, supervisión y participación de los padres impacta de forma positiva en los resultados académicos, la continuidad de los estudios, el desempeño y el bienestar general; mientras que un clima familiar

negativo promueve la aparición de problemas de conducta e impacta negativamente en la salud mental del estudiante. En conclusión, este estudio reafirma la importancia de un clima familiar positivo y estimulante como un factor crucial para el éxito académico y el bienestar general de los alumnos.

Palabras clave: clima familiar, problemas de conducta, salud mental, éxito académico.

Abstract: School is a space where students spend a large part of their time. In the school, the support and previous learning obtained from the family nucleus are the foundation for the acquisition of skills and have a great influence on academic performance, which is why the family is a context of special interest for educators and education specialists. This research aims to explore and synthesize the evidence on the impact of family climate on academic performance, both in elementary and higher education. To this end, a literature review was carried out under the Prisma methodology, and studies published in the period 2020 to 2024, both in Spanish and English, were selected; likewise, the Scopus, Dialnet and SciELO databases were used as sources of information. The initial search yielded a total of 159 studies, of which -after filtering by title, abstract and full text- a total of 14 studies were obtained, which have been included in the present review. The results indicate that a positive, stimulating family climate, with communication, supervision and parental involvement has a positive impact on academic results, continuity of studies, performance and general well-being; while a negative family climate promotes the appearance of behavioral problems and has a negative impact on the student's mental health. In conclusion, this study reaffirms the importance of a positive and stimulating family climate as a crucial factor for students' academic success and overall well-being.

Keywords: family climate, behavioral problems, mental health, academic success.

Introducción

La vida académica es un extenso periodo que se puede prolongar desde la infancia temprana hasta la etapa adulta. Este periodo implica pasar largas horas en un centro educativo en compañía de docentes y alumnos, por lo que la escuela ha adoptado el apelativo de ser el “segundo hogar”. Es en este espacio

donde el estudiante se desarrolla y adquiere diversas habilidades que le serán de ayuda a lo largo de su vida.

En este contexto, el desempeño académico de los estudiantes ha sido objeto de estudio e interés para diversas disciplinas, incluyendo la psicología educativa, debido a su importancia en el desarrollo individual y profesional. El núcleo familiar es considerado el primer hogar, donde el individuo adquiere las bases para su desarrollo y obtiene el sustento principal para realizar sus actividades académicas. Dentro de los múltiples factores que inciden en el rendimiento académico, el clima familiar se destaca como un elemento crucial que puede dificultar o facilitar el proceso de aprendizaje (Oleh, 2022). El clima familiar se refiere a las características emocionales, sociales y estructurales del entorno familiar que afectan el desarrollo y el bienestar de sus miembros.

Diversas investigaciones han señalado que un clima familiar positivo, caracterizado por la comunicación abierta, el apoyo emocional, la cohesión y la estabilidad, puede promover actitudes y comportamientos que favorecen el éxito académico. Por otro lado, un clima familiar negativo, con alta conflictividad, falta de apoyo y comunicación deficiente, puede generar estrés y dificultades emocionales que interfieren en el rendimiento escolar y universitario (Khatoon & Sharma, 2021; Oleh, 2022; Zou, 2023).

En el contexto de la educación básica, los niños y adolescentes dependen en gran medida de su familia para recibir el apoyo que facilite su adaptación y éxito en la escuela. La implicación de los padres en las actividades escolares, la creación de rutinas de estudio y la motivación para el aprendizaje son aspectos que pueden moldear las experiencias académicas de los estudiantes (Sahu & Suna, 2023). A medida que los alumnos avanzan hacia la educación superior, la influencia del clima familiar puede cambiar, pero no disminuir. Aunque los jóvenes adultos desarrollan mayor independencia, el apoyo y la orientación familiar continúan siendo relevantes, especialmente en momentos de transición y adaptación a nuevas demandas académicas y sociales (Taseer *et al.*, 2023).

Este artículo de revisión tiene como objetivo explorar y sintetizar la evidencia empírica existente sobre el impacto del clima familiar en el desempeño académico, tanto en la educación básica como en la educación superior. Se analizarán estudios que abordan diversas dimensiones del clima familiar y su relación con indicadores de rendimiento académico, con el fin de proporcionar una comprensión integral de cómo las dinámicas familiares influyen en el éxito educativo de los estudiantes a lo largo de su trayectoria académica.

Metodología

Este estudio se perfila como una revisión de literatura y se desarrolló bajo la metodología Prisma (Page *et al.*, 2021). Para llevarlo a cabo, se formuló la siguiente pregunta general: ¿de qué forma el clima familiar afecta el desempeño académico en educación básica y superior?; y como preguntas específicas, las siguientes: ¿qué áreas de la vida del estudiante son impactadas por el clima familiar?, ¿cuáles son los problemas que tienen mayor impacto negativo sobre el desempeño académico? Para llevar a cabo la revisión se seleccionaron estudios que cumplan los siguientes criterios: estar publicados en español o inglés, haberse realizado sobre estudiantes de educación básica o superior, y haber sido publicados entre el 2020 y el 2024. Para la búsqueda bibliográfica se consideraron como fuentes de información las bases de datos Scopus, SciELO y Dialnet, y se utilizaron términos en inglés y español, como “desempeño académico” “estudiantes” o “clima familiar” (Tabla 1).

Tabla 1. *Términos de búsqueda utilizados por base de datos*

	Desempeño académico	Clima familiar	Educación básica o superior
Inglés	Academic performance, school performance, educational performance, students' performance; educational outcome	Family climate, family environment, family, social family climate	Education, educative, scholar, educational, academic, school, college
Español	Desempeño académico, desempeño escolar, desempeño educativo, desempeño estudiantil, resultados académicos	Clima familiar, clima social familiar, entorno familiar, entorno social familiar	Educación, educativo, escuela, académico, colegio, universidad

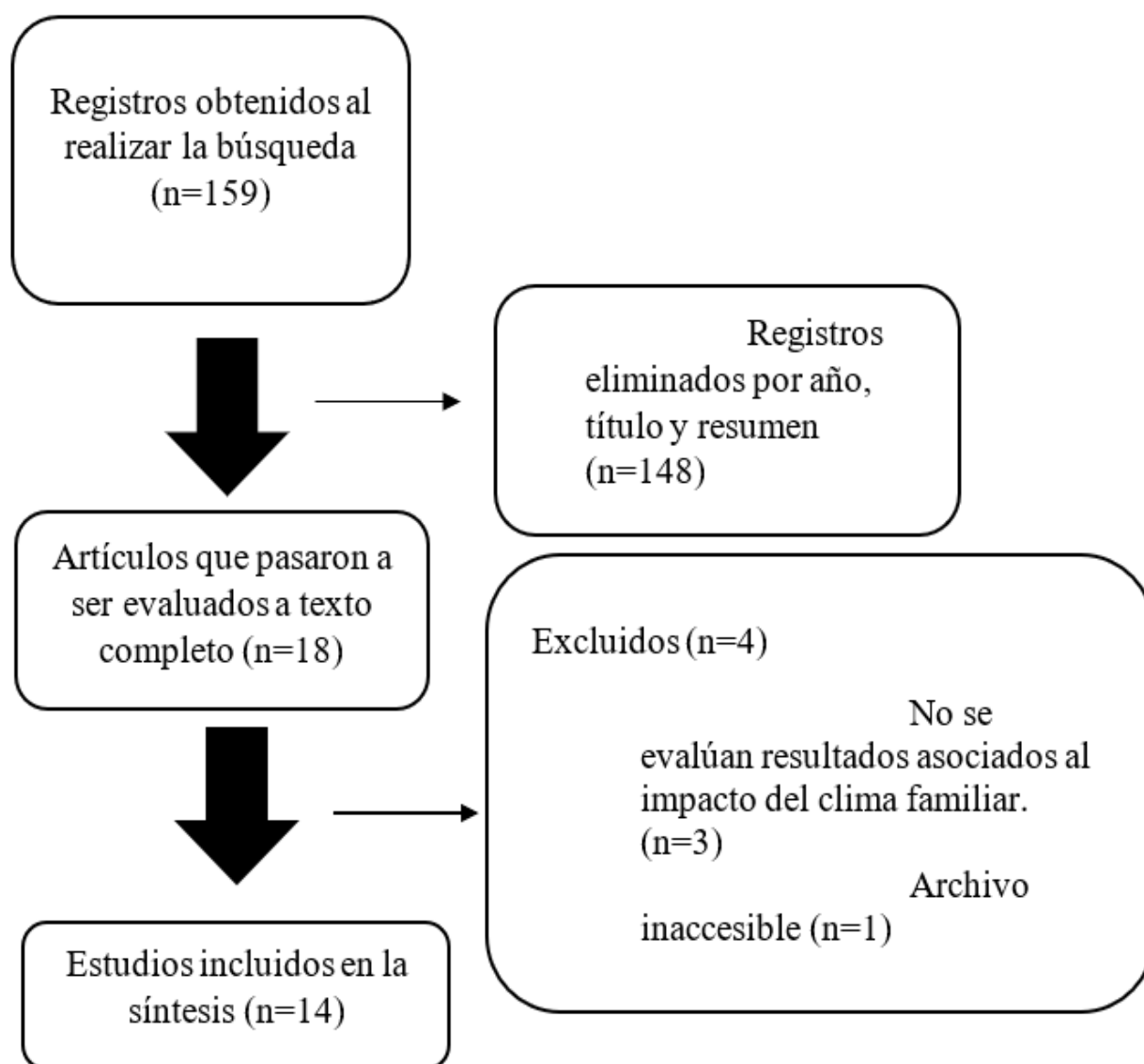
Nota: Elaboración propia.

Para el análisis de resultados se realizó una categorización de estudios, donde se incluyeron año de publicación, país de origen, área de impacto del clima familiar y resultados de la investigación.

Resultados

Las búsquedas se ejecutaron usando los términos en inglés y español mencionados en la Tabla 1. Se obtuvo un total inicial de 159 resultados, 154 en Scopus, 3 en SciELO y 2 en Dialnet, de los cuales fueron eliminados por año, título y resumen un total de 148, quedando para ser revisados a texto completo 14 de Scopus, 2 de SciELO y 2 de Dialnet. Finalmente, se incluyeron 14 estudios en la síntesis. El proceso completo se observa en la Figura 1.

Figura 1. *Proceso de selección de estudios*



Nota: Elaboración propia.

Con relación a los resultados por estudio, el clima familiar impacta en diversas áreas de la vida académica del estudiante y se asocia al desempeño, continuidad de los estudios, bienestar, salud y comportamiento. Los resultados se exponen de manera detallada en la Tabla 2.

Tabla 2. *Resultados del impacto del clima familiar por estudio*

Autor	Resultados
(Lozano-Treviño & Maldonado-Maldonado, 2021)	La confianza y el clima familiar de los alumnos favorecen la permanencia en su institución, mientras que la participación parental incide positivamente en sus estudios. En la investigación se identificó que la inclinación por parte de los estudiantes a desertar es mínima. Se recomienda promover la participación de los padres de familia en el desempeño académico de sus hijos, concientizar sobre la relevancia del estudio, propiciar espacios familiares de estimulación para el aprendizaje, la reflexión y la lectura, e integrar a los alumnos en actividades artísticas, culturales, deportivas y académicas organizadas por la entidad para incrementar el sentido de pertenencia.
(Martínez-Chairez <i>et al.</i> , 2020)	En esta investigación se concluye que es esencial que se implementen acciones para el Programa Escolar de Mejora Continua, las cuales deben atender las problemáticas surgidas en el clima familiar. Conjuntamente, se debe establecer una comunicación eficaz con los padres de familia con el fin de lograr un compromiso y concientización en la educación, crianza y formación de los hijos.
(Romero-Blanco <i>et al.</i> , 2020)	Se observó una relación entre las familias donde otro miembro practicaba deportes y pasaba un menor número de horas frente a la pantalla, con un mejor rendimiento académico y percepción de la salud. La participación de niños y adolescentes en actividades deportivas extracurriculares parece estar asociada con su entorno inmediato. Por lo tanto, es esencial enfatizar la relevancia de establecer hábitos de actividad física desde temprana edad en los entornos escolar y familiar.
(Adames <i>et al.</i> , 2023)	La supervisión familiar de la actividad académica es el único elemento que tiene mayor impacto en el rendimiento de los alumnos; por otro lado, el control de la atención y la memoria de trabajo también impactan positivamente en el rendimiento académico.

(Buctot <i>et al.</i> , 2021)	Este estudio muestra la asociación significativa entre perfiles personales, ambiente familiar, nomofobia, patrones de uso y adicción al <i>smartphone</i> , que contribuyen a un impacto significativo en el desempeño académico percibido de los educandos de secundaria filipinos. Esto sugiere que se deben proporcionar pautas adecuadas para el uso de teléfonos inteligentes en el hogar y en entornos escolares para crear conciencia sobre los efectos adversos de la adicción a los <i>smartphones</i> en el rendimiento académico del alumnado.
(Psychogiou <i>et al.</i> , 2020)	Los resultados indicaron que los síntomas depresivos posnatales de las madres tenían un efecto indirecto en los problemas de salud mental del infante en los resultados académicos a los 16 años, a través de la relación negativa madre-hijo y el rendimiento académico previo. Hubo un efecto negativo indirecto significativo de los síntomas depresivos posnatales de los padres en el rendimiento académico a los 16 años a través de la relación negativa padre-hijo en la salud mental del niño.
(Rodríguez-Zambrano <i>et al.</i> , 2020)	Se encontró que las relaciones conflictivas y los estilos de crianza permisivos dentro de la familia son predictores de comportamientos agresivos en el entorno escolar y social.
(Solano-Herrera, 2021)	Un clima familiar adecuado potencia el ajuste psicológico y conductual de los hijos. Las buenas relaciones familia-escuela también poseen una gran relevancia y pertinencia porque optimizan la calidad educativa. Estos elementos favorecen el rendimiento académico del alumno.
(Calisaya-Curo, 2021)	Existe relación entre el clima familiar y el rendimiento escolar en niños de 5 años del nivel inicial.
(Martínez & Freire, 2020)	El clima social de la familia incide de cierta manera en la eficiencia de los alumnos respecto a sus estudios. Cabe precisar que dicho clima está sujeto a factores culturales del área, religión, educación, entre otros.

(Loje-Alva, 2023)	Para poder contribuir con un buen rendimiento académico escolar, es fundamental crear espacios con un buen clima familiar, de confianza y comunicación entre la familia y los estudiantes, para fortalecer la acción educativa y combatir el problema.
(Sucari-León <i>et al.</i> , 2021)	Existe una fuerte relación estadísticamente significativa y positiva entre el rendimiento académico y el clima familiar.
(Solano-Herrera, 2021)	Existe una relación negativa muy alta entre el desempeño académico y el clima familiar.
(Pérez-Salas <i>et al.</i> , 2022)	Se concluye que la familia es quien asume el rol protagónico en la formación integral de los alumnos. Cuando se establecen ciertos aspectos de estas dinámicas familiares y se relacionan con el proceso académico, puede obtenerse un panorama más completo sobre la realidad e identificar la importancia de la familia como agente protector del desarrollo del ser humano.

Nota: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados presentados, un clima familiar positivo, estimulante, con comunicación, supervisión y participación de los padres impacta de forma positiva en los resultados académicos (Calisaya-Curo, 2021; Loje-Alva, 2023; Martínez & Freire, 2020; Pérez-Salas *et al.*, 2022; Solano-Herrera, 2021, 2021; Sucari-León *et al.*, 2021), así como en la continuidad de los estudios, el desempeño y el bienestar general (Adames *et al.*, 2023; Lozano-Treviño & Maldonado-Maldonado, 2021; Martínez-Chairez *et al.*, 2020; Romero-Blanco *et al.*, 2020). Por otro lado, la falta de supervisión, un estilo permisivo de crianza, relaciones conflictivas y problemas de salud mental de los padres impactan negativamente en el uso excesivo de dispositivos elec-

trónicos, problemas de conducta y en la salud mental general (Buctot *et al.*, 2021; Psychogiou *et al.*, 2020; Rodríguez-Zambrano *et al.*, 2020).

Con relación a las áreas de impacto estudiadas, se encuentran la deserción escolar, el desempeño académico, el uso problemático de dispositivos móviles, problemas de conducta disruptiva o agresiva, bienestar y salud mental, como puede observar en la Tabla 3.

Tabla 3. Áreas de impacto estudiadas por autor

Autor	Área de impacto
(Lozano-Treviño & Maldonado-Maldonado, 2021)	Deserción escolar
(Martínez-Chairez <i>et al.</i> , 2020)	Desempeño académico
(Romero-Blanco <i>et al.</i> , 2020)	Bienestar y desempeño académico
(Adames <i>et al.</i> , 2023)	Desempeño académico
(Buctot <i>et al.</i> , 2021)	Uso de dispositivos electrónicos
(Psychogiou <i>et al.</i> , 2020)	Salud mental
(Rodríguez-Zambrano <i>et al.</i> , 2020)	Problemas de conducta escolar
(Solano-Herrera, 2021)	Desempeño académico
(Calisaya-Curo, 2021)	Desempeño académico
(Martínez & Freire, 2020)	Desempeño académico
(Loje-Alva, 2023)	Desempeño académico
(Sucari-León <i>et al.</i> , 2021)	Desempeño académico
(Solano-Herrera, 2021)	Desempeño académico
(Pérez-Salas <i>et al.</i> , 2022)	Desempeño académico

Nota: Elaboración propia.

En relación con el año de publicación, 6 estudios fueron publicados durante el 2020; 5 estudios durante el 2021, un solo estudio durante el año 2022 y 2 durante el 2023. No se encontraron estudios publicados durante el 2024.

Tabla 4. *Distribución por año de publicación*

Autor	Año
(Lozano-Treviño & Maldonado-Maldonado, 2021)	2021
(Martínez-Chairez <i>et al.</i> , 2020)	2020
(Romero-Blanco <i>et al.</i> , 2020)	2020
(Adames <i>et al.</i> , 2023)	2023
(Buctot <i>et al.</i> , 2021)	2021
(Psychogiou <i>et al.</i> , 2020)	2020
(Rodríguez-Zambrano <i>et al.</i> , 2020)	2020
(Solano-Herrera, 2021)	2020
(Calisaya-Curo, 2021)	2021
(Martínez & Freire, 2020)	2020
(Loje-Alva, 2023)	2023
(Sucari-León <i>et al.</i> , 2021)	2021
(Solano-Herrera, 2021)	2021
(Pérez-Salas <i>et al.</i> , 2022)	2022

Nota. Elaboración propia.

Discusión

Los resultados de este estudio resaltan la importancia del clima familiar en el desempeño académico de los alumnos, así como en su bienestar general. A partir de estos hallazgos, se puede afirmar que un clima familiar positivo, estimulante, comunicativo y con supervisión y participación parental no solo mejora el rendimiento académico (Calisaya-Curo, 2021; Loje-Alva, 2023; Martínez & Freire, 2020; Pérez-Salas *et al.*, 2022; Solano- Herrera, 2021, 2021; Sucari-León *et al.*, 2021), sino que también promueve la continuidad en los estudios y el bienestar general en los estudiantes (Adames *et al.*, 2023; Lozano-Treviño & Maldonado-Maldonado, 2021; Martínez-Chairez *et al.*, 2020; Romero-Blanco *et al.*, 2020). Por el contrario, un clima familiar aver-sivo genera efectos perjudiciales sobre la salud mental, fomenta la aparición de conductas disruptivas y reduce el control sobre el uso de dispositivos electrónicos (Buctot *et al.*, 2021; Psychogiou *et al.*, 2020; Rodríguez-Zambrano *et al.*, 2020).

Revisiones realizadas en años anteriores apuntan en la misma dirección, resaltando que un clima familiar adecuado permite potenciar las habilidades del estudiante y facilita en gran medida la obtención de desenlaces positivos en el desempeño académico, el bienestar general, la salud mental, el bienestar emocional y el sentido de pertenencia, mientras que la falta de apoyo y la presencia de conflictos en el hogar puede llevar a una mayor probabilidad de que se presenten trastornos de conducta en los estudiantes asociados a un bajo control de impulsos, tales como adicciones, trastornos alimentarios, ansiedad, depresión, entre otros (Álvarez-Soria & Tejeda-Narro, 2021; Esteban-Lezcano *et al.*, 2023; Huamani-Medina, 2020; Zambrano-Mendoza & Viguera-Moreno, 2020).

Conclusiones

Este estudio reafirma la importancia de contar con un clima familiar positivo y estimulante como un factor determinante para el éxito académico y el bienestar general del alumnado. Al mismo tiempo, resalta los riesgos asociados a un clima familiar aversivo, incluyendo problemas de salud mental, conductas disruptivas y uso excesivo de dispositivos electrónicos. Es fundamental que tanto las intervenciones educativas como las políticas familiares aborden estos aspectos para fomentar un entorno de apoyo que permita a los estudiantes alcanzar su máximo potencial.

Referencias Bibliográficas

Adames, C., Arboleda, I., & Moreno, S. (2023). The contribution of cognitive processing to scores in mathematics in the Third Regional Comparative and Explanatory Study. *Interdisciplinaria*, 40(1), 281-300. <https://doi.org/10.16888/interd.2023.40.1.17>

Álvarez-Soria, D. S., & Tejeda-Narro, A. A. (2021). *Clima familiar y rendimiento académico en adolescentes: Revisión sistemática de la literatura de los años 2015 al 2020* [tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26242/Trabajo%20de%20investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Buctot, D., Kim, N., & Kim, S. (2021). Personal profiles, family environment, patterns of smartphone use, nomophobia, and smartphone addiction across low, average, and high perceived academic performance levels among high school students in The Philippines. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph18105219>

Calisaya-Curo, C. (2021). *Clima familiar y rendimiento escolar en niños de 5 años del nivel inicial en los PRONOEI del distrito de Alto Selva Alegre, Arequipa 2021* [tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2211>

Esteban-Lezcano, A., García-Tovar, M., Guerrero-Fuertes, P., Mora-Fernández, M., Pérez-Hiraldo, M. P., & Alastrué-Núñez, E. (2023). El ambiente familiar como factor de riesgo en el desarrollo de enfermedades mentales y otros trastornos en niños y adolescentes: Una revisión bibliográfica. *Revista Sanitaria de Investigación*, 4(1), 171.

Huamani-Medina, M. L. (2020). *Clima social familiar y rendimiento académico de estudiantes de secundaria entre los años 2010 y 2019: Una revisión de la literatura científica* [tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25646/Huamani%20Medina%20Milagros%20Lisset_Total.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Khatoon, A., & Sharma, D. M. (2021). Relationship between family environment and academic achievement. *Elementary Education Online*, 20(1), 3202-3207. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.01.360>

Loje-Alva, M. A. (2023). *Factores familiares y rendimiento escolar en alumnos del primer grado de secundaria. IE N.º 80407 Gonzalo Ugás Salcedo, Pacasmayo, 2020* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_a7158af5eef83abc6622519a42554ac7

Lozano-Treviño, D. F., & Maldonado-Maldonado, L. (2021). Asociación entre participación parental en los estudios, clima familiar y confianza del estudiantado con la propensión de deserción escolar del Colegio de Bachilleres Militarizado “General Mariano Escobedo” del Estado de Nuevo León (CBM). *Educación: Revista de la Universidad de Costa Rica*, 45(2), 270-283.

Martínez-Chairez, G. I., Torres-Díaz, M. J., & Ríos-Cepeda, V. L. (2020). El contexto familiar y su vinculación con el rendimiento académico. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 11(7), 1-17. <https://www.redalyc.org/journal/5216/521662150008/html/>

Martínez, L. H., & Freire, E. (2020). La relación familia-escuela y el rendimiento escolar. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 5(3).

Oleh, L. (2022). Family influence on the education of independence of preschool aged children. *JISIP*, 1, 23-29. <https://doi.org/10.31654/2663-4902-2022-pp-1-23-29>

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372(71). <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>

Pérez-Salas, J., Alcalá-Narváez, M., Carrillo-Landazábal, M., & Arellano-Cartagena, W. (2022). Clima escolar familiar y su relación con el rendimiento académico: Aplicación en instituciones educativas rurales. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(Extra 6), 110-125.

Psychogiou, L., Russell, G., & Owens, M. (2020). Parents' postnatal depressive symptoms and their children's academic attainment at 16 years: Pathways of risk transmission. *British Journal of Psychology*, 111(1), 1-16. <https://doi.org/10.1111/bjop.12378>

Rodríguez-Zambrano, A. D., Castaño-Moreira, J. C., Corral-Joza, K. E., & García-Matute, M. M. J. (2020). Family, school and society: Strategies to denote academic behavior problems in basic education institutions. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(3), 437-447. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i3.33382>

Romero-Blanco, C., Dorado-Suárez, A., Jiménez-Zazo, F., Castro-Lemus, N., & Aznar, S. (2020). School and family environment is positively associated with extracurricular physical activity practice among 8 to 16 years old schoolboys and girls. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 1-11. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155371>

Sahu, J., & Suna, G. (2023). A study of family Climate and Academic Achievement of Secondary School Students of Odisha. *Indian Journal of Psychology and Education*, 13(2), 70-74. https://www.researchgate.net/publication/373114085_A_study_of_family_Climate_and_Academic_Achievement_of_Secondary_School_Students_of_Odisha

Solano-Herrera, H. R. (2021). *Violencia familiar y rendimiento escolar en estudiantes del IV y V ciclo, de I.E. N° 80552 Las Capillas, Julcán-2020* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58703>

Sucari-León, A., Ticona-Arapa, H. C., Terán-Dianderas, A. G., Chambi-Con-dori, N. (2021). Clima familiar y rendimiento académico en estudiantes uni-versitarios durante la educación virtual en tiempos de Covid-19. *Horizontes: Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(20), 112-125. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i20.257>

Taseer, N., Khan, S., Yasir, W., Kishwer, R., & Iqbal, K. (2023). Impact of Fa-mily Involvement on Academic Achievement at Higher Secondary Level. *Jour-nal of Social Sciences Review*, 3, 1-10. <https://doi.org/10.54183/jssr.v3i2.231>

Zambrano-Mendoza, G. K., & Viguera-Moreno, J. A. (2020). Rol familiar en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 448-473.

Zou, Z. (2023). Family-School Communication: How Conflict between Family and School Expectation Influences Children's Development. *Journal of Edu-cation, Humanities and Social Sciences*, 12, 241-246. <https://doi.org/10.54097/ehss.v12i.7647>

CAPÍTULO 8

CALIDAD EN LOS SERVICIOS EMPRESARIALES: ESTÁNDARES, CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Quality in business services: standards, training and customer satisfaction

Paul Florez Cardoso

Henry Florez Cardoso

Resumen: La calidad en los servicios es un factor crucial para el éxito empresarial en el competitivo mercado actual. Esta investigación se centró en tres aspectos fundamentales: estándares de calidad, capacitación del personal y satisfacción del cliente. Siguiendo la metodología Prisma, se analizaron 14 estudios seleccionados de una búsqueda inicial de 1823 registros en bases de datos académicas reconocidas. Los resultados subrayan la importancia de implementar estándares de calidad reconocidos, como las normas ISO, para establecer un marco sólido de gestión de la calidad. La capacitación continua del personal emergió como un factor crítico, especialmente en habilidades de servicio al cliente, adaptabilidad y uso de nuevas tecnologías. La satisfacción del cliente se reveló como un indicador clave del éxito, con un énfasis creciente en el uso de tecnologías digitales para monitorear y gestionar las experiencias en tiempo real. La discusión destaca que estos tres elementos están interrelacionados y son fundamentales para la competitividad empresarial. Los estándares de calidad proporcionan una base estructurada, la capacitación del personal asegura la implementación efectiva de estos estándares, y la satisfacción del cliente actúa como un barómetro del éxito de estas iniciativas. En conclusión, la mejora continua y la adaptación a las cambiantes necesidades del cliente son vitales para mantener una

alta calidad en los servicios. Las empresas que integren eficazmente estos aspectos estarán mejor posicionadas para sobresalir en un mercado cada vez más exigente y dinámico.

Palabras clave: calidad en los servicios, estándares de calidad, capacitación del personal, satisfacción del cliente.

Abstract: Service quality is a crucial factor for business success in today's competitive market. This research focused on three fundamental aspects: quality standards, staff training, and customer satisfaction. Following the Prisma methodology, 14 selected studies were analyzed from an initial search of 1823 records in recognized academic databases. The results underscore the importance of implementing recognized quality standards, such as ISO norms, to establish a solid quality management framework. Continuous staff training emerged as a critical factor, especially in customer service skills, adaptability, and the use of new technologies. Customer satisfaction was revealed as a key indicator of success, with an increasing emphasis on the use of digital technologies to monitor and manage experiences in real time. The discussion highlights that these three elements are interrelated and fundamental for business competitiveness. Quality standards provide a structured foundation, staff training ensures the effective implementation of these standards, and customer satisfaction acts as a barometer of the success of these initiatives. In conclusion, continuous improvement and adaptation to changing customer needs are vital to maintaining high-quality services. Companies that effectively integrate these aspects will be better positioned to excel in an increasingly demanding and dynamic market.

Keywords: Service quality, Quality standards, Staff training, Customer satisfaction.

Introducción

La calidad en los servicios representa uno de los aspectos más importantes y dinámicos en el mundo empresarial actual. Según el Informe de Tendencias de Experiencia del Cliente 2023 de Zendesk, el 61 % de los consumidores afirma tener estándares más altos para la experiencia del cliente que hace un año, y el 73 % reconoce una conexión directa entre la experiencia del cliente y su lealtad a la marca. Además, las empresas que priorizan la experiencia del

cliente tienen un 70 % más de probabilidades de ver un aumento en los ingresos. Estas cifras destacan la gran relevancia económica y social de la calidad en los servicios en la actualidad. Sin embargo, el éxito y el crecimiento sostenible de las empresas dependen, en gran medida, de su capacidad para ofrecer servicios de alta calidad que satisfagan e incluso superen las expectativas de los clientes (Camisón, 2020).

En este contexto, la calidad de los servicios se ha convertido en un tema de gran interés y relevancia para académicos, profesionales y organizaciones de diversos sectores (Park & Jeong, 2019; Lutur, 2020). La calidad se define, según la Norma Internacional ISO 9000:2015, como el grado en el cual diversas características que son inherentes a un determinado objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos establecidos (Organización Internacional de Normalización, 2015). Por lo tanto, evaluar y mejorar continuamente la calidad de los servicios es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente, la competitividad de las empresas y el desarrollo sostenible a largo plazo (Ali *et al.*, 2021).

Esta revisión sistemática tiene como objetivo principal analizar la calidad en los servicios desde tres perspectivas clave e interrelacionadas: los estándares de calidad, la capacitación del personal y la satisfacción de los clientes. Estos tres aspectos son fundamentales para comprender y mejorar la calidad en cualquier sector de servicios.

En primer lugar, los estándares de calidad establecen los requisitos y criterios que deben cumplir los servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes (Ardani *et al.*, 2019). Estos estándares pueden ser definidos por organismos internacionales, como la Organización Internacional de Normalización (ISO), Gobiernos nacionales o regionales, asociaciones profesionales de diversos sectores o las propias empresas. Los estándares de calidad son esenciales para establecer un marco de referencia y promover la mejora continua de los servicios ofrecidos (Mabokela *et al.*, 2023).

En segundo lugar, la capacitación del personal es un factor clave para garantizar que los servicios se presten de acuerdo con los estándares de calidad establecidos (Tarí *et al.*, 2019). El personal que trabaja en empresas de servicios, desde representantes de atención al cliente hasta técnicos especializados, debe tener los conocimientos técnicos, habilidades interpersonales y actitudes necesarias para brindar un servicio excelente y adaptarse a las diversas necesidades de los clientes (Kallou *et al.*, 2022). La capacitación continua y el desarrollo de competencias del personal son fundamentales para mantener altos niveles de calidad en el servicio.

Finalmente, la satisfacción del cliente es el objetivo principal y el indicador más importante de la calidad de los servicios. Comprender los factores que influyen en la satisfacción del cliente, tales como la calidad percibida, el valor percibido, las expectativas previas y la experiencia general, es crucial para evaluar la efectividad de las estrategias de calidad implementadas por las empresas. Además, medir y monitorear constantemente el nivel de satisfacción de los clientes permite identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para mejorar la calidad del servicio.

Metodología

Este estudio sigue una metodología de revisión sistemática de la literatura, que es un enfoque riguroso y sistemático para identificar, evaluar e interpretar toda la evidencia disponible relacionada con la calidad en los servicios, centrándose en los estándares de calidad, la capacitación del personal y la satisfacción del cliente. Esta metodología permite sintetizar los hallazgos de múltiples estudios de manera objetiva y reproducible, minimizando los sesgos y proporcionando una visión general del conocimiento existente sobre estos aspectos clave de la calidad del servicio. A su vez, se adoptará un enfoque cualitativo, lo cual permitirá un análisis en profundidad de los hallazgos y una

comprensión holística del tema de investigación. La síntesis cualitativa involucra un análisis temático de los resultados cualitativos de los estudios incluidos.

Se utilizará el método Prisma (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) para garantizar la transparencia y la reproducibilidad del proceso de revisión sistemática. Este método proporciona una guía estructurada para la selección, evaluación crítica y síntesis de los estudios incluidos, así como un conjunto de elementos esenciales que deben informarse en la revisión sistemática sobre la calidad en los servicios.

Los criterios de inclusión y exclusión se establecerán de acuerdo con la pregunta de investigación y los objetivos del estudio. En la Tabla 1 se presentan los criterios propuestos:

Tabla 1. *Criterios de inclusión y exclusión*

Criterio	Inclusión	Exclusión
Tema	Estudios que aborden la calidad de los servicios desde las perspectivas de los estándares de calidad, la capacitación del personal y la satisfacción del cliente.	Estudios que no estén directamente relacionados con las tres perspectivas clave mencionadas.
Idioma	Estudios publicados en inglés o español.	Estudios publicados en otros idiomas.
Período de publicación	Estudios publicados entre 2019 y 2023.	Estudios publicados antes de 2019 o después de 2023.
Tipo de estudio	Estudios empíricos, tanto cualitativos como cuantitativos.	Estudios teóricos, revisiones narrativas, informes técnicos o libros.
Disponibilidad	Estudios disponibles en texto completo.	Estudios no disponibles en texto completo.
Metodología	Estudios que proporcionen información sobre la metodología utilizada.	Estudios que no proporcionen información sobre la metodología utilizada.

Nota. Elaboración propia

Se realizaron búsquedas exhaustivas en las principales bases de datos electrónicas, como Scopus, Web of Science, EBSCOhost y ProQuest. Las ecuaciones de búsqueda incluirán combinaciones de palabras clave y términos relacionados con la calidad de los servicios, los estándares de calidad, la capacitación del personal, la satisfacción del cliente y otros términos relevantes. Se utilizarán operadores booleanos (AND, OR) y truncamientos para ampliar la cobertura de las búsquedas.

La Tabla 2 muestra las ecuaciones de búsqueda usadas para las diferentes bases de datos:

Tabla 2. *Ecuaciones de búsqueda por base de datos*

Base de datos	Ecuación de búsqueda
Scopus	TITLE-ABS-KEY (“quality of service” OR “service quality” OR “quality standard*” OR “staff training” OR “customer satisfaction”) AND TITLE-ABS-KEY (service* OR industry)
Web of Science	TS=(“quality of service” OR “service quality” OR “quality standard*” OR “staff training” OR “customer satisfaction”) AND TS=(service* OR industry)
EBSCOhost	((“quality of service” OR “service quality” OR “quality standard*” OR “staff training” OR “customer satisfaction”) AND (service* OR industry))
ProQuest	ab(“quality of service” OR “service quality” OR “quality standard*” OR “staff training” OR “customer satisfaction”) AND ab(-service* OR industry)

Nota. Elaboración propia

Finalmente, se seguirá el flujo Prisma para la selección de los estudios, lo cual se describe en la Tabla 3:

Tabla 3. Fases del flujo Prisma

Fase Prisma	Descripción
Identificación	Se realizarán búsquedas en las bases de datos electrónicas seleccionadas utilizando las ecuaciones de búsqueda establecidas. Además, se realizará una búsqueda manual en las listas de referencias de los estudios relevantes y en revistas especializadas en el tema de calidad de servicios.
Cribado	Los registros identificados serán importados a un gestor de referencias bibliográficas, donde se eliminarán los duplicados. Posteriormente, dos revisores independientes examinarán los títulos y resúmenes de los estudios para determinar su elegibilidad según los criterios de inclusión y exclusión previamente definidos.
Elegibilidad	Los estudios que superen la fase de cribado serán obtenidos en texto completo. Se evaluará la elegibilidad de estos estudios aplicando nuevamente los criterios de inclusión y exclusión.
Inclusión	Los estudios que cumplan con todos los criterios de elegibilidad serán incluidos en la revisión sistemática. Se registrará la información relevante de estos estudios, como las características metodológicas, los resultados principales y las conclusiones relacionadas con los estándares de calidad, la capacitación del personal y la satisfacción del cliente.
Síntesis	Se realizará una síntesis cualitativa de los hallazgos de los estudios incluidos, identificando patrones, temas recurrentes y discrepancias en relación con la calidad de los servicios.

Nota. Elaboración propia

Este proceso sistemático garantizará que todos los estudios relevantes sobre la calidad en los servicios sean considerados y evaluados de manera rigurosa y transparente, minimizando los sesgos y permitiendo una síntesis objetiva de la evidencia disponible.

Esta revisión sistemática no implica la recolección de datos de seres humanos, por lo que no se requiere la aprobación de un comité de ética; sin embargo, se seguirán estrictamente los principios éticos de integridad, honestidad y respeto por los derechos de autor. Todos los estudios incluidos serán citados y referenciados adecuadamente, reconociendo la propiedad intelectual de los autores; además, se evitará cualquier forma de plagio o manipulación indebida de los datos relacionados con la calidad de los servicios, los estándares de calidad, la capacitación del personal y la satisfacción del cliente.

Resultados

En la fase de identificación, se realizaron búsquedas exhaustivas en las bases de datos electrónicas seleccionadas, así como búsquedas manuales en listas de referencias y revistas especializadas, lo que resultó en la identificación inicial de 1823 registros potencialmente relevantes.

Posteriormente, en la fase de cribado, los registros identificados fueron importados a un gestor de referencias bibliográficas, donde se eliminaron los duplicados, dejando como saldo 1527 registros. Los títulos y resúmenes de estos registros fueron examinados aplicando los criterios de inclusión y exclusión previamente definidos, lo que resultó en 487 registros cribados para su posterior evaluación.

En la fase de elegibilidad, se obtuvieron los textos completos de los 487 registros cribados y se evaluó su elegibilidad de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión establecidos. Como resultado, se identificaron 87 artículos a texto completo que cumplían con los criterios de elegibilidad (Tabla 4).

Tabla 4. *Fases de la revisión sistemática según la metodología Prisma y resultados*

Fase Prisma	Resultados
Identificación	1823 registros identificados
Cribado	1527 registros después de eliminar duplicados 487 registros cribados
Elegibilidad	87 artículos a texto completo evaluados para elegibilidad
Inclusión	14 estudios incluidos en la síntesis cualitativa

Nota. Elaboración propia

Durante la fase de inclusión, se realizó una revisión detallada de los 87 artículos a texto completo, y finalmente se incluyeron 14 estudios en la síntesis cualitativa de la revisión sistemática. Estos 14 estudios cumplieron con todos los criterios de elegibilidad y proporcionaron información relevante para el objetivo de la revisión. Finalmente, en la fase de síntesis, se llevó a cabo un análisis cualitativo de los hallazgos de los 14 estudios incluidos, identificando patrones, temas recurrentes y discrepancias relacionados con el tema de investigación.

La Tabla 5 presenta los resultados cualitativos de la revisión sistemática que examina los factores que contribuyen a mejorar la calidad en los servicios, centrándose en los estándares de calidad, la capacitación del personal y la satisfacción del cliente. Los hallazgos abarcan una variedad de aspectos relacionados con estos tres elementos clave, como la implementación de estándares de calidad reconocidos en la industria de servicios, la capacitación del personal en habilidades de atención al cliente y resolución de problemas, y la alineación de los servicios con las expectativas de los clientes.

Otros factores importantes incluyen la adopción de modelos de gestión de calidad específicos para el sector servicios, la implementación de programas de

fidelización basados en la calidad del servicio, la incorporación de tecnologías digitales para mejorar la calidad y la satisfacción, la inversión en infraestructura y equipamiento para cumplir con los estándares establecidos, la implementación de prácticas sostenibles, la capacitación intercultural para atender a una clientela diversa, la evaluación regular de la satisfacción del cliente, la mejora continua basada en retroalimentación, los enfoques centrados en el cliente, el desarrollo de una cultura organizacional orientada al servicio de calidad, la colaboración entre diferentes actores del sector para elevar los estándares, y la inversión en investigación y desarrollo para innovar en la calidad de los servicios.

Tabla 5. *Resultados cualitativos de la revisión sistemática*

Título	Autor	Hallazgo
Quantifying the impact of ISO 9001 standard on service management	Khatatbeh (2022)	La implementación de estándares de calidad reconocidos internacionalmente, como las normas ISO, contribuye a mejorar la percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes.
The importance of developing professional competences of service sector staff	Rudyk <i>et al.</i> (2023)	La capacitación continua del personal en habilidades de atención al cliente, conocimiento del servicio y resolución de problemas tiene un impacto positivo en la satisfacción de los clientes.
Digital innovation in service encounters	Holmqvist <i>et al.</i> (2020)	La adopción de tecnologías digitales para monitorear y gestionar la experiencia del cliente en tiempo real permite identificar y abordar rápidamente las áreas de insatisfacción en los servicios.
Strategic Alignment as an Antecedent of Customer Satisfaction in Services	Kamandi & Muchemi (2021)	La alineación de los objetivos de calidad de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes es crucial para lograr una alta satisfacción en los servicios.

Effectiveness of Loyalty Programs in Service Customer Retention	Fook & Dastane (2021)	La implementación de programas de fidelización y reconocimiento del cliente puede mejorar la satisfacción y la retención de clientes en el sector de servicios.
Evaluation of Customer Satisfaction in Service Environments	Taherdoost (2020)	La evaluación regular de la satisfacción del cliente a través de encuestas y análisis de comentarios proporciona información valiosa para mejorar los servicios.
Effect of service quality assessment on customer perception	Štefko <i>et al.</i> (2020)	La inversión en infraestructura y equipamiento de alta calidad en instalaciones de servicios puede influir positivamente en la percepción de calidad de los clientes.
A multi-perspective approach of customer satisfaction in services	Nguyen <i>et al.</i> (2022)	La capacitación intercultural del personal y la adaptación de los servicios a diferentes necesidades culturales pueden mejorar la satisfacción de los clientes.
The Servqual Method as an Assessment Tool of Service Quality	Jonkisz <i>et al.</i> (2022)	La implementación de sistemas de gestión de calidad certificados, como el modelo Servqual, puede ayudar a identificar y abordar las brechas entre las expectativas y la percepción de los clientes en los servicios.
Effect of feedback on satisfaction with service performance	Furenes <i>et al.</i> (2019)	La mejora continua de los procesos y servicios a través de la retroalimentación de los clientes y el análisis de datos puede conducir a una mayor satisfacción a largo plazo.
Customer-centric prioritization of service improvement projects	Kreuzer <i>et al.</i> (2020)	La adopción de enfoques centrados en el cliente, donde sus necesidades y preferencias son la prioridad, puede mejorar significativamente la satisfacción general con los servicios.
The Impact of Organizational Culture on Service Effectiveness	Metz <i>et al.</i> (2020)	La creación de una cultura organizacional orientada al servicio y la calidad, donde todos los empleados están comprometidos con la excelencia, puede reforzar la satisfacción del cliente.

The digital revolution in service industries	Pencarelli (2019)	La colaboración entre diferentes actores del sector de servicios puede mejorar la calidad de la experiencia general del cliente.
Innovation research in services	Pikkemaat <i>et al.</i> (2019)	La inversión en investigación y desarrollo para innovar en servicios y anticipar las tendencias y demandas futuras de los clientes puede fortalecer la competitividad y la satisfacción a largo plazo.

Nota. Elaboración propia

Estos hallazgos proporcionan un panorama amplio de las prácticas y estrategias más adecuadas que pueden adoptar las empresas para mejorar la satisfacción de sus clientes y ofrecer una experiencia de alta calidad.

Discusión

La calidad en los servicios es un factor fundamental para el éxito y la competitividad de las empresas. Para analizar y mejorar la calidad, es esencial adoptar un enfoque integral que considere tres perspectivas clave e interrelacionadas: los estándares de calidad, la capacitación del personal y la satisfacción de los clientes.

En primer lugar, los estándares de calidad reconocidos internacionalmente desempeñan un papel crucial en la percepción de la calidad por parte de los clientes. La implementación de normas como las ISO (Khatatbeh, 2022) o de sistemas de gestión de calidad certificados como el modelo Servqual (Jonkisz *et al.*, 2022) establece pautas y requisitos específicos que las empresas deben cumplir, lo que ayuda a garantizar la consistencia y la excelencia en la prestación de servicios. Además, la inversión en infraestructura y equipamiento de alta calidad también puede influir positivamente en la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio (Štefko *et al.*, 2020).

En segundo lugar, la capacitación del personal es un factor clave que impacta directamente en la calidad de los servicios y la satisfacción de los clientes. La capacitación continua en habilidades de atención al cliente, conocimiento del producto y resolución de problemas es esencial para brindar un servicio excepcional (Rudyk *et al.*, 2023). Además, la capacitación intercultural del personal y la adaptación de los servicios a diferentes necesidades culturales son fundamentales para satisfacer a clientes diversos (Nguyen *et al.*, 2022). Por otro lado, la creación de una cultura organizacional orientada al servicio y la calidad, donde todos los empleados están comprometidos con la excelencia, también puede reforzar la satisfacción del cliente (Metz *et al.*, 2020).

En tercer lugar, la satisfacción de los clientes es el objetivo principal de los servicios de calidad. La adopción de tecnologías digitales para monitorear y gestionar la experiencia del cliente en tiempo real (Holmqvist *et al.*, 2020) permite identificar y abordar rápidamente las áreas de insatisfacción, lo que es crucial en un entorno altamente competitivo. Además, la alineación de los objetivos de calidad de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes (Kamandi & Muchemi, 2021) es fundamental para lograr una alta satisfacción. A su vez, la implementación de programas de fidelización y reconocimiento del consumidor (Fook & Dastane, 2021) también puede contribuir a mejorar la satisfacción y la retención de clientes.

Otro aspecto importante es la evaluación regular de la satisfacción del cliente a través de encuestas y análisis de comentarios (Taherdoost, 2020), lo que proporciona información valiosa para mejorar los servicios de manera continua. En ese sentido, la incorporación de prácticas sostenibles y responsables puede aumentar la satisfacción de los clientes conscientes, quienes valoran cada vez más la sostenibilidad en los servicios.

Además, la adopción de enfoques centrados en el cliente, donde las necesidades y preferencias de este son la prioridad (Kreuzer *et al.*, 2020), puede mejorar significativamente la satisfacción general. La mejora continua de los

procesos y servicios a través de la retroalimentación de los clientes y el análisis de datos (Furenes *et al.*, 2019) es esencial para mantenerse a la vanguardia y anticipar las tendencias y demandas cambiantes del consumidor.

Asimismo, la colaboración entre diferentes actores del sector de servicios (Pencarelli, 2019) puede mejorar la calidad de la experiencia general del cliente, al integrar diferentes componentes de forma coherente. La inversión en investigación y desarrollo para innovar en servicios y anticipar las tendencias y demandas futuras de los clientes (Pikkemaat *et al.*, 2019) también es crucial para fortalecer la competitividad y la satisfacción a largo plazo.

En este sentido, para analizar y mejorar la calidad de los servicios, es necesario abordar de manera integral los estándares de calidad, la capacitación del personal y la satisfacción de los clientes, reconociendo que estos aspectos están interrelacionados y se influyen mutuamente. Solo mediante un enfoque holístico y basado en evidencia empírica se puede garantizar la excelencia en la prestación de servicios y mantener una ventaja competitiva en un mercado cada vez más exigente y cambiante.

Este enfoque integral en la calidad del servicio puede proporcionar una ventaja competitiva significativa en el mercado actual. Para profundizar en este análisis, es importante considerar varios aspectos adicionales que influyen en la calidad de los servicios y la satisfacción del cliente.

En cuanto a los estándares de calidad, la implementación de normas internacionalmente reconocidas juega un papel crucial. Las normas ISO, por ejemplo, establecen pautas y requisitos específicos que las empresas deben cumplir para garantizar la consistencia y excelencia en la prestación de servicios. Además, sistemas de gestión de calidad certificados como el modelo Servqual proporcionan herramientas valiosas para evaluar y mejorar la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente. Por lo tanto, es importante destacar que la inversión en infraestructura y equipamiento de alta calidad también influye positivamente en la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio.

La capacitación del personal, como se mencionó anteriormente, es fundamental para la calidad del servicio. Además de la formación en habilidades técnicas y blandas, es crucial considerar la capacitación intercultural del personal. En un mundo globalizado, la adaptación de los servicios a diferentes necesidades culturales es esencial para satisfacer a una base de clientes diversa. Asimismo, la creación de una cultura organizacional orientada al servicio y la calidad, donde todos los empleados están comprometidos con la excelencia, refuerza significativamente la satisfacción del consumidor.

En lo que respecta a la satisfacción del cliente, las empresas están adoptando cada vez más tecnologías digitales para monitorear y gestionar la experiencia del consumidor en tiempo real. Esto permite identificar y abordar rápidamente las áreas de insatisfacción, lo cual es crucial en un entorno altamente competitivo. Además, la alineación de los objetivos de calidad de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes es fundamental para lograr una alta satisfacción.

Los programas de fidelización y reconocimiento del consumidor también juegan un papel importante en la mejora de la satisfacción y retención de clientes. Estos programas no solo recompensan la lealtad, sino que también proporcionan valiosa información sobre las preferencias y comportamientos de los individuos.

La evaluación regular de la satisfacción del cliente a través de encuestas y análisis de comentarios es una práctica esencial. Esta información proporciona *insights* valiosos para mejorar los servicios de manera continua. Además, la incorporación de prácticas sostenibles y responsables puede aumentar la satisfacción de los clientes conscientes, quienes valoran cada vez más la sostenibilidad en los servicios.

Un enfoque centrado en el cliente, donde sus necesidades y preferencias son la prioridad, puede mejorar significativamente la satisfacción general. Esto implica no solo responder a las demandas actuales, sino también anticipar las

tendencias y necesidades futuras. La mejora continua de los procesos y servicios a través de la retroalimentación de los clientes y el análisis de datos es esencial para mantenerse a la vanguardia del mercado.

La colaboración entre diferentes actores del sector de servicios también puede mejorar la calidad de la experiencia general del comprador. Al integrar diferentes componentes de forma coherente, se puede ofrecer una experiencia más completa y satisfactoria. Además, la inversión en investigación y desarrollo para innovar en servicios y anticipar las tendencias futuras es crucial para fortalecer la competitividad y la satisfacción a largo plazo.

Es importante además reconocer que estos aspectos —estándares de calidad, capacitación del personal y satisfacción del cliente— están interrelacionados y se influyen mutuamente. Por ejemplo, la implementación de estándares de calidad guía la capacitación del personal, que a su vez impacta directamente en la satisfacción del cliente. De manera similar, la retroalimentación de los clientes puede influir en la revisión y actualización de los estándares de calidad y en los programas de capacitación.

En este sentido, para analizar y mejorar la calidad de los servicios, es necesario abordar de manera integral estos aspectos, reconociendo su interrelación y su impacto mutuo. Solo mediante un enfoque holístico y basado en evidencia empírica se puede garantizar la excelencia en la prestación de servicios y mantener una ventaja competitiva en un mercado cada vez más exigente y cambiante. Las empresas que logren equilibrar efectivamente estos elementos estarán mejor posicionadas para ofrecer servicios de alta calidad y mantener altos niveles de satisfacción del cliente a largo plazo.

Conclusiones

La calidad en los servicios se ha consolidado como un factor crítico y determinante para el éxito y la competitividad de las empresas en el mercado actual. Esta revisión sistemática ha analizado en profundidad la interrelación

entre los estándares de calidad, la capacitación del personal y la satisfacción del cliente, revelando la importancia fundamental de adoptar un enfoque integral para mejorar la calidad de los servicios en todos los sectores.

Los hallazgos de esta investigación subrayan de manera contundente que la implementación de estándares de calidad reconocidos internacionalmente, como las normas ISO, además de modelos específicos como Servqual, proporciona un marco sólido y estructurado para garantizar la consistencia y excelencia en la prestación de servicios. Estos estándares no solo establecen pautas claras y medibles para las organizaciones, sino que también influyen positivamente en la percepción de calidad por parte de los clientes. La adopción de estos estándares demuestra el compromiso de la empresa con la calidad y proporciona una base objetiva para la evaluación y mejora continua de los servicios.

La capacitación del personal emerge como un elemento fundamental e insustituible en la ecuación de la calidad del servicio. La formación continua y exhaustiva en habilidades técnicas, atención al cliente y resolución de problemas, junto con la capacitación intercultural, permite a los empleados adaptarse con flexibilidad a las diversas y cambiantes necesidades de los clientes, ofreciendo así un servicio excepcional y personalizado. Además, el desarrollo y fortalecimiento de una cultura organizacional sólidamente orientada al servicio y la calidad refuerza el compromiso de los empleados con la excelencia, creando un entorno en el que la calidad se convierte en una responsabilidad compartida y un objetivo común para todos los miembros de la organización.

La satisfacción del cliente se revela, sin lugar a dudas, como el objetivo primordial y el indicador más significativo y revelador de la calidad del servicio. Las empresas que adoptan enfoques decididamente centrados en el cliente alinean meticulosamente sus objetivos de calidad con las expectativas dinámicas de los consumidores, y utilizan tecnologías digitales avanzadas para monitorear y gestionar la experiencia del cliente en tiempo real, logrando niveles notablemente más altos de satisfacción y lealtad. Este enfoque no solo mejora

la percepción inmediata del servicio, sino que también construye relaciones duraderas con los clientes, fomentando su fidelidad a largo plazo.

La investigación también destaca la importancia crucial de la mejora continua, basada en la retroalimentación sistemática de los clientes, la implementación estratégica de programas de fidelización, y la inversión sustancial en investigación y desarrollo para innovar constantemente en servicios. La colaboración sinérgica entre diferentes actores del sector y la adopción proactiva de prácticas sostenibles se perfilan como estrategias adicionales y cada vez más relevantes para mejorar la calidad general de los servicios, respondiendo así a las crecientes expectativas de los consumidores en términos de responsabilidad social y ambiental.

Es evidente, y ha quedado ampliamente demostrado, que los estándares de calidad, la capacitación del personal y la satisfacción del cliente están profundamente interrelacionados y se influyen mutuamente de manera dinámica y constante. Un enfoque holístico e integrado que abarque estos tres aspectos es esencial para lograr y mantener altos niveles de calidad en los servicios de manera sostenible en el tiempo. Esta interrelación sugiere que las mejoras en cualquiera de estas áreas pueden tener un efecto multiplicador en la calidad general del servicio.

La inversión en infraestructura y equipamiento de alta calidad también se ha revelado como un factor significativo que influye positivamente en la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio. Este aspecto tangible del servicio complementa los esfuerzos en las áreas de estándares, capacitación y satisfacción del cliente, creando un entorno físico que respalda y refuerza la calidad del servicio ofrecido.

Por otro lado, la adopción de tecnologías digitales para monitorear y gestionar la experiencia del cliente en tiempo real se ha convertido en una herramienta poderosa para identificar y abordar rápidamente las áreas de insatisfacción. Esta capacidad de respuesta ágil y personalizada es crucial en un entorno

de mercado altamente competitivo y dinámico, donde las expectativas de los clientes están en constante evolución.

Los programas de fidelización y reconocimiento del consumidor han demostrado ser instrumentos valiosos no solo para recompensar la lealtad, sino también para recopilar información crucial sobre las preferencias y comportamientos de los clientes. Esta información, cuando se analiza y utiliza adecuadamente, puede conducir a mejoras significativas en la calidad del servicio y a una mayor personalización de la experiencia del cliente.

Además, la evaluación regular y sistemática de la satisfacción del cliente a través de encuestas, análisis de comentarios y otras herramientas de retroalimentación se ha establecido como una práctica esencial para la mejora continua de la calidad del servicio. Esta información proporciona *insights* valiosos que permiten a las empresas ajustar y refinar constantemente sus servicios para satisfacer y superar las expectativas cambiantes de los clientes.

Cabe destacar que la incorporación de prácticas sostenibles y responsables en la prestación de servicios ha emergido como un factor cada vez más importante en la percepción de calidad por parte de los clientes. Las empresas que demuestran un compromiso genuino con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa tienden a generar una mayor satisfacción y lealtad entre los clientes conscientes, que valoran cada vez más estos aspectos en los servicios que consumen.

En conclusión, las empresas que deseen destacar y prosperar en el competitivo y exigente mercado actual deben adoptar un enfoque integral, sistemático y proactivo de la calidad del servicio. Esto implica no solo cumplir rigurosamente con los estándares establecidos, sino también invertir continuamente en la capacitación y desarrollo del personal, priorizar la satisfacción del cliente en todos los aspectos de la operación, y mantenerse a la vanguardia en términos de innovación y sostenibilidad. Al hacerlo, las organizaciones podrán ofrecer experiencias de servicio verdaderamente excepcionales, fomentar una lealtad

duradera del cliente y mantener una ventaja competitiva sostenible en el largo plazo.

El camino hacia la excelencia en la calidad del servicio es un proceso continuo y dinámico que requiere un compromiso constante, una adaptación ágil a las cambiantes necesidades y expectativas de los clientes, y una voluntad de innovar y mejorar constantemente. Las empresas que logren integrar efectivamente los estándares de calidad, la capacitación del personal y la satisfacción del cliente en una estrategia coherente y holística estarán mejor posicionadas para enfrentar los desafíos del mercado y capitalizar las oportunidades emergentes en el sector de servicios.

Futuras líneas de investigación podrían explorar cómo las tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y la realidad aumentada, pueden integrarse de manera efectiva en los sistemas de gestión de calidad para mejorar aún más la experiencia del cliente y la eficiencia operativa en el sector de servicios. Además, sería valioso investigar el impacto a largo plazo de las prácticas sostenibles en la percepción de calidad del servicio y la lealtad del cliente, así como explorar nuevos modelos de colaboración entre diferentes actores del sector para elevar colectivamente los estándares de calidad en los servicios.

Referencias Bibliográficas

Ali, B., Gardi, B., Othman, B., Ahmed, S., Ismael, N., Hamza, P., Aziz, H., Sabir, B., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business And Management(IJEBM)*, 5(3), 14-28. <https://doi.org/10.22161/IJEBM.5.3.2>.

Ardani, W., Rahyuda, K., Giantari, I., & Sukaatmadja, I. (2019). Customer Satisfaction and Behavioral Intentions in Tourism: A Literature Review. *International Journal of Applied Business and International Management* 4(3), 84-93. <https://doi.org/10.32535/ijabim.v4i3.686>.

- Camisón, C. (2020). Competitiveness and Sustainability in Tourist Firms and Destinations. *Sustainability*, 12(6). <https://doi.org/10.3390/su12062388>.
- Fook, A., & Dastane, O. (2021). Effectiveness of Loyalty Programs in Customer Retention: A Multiple Mediation Analysis. *Jindal Journal of Business Research*, 10, 7-32. <https://doi.org/10.1177/22786821211000182>.
- Furenes, M., Røislien, J., Gjerald, O., Furunes, T., & Øgaard, T. (2019). A systematic review and meta-analysis: the effect of feedback on satisfaction with the outcome of task performance. *Heliyon*, 5(11). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02847>.
- Holmqvist, J., Wirtz, J., & Fritze, M. (2020). Luxury in the digital age: A multi-actor service encounter perspective. *Journal of Business Research*, 121, 747-756. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.038>.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13). <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>.
- Kallou, S., Kikilia, A., & Kalogiannakis, M. (2022). An Emotional Intelligence Training Program in the Tourism Sector. *International Conference on Tourism Research*, 15(1). <https://doi.org/10.34190/ictr.15.1.128>.
- Kamandi, F., G., & Muchemi, A. (2021). Strategic Alignment as an Antecedent of Customer Satisfaction: A Review of Literature. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 9(12), 38-57. <https://doi.org/10.20431/2349-0349.0912005>.
- Khatatbeh, A. (2022). Quantifying the impact of ISO 9001 standard on the project and engineering management and success factors; A case of construction industry. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 30(6). <https://doi.org/10.1108/ecam-07-2021-0656>.
- Kreuzer, T., Röglinger, M., & Rupperecht, L. (2020). Customer-centric prioritization of process improvement projects. *Decision Support Systems*, 133, 113286. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2020.113286>.

Lutur, N. (2020). Promotion and Quality of Service With Interests To Visit Tourist Objects: Systematic Search. *Eureka: Social and Humanities*, 2. <https://doi.org/10.21303/2504-5571.2020.001168>.

Mabokela, M., Sukdeo, N., & Akilimalissiga, S. (2023). The Use of Quality Control Tools for Continuous Improvement: A Perspective of The Manufacturing Industry. 2023 *IEEE International Conference on Engineering, Technology and Innovation (ICE/ITMC)*, 1-7. <https://doi.org/10.1109/ICE/ITMC58018.2023.10332376>.

Metz, D., Ilieș, L., & Nistor, R. (2020). The Impact of Organizational Culture on Customer Service Effectiveness from a Sustainability Perspective. *Sustainability*, 12(15). <https://doi.org/10.3390/su12156240>.

Nguyen, H., Le, A., Phan, A., & Hoang, T. (2022). A multi-perspective approach of international tourist satisfaction in tourism service: from big data perspective. *Journal of Asia Business Studies*, 17(4). <https://doi.org/10.1108/jabs-03-2022-0090>.

Organización Internacional de Normalización. (2015). *Norma Internacional ISO 9000:2015-Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

Park, J., & Jeong, E. (2019). Service Quality in Tourism: A Systematic Literature Review and Keyword Network Analysis. *Sustainability*, 11(13). <https://doi.org/10.3390/SU11133665>.

Pencarelli, T. (2019). The digital revolution in the travel and tourism industry. *Information Technology & Tourism*, 22, 455-476. <https://doi.org/10.1007/s40558-019-00160-3>.

Pikkemaat, B., Peters, M., & Bichler, B. (2019). Innovation research in tourism: Research streams and actions for the future. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 41, 184-196. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.10.007>.

Rudyk, O., Maksymova, J., & Zaletska, I. (2023). The importance of developing the professional competences of the staff of service sector enterprises. *Market Economy: Modern Management Theory and Practice*, 21(3), 461-475. [https://doi.org/10.18524/2413-9998.2022.3\(52\).275826](https://doi.org/10.18524/2413-9998.2022.3(52).275826).

Taherdoost, H. (2020). Evaluation of Customer Satisfaction in the Digital Environment. En *Digital Transformation and Innovative Services for Business and Learning*, 195-222. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-5175-2.ch011>.

Tarí, J., Pereira-Moliner, J., Molina-Azorín, J., & López-Gamero, M. (2019). Quality standards and competitive advantage: the role of human issues in tourism organizations. *Current Issues in Tourism*, 23, 2515-2532. <https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1653833>.

Zendesk. (2023). *Customer Experience Trends Report 2023*. <https://www.zendesk.com/customer-experience-trends/>

CAPÍTULO 9

INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA INDUSTRIA HOTELERA

Impact of human resource management on work motivation and guest satisfaction in the hotel industry

Roxana Julia Abarca Arrambide

Francisco Astete Saavedra

Gloria Paulina Cardoso Moscoso

Zoilo Ladislao Vergara Valenza

Resumen: La industria hotelera es un rubro competitivo que se enfoca en la satisfacción del huésped, de manera que el servicio genere rentabilidad en el futuro. Por ello, es necesaria la gestión eficiente de recursos humanos para que los empleados muestren altas capacidades que consoliden un excelente servicio. El presente estudio se llevó a cabo para identificar los factores que inciden en la motivación laboral y la satisfacción del usuario en la industria hotelera. Se ha elaborado una revisión sistemática basada en los criterios del método Prisma, tomando en cuenta un rango de publicación entre 2020 y 2024, además de utilizar diferentes bases de datos, como Google Académico, SciELO y Scopus. Esto dio como resultado 18 artículos que aportaron factores de sostenibilidad, formativos y tecnológicos que tienen un impacto significativo en el servicio y también en la motivación del empleado. Finalmente, se concluye que la gestión de recursos humanos tiene una incidencia e impacto significativo en la motivación y la satisfacción del huésped, por lo que

es necesario invertir en la flexibilidad de los servicios, la buena imagen del hotel y la atención personalizada, así como brindar opciones de profesionalización del personal, lo que permite que este se sienta responsable y capacitado con su trabajo.

Palabras clave: industria hotelera, motivación laboral, satisfacción del usuario, gestión, recursos humanos.

Abstract: The hotel industry is a competitive industry that focuses on guest satisfaction so that the service generates profitability in the future. Therefore, efficient human resource management is necessary for employees to show high capabilities to consolidate excellent service. The present study was carried out to identify the factors affecting work motivation and guest satisfaction in the hotel industry. A systematic review was prepared based on the criteria of the Prisma method, taking into account a publication range between 2020 and 2024, in addition to using different databases, such as Google Scholar, SciELO, and Scopus. This resulted in 18 articles that provided sustainability, formative, and technological factors that have a significant impact on service and also on employee motivation. Finally, it is concluded that human resources management has a significant incidence and impact on guest motivation and satisfaction, so it is necessary to invest in the flexibility of services, the hotel's good image, and personalized attention, as well as to provide options for the professionalization of personnel, which allows them to feel responsible and trained for their work.

Keywords: Hotel industry, labor motivation, user satisfaction, management, human resources.

Introducción

La industria hotelera ofrece un amplio conjunto de servicios relacionados con el alojamiento de huéspedes, por lo que es importante que brinde servicios impecables en todo momento (Dogru *et al.*, 2020). Las empresas que forman parte de esta industria se centran en la mejora constante de la tecnología y la infraestructura, así como en la formación y buen uso de recursos técnicos para mejorar el servicio al cliente (Zorrilla, 2021).

Asimismo, la industria hotelera busca atraer clientes de manera constante, no solo con la obtención de nuevos recursos tangibles (productos, ambientación, alimentación, entre otros), sino también con recursos intangibles (calidad de servicio en los empleados) (Ali *et al.*, 2021; Torres-Rodríguez *et al.*, 2020). Estas características son las que permiten que este rubro sea de los más competitivos en el mundo, y en el que la innovación tiene un papel importante en la generación de ingresos y retención de huéspedes (Ramón-Dangla & Calatrava, 2022).

La gestión de recursos humanos en este sector implica el intercambio constante de información, así como la adecuada toma de decisiones, la inversión del reclutamiento y la capacitación continua del personal (Alreahi *et al.*, 2022). Esto tiene un impacto significativo en la buena imagen que presenta la marca hotelera (Khodour *et al.*, 2021), puesto que no solo es necesario prestar atención a las funciones que desempeña el personal, sino también a los procesos comerciales (López-Gamero *et al.*, 2023).

Por ello, la adecuación del empleado y su comodidad implican la adquisición de incentivos materiales e inmateriales, así como proporcionar recursos técnicos y profesionales para el establecimiento de un trabajo óptimo y productivo que garantice el desarrollo de la empresa (Manjarrez *et al.*, 2020). Los modos de compensación pueden afectar el ambiente laboral de forma positiva o negativa, lo cual influye en la actitud del consumidor hacia el servicio (Torres *et al.*, 2020).

En ese sentido, el problema a resolver por parte del Departamento de Recursos Humanos es brindar seguridad no solo física, sino también emocional y social (Ayon, 2021). Estos aspectos representan desafíos en la mejora del servicio, ya que los obstáculos como la rotación de empleados, las largas jornadas laborales y la naturaleza exigente del trabajo pueden afectar negativamente la motivación y el compromiso de los empleados (Loor *et al.*, 2020).

Esta problemática no solo impacta en la calidad del servicio ofrecido, sino también en la rentabilidad y la reputación del hotel. Por lo tanto, comprender los factores que influyen en la motivación laboral y desarrollar estrategias efectivas para mejorarla se vuelve esencial para el éxito y la sostenibilidad de los negocios en la industria hotelera (Liu *et al.*, 2024). A esto se suman las experiencias sociales y culturales que contribuyen a la fidelidad de los clientes hacia los servicios hoteleros (Ogunnaike *et al.*, 2022). La satisfacción del cliente representa así un papel mediador, pues no se trata solo de un objetivo primordial, sino que también es un indicador clave en la calidad del servicio, necesario para dar una impresión duradera y construir de relaciones sólidas (Valdivieso-Valdivieso & Suarez-Mella, 2023).

En ese sentido, este artículo explora los diferentes factores que impulsan la motivación laboral, a la vez que analiza los enfoques innovadores que permiten la retención del personal y de los huéspedes, factores que brindan una imagen positiva frente a la competencia. Por ello, se han elaborado las siguientes preguntas de investigación: ¿qué incidencia tiene el Departamento de Recursos Humanos en la optimización del servicio en la industria hotelera? y ¿cuáles son los factores que mejoran la motivación laboral y la satisfacción del usuario en la industria hotelera?

Metodología

En el presente estudio se ha trabajado a partir de preguntas de investigación que proponen ampliar el rango investigativo en el ámbito de la industria hotelera. Para ello, se ha llevado a cabo una revisión sistemática de tipo descriptiva a partir de distintos artículos que fueron organizados siguiendo las directrices del modelo Prisma (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). Se ha realizado una exhaustiva búsqueda bibliográfica en múltiples bases de datos, que incluyen el motor de búsqueda Google Académico y Scopus. Así, se han establecido las preguntas de investigación en la Tabla 1:

Tabla 1. *Preguntas de investigación*

PI1: ¿Qué incidencia tiene el Departamento de Recursos Humanos en la optimización del servicio en la industria hotelera?

PI2: ¿Cuáles son los factores que mejoran la motivación laboral y la satisfacción del usuario en la industria hotelera?

SP1: ¿Cuál es el panorama actual de la investigación sobre la gestión de recursos humanos en la industria hotelera desde 2020 hasta 2024, centrándose en autores, artículos, revistas y hallazgos?

SP2: ¿Cuál ha sido la evolución temporal de los temas y enfoques de investigación en relación con la gestión de recursos humanos en la industria hotelera, y cómo ha afectado esto la comprensión y el desarrollo del campo?

Nota. Elaboración propia.

Para establecer este filtro se ha utilizado una combinación de términos de búsqueda relacionados con la industria de la hotelería, la gestión de recursos humanos, la motivación laboral y la satisfacción de los huéspedes. Se aplicaron criterios de inclusión y exclusión predefinidos para seleccionar los estudios relevantes, los cuales pueden visualizarse en la Tabla 2.

Tabla 2. Criterios de selección

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
• Artículos publicados entre 2020 y 2024.	• Artículos anteriores a 2020.
• Estudios de tipo cualitativo y cuantitativo. Artículos originales en revistas revisadas por pares. Tipos de estudios de diseño experimental, cuasiexperimental y observacional (cohortes, casos y controles, estudios transversales).	• Investigaciones académicas con formato variado (monografía, ensayo, libros académicos, tesis de grado), así como comentarios, editoriales, cartas al editor y disertaciones no publicadas.
• Estudios publicados en inglés y español.	• Trabajos publicados en idiomas distintos al inglés y el español.
• Investigaciones que exploren factores de la gestión de recursos humanos en la industria hotelera (prácticas de gestión, políticas de RR. HH., estrategias de motivación, clima organizacional). • Estudios que examinen la relación entre la gestión de recursos humanos y la motivación laboral en hoteles. • Estudios que aborden la satisfacción de los usuarios como resultado indirecto de prácticas de gestión de recursos humanos en el sector hotelero.	• Estudios que no abordan específicamente la gestión de recursos humanos en la industria hotelera. Que no discutan la relación entre la gestión de recursos humanos y la motivación laboral o la satisfacción de los huéspedes.

Nota. Elaboración propia.

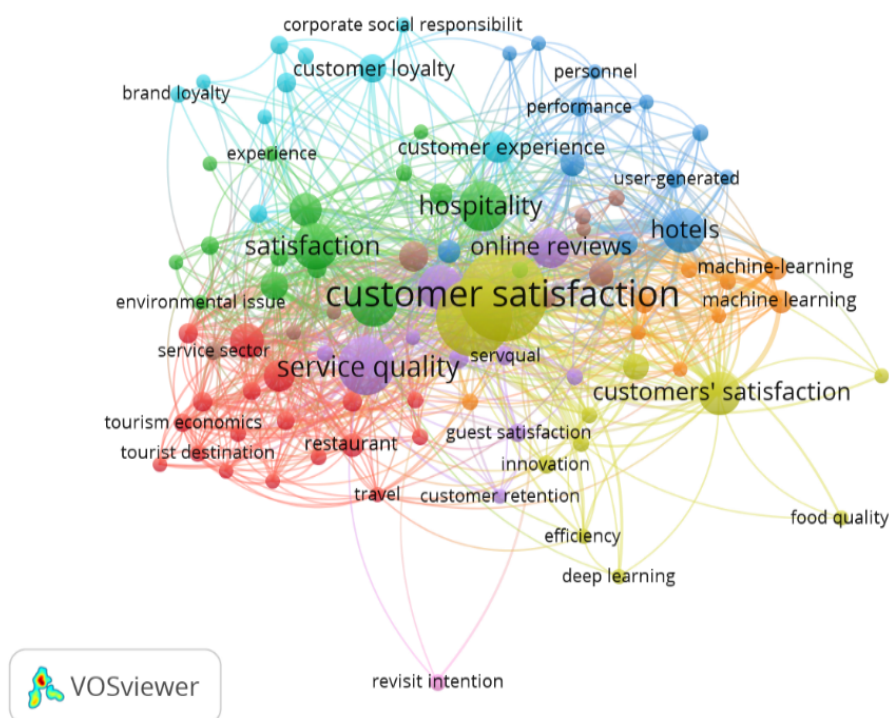
Al realizar la búsqueda de información se establecieron operadores booleanos que permiten estructurar las palabras clave en cada base de datos. Por tal motivo, en la Tabla 3 se visualizan tanto los operadores booleanos respectivos (AND, OR) como los términos utilizados:

Tabla 3. Operadores booleanos

Google académico	gestión de recursos humanos AND motivación laboral AND satisfacción de usuario
	recursos humanos AND motivación laboral e incentivos
SciELO	recursos AND humanos AND motivacion
Scopus	hospitality AND industry AND human AND resources AND management
	human AND resources AND management AND hotel AND industry
	hospitality AND industry AND customer AND satisfaction

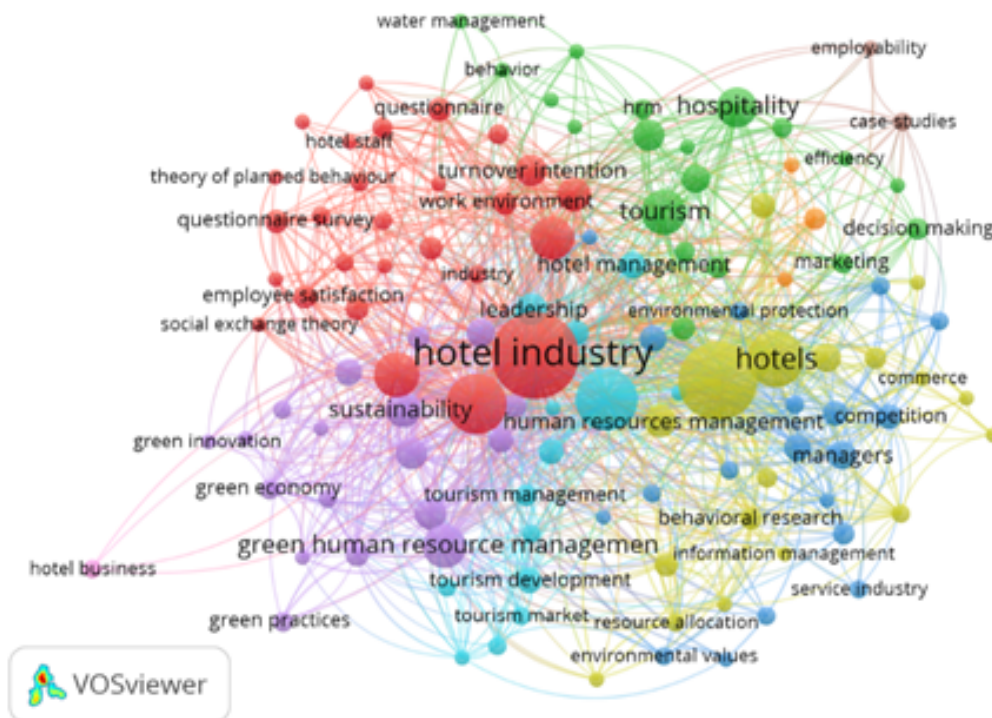
Nota. Elaboración propia

Figura 1. Visualización de la coocurrencia de palabras clave (*hospitality AND industry AND customer AND satisfaction*)



Nota. Elaboración propia

Figura 2. Visualización de la coocurrencia de las palabras clave (*human AND resources AND management AND hotel AND industry*)



Nota. Elaboración propia

Figura 3. Visualización de la coocurrencia de las palabras clave (*hospitality AND industry AND human AND resources AND management*)

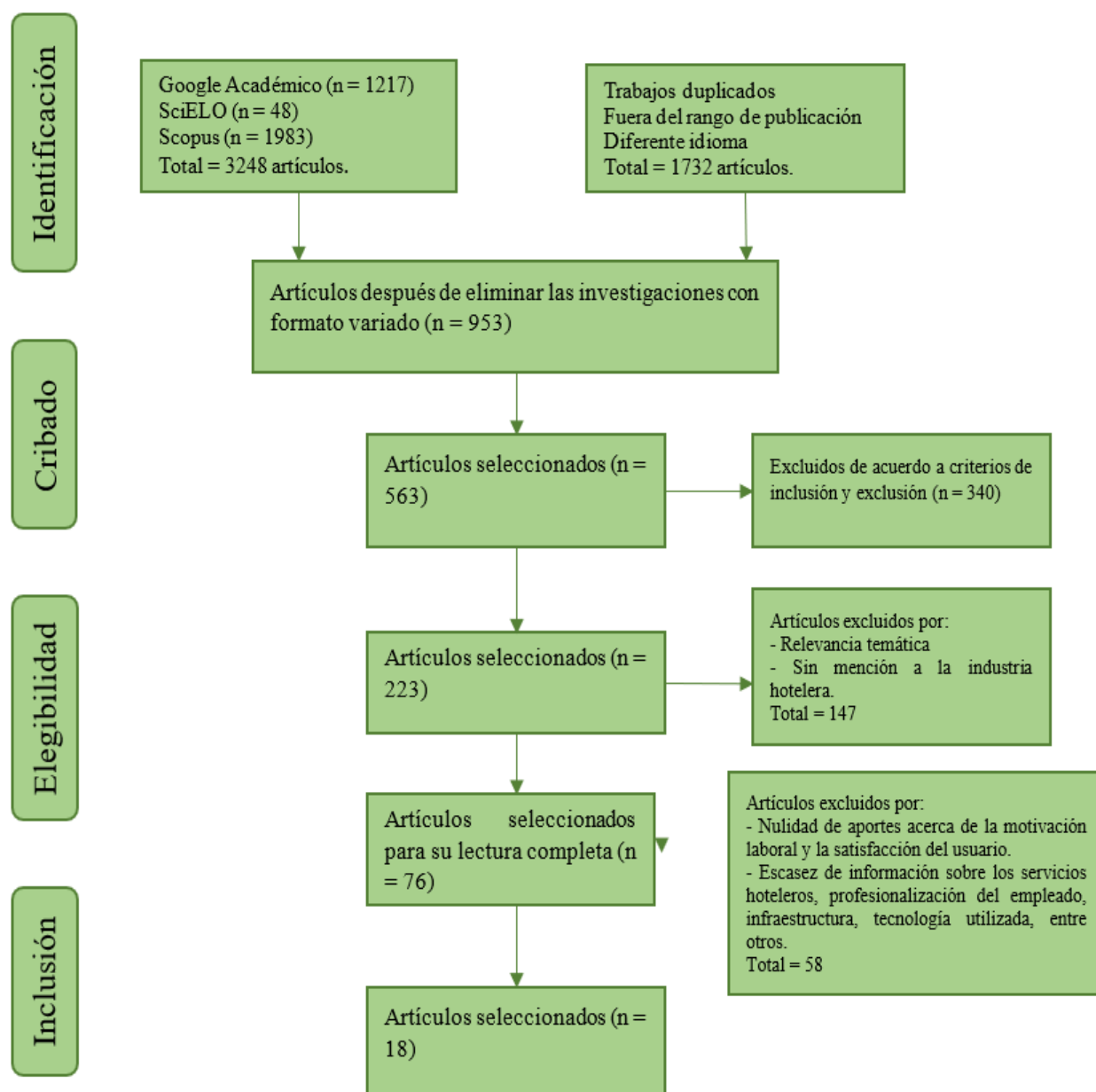


Nota. Elaboración propia

Resultados

Los resultados están estructurados a partir de un diagrama de flujo Prisma, que evidencia el proceso de selección de los artículos de la búsqueda en las bases de datos, hasta el análisis respectivo. Este proceso de selección se abre mediante la obtención de los 3248 artículos, de los cuales se identificaron los estudios duplicados, los que están fuera del rango de años entre 2020 hasta el 2024, y los que tienen diferente idioma. Esto dio como resultado 953 estudios, de los que se excluyeron 340 trabajos siguiendo los criterios de selección. Después se tomó en cuenta la relevancia temática y la nulidad de aportes significativos, al igual que la poca referencia de la industria hotelera; esto permitió descartar 147 artículos, que redujo el número de estudios a 76, los cuales se seleccionaron para su lectura completa, descartando aquellos artículos que no presentan factores incidentes como la infraestructura, la tecnología, el reclutamiento de empleados, entre otros tópicos. Finalmente, se escogieron 18 artículos para el apartado de discusión, donde se realizará el análisis respectivo exponiendo sus aportes conforme a la temática de cada subíndice. Este procedimiento se puede visualizar de manera estructurada en la Figura 4.

Figura 4. Flujograma Prisma



Nota. Elaboración propia

Los artículos obtenidos ofrecen diferentes posiciones con respecto a la motivación del personal y a la satisfacción del usuario. En la Tabla 4 se presentan los hallazgos de cada artículo seleccionado, así como los autores, el título y el diseño de estudio, lo cual permite observar las características de cada investigación:

Tabla 4. *Artículos seleccionados*

N.º	Autores	Título	Diseño	Hallazgos
1	Morales <i>et al.</i> (2021).	Parámetros de la calidad en el servicio y su relación con la satisfacción de clientes de los alojamientos tipo cuatro estrellas de Mazatlán, Sinaloa, México	Cuantitativa-descriptiva y transversal.	La satisfacción de los clientes se ve garantizada a través de las habilidades y conocimientos que tengan los empleados del hotel. La formación y constante capacitación del personal es indispensable para incrementar la calidad del servicio. El Departamento de Recursos Humanos tiene la labor de cumplir con los estándares deseados por el cliente.
2	Arango <i>et al.</i> (2021).	Competencia digital y formación profesional en el turismo. Una revisión de literatura.	Cualitativa.	La formación en el sector turismo debe ir siempre acompañada de capacitación de herramientas tecnológicas y habilidades en el entorno digital. Esto permitirá potenciar sus capacidades tecnológicas y, en consecuencia, sentirse conformes con su trabajo.
3	Trabandt <i>et al.</i> (2024).	It's a pleasure to stay sustainably: Leveraging hedonic appeals in tourism and hospitality.	Cuantitativa.	Denomina “atractivos hedónicos” a aquellos aspectos que atraen al cliente con el menor gasto posible. Esto se vincula con los enfoques ambientales y de comportamiento sostenible.
4	Ahmed <i>et al.</i> (2024).	Crisis-driven innovation in hospitality: How do international hotel chains innovate to recover from a global crisis?.	Cualitativa	La digitalización de los servicios de hotelería permite que el cliente reduzca tiempos de espera y minimice las interacciones directas.

5	Acosta & Guzmán (2020).	El desarrollo del recurso humano en el sector turístico de México.	Cualitativa.	La capacitación del personal favorece el desempeño del empleado, por lo cual se siente más competente con su trabajo. Esto se relaciona con la capacidad de utilizar herramientas tecnológicas que también mejoren la atención que recibe el cliente.
6	Plaza & Nieves (2020).	Impacto de las prácticas de recursos humanos en el capital humano y los resultados organizativos de las empresas hoteleras.	Cualitativa.	Es fundamental realizar el reclutamiento-selección, de manera que se obtengan empleados altamente capacitados. Se tiene en consideración la importancia del empleado de primera línea que determinará cómo se percibe la empresa, generando opiniones positivas en el cliente.
7	Papaioannou <i>et al.</i> (2024).	Total Quality Management in Sport Tourism and the Hospitality Industry: The Case of Greek Luxury Resorts with Sport and Recreation Facilities and Services.	Cuantitativa.	La cultura organizacional permite que los empleados puedan rendir de manera idónea en su trabajo. Mediante el fomento de la cultura organizacional, los empleados obtienen más flexibilidad y responsabilidad con las necesidades de los clientes.
8	Postova <i>et al.</i> (2024).	Development of Information Systems and Technologies in the Field of Hotels and Tourism	Cualitativa.	Los recursos tecnológicos garantizan la libre accesibilidad de servicios que brinda el hotel, a la vez que facilita la interacción en cuanto a soluciones inmediatas que requieran los clientes.
9	Ersoy (2023).	Antecedents of Employee Creativity in the Tourism and Hospitality Industry: A Systematic Literature Review	Cualitativa.	La gestión del recurso humano debe procurar fomentar prácticas que desarrollen conductas saludables para su personalidad. Esto genera la creatividad, empatía y la preocupación por la satisfacción del cliente.

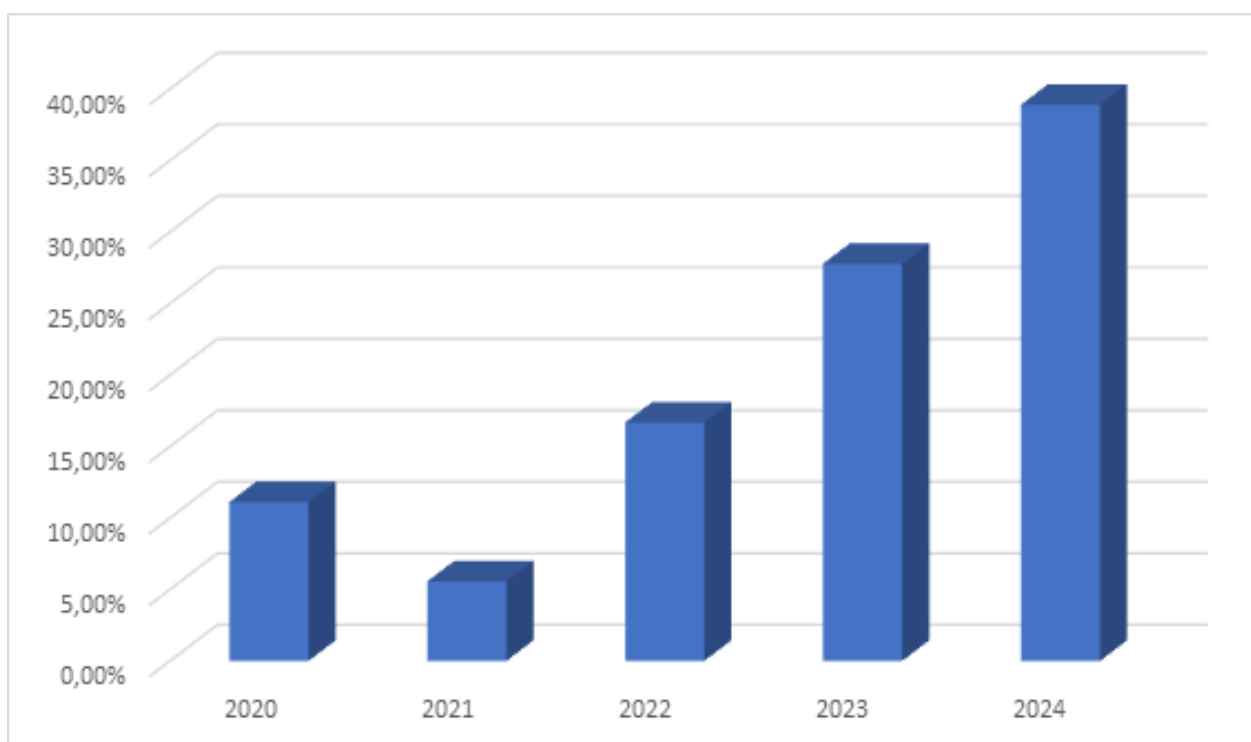
10	Kristiana <i>et al.</i> (2024).	Examining job crafting and work engagement in the hotel industry: a systematic literature review. SDG.	Cualitativa.	El apoyo emocional influye mucho en la forma como los empleados se comportan; sobre todo mejora el desempeño a nivel personal, y, en consecuencia, también en el ambiente laboral.
11	Camilleri <i>et al.</i> (2023).	Motivations and commitment to work in the hospitality industry: Investigating employee psychology and responsible organizational behaviors	Cuantitativa.	Los beneficios integrales brindan seguridad sobre sus proyecciones profesionales. A su vez, los empleados, al obtener formación por parte de la gerencia, tienen comportamientos adecuados y productivos.
12	Abualigah <i>et al.</i> (2022).	Towards sustainable development in the hospitality sector: Does green human resource management stimulate green creativity? A moderated mediation model.	Cuantitativa.	Se presenta la gestión de recursos humanos con un enfoque verde. En este estudio se concluyó que esto mejora las habilidades en los empleados y favorece la participación en prácticas ecológicas, así como la creatividad en la búsqueda de soluciones con enfoque sostenible, algo que atrae a los huéspedes.
13	García-Méndez <i>et al.</i> (2021).	La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros: caso de estudio aplicado en Bucaramanga-Santander (Colombia).	Cuantitativo-transversal.	La satisfacción laboral tiene como factor las condiciones físicas del trabajo, siendo relevante la garantía de un adecuado ambiente laboral para generar productividad en la empresa.
14	Anita <i>et al.</i> (2024).	Determination of Employee Engagement and Employee Performance in the Hotel Sector: Analysis of Discipline and Competency (Study Literature Review).	Cualitativa-descriptiva.	Se tiene como factores significativos a la disciplina y la competencia, las cuales permiten que el empleado tenga compromiso, comunicación y sentimiento de propiedad con el trabajo. Esto favorece la motivación entre los colaboradores, siendo un factor indispensable para la productividad y el crecimiento personal.

15	Susanto <i>et al.</i> (2023).	Service Quality and Customer Satisfaction Have an Impact on Increasing Hotel Room Occupancy Ratio: Literature Review Study.	Cualitativa.	Es primordial que se estimulen las buenas interacciones interpersonales. Esto genera buenas experiencias en los huéspedes, así como la fidelidad hacia el servicio.
16	Yu <i>et al.</i> (2023).	Using Online Customer Reviews to Understand Customers' Experience and Satisfaction with Integrated Resorts.	Mixta.	La variedad del servicio alimenticio en el hotel atrae a los huéspedes debido a la garantía de una comida saludable. La seguridad alimentaria es un factor atrayente para los clientes.
17	Castanha <i>et al.</i> (2023).	Customer satisfaction towards hotel services: a systematic review and research agenda.	Cualitativa.	Los empleados otorgarán un servicio eficiente si es que mejoran los servicios de seguridad e higiene, la apariencia del hotel, así como las prácticas ecológicas. Esto supone una optimización del servicio que retiene a los clientes.
18	Ghani <i>et al.</i> (2022).	Challenges and Strategies for Employee Retention in the Hospitality Industry: A Review.	Cualitativa.	El Departamento de Recursos Humanos debe garantizar un adecuado proceso de reclutamiento de personal. Esto indicará si la productividad y desempeño en el servicio es de calidad. Los nuevos empleados que se integren a la empresa hotelera deben tener las capacidades necesarias para realizar un trabajo óptimo.

Nota. Elaboración propia.

Mediante los artículos obtenidos se ha logrado presentar la actualidad de la temática de estudio, así como garantizar la calidad de los aportes de cada investigación. En la Figura 5 se evidencia la cantidad de artículos según su año de publicación, y muestra una vista panorámica temporal que permite examinar la evolución de la investigación en esta área específica dentro del contexto hotelero.

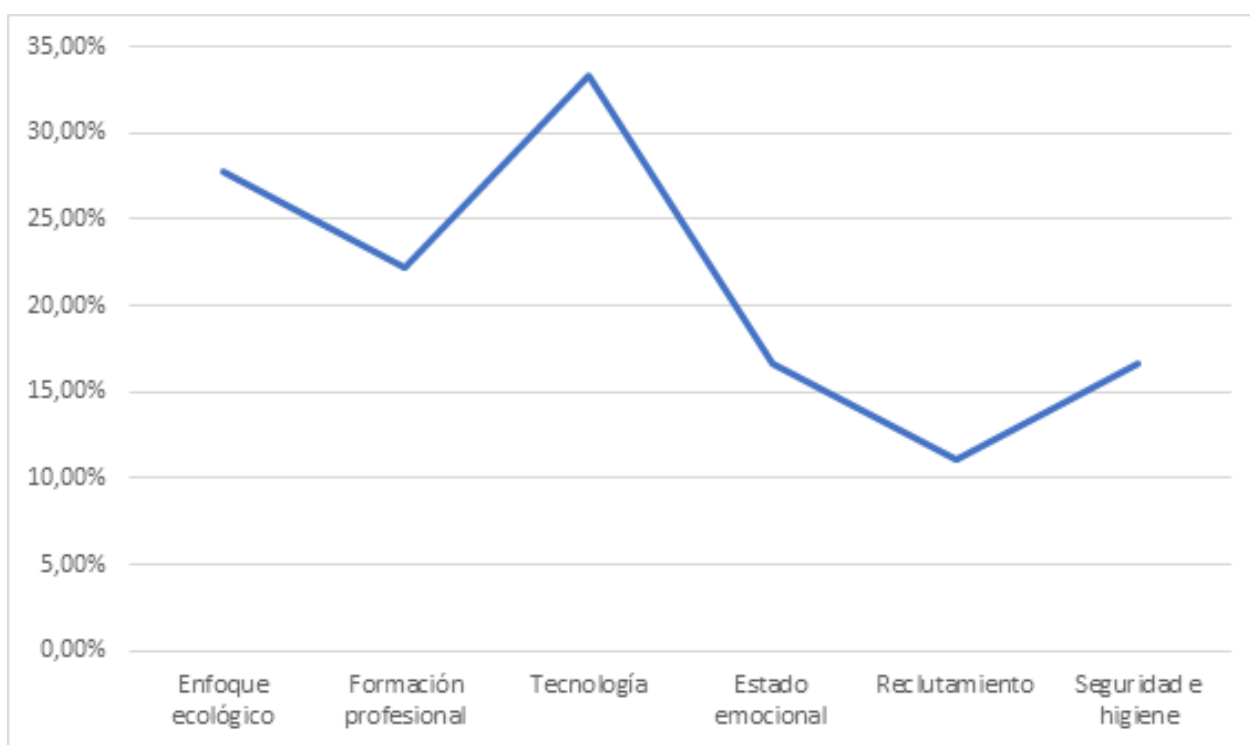
Figura 5. *Año de publicación de los resultados*



Nota. Elaboración propia

Se han seleccionado los artículos posibles de ser englobados según la temática que aborda cada uno de ellos. Esto revela los principales aspectos que han sido investigados en relación con los factores de la gestión de recursos humanos. Esta perspectiva a nivel temático permite identificar las áreas específicas abordadas por los artículos, y se categorizan para obtener una comprensión más clara de la síntesis de resultados. A continuación, en la Figura 6 se observan las temáticas planteadas en los resultados, agrupando los artículos en porcentajes del total obtenido:

Figura 6. *Temáticas abordadas en los artículos*



Nota. Elaboración propia

Discusión

Mediante esta investigación se ha llevado a cabo una revisión sistemática de la literatura vinculada con la gestión de recursos humanos en la industria hotelera. Al sintetizar la información de los artículos seleccionados, se evidencia que los aportes obtenidos poseen factores específicos que estimulan un adecuado servicio para el huésped. Con el objetivo de identificar estos factores, así como discutir las perspectivas de cada autor, es pertinente usar un marco que se estructurará en factores de sostenibilidad (cuidado ambiental), factores formativos (capacitación del personal) y factores tecnológicos (modernización de los servicios que brindan una fluida accesibilidad al cliente).

Factores de sostenibilidad

Es importante que la empresa turística realice prácticas ambientales que le permitan tener competitividad, lo cual, a nivel macro, brinde no solo benefi-

cios monetarios, sino también ahorro y rentabilidad. Los enfoques ambientales suelen ser un atractivo para el huésped, por lo que según Trabandt *et al.* (2024), se deben considerar estos atractivos hedónicos a manera de servicio y estancia de calidad. De la misma forma, Abualigah *et al.* (2022) indican que los empleados tienden a sentirse más motivados si se ubican en un ambiente saludable, lo cual genera estimulación en la creatividad para encontrar soluciones de corte ambiental.

La limpieza también es un aspecto a tener en cuenta, ya que estos servicios proporcionan alta calidad en la apariencia del hotel, así como seguridad y protección para el huésped (Castanha *et al.*, 2023). Esta es una de las dimensiones más importantes a abarcar cuando de calidad se trata, es decir, hacer que el tanto el huésped como el empleado se vean cómodos y satisfechos si es que se otorga sostenibilidad y responsabilidad ecológica (Susanto *et al.*, 2023). Asimismo, ofrecer variedad en la alimentación es un factor llamativo que atrae y retiene a los huéspedes, por lo que es importante brindar seguridad alimentaria con diferentes servicios de comida (*buffet*, desayuno, almuerzo, etc.) (Yu *et al.*, 2023).

Factores formativos

Para lograr un servicio eficiente para los huéspedes es necesario realizar un reclutamiento de personal adecuado y bien estructurado, priorizando la contratación de empleados capacitados; por lo tanto, es necesaria la implementación de un procedimiento basado en las necesidades que tiene la empresa de hotelería, así como la incorporación de elementos y productos llamativos para los huéspedes (Ghani *et al.*, 2022). La industria hotelera tiene el deber de buscar y brindar alternativas que retengan a los clientes, por ejemplo, la variedad del servicio (Yu *et al.*, 2023), pero se requiere de un personal con un alto sentido de propiedad del trabajo y responsabilidad por la satisfacción del cliente (Anita *et al.*, 2024; Susanto *et al.*, 2023).

Para Anita *et al.* (2024) es fundamental desarrollar la disciplina y la competencia en los empleados, puesto que esto permitirá, en primer lugar, cumplir eficientemente con los estándares marcados por la empresa turística o el hotel, brindando un servicio de alta calidad, y que, en segundo lugar, los empleados plasmen su creatividad y una adecuada comunicación entre sus colegas. Esto no solo favorece la satisfacción del huésped al dotarlo de alternativas de atención inmediata, sino también a los empleados, puesto que se verán más comprometidos con el trabajo si les otorgan sentido de propiedad y bienestar general. García-Méndez *et al.* (2021) mencionan que la satisfacción laboral está relacionada con la evaluación de la plana administrativa, lo que es un indicador de la productividad de los empleados; a partir de este registro, se pueden realizar acciones para suministrar apoyo para generar un ambiente de trabajo favorable y óptimo para el personal.

La empresa también debe fomentar el compromiso de los empleados a través de la garantía de un ambiente laboral saludable y confortable, esto no solo ayuda en el ánimo emocional del personal (Kristiana *et al.*, 2024), sino también en el desarrollo de actitudes sanas en su personalidad (Ersoy, 2023). Por otro lado, la manifestación de la motivación tiende a ser parte de la personalidad del trabajador, no obstante, es fundamental que se estimulen conductas productivas para aprovechar su sentido de autonomía, que mejorará su rendimiento a largo plazo (Camilleri *et al.*, 2023).

Para Papaioannou *et al.* (2024), el trabajo en equipo es un factor necesario en la motivación del empleado, pues la garantía del acompañamiento, no solo en la formación, sino también en la atención al cliente, mantiene una gran consideración y optimismo en el trabajo en este rubro. Para ello, Plaza & Nieves (2020) indican que el eficiente reclutamiento por parte de los recursos humanos debe exigir la adquisición de capital humano de valor y alta experiencia, ya que será este el que atienda, en primera instancia, a los huéspedes, permitiendo un alto retorno económico. Para Morales *et al.* (2021) y Acosta

& Guzmán (2020), la obtención de recursos requiere de un personal altamente capacitado para brindar una experiencia única al huésped.

Factores tecnológicos

La formación de los empleados debe complementarse con la manipulación de herramientas tecnológicas. No solo permite la motivación del personal, adquiriendo facilidad y rapidez en su labor (Arango *et al.*, 2021), sino también en proveer soluciones instantáneas a los clientes, ya que la velocidad de respuesta es un factor significativo con el que el cliente se siente conforme y cómodo (Postova *et al.*, 2024).

La tecnología brinda servicios especiales como la reserva de cuartos y la inmediata recepción de preguntas y quejas, así como la realización de trámites y pagos alimenticios (Ahmed *et al.*, 2024). Esta atención especial permite que el cliente observe la calidad del servicio que, en este caso, se presenta con precisión y seguridad, así como plasmar una preocupación y empatía por las necesidades del huésped (Susanto *et al.*, 2023). Esta mejora a nivel tecnológico optimizará el servicio y, a su vez, la apariencia del hotel, lo cual genera flexibilidad en la adquisición de nuevos huéspedes y la retención de los ya establecidos (Castanha *et al.*, 2023).

El rendimiento de los empleados utilizando estos recursos digitales satisface su constante búsqueda de capacitación y de ser mejores cada día, puesto que mejora el desempeño al cumplir las labores diarias en el hotel de forma fácil y rápida (Postova *et al.*, 2024). Esto aumenta la rentabilidad de la empresa, y se convierte en un recurso y producto beneficioso para el negocio hotelero; sin embargo, la tecnología debe estar manipulada por empleados responsables para evitar críticas hacia el servicio, puesto que las necesidades de los huéspedes tienden a ser cambiantes, hecho que requiere de un cuidado especial (Papaioannou *et al.*, 2024).

Conclusiones

A partir de la presente revisión sistemática, se presentan las siguientes categorías: factores de sostenibilidad, factores formativos y factores tecnológicos. De aquí se extraen los aportes de 18 autores que manifiestan que la adopción de un enfoque sostenible, que plasme un ambiente impecable y un servicio de alimentos saludable, es fundamental para la satisfacción del cliente y para generar una alta comodidad con el empleado.

De esta manera, se concluye que la gestión de recursos humanos tiene una incidencia significativa en la adopción de prácticas beneficiosas para los empleados y la satisfacción del cliente. La motivación laboral va ligada con la formación constante del personal, siendo indispensable no solo en el plano técnico, sino también en lo emocional. El personal se siente estimulado de manera positiva cuando se reconoce su trabajo, lo cual le permite ubicarse dentro del proceso laboral como una pieza fundamental. Para conseguir ello, el Departamento de Recursos Humanos debe gestionar e impulsar la capacitación, así como el trabajo en equipo. Esto último tiene un efecto positivo en la opinión del huésped con respecto al servicio ofrecido por el hotel; asimismo, el proceso de reclutamiento debe tener como propósito reclutar empleados eficientes y con experiencia, que apoyen en la satisfacción de las demandas del cliente.

Finalmente, los factores tecnológicos favorecen la velocidad y la flexibilidad en la atención del huésped, algo que genera comodidad en el cliente; además, el empleado debe manipular de forma efectiva estos recursos digitales. Esto genera satisfacción en el personal, debido a que su trabajo tiende a ser mucho más rápido y sencillo.

Referencias Bibliográficas

Abualigah, A., Koburtay, T., Bourlini, I., Badar, K., Gerged, A. (2022). Towards sustainable development in the hospitality sector: Does green human resource management stimulate green creativity? A moderated mediation model. *Business Strategy and the Environment*, 32(6), 3217-3232. <https://doi.org/10.1002/bse.3296>

Acosta, C. & Guzmán, A. (2020). El desarrollo del recurso humano en el sector turístico de México. *Journal of Tourism and Heritage Research*, 3(3), 339-359. <https://www.jthr.es/index.php/journal/article/view/215>

Ahmed, O., Elhoushy, S., Smith, M., Youssif, M. (2024). Crisis-driven innovation in hospitality: How do international hotel chains innovate to recover from a global crisis? *International Journal of Hospitality Management*, 120. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103758>

Ali, B., Gardi, B., Othman, B., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEBM)*, 5(3), 14-28. <https://dx.doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>

Alreahi, M., Bujdosó, Z., Kabil, M., Akaak, A., Benkó, K.F., Setioningtyas, W.P. & Dávid, L.D. (2023). Green Human Resources Management in the Hotel Industry: A Systematic Review. *Sustainability*, 15(1), 99. <https://doi.org/10.3390/su15010099>

Anita, S., Nuraeni, Mulyanti, R., Subagio, M. & Faisal, A., (2024). Determination of Employee Engagement and Employee Performance in the Hotel Sector: Analysis of Discipline and Competency (Study Literature Review). *Greenation International Journal of Tourism and Management*, 2(1), 28-41. <https://doi.org/10.38035/gijtm.v2i1>

Arango, A. J., Tamayo, A. L., & Delgado, A. (2021). Competencia digital y formación profesional en el turismo. Una revisión de literatura. *Revista de Investigación Educativa*, 32. <https://cpue.uv.mx/index.php/cpue/article/view/2734>

Ayón, P. (2021). La calidad del servicio hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la zona urbana del cantón Portoviejo. *Reciamuc*, 5(2). 366-38. <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/675>

- Camilleri, M.A., Troise, C. & Morrison, A.M. (2023). Motivations and commitment to work in the hospitality industry: Investigating employee psychology and responsible organizational behaviors. *Tourism Review*, 79(1) <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TR-12-2022-0611>
- Cárdenas, L. (2022). Calidad en el servicio en una empresa hotelera en Cancún, México. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 9(18), 1-18. <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/897>
- Castanha, J., Pillai, S. & Sankaranarayanan, K.G. (2023). Customer satisfaction towards hotel services: a systematic review and research agenda. *Revista Anais Brasileiros de Estudos Turísticos*, 13(1). <https://doi.org/10.5281/zenodo.10372937>
- Dogru, T., McGinley, S. & Kim, W.G. (2020). The effect of hotel investments on employment in the tourism, leisure and hospitality industries. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1941-1965. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2019-0913>
- Ersoy, A. (2023). Antecedents of Employee Creativity in the Tourism and Hospitality Industry: A Systematic Literature Review. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 6(2), 107-120. <http://doi.org/10.58636/jtis.1342529>
- García-Méndez, S., Fontalvo-Ballestas, Y. & Marín-Guarín, L. (2021). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros: caso de estudio aplicado en Bucaramanga-Santander (Colombia). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 5(1), 147-158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7989250>
- Ghani, B., Zada, M., Memon, K.R., Ullah, R., Khattak, A., Han, H., Ariza-Montes, A. & Araya-Castillo, L. (2022). Challenges and Strategies for Employee Retention in the Hospitality Industry: A Review. *Sustainability*, 14(5), 2885. <https://doi.org/10.3390/su14052885>
- Khodur, N. (2021) The role of human resource managers in the promotion of hotel sector as a brand in Jordanian hotel industry-a cross-sectional study. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1875535. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1875535>

- Kristiana, Y., Sijabat, R., Sudibjo, N., Bernarto, I. (2024). Examining job crafting and work engagement in the hotel industry: a systematic literature review. *SDG. Journal of Law and Sustainable Development*, 12(1), 1-17. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i1.3083>
- Liu, J., Wei, W., Pu, Y., Ying, T., Xue, C. & Yi, Q. (2024). Support a better work-family balance in the hotel sector. *Current Issues In Tourism*, 1-18. <https://doi.org/10.1080/13683500.2024.2352067>
- Loor, A., Zambrano, A., Peña, I., & Ponce, J. (2020). Medición de la calidad de servicios hoteleros de Manta, Ecuador a través del modelo Hotelqual. *Sinergia*, 11(2). https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.1755
- López-Gamero, M. D., Pereira-Moliner, J., Molina-Azorín, J. F., Tarí, J. J., & Pertusa-Ortega, E. M. (2023). Human resource management as an internal antecedent of environmental management: a joint analysis with competitive consequences in the hotel industry. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(6), 1293-1314. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1841216>
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es
- Morales, J. J., González, E., Valdez, N. A., Morales, J. R. (2021). Parámetros de la calidad en el servicio y su relación con la satisfacción de clientes de los alojamientos tipo cuatro estrellas de Mazatlán, Sinaloa, México. *Inquietud Empresarial*, 21(2), 71-84. <https://doi.org/10.19053/01211048.11962>
- Ogunnaike, O. O., Agada, S. A., Ighomereho, O. S. & Borishade, T. T. (2022). Social and Cultural Experiences with Loyalty towards Hotel Services: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *Sustainability*, 14(14), 8789. <https://doi.org/10.3390/su14148789>
- Papaioannou, A., Koronios, K., Ntasis, L., Yfantidou, G., Balaska, P. & Spyridopoulou, E. (2024). Total Quality Management in Sport Tourism and the Hospitality Industry: The Case of Greek Luxury Resorts with Sport and Recreation Facilities and Services. *Sustainability*, 16(5), 1894. <https://doi.org/10.3390/su16051894>

Plaza, J. & Nieves, J. (2020). Impacto de las prácticas de recursos humanos en el capital humano y los resultados organizativos de las empresas hoteleras. *Cuadernos de Turismo*, 45, 311-332. <https://doi.org/10.6018/turismo.426151>

Postova, V., Mazurkevych, I., Riabenka, M., Lukianets, A. and Krupitsa, I. (2024). Development of Information Systems and Technologies in the Field of Hotels and Tourism. *Economic Affairs*, 69(Special Issue), 355-361. <https://doi.org/10.46852/0424-2513.1.2024.37>

Ramón-Dangla, R. & Calatrava, C. B. (2022). Stock de activos intangibles y rentabilidad empresarial. El caso de la industria hotelera española (2008-2019). *Innovar*, 32(84), 25-39. <https://doi.org/10.15446/innovar.v32n84.100544>

Susanto, P., Mahaputra, R. & Mahaputra, R. (2023). Service Quality and Customer Satisfaction Have an Impact on Increasing Hotel Room Occupancy Ratio: Literature Review Study. *Greenation International Journal of Tourism and Management*, 1(4), 400-412. <https://doi.org/10.38035/gijtm.v1i3>

Torres, D., Arce, L. & Ibargüen, H. (2020). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. *Económicas CUC*, 41(1). 9-24. <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.Econ.1>

Torres-Rodríguez, R.M., Martínez-Vivar, R., Sánchez-Rodríguez, A. & Pérez-Campdesuñer, R. (2020). Modelo logístico para la gestión de los servicios técnicos en industrias hoteleras. *Ciencias Holguín*, 26(2), 31-40. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181563169003>

Trabandt, M., Lasarov, W. & Viglia, G. (2024). It's a pleasure to stay sustainably: Leveraging hedonic appeals in tourism and hospitality. *Tourism Management*, 103. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2024.104907>

Valdivieso-Valdivieso, M. G. & Suarez-Mella, R. (2023). La calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el hotel de carretera “Pasión Chocolate”, periodo, 2022. *MQRInvestigar*, 7(4), 2818-2835. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.2818-2835>

Yu, J., Zhang, X. & Kim, H.-S. (2023). Using Online Customer Reviews to Understand Customers' Experience and Satisfaction with Integrated Resorts. *Sustainability*, 15(17), 13049. <https://doi.org/10.3390/su151713049>

Zorrilla, J. (2021). Trends and issues of hotel industry in Calabarzon: Inputs to tourism and hospitality development planning. *IOER International Multidisciplinary Research Journal*, 3(1), 118-126. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3810467

SOBRE LOS COMPILADORES

Reynaldo Melquiades Reyes Roque

Doctor en Ingeniería Civil, Maestro en Ingeniería Geotécnica y Maestro en Ingeniería de Recursos Hídricos, Ingeniero Civil. Además, cuenta con una segunda especialización en Ingeniería Sismorresistente y un posdoctorado en Didáctica de la Investigación Científica (México) y en Investigación en Ingeniería e Innovación (Perú). Es docente asociado en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo y en la Escuela de Posgrado de la misma casa superior de estudios. Tiene más de 25 años de experiencia profesional y académica. Ha sido reconocido como investigador Renacyt por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología del Perú – Concytec.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9408-0069>

César Gerardo León Velarde

Doctor en Educación, Magíster en Educación con especialización en Medición, Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, Maestro en Gestión Educativa, Licenciado y bachiller en Educación, bachiller en Sagrada Teología. Profesor de Filosofía y Ciencias Sociales. Cuenta con más de diez años de experiencia como docente en universidades particulares y nacionales del Perú. Reconocido por una universidad particular como docente de excelencia académica y como uno de los mejores docentes de dicha universidad. Docente investigador Renacyt, Nivel III. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8273-1995>

SOBRE LOS AUTORES

Abel Romualdo Rosario

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
<https://orcid.org/0000-0002-7129-761X>

Alejandro Raul Falconi Lazaro

Centro Médico San Miguel
<https://orcid.org/0000-0002-4024-1584>

Alicia Emma Arteaga Villanueva

Universidad Peruana Los Andes
<https://orcid.org/0000-0001-7023-5823>

Arturo Lucas Cabello

Universidad Nacional Hermilio Valdizán
<https://orcid.org/0000-0003-4429-8438>

Belmar Sinarahua Pérez

I.E.P. N° 61172 Jorge Alfonso Vásquez Reátegui La Media Loma
<https://orcid.org/0009-0005-7336-8855>

Carlos Adalberto Román Gil

Poder Judicial del Perú
<https://orcid.org/0000-0002-7492-1588>

Carlos Bustamante Ochoa

Universidad Nacional Hermilio Valdizán
<https://orcid.org/0000-0001-9797-6672>

Cris Yanet Velasco Falla

Universidad César Vallejo
<https://orcid.org/0000-0002-4877-2064>

Dominga Micaela Cano Ccoa

Universidad Nacional de Juliaca
<https://orcid.org/0000-0003-2146-3955>

Edgardo Divier Incio Capuñay

Universidad Particular Norbert Wiener
<https://orcid.org/0009-0008-1981-3016>

Francisco Astete Saavedra

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

<https://orcid.org/0000-0001-6341-3863>

Gloria Paulina Cardoso Moscoso

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

<https://orcid.org/0000-0002-7920-9063>

Gregorio Esteban Huaroc Adriano

Dirección Regional de Salud Junín

<https://orcid.org/0000-0001-5414-2838>

Henry Florez Cardoso

Ejército del Perú

<https://orcid.org/0000-0001-8095-8216>

Jesús Samuel Becerra Romero

Universidad Privada Antenor Orrego

<https://orcid.org/0000-0003-2394-8489>

Lester Byron Rodriguez Lazaro

Hospital Victor Soles García - EsSalud

<https://orcid.org/0000-0002-2196-5122>

Lener Puga de la Cruz

Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego

<https://orcid.org/0009-0004-9521-2969>

Luis Manuel Custodio Morales

Universidad Autónoma de Ica

<https://orcid.org/0009-0008-7740-6435>

Marco Antonio Ibarra Contreras

Universidad Tecnológica de los Andes - Apurímac

<https://orcid.org/0000-0003-3296-5643>

Mario Aguilar Fruna

Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Juliaca

<https://orcid.org/0000-0002-7198-2860>

Nesias Ricardo Cerrón Zavala

Universidad Nacional de Barranca

<https://orcid.org/0000-0002-8026-4182>

Olga Patricia Gamarra Chirinos

Universidad Privada Antenor Orrego

<https://orcid.org/0000-0002-9938-6622>

Otoniel Jara Córdova

Universidad Nacional de Ucayali

<https://orcid.org/0009-0001-2285-7270>

Orlando Tito Llanos Gonzales

Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

<https://orcid.org/0000-0003-4221-8692>

Paul Florez Cardoso

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

<https://orcid.org/0009-0003-4869-4160>

Renán Saavedra Sandoval

Universidad César Vallejo

<https://orcid.org/0000-0002-3018-9460>

Roger Venero Gibaja

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

<https://orcid.org/0000-0003-0228-2374>

Roxana Julia Abarca Arrambide

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

<https://orcid.org/0000-0002-9644-4591>

Shuffer Gamarra Rojas

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

<https://orcid.org/0000-0002-7354-6536>

Shirley Fiorella Simbrón Espejo

Universidad Privada del Norte

<https://orcid.org/0000-0002-7521-0315>

Zoilo Ladislao Vergara Valenza

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

<https://orcid.org/0000-0003-0549-6319>

COMPILADORES
REYNALDO MELQUIADES REYES ROQUE
CÉSAR GERARDO LEÓN VELARDE

ENFOQUES EMERGENTES EN LA INVESTIGACIÓN INTERDISCIPLINARIA



www.arcoeditores.com
contato@arcoeditores.com
(55)99723-4952

ARCO
EDITORES