

Avances y Nuevas Tendencias en Educación, Empresa y Sociedad

Avances y Nuevas Tendencias en Educación, Empresa y Sociedad



Avances y Nuevas Tendencias en Educación, Empresa y Sociedad

Colección:

Investigación en Educación, Empresa y Sociedad

Volumen No. 4

Primera Edición 2019

Editorial EIDEC

ISBN: 978-958-52636-0-4

Fecha Publicación: 2019-12-27

comiteeditorial@editorialeidec.com

www.editorialeidec.com

Colombia



AUTORES¹

Adelaida Ojeda Beltrán
Alejandra María Gutiérrez Espalza
Alieth Stella Perilla Ramírez
Andrés Emilio Torres Alfaro
Cesar Augusto Silva Giraldo
Claudia Patricia Figueroa Ypiña
David Andrés Suarez Suarez
Delia Alejandra Madriz Rodríguez
Edilma Mireya Sáenz Vergara
Edward Johnn Silva Giraldo
Edy Lucila Silva Triana
Erixon Esneider Romero Palomino
Guillermo Alexander Quezada Castro
Jayson Andrey Bernate
Johanna Alexandra Carrillo Villamizar
Juan Manuel Oliva Núñez
Karina Guadalupe Figueroa Ipiña
Luisa Prisciliana Portilla Durand
María del Pilar Quezada Castro
Mirza Liliana Lazareno Sotelo
Rafael Antonio Jiménez Quintero
Silvana Botero Quintero
Yamileth Varela Núñez
Zulay Anteliz Contreras

¹ Corporación Universitaria Minuto de Dios - Colombia. Corporación Universitaria de Asturias – Colombia. Universidad del Atlántico – Colombia. Corporación Escuela Tecnológica del Oriente – Colombia. Puntos de Apoyo para Avanzar – Colombia. Universidad Alas Peruanas – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú. Universidad de Investigación y Desarrollo – UDI – Colombia. Secretaría de Educación Distrital Bogotá – Colombia. Institución Educativa San Francisco de Ibagué – Colombia. Universidad Cooperativa de Colombia – Colombia. Institución Educativa Santa Teresita – Colombia. Secretaría de Educación de Cúcuta-Colombia. Secretaría de Educación de Santander-Colombia. Secretaría de Educación de Boyacá-Colombia. UNET-Venezuela. Centro Universitario de la Costa – México.

Contenido

Capítulo I	10
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÉMICA COMO ESTRUCTURA DE PROCESOS ESTRATÉGICOS EN EL LOGRO DE LA ORGANIZACIÓN	10
Capítulo II	27
PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES INSTITUCIONALIZADOS: UNA REVISIÓN	27
Capítulo III	54
MITOS EN LA ELABORACIÓN DEL DISEÑO METODOLÓGICO DE TESIS JURÍDICAS EN UNIVERSIDADES PERUANAS: “RETOMANDO DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES”	54
Capítulo IV	71
ANÁLISIS DEL DISCURSO PERIODÍSTICO QUE TRATA ACERCA DE LA NATURALEZA EXPANSIVA DEL ESTADO EN LOS PUEBLOS ANDINOS Y AMAZÓNICOS DEL PERÚ.....	71
Capítulo V	88
GOBERNABILIDAD DE LOS SISTEMAS EDUCATIVOS: UNA METODOLOGÍA PARA SU ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD.....	88
Capítulo VI	109
GERENCIA DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LAS INSTITUCIONES OFICIALES DEL NIVEL DE EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA TÉCNICA EN COLOMBIA	109

Capítulo VII	139
LIDERAZGO DE SERVICIO COMO ESTRATEGIA DE MARKETING EN LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS COLOMBIANAS	139
Capítulo VIII	154
PLAN DE MARKETING PARA LAS CARRERAS DE TECNOLOGÍAS DE UN CENTRO UNIVERSITARIO REGIONAL, UBICADO EN LA REGIÓN COSTA NORTE DE JALISCO	154

Introducción

Avances y Nuevas Tendencias en Educación, Empresa y Sociedad son los temas centrales del volumen 4 de la colección: investigación en educación, empresa y sociedad, inherentes a procesos investigativos y reflexivos. Algunos capítulos abordan reflexiones y experiencias en materia de formación, tanto en investigación como en otros campos y prácticas del saber y el conocimiento. Algunos más analizan tópicos relacionados con la investigación y los procesos de apropiación, generación y uso del conocimiento. Y otros más orbitan sobre experiencias y procesos educativos, didácticos y metodológicos, para fortalecer los aprendizajes en dominios dados del saber.

CAPÍTULO I. MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÉMICA COMO ESTRUCTURA DE PROCESOS ESTRATÉGICOS EN EL LOGRO DE LA ORGANIZACIÓN, los autores Rafael Antonio Jiménez Quintero, Silvana Botero Quintero y Adelaida Ojeda Beltrán, reflexionan sobre el mejoramiento de la calidad académica como estructura de procesos estratégicos en el logro de la organización, concluyendo que dentro de las instituciones no se presentan recetas estandarizadas de lo que se considera mejorar, pues este es un proceso que va condicionado a la realidad institucional, por lo cual sus miembros desde comprometerse para elaborar planes de acción cónsonos con sus necesidades académicas y culturales.

CAPÍTULO II PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES INSTITUCIONALIZADOS: UNA REVISIÓN, los autores Edward Johnn Silva Giraldo, Johanna Alexandra Carrillo Villamizar y Cesar Augusto Silva Giraldo presentan un análisis bibliográfico de los programas de intervención que se han desarrollado para la promoción de salud mental en los niños, niñas y adolescentes institucionalizados, concluyendo que a pesar de los esfuerzos a nivel político y social para la mejora de las condiciones de la población institucionalizada, la situación de los niños institucionalizados es un fenómeno social por explorar e intervenir.

CAPÍTULO III MITOS EN LA ELABORACIÓN DEL DISEÑO METODOLÓGICO DE TESIS JURÍDICAS EN UNIVERSIDADES PERUANAS: "RETOMANDO DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES", los autores

Guillermo Alexander Quezada Castro, Juan Manuel Oliva Núñez y María del Pilar Quezada Castro, presentan un análisis de los diseños metodológico de las tesis jurídicas en universidades peruanas, con la finalidad de advertir diferencias y criterios que distancian el diálogo entre docentes y estudiantes en el proceso de elaboración de un trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS DEL DISCURSO PERIODÍSTICO QUE TRATA ACERCA DE LA NATURALEZA EXPANSIVA DEL ESTADO EN LOS PUEBLOS ANDINOS Y AMAZÓNICOS DEL PERÚ, la autora Luisa Prisciliana Portilla Durand, analiza el discurso de la prensa peruana y se señala de qué manera se visibilizan o invisibilizan los conflictos en los territorios andinos y amazónicos del Perú, y en qué medida tales conflictos se producen debido al incumplimiento de lo estipulado tanto en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales, como en la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas y en la Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas (de la OEA).

CAPÍTULO V GOBERNABILIDAD DE LOS SISTEMAS EDUCATIVOS: UNA METODOLOGÍA PARA SU ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD, los autores Jayson Bernate, Alieth Perilla, Andrés Torres, Erixon Romero y Yamileth Varela, presenta una reflexión que esboza los aspectos relacionados con las perspectivas de gobernabilidad de los sistemas educativos en Latinoamérica, fundamentado en las reformas de las últimas décadas, vistas desde un conjunto de políticas educativas con un marcado carácter gerencial, como son las alianzas público-privadas, la evaluación docente o la rendición de cuentas que se han difundido internacionalmente hasta alcanzar el estatus de reformas educativas globales.

CAPÍTULO VI GERENCIA DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LAS INSTITUCIONES OFICIALES DEL NIVEL DE EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA TÉCNICA EN COLOMBIA, los autores Zulay Anteliz, Edy Silva, Edilma Sáenz y Delia Madriz, presenta un análisis sobre la gerencia de la calidad educativa en las instituciones oficiales del nivel de educación básica y media técnica, adscritas a la Secretaría de Educación Municipal de Cúcuta, Departamento de Norte de Santander, mostrando las falencias que se

presentan desde el carácter estratégico de la calidad educativa, las dinámicas organizacionales para la calidad educativa y la visión de conjunto del sistema institucional.

CAPÍTULO VII LIDERAZGO DE SERVICIO COMO EXTRATEGIA DE MARKETING EN LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS COLOMBIANAS, los autores David Andrés Suarez Suarez, Cesar Augusto Silva Giraldo y Alejandra María Gutiérrez Espalza, presentan un análisis de la influencia del liderazgo de servicio como estrategia de marketing en las instituciones universitarias en Colombia, llegando a identificar como dicho liderazgo se convierte en una estrategia de competitividad a nivel organizacional, teniendo presente las diversas dimensiones que rodean la dinámica educativa a nivel universitario y las realidades culturales de las generaciones actuales, frente a los procesos formativos.

CAPÍTULO VIII PLAN DE MARKETING PARA LAS CARRERAS DE TECNOLOGÍAS DE UN CENTRO UNIVERSITARIO REGIONAL, UBICADO EN LA REGIÓN COSTA NORTE DE JALISCO, los autores Claudia Patricia Figueroa Ypiña , Karina Guadalupe Figueroa Ipiña y Mirza Liliana Lazareno Sotelo, presentan una investigación basada en las estrategias de marketing, buscando intercambios con los mercados para ello se desarrolla un plan de marketing para un mayor posicionamiento de la oferta educativa de las carreras de tecnologías que oferta un centro universitario regional ubicado en Puerto Vallarta, Jalisco, el cual es perteneciente a la Universidad de Guadalajara.

Capítulo I

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÉMICA COMO ESTRUCTURA DE PROCESOS ESTRATÉGICOS EN EL LOGRO DE LA ORGANIZACIÓN

Rafael Antonio Jiménez Quintero²

Silvana Botero Quintero³

Adelaida Ojeda Beltrán⁴

² Magister. Profesor Investigador de la Universidad del Atlántico, Colombia Correo-e: Rafaeljimenez@uniatlantico.edu.co.

³ PhD, Profesor Investigador. Universidad de la Universidad del Atlántico, Colombia. Correo-e: silvananbotero@mail.uniatlantico.edu.co.

⁴ Magister en administración de Organizaciones, Profesora Investigadora. Universidad del Atlántico, Colombia. Correo-e: adelaidaojeda@mail.uniatlantico.edu.co.

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÉMICA COMO ESTRUCTURA DE PROCESOS ESTRATÉGICOS EN EL LOGRO DE LA ORGANIZACIÓN

Rafael Antonio Jiménez Quintero⁵, Silvana Botero Quintero⁶, Adelaida Ojeda Beltrán⁷.

Resumen

Las instituciones educativas en general, tienen el compromiso para consigo mismas de mejorar y reestructurarse constantemente de acuerdo a las demandas sociales. De allí que resulta de interés la constante reflexión en torno a su praxis cotidiana. Por ello, se pretende a través de este estudio, reflexionar en el mejoramiento de la calidad académica como estructura de procesos estratégicos en el logro de la organización. Se toman como bases teóricas autores entre los que destacan: Aguirre, Prieto y Escamilla (2014), Guajardo (2015), Guinart i Solà, (2014), Ramírez (2014), entre otros. Metodológicamente se tipificó esta investigación como documental con un diseño bibliográfico. Se concluyó que dentro de las instituciones no se presentan recetas estandarizadas de lo que se considera mejorar, pues este es un proceso que va condicionado a la realidad institucional, por lo cual sus miembros desde comprometerse para elaborar planes de acción cónsonos con sus necesidades académicas y culturales.

Palabras Clave: mejoramiento, calidad estratégica, procesos, académico

⁵ Magister. Profesor Investigador de la Universidad del Atlántico, Colombia Correo-e rafaeljimenez@uniatlantico.edu.co

⁶ PhD, Profesor Investigador. Universidad de la Universidad del Atlántico, Colombia. Correo-e: silvananbotero@mail.uniatlantico.edu.coico.edu.co

⁷ Magister en administración de Organizaciones, Profesora Investigadora. Universidad del Atlántico, Colombia. Correo-e: adelaidaojeda@mail.uniatlantico.edu.co

Abstract

Educational institutions in general, are committed to themselves to improve and restructure itself constantly according to social demands. There is interest constant reflection on their daily practice. Therefore it is intended through this study, reflect on the improvement of academic quality as structure of strategic processes in the achievement of the organization. They are taken as theoretical bases authors including: Guinart, Aguirre and Escamilla (2014), Guajardo (2015), Prieto i Solà, (2014), Ramirez (2014), among others. This documentary with a bibliographic design research is methodologically defining. It was concluded that within the institutions standardized recipes do not arise of what is considered better, because this is a process which is conditioned to the institutional reality, by which its members commit themselves to elaborate plans of action consistent with its academic and cultural needs.

Keywords: improvement, strategic quality, processes, academic.

Introducción

El establecimiento de una estructura global para lograr las metas y el desarrollo de una jerarquización amplia de planes para integrar y coordinar las actividades, es en palabras de David (2014), lo más importante dentro del proceso de los procesos estratégicos, la cual a juicio de este autor consiste en realizar todas aquellas actividades administrativas y gerenciales que se relacionan con el hecho de prepararse para el futuro. Las tareas específicas incluyen la realización de pronósticos, el establecimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo, diseñar estructuras alternativas, elaborar políticas y fijar metas factibles.

De lo planteado anteriormente se puede inferir que planear significa prever los hechos, anticipándose a ellos, de manera continua porque el transcurso del tiempo exige tanto los procesos estratégicos como el desarrollo de nuevos planes, generando la formulación de nuevas estructuras alternativas, promoviendo el análisis y la elección de aquellas más viables.

Los procesos estratégicos son esenciales para activar y ejecutar con éxito cualquier estructura, ya que las actividades para organizar, motivar, integrar al personal y efectuar los debidos controles dependen de un eficiente proceso estratégico. Ahora bien, la estructura global de una organización, que suele establecer la administración superior directiva, bosqueja las metas de la organización y los medios necesarios para alcanzarla. Para Sallenave (2014), la esencia de la noción de estructura es el alcanzar el punto decisivo, gracias a la libertad de acción obtenida por una buena economía de fuerzas. Lo que se traduce en alcanzar los objetivos al menor costo.

Según Thompson (2015), la estructura de una organización es el plan de acción que posee la dirección de la institución para posicionarse en la arena de su mercado, competir con éxito, satisfacer a los clientes y lograr un buen desempeño del negocio. Asimismo, Serna (2014), plantea que las estructuras son acciones a realizar para mantener y soportar el logro de los objetivos tanto de toda la organización en general como de cada área en específica, son el cómo lograr y hacer realidad cada objetivo.

Toda estructura en general debe estar integrada, en su contexto, por los objetivos de la acción institucional claramente definidos (atributos, escalas de medida, normas, horizonte temporal), el plan de acción a niveles total y divisional de la institución, programas funcionales que describen y miden las consecuencias del plan para cada una de las funciones de la institución (mercadeo, personal, finanzas, producción), los recursos requeridos para llevar a cabo los programas y finalmente un patrón de decisiones coherente, unificado e integrador.

Visto lo anterior, se observa que procesos estratégicos y estructura están ligadas indisolublemente, pues tanto el uno como el otro designan una secuencia de acciones ordenadas en el tiempo, de tal forma que se pueda alcanzar uno o varios objetivos. Esto permite considerar las distintas definiciones en cuanto a el mejoramiento de la calidad académica se refiere, tomando como referencia diferentes autores, los cuales establecen lo siguiente: Goodstein (2015), define el mejoramiento de la calidad académica como el proceso por el cual los directivos de una organización prevén el futuro y desarrollan procedimientos y operaciones.

Para Thompson (2015), El desarrollo de una visión y una misión estratégica, el establecimiento de objetivos y la decisión acerca de una estructura son tareas básicas para determinar la manera de dirigir el rumbo de una organización, junto a sus objetivos de desempeño a corto y largo plazo, las medidas competitivas y los enfoques internos de la acción que se utilizará para lograr los propósitos, constituyen un buen indicio de mejoramiento de la calidad académica como estructura de procesos estratégicos en el logro de la organización.

Desarrollo

1. Desarrollo de un plan de mejoramiento de la calidad académica para la organización

El desarrollo de un plan de mejoramiento de la calidad académica exige a la organización ciertos sacrificios y esfuerzos extras con la finalidad de no interrumpir la buena marcha y funcionamiento tanto de las áreas operativas como de las administrativas en general. El éxito del plan de mejoramiento de la calidad académica involucra una serie de recursos tanto humano como financiero que deben ser orientados hacia la consecución de los logros. Se deben resolver un sin número de preguntas y tomar decisiones las cuales son muy importantes para el éxito o fracaso final de todo el proceso de planeación.

Dentro de los parámetros conceptuales David (2014), indica que el punto de partida lógico es identificar la misión, los objetivos y las estructuras actuales formuladas originalmente, porque la situación y condición presentes de una institución pueden excluir ciertas estructuras resultantes de la posterior formulación e incluso, pueden dictar un curso concreto de acción. Toda organización cuenta con una misión, objetivos y estructuras aun cuando la preparación, redacción y transmisión de esos elementos no haya sido diseñada de manera consciente o científicamente, para Thompson (2015), la creación de un Plan De mejoramiento de la calidad académica no es más que administrar una institución estratégicamente.

Debido a esto se debe desarrollar una visión estratégica de lo que será y hacia dónde va la organización; determinar objetivos, es decir convertir la visión estratégica en resultados; crear una estructura con el fin de lograr los resultados deseados; poner en práctica y ejecutar la estructura elegida; y finalmente evaluar el desempeño e iniciar ajustes correctivos tanto en la visión, la dirección a largo plazo, los objetivos, las estructuras o la puesta en práctica, en vista de la experiencia real, de las condiciones cambiantes, de las nuevas ideas y de las nuevas oportunidades.

A tal efecto, para David (2014), en la práctica, el proceso de mejoramiento de la calidad académica no se divide ni se minimiza con tanta nitidez, y en algunos casos no se ejecuta con tanta claridad como inicialmente se desea al comenzar. Los estrategias no recorren el proceso en bloque ya que existe una retroalimentación constante y continua existiendo un toma y dame informativo y de opiniones entre los jerarcas de la organización.

2. Beneficios del mejoramiento de la calidad académica como estructura de procesos estratégicos

En opinión de David (2014), el mejoramiento de la calidad académica permite a la organización tomar parte activa, en lugar de reactiva para la conformación de su futuro, la organización puede emprender actividades e influir en ellas y no ser solo espectadora, permitiendo controlar su futuro. Uno de los mayores beneficios del mejoramiento de la calidad académica consiste en proporcionar a la organización mejores estructuras motivadas al empleo de un enfoque sistemático, lógico y racional para elegir las.

Pero, ciertas investigaciones han demostrado que la contribución más importante que el mejoramiento de la calidad académica está en el proceso y no en la decisión o el documento que resulte. Una de las metas centrales del proceso de mejoramiento de la calidad académica, es lograr que todos los líderes de la organización lo comprendan y se comprometan con él. De igual manera es muy importante involucrar a los empleados en cuanto a los nexos existentes entre su compensación personal y el desempeño educativo. La participación es clave para conseguir el compromiso con los cambios que se requieren.

Las instituciones al planificar sistemáticamente se preparan para las fluctuaciones futuras de su ambiente externo e interno, tomando decisiones más informadas y se anticipan muy bien las consecuencias a corto y a largo plazo. Los beneficios del mejoramiento de la calidad académica son muy importantes para el mejoramiento continuo de una institución, ya que según cómo se sientan satisfechos los clientes, estos demuestran lealtad hacia los productos y servicios que la institución les ofrece los siguientes autores explican cómo es el proceso de beneficios del mejoramiento de la calidad académica un componente importante para medir el nivel de beneficios mediante lo mencionado por Kotler y Armstrong (2015, p. 10), los beneficios del mejoramiento de la calidad académica “dependen del desempeño que se percibe en un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador.

Si el desempeño coincide con las expectativas, el comprador quedará encantado". Siguiendo la misma idea Ramírez (2014, p. 92), sostiene que es "el resultado de las impresiones recibidas a lo largo del uso de un producto o de la prestación de un servicio, menos las expectativas que lo llevó a contactar el producto o a contactar el servicio". Así mismo, Lehmann y Winer (2014, p. 427) explican que la beneficios del cliente es "uno de los requisitos de la lealtad de un cliente, es mucho más probable que si está satisfecho vuelva a comprar, y sea leal, que aquel no satisfecho".

Dentro del mejoramiento de la calidad académica, los procesos estratégicos se puede definir partiendo de diferentes interpretaciones teóricas, entre esas Sánchez (2014), considera los procesos estratégicos es una noción económica que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados. En la literatura económica, aunque el término se utiliza de forma muy diversa y son muchas aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina procesos estratégicos a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

Por otra parte, Aguirre, Prieto y Escamilla (2014) consideran los procesos estratégicos como un objetivo económico a corto plazo que las instituciones deben alcanzar, relacionado con la obtención de un beneficiario necesario para el buen desarrollo de la institución. Es decir, los procesos estratégicos es una de las metas que se traza la institución para determinar el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de acciones en un periodo de tiempo determinado, además esta permite la toma de decisiones que toma la administración en la institución.

Dentro de este orden de ideas Guajardo (2015) comenta que los indicadores referentes a los procesos estratégicos, tratan de evaluar la cantidad de utilidades obtenidas con respecto a la inversión que las origino, ya sea considerando en su cálculo el activo total o el capital contable. Para Gitman (2015), el margen de utilidad bruta mide el porcentaje de cada unidad monetaria de ventas que después que la institución ha pagado todos sus productos. Cuanto más alto es el margen de utilidad bruta, es decir, cuanto más bajo es el costo relativo del costo

de ventas es mejor.

3. Objetivos del mejoramiento de la calidad académica en el logro de la organización

Estos pueden definirse como una unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación en el tiempo con los correspondientes referentes externos e internos. Además se pueden señalar dos objetivos básicos de la control de gestión, en primer lugar, un objetivo descriptivo, que consiste en la aportación de información sobre el estado real de una actuación o programa, y, a su vez, un objetivo valorativo que consiste en añadir a dicha información un juicio de valor lo más objetivo posible, sobre si el desempeño en dicho programa está siendo o no el adecuado.

En este mismo orden de ideas Guinart i Solà, (2014), plantea que si bien, los objetivos pueden agruparse en función de sus diferentes características de multitud de formas, para el caso particular de la presente investigación se tomara como referencia los objetivos desde las perspectivas de la economía, eficiencia y eficacia, ya que estos posibilitan un control selectivo de la información clave y de su evolución en el ente que pretende evaluar su gestión.

Según Jaramillo (2015), todas las actividades pueden medirse con parámetros que enfocados a la toma de decisiones son señales para monitorear la gestión, así se asegura que las actividades vayan en el sentido correcto y permiten evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades. Estas señales son conocidas como indicadores de gestión Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Para trabajar con estos objetivos debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta.

Igualmente Jaramillo (2015), el concepto de indicadores de gestión, remonta su éxito al desarrollo de la filosofía de Calidad Total, creada en los Estados Unidos y aplicada acertadamente en Japón. Al principio su utilización fue orientada más como herramientas de control de los procesos operativos que como instrumentos de gestión que apoyaran la toma de decisiones. En consecuencia, establecer un sistema de objetivos de indicadores debe involucrar tanto los procesos operativos como los administrativos en una organización, y derivarse de acuerdos de desempeño basados en la Misión y los Objetivos De mejoramiento de la calidad académica. Según Much y García (2014). Un indicador es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado. Los indicadores en conjunto pueden proporcionar un panorama de la situación de un proceso, de un negocio, de la salud de un enfermo o de las ventas de una organización.

Empleándolos en forma oportuna y actualizada, los objetivos permiten tener control adecuado sobre una situación dada; la principal razón de su importancia radica en que es posible predecir y actuar con base en las tendencias positivas o negativas observadas en su desempeño global. Asimismo Fleitman (2014), señala que los objetivos son una forma clave de retroalimentar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto y de los planes de mejoramiento de la calidad académica s, entre otros. Y son más importantes todavía si su tiempo de respuesta es inmediato, o muy corto, ya que de esta manera las acciones correctivas son realizadas sin demora y en forma oportuna.

4. Una visión del liderazgo desde el mejoramiento de la calidad académica

Respecto a este objetivo de control, se dice que los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, por lo que deben crear un ambiente interno, en donde el personal se involucre totalmente en el logro de los objetivos educativos. Esta creación de unidad de propósito tomada en cuenta por el líder, en la parte de calidad se traduce en establecer directrices y crear la visión de centrarse en los clientes.

Lo cual debe ser acompañado por la creación de estructuras, sistemas y métodos, para mejorar la competitividad, estimular la innovación y generar conocimiento. Con estas

acciones refuerzan los valores y expectativas a la vez que construyen el liderazgo, compromiso e iniciativas a través de toda la organización para lograr su efectividad.

Para Pillou (2015), el objetivo de este principio es asegurar que se tomen en cuenta las necesidades de todos los participantes en el momento de definir y formalizar una visión clara para el futuro de la organización estableciendo objetivos que satisfagan a todos. Deben crearse valores compartidos, de manera a reemplazar los posibles temores por una relación de confianza. Así mismo, León (2014), expone respecto a este principio, es decir, el liderazgo, que es vital lograr establecer la unión del personal que conforma a la organización y darle la dirección necesaria para lograr los objetivos de ésta.

Los líderes son las personas capaces de dirigir e involucrar al personal de una organización hacia el logro de los objetivos y metas definidos. Generar un ambiente de trabajo apropiado, en el cual el personal se sienta a gusto, formando parte fundamental de él para el logro de un determinado resultado, no es tarea sencilla, como no lo es tampoco encontrar organizaciones en donde el personal esté comprometido con los objetivos de ellas (en ocasiones ni se conocen).

Sin embargo, la razón principal de esto no se debe precisamente a que el personal no lo desee, más bien se debe a la falta de dirección, y más aún a la ausencia de un liderazgo eficaz que los oriente e involucre totalmente en la consecución de los objetivos de la organización. Por lo anterior, recalca el autor, que es necesario buscar y encontrar líderes internos que comprendan, hagan suyos los objetivos de la organización y del sistema de gestión de la calidad, de tal manera que al hacer uso de sus habilidades y con su ejemplo, transmitan de forma clara esos objetivos al personal con el que tengan relación.

Lo cual resultará en que ese personal también haga suyos esos objetivos participando animosamente en lograrlos. A través del liderazgo, una organización puede adaptarse más fácilmente a los cambios generados desde afuera de ésta, lo cual también genera confianza en relación con su futuro, mejora las relaciones y comunicación entre los diversos niveles de la institución, da más independencia y seguridad en sí mismo al personal, lo cual se traduce

en el establecimiento de estructuras para el logro de objetivos y metas cada vez más ambiciosos y la reducción en la rotación del personal.

De esto se infiere que un liderazgo humanista debe caracterizarse por promover el comportamiento en cuanto a valores de naturaleza humano, como son el respeto, compromiso, espíritu de equipo, actitud de servicio, entre otros. Por lo tanto, se requiere de un estilo de liderazgo profundamente comprometido con la calidad de la organización, con energía, capaz de energizar a los demás respecto a la visión de la organización y a los resultados que busca, que tenga claro lo que se quiere, con capacidad de comunicación y contagio, trabajo en equipo, involucramiento, predicar con el ejemplo, facilitar, guiar, facultar, desarrollar el potencial de la gente.

La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente de la gestión de control, según Gutiérrez (2014, p. 77) este principio es claro y contundente: "la mejora debe ser global y permanente" puesto que orienta la aplicación de los cinco principios anteriores, debido a que en las organizaciones se debe buscar la manera de acrecentar el enfoque al cliente para tener mejor conocimiento de sus necesidades y mejores prácticas para satisfacerlo; es necesario perfeccionar el liderazgo para que éste sea efectivo y ejemplar; incrementar la participación de los empleados fomentando mediante una dirección adecuada su compromiso, mejorar las perspectivas de procesos.

Para Pillou (2015), de este principio, se desprende que se deben controlar los diferentes procesos y analizar su rendimiento cíclicamente para sugerir e implementar mejoras. Esto se puede llevar a cabo a través de una revisión de administración regular y con auditorías internas y externas. Es muy importante saber cómo detectar mejoras y hacer que todos las conozcan. Lo expuesto, está relacionado con lo expresado por León (2014), quien señala que la mejora continua debe ser parte de los objetivos de la organización, cuando se trabaja en la creación de cambios que beneficien los productos y los procesos de ésta, se trabaja hacia la consecución de niveles de trabajo más eficaces, y con ello hacia beneficios para todas las partes relacionadas con la organización.

Hoy en día, recalca, todavía en muchas organizaciones se piensa o considera que arreglar los problemas debidos a descuidos o al no seguimiento de un procedimiento, o atender las quejas de clientes insatisfechos significa mejorar la calidad; cuando en realidad esto no es cierto, así como tampoco es mejora continua únicamente seguir los procedimientos o cumplir con las características o especificaciones requeridas.

Discusión y Conclusiones

En el mundo institucional no existe una definición estándar en lo referente a una mejoramiento de la calidad académica, según Serna (2014), cada organización determina tanto el enfoque como la profundidad del diagnóstico necesario en cuanto a evaluar y reformular sus estructuras. Lo más importante dentro de la evaluación a realizar es observar las brechas entre lo planeado y el desempeño logrado, lo que conllevará al análisis de mejoramiento de la calidad académica deseado.

El análisis de la situación interna de la organización según Thompson (2015), prepara el terreno para ajustar la estructura, tanto con las circunstancias de su mercado externo como con sus recursos internos y sus capacidades competitivas, siendo este enfoque orientado por cinco preguntas ¿Qué tan bien está funcionando la estructura de la organización?, ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de los recursos de la institución y sus oportunidades y amenazas externas?

¿Los precios y costos de la organización son competitivos?, ¿Qué tan poderosa es la posición competitiva de la organización en relación con la de sus rivales?, ¿A qué problemas de mejoramiento de la calidad académica se enfrenta la institución?. Realizar una evaluación o auditoría interna del desempeño, según David (2015), implica la identificación y revisión de las fuerzas y debilidades en las áreas funcionales de una organización pudiendo ser Mercadeo, Finanzas, Producción, Investigación y Desarrollo, Sistemas, Recursos Humanos y sus relaciones entre sí, hacen énfasis en sus implicaciones estratégicas.

Esa información recolectada mediante ciertos instrumentos como encuestas, cuestionarios, entrevistas e inclusive observaciones, se llamará factores claves o críticos de éxito los cuales deben clasificarse por orden de prioridad a efectos de que las fuerzas y debilidades de la organización puedan determinarse en forma colectiva.

Los factores claves para el éxito de cualquier industria, según Thompson (2015), son aquellos aspectos que afectan más la capacidad de los miembros de la industria para prosperar en su mercado; concierne a lo que cada miembro de la industria debe hacer de una manera competente o concentrarse en su logro con el fin de tener éxito tanto en el aspecto competitivo como en el financiero. El medio de una organización, según Serna (2014), es la fuente de sus oportunidades y amenazas, por lo que el factor que determina el éxito o el fracaso es la habilidad para enfrentar oportunamente en forma dinámica y acelerada los desafíos del cambio.

Los cambios de gusto del consumidor, de las condiciones políticas, de la estructura del mercado, así como los tecnológicos, no solo pueden tener efectos en una u otra organización individualmente, también puede generar la crisis o el repunte de toda una industria. Para Francés (2015), en la formulación de estructuras se requiere realizar previamente un análisis del entorno para identificar las oportunidades y amenazas para la institución, que pueden estar presentes en el periodo considerado.

En el análisis del entorno se puede incluir los aspectos económicos, tecnológicos, físicos, sociales, políticos, ambientales y hasta geográficos, los cuales pueden ser estudiados sobre la base ciertas herramientas como lo son el análisis de escenarios y el análisis competitivo de la industria. El primero se corresponde a descripciones sintéticas de los posibles entornos en los cuales podría ubicarse la institución en el futuro, no son predicciones, son planteamientos de las variantes que puede presentar el entorno de la institución. El segundo se desarrolla en función de la competencia que presenta la organización en el sector donde se desarrolla, se basa en el supuesto de que los participantes compitan entre sí por apropiarse de la mayor porción que sea posible de los beneficios

extraordinarios generados por el sector., por lo tanto, se afirma que en cuanto a una evaluación o auditoría externa.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre, Prieto y Escamilla (2014) *Comprender la vida*. Editorial Paidós Ibérica. Barcelona.
- David (2014), *Conceptos de Administración Estratégica*. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A., México.
- David (2015), *Comportamiento Educativa*. (1era Edición). Buenos Aires, Argentina. Gramica Editorial.
- Fleitman (2014), "Negocios Exitosos", McGraw Hill, 2014
- Francés (2015), *Compromiso Educativa. ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?*
En: *Dirección estratégica*. México. Julio-Agosto 21-23
- Gitman (2015), *Principios de Organización*. Editorial Pearson Addison Wesley. Décima edición, México.
- Goodstein (2015), *Planeación Estratégica Aplicada*. McGraw-Hill. Interamericana Editores, S. A., México.
- Guajardo (2015) *Contabilidad Institucional*. Editorial Mc Graw Hill. Tercera edición. México.
- Guinart i Solà, (2014), *Indicadores de gestión para las entidades públicas*. Escola d'Administració Pública de Catalunya VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 28-31 Oct. 2014
- Gutiérrez (2014) *Aprendizaje Educativa*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Jaramillo (2015), *Calidad Total y Productividad*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Kotler y Armstrong (2015) "Fundamentos de la mercadotecnia". Cuarta Edición. D.F, Mexico. Prentice-Hall.
- Lehmann y Winer (2014) *Las Competencias: clave para una capital intangible integrada de los INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO*. Bilbao. Ediciones Deusto
- León (2014), *Un modelo de unidad de vinculación universidad–empresa: FUNDES – USB*. Revista Espacios Vol 20.
- Much y García (2014). *Fundamentos de Administración*. México, Trillas.
- Parra, J. (2015). *Población y Muestra para estudios cuantitativos*. Mc Graw-Hill Interamericano, S.A. México.
- Pillou (2015), *La Gerencia Estratégica*. Miami. Fondo Editorial Legis. 9na. Reimpresión.

Ramírez (2014) Gestión y dominio del tiempo. Educación y futuro digital. En Educación Futuro. www.cesdonbosco.com

Sallenave (2014), Gerencia y Planeación Estratégica. Grupo Editorial Norma. Colombia.

Sánchez (2014), Gerencia Estratégica de las Organizaciones. México. Editorial Mc Graw-Hill.

Serna (2014), El Trabajo en Equipo. México. Fondo Educativo Interamericano. 5ª Edición.

Thompson (2015), Administración Estratégica. McGraw-Hill, Interamericana Editores, S. A., México.

Capítulo II

PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES INSTITUCIONALIZADOS: UNA REVISIÓN

Edward Johnn Silva Giraldo⁸

Johanna Alexandra Carrillo Villamizar⁹

Cesar Augusto Silva Giraldo¹⁰

⁸ Psicólogo, Puntos de Apoyo para Avanzar, Master en terapia familiar sistémica, Magister en Paz, Desarrollo y Ciudadanía, Docente Universitario, apoyo.avanzar@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7219-3137>

⁹Psicóloga, Puntos de Apoyo para Avanzar, especialización en psicología clínica, apoyo.avanzar@gmail.com

¹⁰ Administrador de Empresas. Especialista en Gestión de Proyectos. MBA- Master en Dirección y Administración de Empresas. MBA - Master especializado en Comercio Internacional. Magister en Paz, Desarrollo y Ciudadanía. Doctorando en Ciencia Económicas y Administrativas. Docente Profesor, Corporación Escuela Tecnológica del Oriente, Colombia, investigacion@tecnologicadeloriente.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8023-8531>

PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES INSTITUCIONALIZADOS: UNA REVISIÓN

Edward Johnn Silva Giraldo¹¹, Johanna Alexandra Carrillo Villamizar¹², Cesar Augusto Silva Giraldo¹³

Resumen

Se plantea como objetivo realizar un análisis bibliográfico de los programas de intervención que se han desarrollado para la promoción de salud mental en los niños, niñas y adolescentes institucionalizados. En cuanto al método se plantea una revisión documental de los artículos de investigación publicados en las bases de datos científicas como EBSCO, Scielo, Redalyc y Dialnet. Los resultados relacionan investigaciones sobre la normatividad y la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, también estudios sobre las características psicológicas que presenta esta población y por último trabajos de investigación sobre la aplicación de estrategias para la promoción de su salud mental de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados. En conclusión, a pesar de los esfuerzos a nivel político y social para la mejora de las condiciones de la población institucionalizada, se observa en la presente investigación, que la situación de los niños institucionalizados es un fenómeno social por explorar e intervenir; por tanto, se requiere continuar generando estrategias de investigación e intervención en un trabajo coordinado con las familias y los profesionales de las instituciones de protección, en pro de la promoción de la salud mental en los niños, niñas y adolescentes.

Palabras Clave: Niñez, adolescencia, institucionalización, protección, intervención.

¹¹ Psicólogo, Puntos de Apoyo para Avanzar, Master en terapia familiar sistémica, Magister en Paz, Desarrollo y Ciudadanía, Docente Universitario, apoyo.avanzar@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7219-3137>

¹²Psicóloga, Puntos de Apoyo para Avanzar, especialización en psicología clínica, apoyo.avanzar@gmail.com

¹³ Administrador de Empresas. Especialista en Gestión de Proyectos. MBA- Master en Dirección y Administración de Empresas. MBA - Master especializado en Comercio Internacional. Magister en Paz, Desarrollo y Ciudadanía. Doctorando en Ciencia Económicas y Administrativas. Docente Profesor, Corporación Escuela Tecnológica del Oriente, Colombia, investigacion@tecnologicadeloriente.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8023-8531>

Abstract

The objective is to carry out a bibliographic analysis of the intervention programs that have been developed for the promotion of mental health in institutionalized children and adolescents. Regarding the method, a documentary review of the research articles published in scientific databases such as EBSCO, Scielo, Redalyc and Dialnet is proposed. The results relate research on the regulation and defense of the rights of children and adolescents, also studies on the psychological characteristics that this population presents and, finally, research work on the application of strategies for the promotion of mental health of children institutionalized children and adolescents. In conclusion, despite the efforts at political and social level to improve the conditions of the institutionalized population, it is observed in the present investigation, that the situation of institutionalized children is a social phenomenon to explore and intervene; Therefore, it is necessary to continue generating research and intervention strategies in a coordinated work with the families and professionals of the protection institutions, in favor of the promotion of mental health in children and adolescents.

Keywords: Childhood, adolescence, institutionalization, protection, intervention.

Introducción

El presente trabajo pretende realizar un análisis bibliográfico de los programas de intervención que se han desarrollado para la promoción de la salud mental en los niños, niñas y adolescentes institucionalizados, por lo cual se toma la definición de institucionalización en modalidad internado del Instituto colombiano de Bienestar Familiar (ICBF, 2016); definiendo internado de la siguiente manera “consiste en la atención a los niños, las niñas y adolescentes, a quienes se les han vulnerado sus derechos. De este modo, la autoridad administrativa identifica que la familia o la red vincular no es garante del cuidado, atención y protección, o por la situación de vulneración se requiere una intervención fuera del ámbito familiar. Por consiguiente, en estos casos lo procedente es la separación del medio familiar de origen o extenso, y su ubicación en un medio institucional, en el cual se les garantiza la atención especializada y la intervención familiar requerida para el restablecimiento de sus derechos” (p. 37).

Lo anterior responde al Código de la Infancia y la Adolescencia, Ley 1098 (Congreso de la Republica, 8 de Noviembre de 2006) a partir del cual en el artículo 60, expone lo siguiente:

“Cuando un niño, una niña o un adolescente sea víctima de cualquier acto que vulnere sus derechos de protección, de su integridad personal, o sea víctima de un delito, o cuando se trate de una adolescente o mujer mayor de 18 años embarazada, deberán vincularse a un programa de atención especializada que asegure el restablecimiento de sus derechos” (p. 36).

En esta línea, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2013), señala la necesidad de tener en cuenta los debates internacionales existentes, sobre la condición de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados. En este sentido Rodríguez y Frascisca (2015) resaltan la importancia de escuchar a los niños en su proceso de restablecimiento de derechos y la necesidad de promover el encuentro y mantenimiento de vínculos afectivos entre los niños y sus redes familiares de apoyo.

Al respecto Marchant (2014) expone, que la situación de los niños y niñas separados de sus familias e internados, representan una problemática compleja, ya que involucra aspectos que vulneran su estabilidad y desarrollo, así como la situación legal de base (abusos, abandono) y las afectaciones psicológicas que estos niños y adolescentes sufren ante la separación o retirada de sus vínculos afectivos y redes sociales primarias.

En congruencia Fernández y Fernández (2013) encuentran que las situaciones de vulnerabilidad que han vivido y a las que están expuestos los niños y las niñas en condición de institucionalización, pueden generar un déficit en su desarrollo físico, académico y socioemocional. Ante lo cual Delgado, Fornieles, Costas y Brun (2012) enfatizan que es necesario conocer y comprender la relación existente entre la problemática social y la salud mental de esta población, de esta manera proponer estrategias de intervención que facilite la superación de eventos traumáticos en su historia de vida y el desarrollo de un proyecto de vida saludable.

Con relación a lo anterior Trejos y Gutiérrez (2012) mencionan la importancia de generar conocimiento sobre el estado de la salud mental en la población infantil y adolescente, siendo este un tema urgente en las políticas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad mental.

Según la ley 1616 del 2013 que recoge los planteamientos de la OMS, se define salud mental como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana, a través del comportamiento y la interacción, de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y pragmáticos para transitar por la vida cotidiana, establecer relaciones estimulantes y nutritivas con sus redes familiares y sociales y contribuir a la comunidad; igualmente propone que "la Salud Mental es de interés y prioridad nacional para la República de Colombia. Es un derecho fundamental, es tema prioritario de salud pública"; es un bien de interés público y es componente esencial del bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de colombianos y colombianas". (Ley 1616 de 2013, artículo 3).

Desarrollo

Se plantea la siguiente pregunta ¿Qué programas de intervención se han desarrollado para la promoción de la salud mental en los niños, niñas y adolescentes institucionalizados? Posteriormente se inicia la estrategia de búsqueda en las bases de datos científicas como EBSCO, Scielo, Redalyc y Dialnet, teniendo en cuenta palabras claves como niñez, adolescencia, institucionalización, protección e intervención. A partir de los resultados obtenidos se realiza la revisión de los artículos de investigación publicados entre el año 2010 a 2019, los cuales se clasificaron en tres categorías:

1. Políticas públicas y normatividad en atención a la infancia y adolescencia.
2. Características psicológicas de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados:
3. Programas de intervención para la promoción de salud mental en niños y adolescentes institucionalizados.

Políticas públicas y normatividad en atención a la infancia y adolescencia.

Se inicia un recorrido por el marco normativo colombiano, donde se plantea un escenario para la garantía de derechos de los niños y las niñas del país. La Ley 12 de 1991 (Congreso de la Republica, 22 de Enero de 1991) y la Ley 1098 de 2006 (Congreso de la Republica, 8 de Noviembre de 2006), marcan un precedente con respecto al lugar que debe ocupar esta población en la sociedad, al reconocer que son portadores de derechos y sujetos de protección por parte de la familia, el Estado y la sociedad civil (Acevedo, Vélez, & González, 2012).

En la actualidad, la Ley 1098 (Congreso de la República, 8 de Noviembre de 2006) es la que rige los procesos de atención a los niños, niñas y adolescentes en Colombia. “Este código tiene por finalidad garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana, sin discriminación alguna” (p. 1).

Siendo prioritario, como afirman Acevedo et al. (2012), que el estado colombiano a través de entidades como el Instituto Colombiano Bienestar Familiar, diseñe y desarrolle programas y proyectos orientados a potenciar las capacidades familiares y a garantizar las necesidades básicas de los niños, las niñas, adolescentes y sus familias.

Por otro lado, se encuentra que los procesos de restablecimiento de derechos, realizados por Centros Zonales del Instituto Colombiano Bienestar Familiar o Comisarías de Familia, presentan un campo jurídico cargado de contradicciones y sensibilidades legales, orientadas hacia la inscripción de la niñez y adolescencia tanto en discursos de ciudadanía y participación, como en discursos de compasión y limitación, donde la voz de los niños es opacada y no se atribuye la importancia que tiene su sentir y pensar con respecto a la separación de su núcleo familiar y proceso de restablecimiento de derechos (Castrillón, 2012). En esta línea Duran, Guaqueta y Torres (2011) confirman en sus investigaciones, que la participación de niños, niñas y adolescentes en la toma de decisiones, con respecto al proceso de restablecimiento de derechos es limitada, donde por lo general son los adultos y representantes legales los que definen el futuro de la población ubicada bajo medida de protección en hogares de acogida o institucionalización.

En consonancia Villalta y Llobet (2015) observan que las normas de protección a la niñez, están atravesadas por una compleja trama de relaciones de poder, relaciones sociales y rutinas institucionales, que en últimas afectan el proceso de restablecimiento de derechos. Al respecto Lathrop, (2014) presenta una crítica al sistema de protección especial de derechos de niños, niñas y adolescentes, en la vulneración a su derecho a tener una familia y no ser separada de ella.

En la misma línea, Marre (2011) realizó un estudio en España, sobre el interés superior de la niñez en los procesos de adopción. Este concluye que después de la aprobación de la Convención de los Derechos de la Niñez, los discursos que se construyen de la infancia continúan haciendo énfasis en narrativas de vulnerabilidad y dependencia o propiedad del mundo adulto, narrativas que continúan dificultando el reconocimiento de la autonomía de los niños y niñas. Los autores Montesino y Righard (2014), presentan el caso de los niños

migrantes en Suecia, donde se visibiliza las contradicciones en el proceso de atención e intervención y se cuestiona la situación de las instituciones que excluyen a los niños migrantes y limitan las prácticas institucionales a procesos exclusivamente administrativos.

Según Puyana (2012) las diferentes tendencias de las políticas de familia, han estado orientadas por las posturas conservadoras, desarrollistas y asistenciales. Sin embargo, vienen surgiendo políticas con una perspectiva democrática que integra un enfoque de género y de diversidad. En cuanto a la visión conversadora, se apuesta por mantener la organización biparental, donde el padre se encarga de asumir el rol de proveedor, mientras la mujer se dedica a las tareas domésticas y el cuidado de los hijos e hijas. Esta visión define la familia como célula básica de la sociedad, dando prioridad a la estructura y composición familiar. Con relación a la visión desarrollista y asistencial, se parte del diseño de programas basados en la entrega de subsidios y capacitación que enfatizan en la carencia (Puyana, 2012). Al respecto señala Montaña (citado por Puyana 2012) que se requiere diseñar y poner en ejecución políticas públicas universales, solidarias y democráticas, lo cual implicará una nueva redistribución del poder, del tiempo y de los recursos.

El desarrollo de políticas de apoyo a las familias y la implementación de programas alternativos a la institucionalización para los niños privados de cuidado parental, requiere la promoción de la reintegración, en el marco de planes orientados a la desinstitucionalización (Unicef, 2013). Por tanto, es necesario fomentar la construcción de políticas públicas que permitan la progresiva desinstitucionalización, así como la prevención del abandono y apoyo a familias que se encuentren en riesgo social y requieren fortalecer sus capacidades parentales y de cuidado para la protección de los hijos e hijas (Asociación Amici Dei Bambini, 2015).

Características psicológicas de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados

Según Galán, (2014) menciona que los niños, niñas y adolescentes institucionalizados se enfrentan a tres factores de riesgo: primero el maltrato físico y psicológico, que abarca el golpe, la negligencia, el abuso y el rechazo. Segundo, la separación de su hogar, que suele ser vivida como algo terrible y catastrófico. Tercero, la ubicación en un entorno artificial de

convivencia, que cuidará del menor y le aportarán experiencias necesarias y valiosas, pero que no dejará de ser un sustituto precario al contexto natural de crianza y convivencia. En este último, es usual que el funcionamiento institucional exponga a los niños al componente iatrogénico. Estos factores de riesgo, influyen en el desarrollo psicológico de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados. Al respecto Gianino (2012) refiere que es relevante articular las áreas social, cognitiva y afectiva para comprender e intervenir en los aspectos que conducen a la vulnerabilidad, pero también para reconocer las estrategias o fortalezas que favorecen los procesos de adaptabilidad.

Valgañón (2014) expone que la adaptación se refiere al proceso de acomodación constante al entorno y las demandas internas de la institución. Así mismo, a la necesidad de equilibrio flexible entre el cambio caótico y la rigidez.

En estos procesos de adaptación social, Martín (2015) refiere en su investigación que las mujeres muestran una mejor adaptación tanto al contexto institucional como al escolar, y disponen de una mejor red de apoyo. Al respecto Reyna y Brussino (2015) estudiaron las diferencias de edad y género, y encontraron que las niñas cuentan con mejores habilidades sociales y emocionales que los niños. Martín (2011) señala que las mujeres suelen recibir más afecto que los hombres en el contexto institucional, tanto por parte de los adultos como de los iguales.

En el área emocional, Morales, Morales, y Olivares (2015) mencionan que una de las principales dificultades que experimenta un niño en una institución de protección, es la situación de carencia afectiva, teniendo en cuenta que el personal que trabaja en estas instituciones se encuentra en permanente rotación. Es decir, van y vienen personas que actúan sobre las rutinas de los niños. Al respecto Campos et al. (2011) destacan que los niños que viven en instituciones tienen que enfrentarse al mundo sin el importante marco de referencia de la familia, y ello puede conllevar problemas en los procesos afectivos y de socialización.

Campos et. al. (2011) exponen que el cambio de educadores y de personas de referencia en las instituciones, hace que los niños que pasan largos periodos en acogimiento

residencial puedan estar predispuestos a separarse de estas figuras y generar malestar emocional.

Morales et al. (2011), explican que los niños manifiestan dicho malestar a partir de diferentes respuestas, una de ellas se ha denominado conductas disruptivas. Estas conductas son las que generan más efecto en el personal de la residencia, pues sus manifestaciones suelen ser visibles e incomodan al entorno más directo. Por ejemplo, las patadas en las puertas, los gritos, los llantos, la ropa que pasa del cuerpo al suelo, los zapatos que vuelan, etc. Este es el malestar que se grita a viva voz. Sin embargo, muchas veces es significado por los cuidadores de las instituciones como una maña o pataleta que puede y debe ser castigada.

Más allá de las vulnerabilidades de esta población, se encuentran factores protectores donde Parra (2010) evidencia que los niños, niñas y jóvenes bajo medida de protección se han enfrentado constantemente a un conjunto forzado de adaptaciones sociales en sus procesos de institucionalización y, en algunos casos, de supervivencia en la calle, lo que podría explicar la persistencia de la inteligencia creativa como habilidad adaptativa, indicando indirectamente que la cognición creativa persiste a pesar de las condiciones de vulnerabilidad de los niños, niñas y jóvenes.

Según Estupiñan (2014) en las investigaciones se observa escaso interés por las explicaciones y significados que niños y niñas atribuyen a su realidad. Por tal motivo, se hace necesario reconocer que las formas tradicionales con las que se han comprendido a los niños, las niñas y las familias deben ser deconstruidas y reconstruidas de cara a las condiciones actuales de la sociedad latinoamericana.

Es decir, que el conocimiento basado en la experiencia de niños y niñas es fundamental para el reconocimiento de sus derechos y para la construcción de una identidad de la niñez como categoría social y como agente activo de sus relaciones y su cultura. Por esto, al incluir la participación de niñas, niños y adolescentes, los investigadores deben reflexionar de manera dialogada y no únicamente desde una perspectiva individual-teórica, orientando la investigación no solo para conocer a niños, niñas, sino reconocer las diferencias y la pluralidad de existencias (Estupiñan, 2014).

En una investigación realizada por la Unicef (2013) se encontró que en la institucionalización se presentan situaciones que impiden que los niños, niñas y adolescentes reciban un trato personalizado (Unicef, 2013). La falta de atención personalizada en esas instituciones se relaciona con una ausencia de vínculo emocional entre los niños y las personas a su cargo, además de una carencia de estímulo e interacción, aspectos que pueden afectar su desarrollo integral (Asociación Amici Dei Bambini, 2015).

Algunas investigaciones señalan que los niños, niñas y adolescentes que han permanecido en modalidades de cuidado alternativo de tipo familiar presentan un mejor desarrollo físico, cognitivo y social que los que han vivido en instituciones (Asociación Amici Dei Bambini, 2015).

Programas de intervención para la promoción de salud mental en niños, niños adolescentes institucionalizados y sus familias de origen.

Al pensar en programas de intervención psicoterapéutica en niños y adolescentes se nos invita a tener en cuenta tres aspectos. Primero la importancia de conocer los patrones normativos en el desarrollo evolutivo de la población a intervenir, para determinar si las características en el desarrollo de esta población, son propias de alguna entidad patológica o son adaptaciones evolutivas a las situaciones de abandono, de las que ha sido víctima esta población (Pardo, Meléndez, Galán, & Sancerni, 2012). Segundo la necesidad de tener en cuenta un enfoque o marco conceptual de intervención, donde el profesional sustente su trabajo (Trejos y Gutiérrez, 2012; Galán, 2014) y tercero la participación de la familia o las personas que comparten el día a día con los niños y adolescentes a intervenir (Moreno & Utria, 2011).

Según lo anterior, Galán (2014) sustenta que el modelo de psicopatología tradicional plantea una forma de ver la conducta anómala, siendo este una herencia de la medicina clásica, sin embargo, se trata de un modelo que no termina de aprehender en su totalidad las dificultades que presentan los niños institucionalizados. Al trabajar con los niños y adolescentes institucionalizados es clave trabajar con las vivencias y los modos de relación. Por esto, el modelo psicopatológico clásico, con sus síntomas, síndromes y supuestas causas

subyacentes, resulta claramente insuficiente. Pero una perspectiva más fenomenológica, en el sentido de comprensión de las experiencias, resulta de mayor utilidad para la intervención a esta población.

En los modelos de atención a la familia, el instituto Colombiano de Bienestar Familiar, propone los lineamientos técnico-administrativo-misionales para la inclusión y la atención a la familia, en la cual plantea una perspectiva de intervención ecosistémica (ICBF. 2016). Al respecto Rodríguez y Frascisca (2015) resaltan la necesidad de un abordaje sistémico y articulado entre los distintos escenarios que intervienen en el proceso administrativo de restablecimiento de derechos de los niños, niñas, adolescentes y sus familias, a fin de responder de manera adecuada, asertiva, oportuna y compleja a las necesidades particulares de cada caso.

Morales et al. (2015), consideran relevante para la intervención familiar, el dar lugar a construir, encontrar o devolver el saber hacer familiar; donde los padres logren recuperar la confianza en relación al ejercicio de la parentalidad. En este sentido, la intervención implica escuchar no solo aquello relacionado a las problemáticas o carencias dentro de la familia, sino que también dar lugar a los recursos y el propio saber hacer de los padres. Al respecto Umbarila (2012), menciona la importancia que adquieren dentro de la intervención las preguntas, entendidas como posibilidades de relectura de las realidades sociales, ya que permiten la resignificación y asunción de cambios necesarios en el entorno familiar. En este escenario, se plantea que “[...] saber escuchar es tener la capacidad de hablar solo lo indispensable para dejar que hable el cliente [...]” (Saavedra, 1969, citado por Umbarila, 2012, p. 72).

Por otra parte, desde el modelo cognitivo conductual, el proceso de intervención familiar está orientado en brindar a los padres información para la observación y el registro conductual del niño. Así mismo, orientar las instrucciones acerca de cómo dar órdenes de forma clara y en términos concreto. Esto a través de la utilización del refuerzo positivo como en los procedimientos de eliminación o reducción de conductas no deseadas (Moreno, & Utria, 2011).

De igual manera, Vite, Alfaro, Pérez y Miranda (2015) desarrollan para la intervención, estrategias de interacción social positivas en la diada parento filial, a partir de la cual identifican que los niños intervenidos en estas estrategias de interacción con las madres, logran el desarrollado de conductas adaptativas. En congruencia García y Ascanio (2014) proponen la terapia de interacción padres hijos (Parent-Child Interaction Therapy, PCIT) con el objetivo de generar una relación parental saludable y asertiva con un estilo de comunicación claro, marcando límites en la educación, donde el juego y el role-playing son una de las estrategias de intervención psicoterapéutica.

En el estudio realizado por Robles y Romero (2011), se hace alusión a la solidez del entrenamiento de padres en la promoción de cambios positivos en la conducta del niño y de los padres, relacionados principalmente con el desarrollo de conductas prosociales en el niño y con el incremento de las habilidades parentales.

Acevedo (2012), concluye que los programas de restablecimiento de derechos deben contemplar la problemática en toda su complejidad, tratando de evaluar sus procesos de intervención, lo cual posibilitaría mayor coherencia con el abordaje de las situaciones que enfrenta la familia, considerando además que cada caso amerita un acompañamiento adecuado a sus necesidades y capacidades.

En la prevención de psicopatología y la promoción de salud mental en niños, niñas y adolescentes, Ruvalcaba et al. (2012) y Vargas y Sánchez (2010), plantean que el establecimiento de programas orientados en fortalecer a las áreas emocional y social, desde etapas tempranas, favorecen el bienestar de los niños. Al respecto González et al. (2012), diseñaron un manual de entrenamiento para niñas y otro para niños; cada uno con historietas y ejercicios que fueron utilizados para la identificación de sentimientos y situaciones sociales por parte de los niños, así como modelos de habilidades sociales, de solución de problemas y de reestructuración cognoscitiva.

Referente a la participación y el desarrollo de habilidades sociales, se observó cambios paulatinos. Por ejemplo, al principio les resultaba difícil realizar frente al grupo las

actividades programadas como el juego de roles. Los niños eran poco propensos a sonreír y a mostrar contacto visual o lenguaje gestual, así como a reconocer y expresar sus emociones, pero al avanzar en las sesiones se observó mayor disposición para los juegos; disminuyendo las peleas y la agresión. Para las sesiones finales los niños participaron adecuadamente en todas las actividades, incluyendo las de reestructuración cognitiva y solución de problemas. Para el fortalecimiento de habilidades sociales, Delgado (2013) expone que la apertura de programas de inclusión social para niños institucionalizados genera efectos positivos tanto en el ajuste a la escuela como en la posterior integración social. Esta autora, resalta que el apoyo social, constituye uno de los recursos de afrontamiento social e individual en que los niños y adolescentes presentan sus respuestas a las situaciones de estrés. Por lo tanto, el apoyo social constituye una dimensión fundamental de las estrategias de afrontamiento (Vivian da Cunha & Barreyro, 2015).

Para complementar, Gianino (2012) argumenta que es necesario promover en los niños, niñas y adolescentes institucionalizados, el fortalecimiento de factores personales; tales como la autoestima, la empatía, la autonomía, el humor y la creatividad. Estas facilitan la resiliencia y permiten superar las experiencias de abandono vividas. Al respecto Galán (2014), encuentra que estos menores afrontan desafíos de gran magnitud, que da una lección sobre cómo se puede hacer uso de un potencial de crecimiento en circunstancias adversas.

Las instituciones gubernamentales dedicadas a la atención a las familias, vienen enfrentado limitaciones conceptuales y epistemológicas que sustenten una intervención contextualizada y acorde con las circunstancias culturales de las familias que atienden (Charry y Uribe, 2017).

Según Charry y Uribe (2017), gran parte de la producción investigativa en familia se da desde la academia, relacionada más a intereses de producción de conocimiento que a un compromiso de promover procesos de transformación social con las familias. En palabras de Torres, Rodríguez y López (2017), es prioritario promover la importancia del cuidado desde el establecimiento de vínculos de apoyo emocional, económico y de afecto. Asimismo, refiere Zapata (citado, Torres, Rodríguez y López, 2017), la necesidad de favorecer la construcción de ciudadanos con compromiso ético, social y comunitario. Según Robinson y

Kellett (citado por Estupiñan, 2014), es fundamental plantear estrategias que contribuyan a promover la confianza y la construcción conjunta de conocimientos, evitando que las investigaciones se conviertan en nuevas formas de colonización y dominación.

La mayor parte de procedimientos para la institucionalización no toma en cuenta la opinión de los niños, niñas y adolescentes, pues estos no participan ni son informados oportunamente sobre las decisiones asumidas, ya que se mantiene una visión adultocentrista con relación a los niños, niñas y adolescentes en situación de acogida, considerando que su opinión no es válida debido a su corta edad, (Asociación Amici Dei Bambini, 2015). Asimismo, la situación jurídica relacionada con una presunta vulneración de sus derechos no posibilita escuchar y tener en cuenta el pensar y sentir del niño, niña y adolescente. Por su parte Liebel y Martínez (citado por Estupiñan, 2014) cuestionan las nociones sobre el niño y la niña que lo definen a partir de sus carencias. Por tanto, conciben los niños y niñas como seres pensantes, actuantes y agentes sociales dotados de capacidad de reflexión y acción sobre la sociedad. Es decir, que los niños y niñas deben ser visibilizados, vistos no como beneficiarios y objetos de estudio, sino como verdaderos sujetos activos del desarrollo, con capacidades y voz que los sitúa como sujetos de derechos, sujetos críticos, creativos, diversos y competentes para la toma de decisiones.

Con relación al proceso terapéutico, el profesional necesita monitorear cuidadosamente la conversación para reconocer, junto con los participantes, las construcciones, las capacidades y las posibilidades en transformación o expansión (Schnitman, 2013). En algunas investigaciones sobre procesos de institucionalización, se ha encontrado que el niño o niña es nuevamente evaluado y entrevistado para recoger información sobre su historia de vida y en algunos casos no se realiza ni esta recolección de información. Esto también se debe a la rotación de personal, ya que cuando ingresa un nuevo profesional al cargo, se vuelve a realizar la evaluación psicosocial de niños y niñas, incurriendo en la re victimización (Asociación Amici Dei Bambini, 2015). Sumado a lo anterior se encuentra que en los procesos judiciales donde los niños, niñas y adolescentes han sido víctimas de violencia física o sexual deben ser expuestos a revivir dichas experiencias traumáticas, mediante la estrategia de contar o narrar detalladamente la historia en el juicio oral, dando mayor relevancia al hecho que al sentir del niño, niña o adolescente.

También se ha observado, que algunas instituciones reciben a grupos de hermanos, pero una vez ingresan a la institución son separados, vulnerando una vez más su derecho a la familia, debido a que no tienen oportunidades de relacionarse y de sostener el vínculo afectivo y protección entre ellos (Asociación Amici Dei Bambini, 2015).

Por lo anterior, es prioritario establecer diálogos más solidarios, utilizando abordajes coparticipativos, complejos, no lineales. Para ello, las prácticas dialógicas generativas promueven la participación, la inclusión y la singularidad de las personas; pasando de modelos vinculados al déficit a otros relacionados con la posibilidad, la transformación, la construcción social y las acciones conjuntas (Schnitman, 2013).

Entre los objetivos de la intervención por parte de las instituciones están promover un conjunto de prácticas dirigidas a asegurar la reintegración del niño a su medio familiar, la preparación para la vida autónoma, así como la generación de condiciones que lo preparen, y le faciliten la construcción de un proyecto de vida para la inclusión social, evitando el aislamiento y la desadaptación (Unicef, 2013, p. 17).

Según Sluzki (citado por Silva, 2018), una red social personal estable, activa y confiable protege a los niños, niñas y adolescentes de los distintos factores de riesgo y actúa como agente de ayuda. La red de apoyo cumple las siguientes funciones: La compañía social, que se refiere a la realización de actividades conjuntas; el apoyo emocional, que consiste en los intercambios que brindan soporte, estímulo, comprensión y seguridad; la regulación social, que busca promover la adaptación funcional y normativa con el entorno; la guía cognitiva y el intercambio de saberes, que ofrece modelo de roles e interacciones sociales; el acceso a nuevos contactos, que facilita la apertura para la conexión con otras redes.

Discusión

El estudio presentado, pretendió indagar de forma exploratoria y no generalizada, cuales son los programas de intervención que se han desarrollado para la promoción de salud mental en los niños, niñas y adolescentes institucionalizados. Por tanto, se encontró a partir de la revisión bibliografía tres aspectos relevantes. Primero la normatividad que rige los procesos de atención de los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Segundo las

características psicológicas de esta población en condición de vulnerabilidad y tercero los programas de apoyo e intervención psicológica.

En el ámbito normativo se identificaron las corrientes políticas y sociales que estudian la situación de esta población desde el enfoque y perspectiva de derechos. Allí se encontró que hay varios países (Colombia, Argentina, Chile, Venezuela, España y Suecia) que están en proceso de buscar mecanismos normativos para la protección de la niñez y la infancia.

De igual manera, se observó en los estudios, que cuando se da prioridad a los procesos judiciales y a los aspectos procedimentales y documentales, sin tener en cuenta la vivencia y la participación de los niños, adolescentes y sus familias; se incurre en vulnerar nuevamente los derechos. Por tanto, los procesos deben apuntar a la adecuada restitución de derechos y protección de los niños, las niñas, los adolescentes y sus familias.

En los estudios de las características psicológicas de la población institucionalizada, según Galán (2014), se encontró que los niños, niñas y adolescentes institucionalizados afrontan grandes desafíos, que genera aprendizajes y desarrollo de un potencial para el crecimiento en situaciones difíciles, siendo mayormente resilientes a diferentes desafíos que se presenten en la vida.

Es fundamental revisar que los programas realicen una apropiada detección y monitorización que aseguren la intervención protectora y terapéutica para esta población (Sainero, Del Valle, & Bravo, 2015). Sumado a la anterior, es indispensable identificar los factores de riesgo que afecta a la infancia en la actualidad. Al respecto Posada (2013), encuentra que los trastornos mentales en Colombia afectan especialmente a niños y adolescentes. Esta situación puede afectar negativamente el pronóstico. En este sentido Aguilar y Ortega (2012) manifiestan que la construcción de propuestas concretas en el ámbito de salud mental, requiere tanto de la ubicación crítica del contexto contemporáneo, como también la consideración de generar formas de acción que trasciendan la puesta en práctica de acciones remediales que se orienten hacia la construcción de renovadas formas de legibilidad y compromiso social.

Se encuentra que los programas más aplicados para de intervención y promoción de salud mental en la población institucionalizada, son las perspectivas sistémicas y los enfoques cognitivos y conductuales. Donde la pertinencia de lo sistémico adquiere mayor aplicabilidad para la atención a las familias, seguido de los abordajes cognitivos y conductuales. En la actualidad cobra importancia, que los diferentes enfoques, busquen el fortalecimiento de redes de apoyo, en mejora de las pautas de crianza y el fortalecimiento de los roles parentales. En los procesos de intervención con los niños y adolescentes se trabaja el enfoque cognitivo y el conductual, para fortalecer habilidades sociales y promover la expresión asertiva de emociones y superación de vivencias de vulnerabilidad que antecedieron su ingreso a protección.

Por lo anterior, la OPS (citado por Villamil, Silva y Vera, 2015) recomienda enfatizar en la prevención más que en el tratamiento; reconocer las fortalezas y competencias de las personas; trabajar desde una perspectiva ecológica; promover la colaboración entre las distintas disciplinas; promoción el sentido de la comunidad, el respeto por la diferencia y la generación de servicios comunitarios de salud mental mediante la colaboración intrasectorial e intersectorial.

La promoción de la salud mental requiere de un proceso de investigación, diseño y ejecución de propuestas; incluyendo la puesta en marcha de un plan operativo, que supere el modelo clínico de atención a los usuarios, enfocado principalmente en el diagnóstico y la prescripción de medicamentos. Por tal motivo, la promoción de la salud mental basado en la co-gestión comunitaria, tiene entre sus objetivos principales trascender la perspectiva clínica-asistencial, hacia un proceso que posibilite las relaciones más humanas y confiables entre las personas, entre los pacientes, la comunidad y los profesionales de la salud (Villamil, Silva, Vera, 2015). El énfasis de la OPS (citado por Villamil, Silva y Vera, 2015) en la promoción y en la prevención permite ir más allá de la orientación clínica para abarcar la educación y el apoyo en materia de salud en el trabajo, las escuelas y el hogar. Así mismo, el sistema de salud no se limita simplemente a la atención de una enfermedad o de un órgano. Debe centrarse en la persona como un todo y en sus necesidades sociales y de salud, adecuando las respuestas a la comunidad local y a su contexto a lo largo de la vida. La puerta

de entrada al sistema de atención de salud ha de estar lo más cerca posible de donde la gente vive, trabaja o estudia.

Conclusiones

Se concluye que los aspectos encontrados dan cuenta que en la actualidad existe mayor documentación bibliográfica en estudios o investigaciones sobre la normatividad para la atención a la población institucionalizada. También estudios que tienen por objetivo analizar las características cognitivas, sociales y emocionales que presenta esta población. En cambio, se observa en menor medida estudios sobre la aplicación de estrategias psicoterapéuticas para la promoción de salud mental en dicha población. Por tanto, se requiere continuar generando estrategias de intervención que favorezcan la promoción de la salud mental en los niños, niñas y adolescentes, a través del trabajo coordinado con las familias y los profesionales.

En cuanto a las políticas públicas y normatividad en atención a la infancia y adolescencia, se enfatiza en programas y proyectos orientados a potenciar las capacidades familiares y a garantizar las necesidades básicas de los niños, las niñas, adolescentes y sus familias. Estos programas se proponen llevarlos a cabo desde perspectivas democráticas que integren un enfoque de género y de diversidad, superando las posturas asistenciales. Asimismo, se insiste en el desarrollo de programas alternativos a la institucionalización para los niños privados de cuidado parental, mediante la promoción del reintegro a su medio familiar y comunitario.

Con relación a las características psicológicas de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados, se encontró que los menores perciben que el trato en la institución no es personalizado, repiten experiencias de pérdida y están predispuestos a la separación de vínculos emocionales, debido a que el personal que trabaja en las instituciones de protección presenta permanente rotación. Además, los niños, niñas y adolescentes, refieren sentir malestar en cuanto al uso de adjetivos para definir sus conductas a través de explicaciones lineales con tendencia a la estigmatización.

Con referencia a los programas de intervención para la promoción de salud mental en niños y adolescentes institucionalizados, se observó que en algunas ocasiones los niños, niñas y adolescentes, no participan ni son informados oportunamente sobre las decisiones asumidas, ya que en las intervenciones se mantiene una visión adultocentrista, y además la situación jurídica no posibilita escuchar y tener en cuenta el pensar y sentir del niño, niña y adolescente. También se pudo identificar que la rotación de personal y la desarticulación entre profesionales hacen que el niño o niña sea nuevamente evaluado para recoger información sobre su historia, incurriendo en la revictimización. Por tal motivo, se propone en las intervenciones pasar de modelos basados en el déficit a otros orientados en el desarrollo de capacidades y el trabajo en red. Entre los objetivos de la intervención por parte de las instituciones están la reintegración del niño a su medio familiar y la preparación para la vida autónoma.

Como sugerencias, para próximas investigaciones sobre la niñez acogida bajo medida de protección, en el contexto nacional colombiano, se propone realizar un estudio de los servicios en hogares sustitutos y hogares de protección donde el enfoque de familia predomine; analizando el impacto que tienen estos centros de acogida para el desarrollo de los niños, niño y adolescente.

En síntesis, es importante tener en cuenta que el presente estudio se fundamentó en la revisión de los programas de atención de los niños, niñas y adolescentes vinculados en instituciones de protección. En la revisión bibliográfica, se observó que la separación de los niños, niñas y adolescentes de su familia como el establecimiento de medidas de cuidado alternativo deben ser justificadas, tener carácter temporal y ser orientadas a la recomposición de los vínculos familiares y al reintegro en su medio familiar en el marco del interés superior del niño (Unicef, 2013, p.14).

Referencias Bibliográficas

- Acevedo, J. (2012). Condiciones socioeconómicas de las familias en contextos de Hogares Sustitutos: Una problemática latente. *Revista Prospectiva*, 17, 283-311. Recuperado de:
<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/6338/4/Prospectiva%2017,%202012-283-311%20Condiciones%20socioecon%C3%B3micas%20de%20las%20familias.pdf>
- Acevedo, J, Vélez, L., & González, L (2012). Estrategias de acompañamiento familiar para el restablecimiento de derechos de la niñez en el contexto de Hogares sustitutos. *Revista Katharsis*, 14, 151-176. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5527378>.
- Adams, J. (2010). Perspectiva de la niñez en Colombia en el sistema nacional de protección al menor. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 3(1), 81-90. Recuperado de:
https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?querysDismax.DOCUMENTAL_TODO=PERSPECTIVA+DE+LA+NI%C3%91EZ+EN+COLOMBIA+EN+EL+SISTEMA+NACIONAL+DE+PROTECCI%C3%93N+AL+MENOR
- Aguilar, M., & Ortega, J. (2012). Salud mental, época y violencia. *Revista CES Psicología*, 5(1), 91-101. Recuperado de:
<http://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1725/1449>.
- Asociación Amici Dei Bambini (2015). Estudio sobre niñas, niños y adolescentes en cuidado institucional. Una aproximación a la situación de niños, niñas y adolescentes que residen en centros de acogida en Bolivia. La paz: Estado plurinacional de Bolivia Ministerio de Justicia.
- Campos, G., Ochaita, E., & Espinosa, M. (2011). El acogimiento residencial como contexto de desarrollo desde la perspectiva de sus profesionales. *Educación y Diversidad*, 5(1), 59-71.
- Castrillón, M. (2012). Entre la minoridad y la ciudadanía. Sensibilidades legales sobre la normatividad de protección de la niñez y la adolescencia en Colombia. *Universitas*

- humanística*, (73), 87-106. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4410236>.
- Charry, M. Uribe, M. (2017). Descripción de métodos de investigación y referentes teóricos en estudios colombianos que articulan la investigación e intervención con familias. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia*, 9, 99-116.
- Congreso de la Republica. (22 de Enero de 1991). Convención internacional sobre los derechos del niño. [Ley 12 de 1991]. DO: [39.640]. Recuperado de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=10579>
- Congreso de la Republica. (8 de Noviembre de 2006). Código de infancia y adolescencia. [Ley 1098 de 2006]. Recuperado de:
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006.html.
- Congreso de la república. Ley 1616 del 21 de enero del 2013.
- Delgado, L. (2013). Infancia en espera: Acogimiento residencial, salud mental y escuela. *Revista de Educación Social*, 16(31), 1-9. Recuperado de:
http://www.eduso.net/res/pdf/16/espe_res_16.pdf.
- Delgado, L.; Fornieles, A.; Costas, C., & Brun, C. (2012). Acogimiento residencial: problemas emocionales y conductuales. *Revista de Investigación en educación*, 10(1). 158-171. Recuperado de <http://webs.uvigo.es/reined/>.
- Duran, E; Guaqueta, C; Torres A, (2011). Restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes en el sistema nacional de bienestar Familiar. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 2(9), 549-559. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articuloBasic.oa?id=77321592005>.
- Estupiñan, M. (2014). Perspectiva de niños y niñas en la investigación sobre familia. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia*, 6, 154-167.
- Fernández, M., & Fernández, A. (2013). Problemas de comportamiento y competencias psicosociales en niños y adolescentes institucionalizados. *Revista Universitas Psychologica*, 12 (3). 797-810. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730275012>.

- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2013). *La situación de los niños, niñas y adolescentes en las instituciones de protección y cuidado de América Latina y el Caribe*. Recuperado de: http://www.unicef.org/lac/UNICEF_Estudio_sobre_NNA_en_instituciones.pdf
- Galán, A. (2014). Tratamiento psicológico de niños y adolescentes en acogimiento residencial. Aportaciones a un campo específico de intervención. *Revista Papeles del Psicólogo*, 35(3), 201-209. Recuperado de: <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2440.pdf>.
- García, R., & Ascanio, L. (2014). Terapia de interacción padres-hijos (PCIT). *Papeles del psicólogo*, 35(3), 169-180. Recuperado de: <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2437.pdf>
- Gianino, L. (2012). La resiliencia en niños institucionalizados y no institucionalizados. *Revista Avances en la Psicología Latinoamericana*, 20(2), 79-90. Recuperado de http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2012/3/6_avances_lgiannino_8.pdf.
- González, C, Ampudia, A., & Guevara, Y. (2012). Programa de intervención para el desarrollo de habilidades sociales en niños institucionalizados. *Acta colombiana de Psicología*, 15(2), 43-52. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79825836008>
- Hernández, R, & Aponte, L. (2010). Indicadores Sociales de Capital Social Institucional - Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) en Villavicencio, Meta, Colombia. *Revista Orinoquia*, 14(1), 89-104. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rori/v14n1/v14n1a09.pdf>.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF, 2016). *Lineamiento técnico de modalidades para la atención de niños, niñas y adolescentes, con derechos inobservados, amenazados o vulnerados*. Recuperado de: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/procesos/misionales/proteccion/restablecimiento-derechos/3C15FEA84482232CE053528511ACF6B5>
- Lathrop, F. (2014). La protección especial de derechos de niños, niñas y adolescentes en el derecho Chileno. *Revista chilena de derecho privado*, (22), 197-229. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370838888005>.

- Marchant, M. (2014). *Vínculo y memoria. Acompañamiento terapéutico con niños internados*. Santiago: Editorial Cuarto Propio.
- Marre, D. (2011) El "interés superior" de la niñez en la adopción en España: entre la protección, los derechos y las interpretaciones. *Revista electrónica de geografía y ciencias sociales*, 16 (395). Recuperado de <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-395/sn-395-9.htm>.
- Martin, E (2015). Niños, niñas y adolescentes en acogimiento residencial. Un análisis en función del género. *Qurrriculum: Revista de teoría, investigación y práctica educativa*, (28), 88-102. Recuperado de: <http://qurrriculum.webs.ull.es/wp-content/uploads/2015/04/05-Eduardo-Mart%C3%ADn.pdf>.
- Martín, E. (2011). Apoyo social percibido en niños y adolescentes en acogimiento residencial. *International journal of psychology and psychological therapy*, 11(1), 107-120. Recuperado de: <http://www.ijpsy.com/volumen11/num1/285/apoyo-social-percibido-en-nios-y-adolescentes-ES.pdf>.
- Montesino, N., & Righard, E. (2014). Trabajo Social en Suecia, tendencias generales y el caso particular de los niños migrantes. *Revista Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1), 39-48. Recuperado de http://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42789
- Morales, C., Morales, M., y Olivares, B. (2015). La institucionalización de la niñez: la experiencia de acompañamiento terapéutico con niños, niñas adolescentes y sus familias. *Revista De Familias y Terapias*, 39.
- Moreno, J., & Utria, E. (2011). Caracterización de los programas de tratamiento cognitivo-conductual para el manejo de problemas de comportamiento en niños y adolescentes realizados en Bogotá entre 2002 y 2008. *Psicología desde el Caribe*, (28), 39-76. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1412/5394>.
- Moreno, J., García, M., & Blázquez, M. (2010). Desarrollo lingüístico y adaptación escolar en niños en acogimiento residencial. *Revista Anales de Psicología*, 26(1), 189-196. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16713758022>.
- Muela, A., Balluerka, N., & Torres, B. (2013). Ajuste social y escolar de jóvenes víctimas de maltrato infantil en situación de acogimiento residencial. *Revista Anales de*

- Psicología*, 29(1), 197-206. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16725574022>
- Pardo, E., Melendez, J., Galan, A., & Sancerni, M. (2012). Desarrollo infantil y adolescente: trastornos mentales más frecuentes en función de la edad y el género. *Psicothema*, 24(3), 377-383. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/pdf/4026.pdf>.
- Parra, J. (2010). Caracterización de la cognición creativa en jóvenes con retraso escolar y privación social. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 8(1), 455-479. Recuperado de:
<http://revistaumanizales.cinde.org.co/index.php/Revista-Latinoamericana/article/view/63/22>.
- Posada, J. (2013) La salud mental en Colombia. *Biomédica*, 33(4), 497-498. Recuperado de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84329152001>
- Puyana, Y. (2012). Las políticas de familia en Colombia: entre la orientación asistencial y la democrática. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia* 4: 210-226.
- Reyna, C., & Brussino, S. (2015). Diferencias de edad y género en comportamiento social, temperamento y regulación emocional en niños argentinos. *Acta Colombiana de Psicología*, 18(2), 51-64. Recuperado de:
<http://www.dx.doi.org/10.14718/ACP.2015.18.2.5>
- Robles, Z., & Romero, E. (2011). Programas de entrenamiento para padres de niños con problemas de conducta: una revisión de su eficacia. *Anales de psicología*, 27(1), 86-10. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/167/16717018011.pdf>
- Rodríguez, E., & Frascisca, E. (2015) Las voces de los niños en el proceso administrativo de derechos. *Revista Universidad de la Salle*. *Revista de la universidad de la salle*, 67, 123-135. Recuperado de:
<http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/3628/2871>
- Ruvalcaba, N., Salazar, J., & Gallegos, J. (2012). Competencias socioemocionales y variables sociodemográficas, asociadas a conductas disociales en adolescentes mexicanos. *Revista CES Psicología*, 5(1), 1-10. Recuperado de
<http://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/2070/1452>.

- Sainero, A., Del Valle, J., & Bravo, A. (2015). Detección de problemas de salud mental en un grupo especialmente vulnerable: niños y adolescentes en acogimiento residencial. *Anales de Psicología*, 31(2), 472-480.
- Schnitman, D. (2013). Prácticas dialógicas generativas en el trabajo con familias. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia* 5: 127-159.
- Silva, E. (2018). Lectura crítica de las narrativas de violencia. En enfocarte: Ejercicios de construcción de Narrativas Mediáticas desde la investigación en Comunicación Social. Bogotá: corporación universitaria Minuto de Dios.
- Trejos, E., & Gutiérrez, M. (2012). Salud Mental en la Niñez y la Adolescencia. *Revista CES Psicología*, 5(1), 1-4. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=423539529001>.
- Torres, F. Rodríguez, E. y López, J. (2017). Política pública para las familias de Bogotá: una mirada desde la perspectiva del cuidado. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia*, 9, 34-49.
- UNICEF (2013). La situación de niños, niñas y adolescentes en las instituciones de protección y cuidado de América Latina y el Caribe. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.
- Umbarila, P. (2012). La familia como sujeto en los procesos de intervención social. *Trabajo Social*, (14), 59-78. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4378030.pdf>
- Valgañón, M. (2014). Estilo de funcionamiento de las familias de acogida y conducta adaptativa-autoconcepto de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado. *Revista Salud & Sociedad*, 5(2), 156-169. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439742475001>
- Vargas, N., & Sánchez, A. (2010). Representaciones sociales acerca de la delincuencia que tienen las menores de edad institucionalizadas en un centro de reeducación de la ciudad de Bogotá. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 6(2), 275-295. Recuperado

de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982010000200006.

- Villalta, C.; & Llobet, V. (2015). Resignificando la protección: los sistemas de protección de derechos de niños y niñas en Argentina. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13, 167-180. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77338632008>
- Villamil, W. Silva, E. Vera, L. (2015). Desarrollo de un modelo de promoción y prevención integral basado en la cogestión comunitaria, para la población vulnerable en Colombia. Cuadernos de bioética: revista oficial de la Asociación Española de Bioética y Ética Medica
- Vite, A., Alfaro, J., Pérez, A., & Miranda, D. (2015). Intervención interactiva en los problemas de comportamiento infantil. *Acta Colombiana de Psicología*, 18(1), 149-157. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79838614014>.
- Vivian da Cunha, R., & Barreyro, J. (2015). Revisión del estado del arte de la depresión, la ansiedad y el apoyo social en torno del tema de niños y adolescentes institucionalizados. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 19(2), 58-73. Recuperado de: <http://www.Redalyc.Org/Articulo.Oa?Id=339643529003>

Capítulo III

MITOS EN LA ELABORACIÓN DEL DISEÑO METODOLÓGICO DE TESIS JURÍDICAS EN UNIVERSIDADES PERUANAS: “RETOMANDO DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES”

Guillermo Alexander Quezada Castro¹⁴

Juan Manuel Oliva Núñez¹⁵

María del Pilar Quezada Castro¹⁶

¹⁴ Abogado, Maestro en Derecho Civil, docente a tiempo completo en la Universidad Alas Peruanas, Perú -filial Piura, correo electrónico: g_quezada_ca@doc.uap.edu.pe. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4868-1664>

¹⁵Arqueólogo, Doctor en Ciencias de la Educación, docente a tiempo completo en la Universidad Alas Peruanas, Perú - filial Piura, correo electrónico: j_oliva@doc.uap.edu.pe. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9319-3689>

¹⁶ Abogada, Maestro en Derecho Civil, docente a tiempo completo en la Universidad Alas Peruanas, Perú - filial Piura, correo electrónico: m_quezada_ca@doc.uap.edu.pe. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1012-570X>

MITOS EN LA ELABORACIÓN DEL DISEÑO METODOLÓGICO DE TESIS JURÍDICAS EN UNIVERSIDADES PERUANAS: “RETOMANDO DIÁLOGO ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES”

Guillermo Alexander Quezada Castro¹⁷, Juan Manuel Oliva Núñez¹⁸ y María del Pilar
Quezada Castro¹⁹

Resumen

El presente trabajo analiza el diseño metodológico de las tesis jurídicas en universidades peruanas actualmente licenciadas, con la finalidad de advertir diferencias y criterios que distancian el diálogo entre docentes y estudiantes en el proceso de elaboración de un trabajo de investigación. Al respecto, la cultura investigativa de los estudiantes de derecho de las universidades peruanas se manifiesta entre otras alternativas en la elaboración de las tesis jurídicas; ante lo cual, el equipo investigador detectó 4 mitos relacionados con el diseño metodológico: i) El diseño metodológico es independiente al desarrollo de la tesis, ii) El diseño metodológico no es observado por el jurado en la sustentación de tesis, iii) El diseño metodológico en tesis jurídicas es siempre igual, y, iv) El diseño metodológico no se relaciona con el marco teórico, razón por la cual surge la curiosidad por analizar - desde la perspectiva cualitativa – la vigencia de los referidos mitos en casas de estudios superiores nacionales y particulares licenciadas por la SUNEDU, obteniéndose como resultado que los mitos son falsos y al no ser esclarecidos podría afectar la producción científica en pregrado. En ese sentido, habiéndose despejado la existencia de mitos se retomará el diálogo entre estudiantes y docentes, con la finalidad de incentivar la generación de conocimiento y habilidades investigativas para solucionar problemas concretos en beneficio de la comunidad.

Palabras Clave: Mitos, cultura investigativa, estudiante, tesis jurídicas, diseño.

¹⁷ Abogado, Maestro en Derecho Civil, docente a tiempo completo en la Universidad Alas Peruanas, Perú -filial Piura, correo electrónico: g_quezada_ca@doc.uap.edu.pe. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4868-1664>

¹⁸ Arqueólogo, Doctor en Ciencias de la Educación, docente a tiempo completo en la Universidad Alas Peruanas, Perú - filial Piura, correo electrónico: j_oliva@doc.uap.edu.pe. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9319-3689>

¹⁹ Abogada, Maestro en Derecho Civil, docente a tiempo completo en la Universidad Alas Peruanas, Perú - filial Piura, correo electrónico: m_quezada_ca@doc.uap.edu.pe. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1012-570X>

Abstract

This paper analyzes the methodological design of legal tests in peruvian universities currently licensed, with the determination of advertising differences and the criteria that distance the dialogue between teachers and students in the process of preparing a research paper. In this regard, the research culture of law students of Peruvian universities is manifested among other alternatives in the preparation of legal theses; Therefore, the research team detected 4 myths related to the methodological design: i) The methodological design is independent of the thesis development, ii) The methodological design is not seen by the jury in thesis support, iii) The design methodological in legal theses is always the same, and, iv) The methodological design is not related to the theoretical framework, which is why the curiosity of analysis arises - from the qualitative perspective - the validity of the aforementioned myths in national higher education houses and particular licenses by SUNEDU, obtaining as a result that myths are false and not being slaves could affect undergraduate scientific production. In that sense, having cleared the existence of myths, the dialogue between students and teachers will be resumed, with the proposal of encouraging the generation of research knowledge and skills to solve specific problems for the benefit of the community.

Keywords: Myths; research culture; student; legal thesis; design.

Introducción

La investigación y la docencia son las características de la universidad, toda vez que a partir de dicha concepción el futuro profesional recibe formación humanista, científica y tecnológica, elementos que le permitirán solucionar problemas desde una perspectiva multicultural, según la Ley Universitaria – Ley 30220 (El Peruano, 2014), acciones que son supervisadas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), autoridad nacional que desde el 2015, asumió el protagonismo de verificar el cumplimiento de las “Condiciones Básicas de Calidad” en casas de estudios superiores nacionales y particulares.

La IV Condición Básica de Calidad está relacionada con las líneas de investigación, lo cual se convirtió en una exigencia en el proceso de Licenciamiento para las universidades peruanas, ello con la finalidad de asegurar, conservar y brindar a la sociedad un mejor servicio en la enseñanza de educación superior; por lo tanto, cada universidad adecuó su organización administrativa, académica y presupuestaria a los requerimientos de calidad exigidos en la actualidad, obteniéndose como resultado que hasta el mes de octubre de 2019 se otorgó licenciamiento a 79 universidades y 2 Escuelas de Posgrado, de igual forma, se denegó el mismo a 22 universidades (SUNEDU, 2019).

En este contexto, atendiendo que los integrantes del equipo investigador son docentes universitarios a tiempo completo con experiencia de más de doce años en las aulas, surgió como curiosidad “analizar el diseño metodológico en las tesis jurídicas sustentadas y publicadas en las universidades peruanas” y a partir de ahí reconocer la vigencia de “mitos”; asimismo, reconocer que el origen de mitos podría originar ausencia de diálogo entre docentes y estudiantes universitarios.

Material y Métodos

En la presente investigación, se consideró recurrir a la información de acceso abierto - mediante internet - que se ostenta en los denominados “repositorios de tesis”, decidiendo a su vez que la presente investigación se realizó con sustento del enfoque cualitativo, método

analítico, muestreo por conveniencia, técnica de revisión documental y fichas en relación a las tesis sustentadas en las Escuelas Profesionales de Derecho.

Al respecto, se precisa que los criterios de selección en la presente investigación se enfocaron en: i) Tesis jurídicas completas en formato digital, ii) Tesis jurídicas de universidades licenciadas, iii) Tesis jurídicas con diseño o marco metodológico, y, iv) Tesis jurídicas descargables; asimismo, el equipo investigador consideró que no es necesario “nombrar” autores y títulos de tesis, toda vez que ello no es la finalidad concebida; esta investigación ha sido autofinanciada por el equipo investigador.

Asimismo, se consideró analizar 28 tesis jurídicas sustentadas ante facultades de Derecho de universidades peruanas durante el 2018.

Resultados

El proceso de investigación inicia y se conserva por la curiosidad humana, toda vez que es la capacidad de admiración, la principal motivación para descubrir nuevas soluciones a los problemas de la sociedad (Ñaupas y otros: 2018: 125); ante la globalización, tecnologías y descubrimientos, el derecho no puede ser un espectador (Pérez, 2014), siendo ello así, se advierte que el primer pilar del proceso de investigación es el diseño (Ato, López y Benavente, 2013), el cual permitirá identificar las diferentes herramientas y métodos que serán utilizados para obtener información (Cortes y Álvarez, 2007).

La ciencia del Derecho, al ser integrante de las ciencias sociales, se encarga de estudiar los hechos, procesos y grupos en los que participa el hombre en la sociedad (Álvarez, 2002), debiendo tenerse en cuenta que el dinamismo del derecho origina la modificación de las normas jurídicas en cortos espacios de tiempo y el cuestionamiento de las mismas ante vacíos o lagunas legales; es en este contexto que se proyecta la cultura jurídica hegemónica como un modelo a implementar (Barrére, 2018, citando a Haba, 2007) desde las aulas universitarias.

Las habilidades del estudiante de derecho en su proceso de formación como investigador se fortalece con la práctica y pasión por la lectura, puesto que “leer es el comienzo de la empresa investigadora en todos los campos del ser humano” (Lavado,

2018:129); la lectura debe propiciar a la creatividad e imaginación, de tal forma, que se consolide una perspectiva distinta encaminada a solucionar problemas y para ello se requiere contar con buenas fuentes de consulta (Tantaleán, 2016); sin embargo, se debe aclarar que la lectura deberá centrarse en un tema de especialidad y no en el fiel cumplimiento de un determinado manual (Lavado, 2018: 131), el mismo que estará representado por un conjunto de diseños que viabilizarán el proceso de aprendizaje.

La investigación jurídica es considerada como la actividad intelectual mediante la cual se descubre y plantea soluciones para los problemas, desde la perspectiva jurídica (Lage, 2012); se sustenta en una construcción dogmática, la misma que deberá sistematizarse y ordenarse para posteriormente ejecutar el análisis y deducción, aplicando una perspectiva multidisciplinaria (López, 2007, citando a Fix-Zamudio, 1995, 55), a través de un diseño adoptado por el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio (Ñaupas y otros, 2018, citando Sánchez-Reyes, 1984), las cuales reforzarán lo esbozado en el planteamiento del problema (Daniels y otros, 2011), y la aceptación del nivel hermenéutico o teórico (Sánchez, 2011), teniendo en cuenta que la tendencia implica la vigencia de la investigación dogmática (Pavó, 2015, citando a Platas, 2004).

El punto de partida de una investigación es la existencia de un problema (Martínez, 2013), es por ello que cada investigación jurídica debe tener su propio diseño o estrategia (Mariño, 2011), el mismo que deberá ser realizado por el investigador, respaldado por un asesor de tesis, teniendo en cuenta la redacción del problema seleccionado, aunque no exista una forma única de escribir un diseño de investigación (Suárez-Montes y otros, 2016), toda vez que puede ser cualitativo o cuantitativo (Pérez, 2011); sin embargo, a partir de ese diseño teórico, es necesario buscar y elaborar una estrategia para encontrar la respuesta adecuada que incluirá el tipo, métodos, procedimiento para la obtención de datos y técnicas, información que en conjunto permitirá reconocer la validez y confiabilidad a la investigación (Hernández y otros 2018); por lo tanto, se trata de definir cómo se va a investigar (Reyes y otros, 2016).

El diseño metodológico “es la descripción detallada y precisa de las estrategias y procedimientos de cómo se va a realizar la investigación. Los elementos que deben incluirse deben estar relacionados de forma lógica, congruente, presentados y ordenados de manera

coherente y sencilla" (Ponce, Jiménez, Baillet y Landgrave, 2015); además, debe ser redactado de manera clara y precisa porque pretende dar respuesta a las preguntas planteadas que permitirán la comprobación posterior de la hipótesis (Olvera, 2014); asimismo, el diseño es factible ser interpretado en un sentido amplio; es decir, representado por un conjunto de actividades organizadas (Niño, 2011, citando a Sabino, 2000) y en un sentido específico, es un conjunto de estrategias, procedimientos y pasos que constityen una metodología (Niño, 2011); de igual forma, es considerado como una reflexión teórica (Mardones y otros, 2018) y una guía que permitirá la planificación, implementeación y análisis del estudio (Sousa y otros, 2007, citando a Burns y Beck, 2001, 2005).

En ese orden de ideas, Aranzamendi (2015) consigna la siguiente clasificación: 1) Diseño de investigación histórica-jurídica (estudio retrospectivo), 2) Diseño de investigación jurídica comparativa (identificación de similitudes o diferencias), 3) Diseño de investigación jurídica descriptiva (estudio de rasgos esenciales), 4) Diseño de la investigación jurídica exploratoria (estudio preliminar del hecho jurídico), 5) Diseño de investigación jurídica propositiva (detecta lagunas en normas jurídicas), 6) Diseño de investigación jurídica correlacional (relación causa-efecto), 7) Investigación jurídica evaluativa (otorga juicio de valor), 8) Investigación básica o teórica del Derecho (aporte teórico), 9) Investigación aplicada en el Derecho (pragmática), y, 10) Investigación de estudio de casos (sentencias) (página 77).

Así las cosas, de la revisión de casos y experiencias relacionadas con el proceso de elaboración de tesis jurídicas, el equipo investigador percibe la existencia de los siguientes mitos pasibles de ser analizados:

i) El diseño metodológico es independiente al desarrollo de la tesis

El equipo investigador consideró extraer la muestra de 4 tesis sustentadas y publicadas en los repositorios institucionales de 7 universidades licenciadas en el Perú correspondientes a Escuelas Profesionales de Derecho, de lo cual se aprecia que el diseño metodológico, sí está presente en las investigaciones, siendo característica común en las 28 tesis revisadas que durante el 2018 corresponden al orden cualitativo.

Tabla I. Tesis jurídicas seleccionadas

Universidades peruanas Licenciadas	Diseño metodológico	Marco teórico	Cantidad de páginas
Universidad de San Martín de Porras	✓	✓	✓
Universidad Nacional del Altiplano	✓	✓	✓
Universidad Nacional de Trujillo	✓	✓	✓
Universidad Privada Antenor Orrego	✓	✓	✓
Universidad Nacional de Piura	✓	✓	✓
Universidad César Vallejo	✓	✓	✓
Universidad Autónoma del Perú	✓	✓	✓

Al respecto, se debe tener en cuenta que el diseño metodológico siempre está presente en la elaboración de una tesis, toda vez que el investigador conjuntamente con su asesor o acompañante decidirán qué estrategias serán aplicables atendiendo a lo expuesto en el problema de investigación; de igual forma, la aplicación de un adecuado diseño brindará la seguridad al estudiante para continuar con el desarrollo de la misma, es por ello que no sería factible aislar el diseño metodológico de una investigación jurídica, toda vez que se podría desnaturalizar la finalidad de la tesis.

Asimismo, de la revisión de la tesis se aprecia las competencias investigativas del asesor de tesis y del estudiante, quienes en mérito a la realidad, identificaron un problema y diseñaron diferentes herramientas y estrategias para proponer una solución concreta; en tal sentido, se comprueba que este mito es falso.

ii) El diseño metodológico no es observado por el jurado en la sustentación de tesis

En este ítem, el equipo investigador consideró replicar este mito entre 12 docentes de posgrado que tienen experiencia como jurado de tesis, quienes expresaron su consentimiento y aceptación de los objetivos en la presente investigación; asimismo, solicitaron la reserva de sus nombres, situación que fue concedida; obteniéndose el siguiente cuadro.

Tabla II. Encuesta a jurados de tesis

	Preguntas de la matriz de consistencia	Preguntas del marco teórico	Preguntas de las referencias / bibliografía
Jurado 1	SÍ	SÍ	NO
Jurado 2	NO	SÍ	NO
Jurado 3	SÍ	NO	NO
Jurado 4	SÍ	SÍ	NO
Jurado 5	SÍ	NO	NO
Jurado 6	NO	NO	NO
Jurado 7	SÍ	SÍ	NO
Jurado 8	SÍ	SÍ	NO
Jurado 9	NO	SÍ	NO
Jurado 10	SÍ	NO	NO
Jurado 11	SÍ	NO	NO
Jurado 12	SÍ	NO	NO

iii) El diseño metodológico en tesis jurídicas es siempre igual.

Las universidades peruanas establecen un procedimiento académico para que al estudiante se le asigne como mínimo un asesor temático y metodológico; se entiende que por orden y estrategia primero debería opinar el asesor temático, toda vez que a partir de su intervención se seleccionará un problema de investigación, el mismo que deberá encuadrarse en un determinado diseño metodológico.

A continuación se aprecia un cuadro comparativo de las tesis jurídicas sustentadas y publicadas ante 7 universidades peruanas licenciadas por SUNEDU:

Tabla III. Diseño metodológico en tesis jurídicas

	Tesis 1	Tesis 2	Tesis 3	Tesis 4
Universidad de San Martín de Porras	Tipo de investigación, Nivel de investigación, método, diseño y técnica	Tipo de investigación, nivel de investigación, método, diseño y técnica.	Tipo de investigación, nivel de investigación, método, diseño y técnica.	Tipo de investigación, nivel de investigación, método, diseño y técnica.
Universidad Nacional del Altiplano	Tipo de investigación, enfoque, método, diseño, técnica e instrumento	Enfoque, método, diseño, técnica e instrumento	Tipo de investigación, nivel de investigación, enfoque, método, diseño, técnica e instrumento.	Enfoque, método, técnica e instrumento
Universidad Nacional de Trujillo	Método, técnica e instrumento.	Método, técnica e instrumento.	Método, Diseño, Técnica e instrumento.	Método, Diseño, Técnica e instrumento
Universidad Privada Antenor Orrego	Método, técnica e instrumento.	Método, Técnica e instrumento.	Tipo de investigación, método, técnica e instrumento	Tipo de investigación, nivel de investigación, método, diseño y técnica.
Universidad Nacional de Piura	Nivel de investigación, enfoque, método, diseño, técnica e instrumento	Tipo de investigación, método, diseño, técnica e instrumento	Tipo de investigación, método, diseño y técnica.	Tipo de investigación, método y técnica.
Universidad César Vallejo	Tipo de investigación, nivel	Tipo de investigación,	Tipo de investigación, enfoque, método,	Tipo de investigación, nivel de investigación,

	de investigación, enfoque, método, diseño y técnica.	enfoque, método, diseño, técnica e instrumento.	diseño, técnica e instrumento.	método, diseño, técnica e instrumento.
Universidad Autónoma del Perú	Tipo de investigación, método, diseño, técnica e instrumento.	Tipo de investigación, enfoque, método, diseño, técnica e instrumento.	Tipo de investigación, enfoque, método, técnica e instrumento.	Tipo de investigación, diseño, técnica e instrumento.

iv) El diseño metodológico no se relaciona con el marco teórico.

En relación a este ítem se aprecia que existen tesis jurídicas con número de páginas que difieren entre sí, ¿el número de páginas estará relacionado con la calidad de la investigación?

Para mejor ilustración se aprecia que el marco teórico:

a) En la Universidad de San Martín de Porras: la tesis 1 (comprende 16 páginas), la tesis 2 (13 páginas), la tesis 3 (26 páginas) y la tesis 4 (35 páginas); incluyéndose para ello: Antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

b) En la Universidad Nacional del Altiplano: la tesis 1 (comprende 42 páginas), la tesis 2 (65 páginas), la tesis 3 (21 páginas) y la tesis 4 (18 páginas); en este punto es necesario mencionar que la denominación varía por “revisión de literatura”, la misma que incluye: Antecedentes, marco teórico y marco conceptual.

c) En la Universidad Nacional de Trujillo: la tesis 1 (comprende 84 páginas), la tesis 2 (108 páginas), la tesis 3 (67 páginas) y la tesis 4 (97 páginas); incluyéndose como única denominación “bases teóricas”.

d) En la Universidad Privada Antenor Orrego: la tesis 1 (comprende 77 páginas), la tesis 2 (72 páginas), la tesis 3 (24 páginas) y la tesis 4 (53 páginas); incluyéndose a los antecedentes, bases teóricas y definición de términos.

e) En la Universidad Nacional de Piura: la tesis 1 (comprende 149 páginas), la tesis 2 52 páginas), la tesis 3 (139 páginas) y la tesis 4 (49 páginas); incluyéndose a los

antecedentes de la investigación, bases teóricas, glosario de términos básicos y marco referencial.

f) En la Universidad César Vallejo: la tesis 1 (comprende 23 páginas), la tesis 2 (30 páginas), la tesis 3 (44 páginas) y la tesis 4 (35 páginas); incluyéndose solamente a las bases teóricas.

g) En la Universidad Autónoma del Perú: la tesis 1 (comprende 29 páginas), la tesis 2 (50 páginas), la tesis 3 (33 páginas) y la tesis 4 (66 páginas); incluyéndose a los antecedentes, marco jurídico, marco teórico científico, marco histórico, definición conceptual de la terminología.

Discusión y Conclusiones

Discusión 1: De la importancia de la matriz de consistencia

Si bien es cierto, existe autonomía en la función del jurado de tesis; sin embargo, en base al estudio de casos es factible determinar un patrón que probablemente se convierta en una guía a implementarse en un futuro próximo; en ese sentido, de la evaluación realizada se obtiene que 9 jurados de tesis sí tienen en cuenta la matriz de consistencia, siendo que en entrevista informal, coincidieron en señalar que es precisamente en dicha matriz que se aprecia en resumen el diseño metodológico de la tesis; por lo tanto, atendiendo al enfoque de la presente investigación se aprecia que el diseño metodológico sí es observado y objeto de evaluación por parte del jurado en la sustentación de tesis; en consecuencia, el mito planteado es falso.

Discusión 2: Del diseño metodológico

Las tesis jurídicas sustentadas y publicadas en universidades elegidas para la presente investigación, sí han considerado el diseño metodológico, consignando como denominador común: i) tipo de investigación, ii) nivel de investigación, iii) paradigma, iv) método, v) diseño, vi) técnica e vii) instrumento; sin embargo, la secuencia descrita varía según la universidad y los asesores propiamente, situación que podría derivar en próximas investigaciones relacionadas a las competencias investigativas de los docentes universitarios

o en las habilidades investigativas de los estudiantes, siendo que de ambos conceptos se configuraría el nivel de producción científica.

Discusión 3: De la uniformización del diseño metodológico

Conforme se advierte del tenor de las tesis analizadas, no existe uniformidad en los elementos que integran el diseño metodológico, situación que podría representar una debilidad en la sustentación ante un jurado conocedor de dichos conceptos; asimismo, es pertinente referir que los elementos consignados deben estar orientados a la coherencia y congruencia a fin de brindar estabilidad al proceso de investigación; en consecuencia, este mito es falso.

Discusión 4: De la congruencia en el diseño metodológico

El equipo investigador considera que el diseño metodológico sí se relaciona con el marco teórico, toda vez que sobre este último se aplicarán las estrategias en la investigación; de tal forma, que si cada tesis tiene un diseño, por lo tanto, el número de páginas del marco teórico debe ser único y no se debe pretender “uniformizar” la cantidad mínima de páginas porque se desnaturalizaría la esencia de la investigación y podría representar una desmotivación en los estudiantes de pregrado, afectando esta perspectiva la cultura investigativa en las universidades; en consecuencia, atendiendo a lo expuesto anteriormente, el equipo investigador considera que este mito es falso.

Conclusiones

Los argumentos sin sustento teórico o técnico se convierten en mitos entre los docentes y estudiantes en el proceso de elaboración de tesis jurídicas en las universidades peruanas, situación que podría afectar la cultura investigativa en pregrado, a través del distanciamiento en la relación enseñanza-aprendizaje.

Los docentes que imparten asignaturas de tesis deben estar familiarizados con la actualización de conocimientos sobre diseño metodológico a fin de individualizar la investigación de acuerdo al problema seleccionado.

El rol del asesor de tesis no debe limitarse a “imitar” un modelo de investigación, sino antes bien debe incentivar las habilidades investigativas del estudiante universitario y esclarecer las dudas, inquietudes o mitos que están presentes desde las aulas.

El diseño metodológico es la columna vertebral de la investigación, a partir del mismo se establecen herramientas y estrategias destinadas a expresar congruencia, coherencia y pertinencia en el desarrollo de la tesis al lector.

La existencia de dudas en el proceso de elaboración del diseño metodológico de tesis jurídicas incrementa la ausencia de diálogo entre docentes y estudiantes, situación que podría afectar directamente la producción científica; para evitar ello, se tendría que analizar la contribución de los semilleros de investigación como alternativa de formación científica.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez, G. (2002). *Metodología de la Investigación Jurídica: Hacia una nueva perspectiva*. Universidad Central de Chile. 183 páginas.
- Aranzamendi, L. (2015). *Instructivo teórico-práctico. Del Diseño y la redacción de la tesis en Derecho*. Editorial Grijley. Perú. 217 páginas.
- Ato, M.; López, J. y Benavente, A. (2013). *Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología*. Recuperado de <http://bit.ly/34ucdmR> [Fecha de consulta: 14/08/2019]
- Baez, M.; Ontiveros, C. y Castilla, M. (s.f.). *El diseño metodológico: la importancia de ordenar y sistematizar los datos*. Recuperado de <http://bit.ly/34kzG9S> [Fecha de consulta: 10/09/2019]
- Barrére, A. (2018). *La investigación jurídica desde una perspectiva contra-hegemónica: los TFG y TFM desde la Clínica Jurídica por la Justicia Social de la UPV/EHU*. Recuperado de <http://bit.ly/2qJhV5u> [Fecha de consulta: 14/07/2019]
- Cortés, J. y Álvarez, S. (2017). *Manual de Redacción de Tesis jurídicas*. Recuperado de <http://bit.ly/2KS6TBS> [Fecha de consulta: 12/08/2019]
- Daniels, M.; Jongitud, J.; Luna, M.; Monroy, R.; Mora, R. y Viveros, O. (2011). *Metodología de la Investigación Jurídica*. Recuperado de <http://bit.ly/33jVH7o> [Fecha de consulta: 19/09/2019]
- Hernández, A.; Ramos, M.; Placencia, B.; Indacochea, B.; Quimis, A. y Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. 167 páginas.
- Lage, M. (2012). *Referenciales en la investigación jurídica*. Recuperado de <http://bit.ly/2XLSImV> [Fecha de consulta: 14/09/2019]

- Lavado, L. (2018). *Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. Editorial Grijley. Perú. 267 páginas
- López, E. (2007). *La investigación jurídica*. Editorial Porrúa. Primera edición. México. 187 páginas.
- Mardones, R.; Ulloa, J. y Salas, G. (2018). *Usos del diseño metodológico cualitativo en artículos de acceso abierto de alto impacto en ciencias sociales*. Recuperado de <http://bit.ly/2Okt06b> [Fecha de consulta: 09/07/2019]
- Mariño, C. (2011). *Investigación sociojurídica: estrategias y desarrollo del proceso de investigación*. Recuperado de <http://bit.ly/2KQnC8I> [Fecha de consulta: 11/07/2019]
- Martínez, A. (2013). *Diseño de investigación. Principios teórico-metodológicos y prácticos para su concreción*. Recuperado de <http://bit.ly/33iNyzZ> [Fecha de consulta: 21/09/2019]
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación. Diseño y ejecución*. Recuperado de <http://bit.ly/2rnHYze> [Fecha de consulta: 24/09/2019]
- Ñaupas, H.; Valdivia, M.; Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Editorial Grijley. Quinta edición. 625 páginas.
- Olvera, J. (2014). *Metodología de la Investigación Jurídica para la investigación y la elaboración de tesis de licentura y posgrado*. Recuperado de <http://bit.ly/35IO7VF> [Fecha de consulta: 16/10/2019]
- Pavó, R. (2015). *La investigación jurídica de postgrado en Latinoamérica*. Recuperado de <http://bit.ly/34kfC7z> [Fecha de consulta: 14/08/2019]
- Pérez, D. (2011). *La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias sociales*. Recuperado de <http://bit.ly/2DIJYuh> [Fecha de consulta: 19/09/2019]
- Pérez, M. (2014). *Problemas en la investigación jurídica y su enseñanza en nivel de posgrado en México*. Recuperado de <http://bit.ly/2KU0pCI> [Fecha de consulta: 18/06/2019]
- Ponce, E.; Jiménez, I.; Baillet, L. y Landgrave, S. (2015). *Diseño metodológico y tipos de estudios*. Recuperado de <http://bit.ly/35IODD5> [Fecha de consulta: 15/09/2019]

- Reyes, P.; Hernández, A. y Zapata, G. (2016). *Abordaje y diseño metodológico en el área de las Ciencias Sociales*. Recuperado de <http://bit.ly/34hzbxm> [Fecha de consulta: 10/07/2019]
- Sánchez, M. (2011). *La investigación jurídica pura*. Recuperado de <http://bit.ly/33fb01f> [Fecha de consulta: 14/07/2019]
- Sousa, V.; Driessnack, M. y Costa, I. (2007). *Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: Diseños de Investigación Cuantitativa*. Recuperado de <http://bit.ly/34lcSa3> [Fecha de consulta: 17/08/2019]
- Suárez-Montes, N.; Sáenz-Gavilanes, J. y Mero-Vélez, J. (2016). *Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características*. Recuperado de <http://bit.ly/2qIzpPi> [Fecha de consulta: 12/09/2019]
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – Ley 30220 (2014). Recuperado de <http://bit.ly/34ujGSV> [Fecha de consulta: 13/06/2019]
- Tantaleán, R. (2016). *Tipología de las investigaciones jurídicas*. Recuperado de <http://bit.ly/35IPDaj> [Fecha de consulta: 13/10/2019]

Capítulo IV

ANÁLISIS DEL DISCURSO PERIODÍSTICO QUE TRATA ACERCA DE LA NATURALEZA EXPANSIVA DEL ESTADO EN LOS PUEBLOS ANDINOS Y AMAZÓNICOS DEL PERÚ

Luisa Prisciliana Portilla Durand²⁰

²⁰Licenciada en Lingüística (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Magíster en Educación (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Doctora en Literatura Peruana y Latinoamericana (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Profesora Principal de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Lima, Perú). Grupo de Investigación: Instituto de Investigación del Pensamiento Peruano y Latinoamericano (IIPPLA) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Google Académico: <https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=2k0-bSUAAAAJ>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0733-345X>. Email: lportillad@unmsm.edu.pe

ANÁLISIS DEL DISCURSO PERIODÍSTICO QUE TRATA ACERCA DE LA NATURALEZA EXPANSIVA DEL ESTADO EN LOS PUEBLOS ANDINOS Y AMAZÓNICOS DEL PERÚ

Luisa Prisciliana Portilla Durand²¹

Resumen

En el estudio se expone el discurso de la prensa peruana y se señala de qué manera se visibilizan o invisibilizan los conflictos en los territorios andinos y amazónicos del Perú, y en qué medida tales conflictos se producen debido al incumplimiento de lo estipulado tanto en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales, como en la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas y en la Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas (de la OEA).

Palabras Clave: derechos humanos, territorios andinos, territorios amazónicos, prensa peruana, ACD

²¹ Licenciada en Lingüística (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Magíster en Educación (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Doctora en Literatura Peruana y Latinoamericana (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Profesora Principal de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Lima, Perú). Grupo de Investigación: Instituto de Investigación del Pensamiento Peruano y Latinoamericano (IIPPLA) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Google Académico: <https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=2k0-bSUAAAJ>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0733-345X>. Email: lportillad@unmsm.edu.pe.

Abstract

The study brings out the discourse of the Peruvian press and indicates how conflicts are visible or invisible in the Andean and Amazonian territories of Peru, and to what extent such conflicts occur due to non-compliance with the provisions of the Convention 169 of the International Labor Organization on Indigenous and tribal people, the United Nations Declaration on the Rights of Indigenous People, and in the American Declaration on the Rights of the Indigenous People (of the OAS).

Keywords: Human Rights, Andean territories, Amazonian territories, Peruvian press, CDA

Introducción

Esta investigación constituye una segunda parte del estudio «El discurso del “Otro” amazónico o andino frente al discurso del poder», de Portilla (2018). En tal sentido, se expone el discurso de la prensa peruana en relación con la forma como se visibilizan o invisibilizan los conflictos que afectan a territorios andinos y amazónicos peruanos.

A diferencia del estudio anterior, se analizan otros diarios y se establece en qué medida los conflictos expuestos se producen debido al incumplimiento de lo estipulado tanto en el Convenio 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales, como en la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas y en la Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.

Materiales y Métodos

Como se indicó líneas antes, en esta investigación se siguen los mismos lineamientos del estudio «El discurso del “Otro” amazónico o andino frente al discurso del poder», de Portilla (2018); por tanto, se presenta el estudio crítico del discurso periodístico que trata acerca de las poblaciones andinas y amazónicas peruanas en situaciones de conflicto.

Del corpus escrito, se analizan los discursos relacionados con situaciones que atentan contra los derechos de las poblaciones andinas y amazónicas, para lo cual se utilizan, en particular, las variadas herramientas de las que puede valerse el análisis crítico del discurso (ACD).

El análisis del discurso periodístico se basa, fundamentalmente, en los conceptos expuestos en dos libros de Teun A. van Dijk. En el primero, *Ideología/Una aproximación multidisciplinaria* (Teun van Dijk 1999), se presenta el grupo de **las cuatro estrategias del «cuadrado ideológico»**: 1) enfatizar información positiva sobre Nosotros; 2) enfatizar información negativa sobre los Otros; 3) desenfatar información negativa sobre Nosotros; 4) desenfatar información positiva sobre los Otros. Las estrategias del «cuadrado ideológico» permiten tanto la representación positiva del Nosotros (grupos de poder) como

la representación negativa de los Otros (grupos dominados, grupos excluidos, grupos marginados). En el segundo libro, *Ideología y discurso* (Teun van Dijk 2003), se exponen «**Las estructuras ideológicas del discurso**», algunas de las cuales se indican a continuación: a) Los temas, b) El nivel de descripción o el grado de detalle, c) Las implicaciones y suposiciones, d) El contraste, e) Los ejemplos y las ilustraciones, f) La selección léxica, g) Los actores: agentes, pacientes o beneficiarios, h) La modalidad, i) La evidencia, j) La ambigüedad y la vaguedad, k) Los *topoi*, l) La sintaxis de la oración.

Resultados

A continuación se presenta una MUESTRA DE NOTICIAS (citas textuales) recabadas de diarios peruanos que pertenecen a grupos editoriales diferentes.

Denuncian incumplimiento de acuerdos

Indígenas toman sede de Petroperú en la región Loreto

Las comunidades exigen pago de indemnización por derrames

La sede de Petroperú ubicada en Cashacaño, que queda a 30 minutos de Puerto Alegría, perteneciente al distrito de Morona, en Loreto, amaneció tomada por indígenas de las comunidades de los pueblos Shawi, Awajún, Wampis y Shapra, además de varias organizaciones locales.

Los manifestantes reclaman por el incumplimiento de los acuerdos y compromisos que la petrolera estatal tenía con las comunidades afectadas por los derrames ocurridos en febrero pasado. [...]

Exigencia. Los manifestantes piden la inmediata creación de pozos artesianos y piscigranjas en los pueblos afectados por los derrames. Además del pago de una indemnización a cada comunidad y la ampliación del estado de emergencia en la zona. El director nacional de Justicia Especial de los Pueblos Indígenas Nativos y Campesinos, Segundo Hernández, manifestó que en este caso el Estado no ha cumplido con los derechos indígenas.

Correo, 19 de abril del 2016, 15

En esta noticia se **enfatisa lo negativo del Nosotros (grupos de poder: Petroperú y el Estado)**. Esta estrategia, no considerada por Teun van Dijk (1999), aunque posible de derivarse del «cuadrado ideológico», se manifiesta de la siguiente manera: 1) se explicita la causa —la razón— de la toma llevada a cabo por los indígenas: 1.1) «por incumplimiento de los acuerdos y compromisos» de Petroperú, 1.2) «exigen pago de indemnización por derrames» de petróleo; por otra parte, 2) se explicita la agentividad negativa de Petroperú y del Estado (grupos de poder), de lo cual se deriva 2.1) que existen dos sujetos agentes,

Petroperú y el Estado, respectivamente: «por los derrames ocurridos» y porque «el Estado no ha cumplido con los derechos indígenas»; 3) existen, por tanto, sujetos pacientes: «las comunidades afectadas por los derrames ocurridos».

Los artículos vulnerados del Convenio de la OIT, la Declaración de la ONU y la Declaración de la OEA se detallan a continuación:

Convenio OIT: art. 2, inc. 2 (lit. b); art. 4, inc. 1 y 2; art. 7, inc. 1; art. 15, inc. 1 y 2; art. 23

Declaración ONU: art. 18; art. 19; art. 20, inc. 1 y 2; art. 28, inc. 1 y 2; art. 29, inc. 1 y 2; art. 32, inc. 3; art. 40

Declaración OEA: art. XIX, inc. 144; art. XXIII, inc 1 y 2; art. XXIX, inc. 4 y 5

Arequipa. Opositores **Reanudarán huelga por Tía María**

Los opositores al proyecto cuprífero Tía María, a cargo de la minera Southern Perú, acordaron reanudar la huelga indefinida en la provincia de Islay. Por eso, el martes 26 de abril se reunirán en el distrito de Cocachacra para definir la fecha en que reanudarán la medida de protesta.

En el comunicado que circula en el valle de Tambo indican que además del Gobierno Central, las autoridades locales y regionales también persisten en imponer el proyecto cuprífero.

“Nos vemos en la obligación de retomar nuestra medida de fuerza indefinida, las consecuencias serán responsabilidad de nuestras autoridades y de Southern”, se lee en el documento.

El 23 de marzo del 2015 empezó un paro que culminó luego de 60 días, con la declaración del estado de emergencia en Islay.

Perú21, 24 de abril del 2016, 21

En esta noticia se **enfatisa lo negativo de los Otros (los pobladores de la provincia de Islay, del distrito de Cocachacra, del valle del Tambo)**. Esta estrategia se manifiesta de la siguiente manera: 1) no se explicita la causa de «la huelga indefinida en la provincia de Islay»; 2) la selección léxica y los *topoi* son negativos: «opositores», «huelga indefinida», «medida de protesta», «estado de emergencia»; 3) se explicita la agentividad negativa, pero se deja implícito al agente: «acordaron reanudar la huelga indefinida», «reanudarán la medida de protesta», y no se dice por qué, cuál es la razón; 4) se explicita el sujeto paciente: el «proyecto cuprífero Tía María, a cargo de la minera Southern Perú», y no se dice el porqué de la oposición al proyecto.

Los artículos vulnerados del Convenio de la OIT, la Declaración de la ONU y la Declaración de la OEA son los siguientes:

Convenio OIT: art. 2, inc. 1; art. 6, inc. 1 (lit. a y b), inc. 2

Declaración ONU: art. 18; art. 19.

Declaración OEA: art. XXIII, inc. 1 y 2.

Protegerán a población Nahua en región Ucayali

El Ministerio de Cultura dispuso la creación de un grupo de trabajo, de naturaleza temporal, que desarrollará actividades y acciones destinadas a proteger la integridad y vida de la población Nahua en la comunidad Santa Rosa de Serjali, distrito de Sepahua, provincia de Atalaya, región de Ucayali, en contacto inicial de la Reserva territorial Kugapakori, Nahua, Nanti y otros, diagnosticados con altos niveles de mercurio.

Los miembros del grupo elaborarán un Plan de Acción Intersectorial para promover la coordinación entre los sectores para la protección y salud de la población indígena. También identificarán y diseñarán acciones para implementar un Plan de Atención de la problemática del mercurio en la población Nahua, especialmente en situación de contacto inicial.

Correo, 9 de mayo del 2016, 14

En esta noticia se **enfatisa lo positivo del Nosotros (grupo de poder: Ministerio de Cultura)**. Esta estrategia se manifiesta de la siguiente manera: 1) agentividad positiva del Nosotros: «El Ministerio de Cultura [...] desarrollará actividades y acciones destinadas a proteger la integridad y vida de la población Nahua», «para la protección y salud de la población indígena»; 2) explicitación de los beneficiarios, los Otros: «la población Nahua», «la población indígena». Sin embargo, en ninguna parte de la noticia se dice por qué «en la Reserva territorial Kugapakori, Nahua, Nanti y otros, [hay] diagnosticados con altos niveles de mercurio» ni por qué existe «la problemática del mercurio en la población Nahua».

Los artículos vulnerados del Convenio de la OIT, la Declaración de la ONU y la Declaración de la OEA se detallan a continuación:

Convenio OIT: art. 4, inc. 1; art. 7, inc. 2 y 4; art. 15, inc. 1; art. 25, inc. 1, 2 y 4

Declaración ONU: art. 21, inc. 1 y 2; art. 24, inc. 1 y 2; art. 29, inc. 1, 2 y 3.

Declaración OEA: art. XVIII, inc. 1, 2 y 4; art. XIX, inc. 1, 2, 3 y 4; art. XXVI, inc. 2

Arequipa. Marcha fue pacífica contra Tía María
Protesta antiminera en la Panamericana

En el segundo día del paro de 72 horas contra el proyecto minero Tía María, en la provincia de Islay, ayer hubo una marcha pacífica.

Los manifestantes esta vez decidieron movilizarse por la carretera Panamericana Sur, donde marcharon restringiendo el paso de varios ómnibus y vehículos de carga pesada durante dos horas.

Los cientos de manifestantes antimineros acordaron que hoy, en el último día de paralización, la jornada de protesta se traslade al distrito de Mollendo, capital de Islay, donde se movilizarán por las principales vías.

Perú21, 13 de mayo del 2016, 18

En esta noticia se **enfatisa lo negativo de los Otros (los pobladores de la provincia de Islay)**. Esta estrategia se manifiesta de la siguiente manera: 1) la selección léxica y los *topoi* son negativos: «protesta», «paro», «marcha», «manifestantes»; 2) se explicita la agentividad negativa de los Otros: «Los manifestantes [...] marcharon restringiendo el paso de varios ómnibus y vehículos de carga pesada»; 3) se hace uso de la indeterminación numérica: «Los cientos de manifestantes antimineros [...] se movilizarán por las principales vías»; 4) no se explicita por qué los pobladores de la provincia de Islay están «contra el proyecto minero Tía María»; en otras palabras, no se dice el porqué de la protesta, de la marcha, del paro.

Los artículos vulnerados del Convenio de la OIT, la Declaración de la ONU y la Declaración de la OEA son los siguientes:

Convenio OIT: art. 6, inc. 1 (lit. a y b); art. 7, inc. 1; art. 15, inc. 2

Declaración ONU: art. 18; art. 19; art. 32, inc. 1 y 2

Declaración OEA: art. XXIII, inc. 1 y 2; art. XXIX, inc. 1, 2 y 4

Por derrames

Paro indígena en zona petrolera

Una huelga indefinida iniciaron ayer los pueblos indígenas de la cuenca de los ríos Corrientes, Marañón, quebrada Aerico –río Chambira, Tigre y del Alto Pastizal en Iquitos, tras un acuerdo de sus federaciones indígenas. Dentro de su plataforma de lucha solicitan el cambio del Oleoducto Nor Peruano, la revisión del contrato de Pluspetrol Norte S.A., y remediación urgente del Lote 192 y Lote 8.

Además solicitan aprobar o crear la ley de monitoreo ambiental, así como ver la compensación del Estado a los pueblos indígenas afectados por la contaminación petrolera, y el no a la criminalización de la protesta.

En un pronunciamiento varias organizaciones indígenas señalan que los pueblos amazónicos de Loreto vienen siendo afectados por más de cuatro décadas de actividad petrolera, y por ello expresan su indignación "ante los sucesivos derrames en el viejo oleoducto Nor Peruano".

"Este es un paro pacífico donde exigimos un actuar serio ante tanta mentira del Estado y porque no hacen cumplir a las empresas petroleras con sus obligaciones ambientales y sociales", señaló el presidente de FEPIAURC, Daniel Saboya.

Diario *Uno*, 2 de setiembre del 2016, 17

En esta noticia se **enfatisa lo negativo del Nosotros (grupos de poder: Pluspetrol Norte S. A. y el Estado)**. Esta estrategia, no considerada por Teun van Dijk (1999), aunque posible de derivarse del «cuadrado ideológico», se manifiesta de la siguiente manera: 1) se explicitan las razones del paro indígena en la zona petrolera: «el cambio del Oleoducto Nor Peruano, la revisión del contrato de Pluspetrol Norte S. A., [...] remediación urgente del Lote 192 y Lote 8», «crear la ley de monitoreo ambiental, [...] ver la compensación del Estado a los pueblos indígenas, [...] el no a la criminalización de la protesta»; por otra parte, 2) se explicita la agentividad negativa de Pluspetrol Norte S. A. y del Estado (grupos de poder), de lo cual se deriva 2.1) que existen dos sujetos agentes, Pluspetrol Norte S. A. y del Estado, respectivamente: «por la contaminación petrolera» y «porque no hacen cumplir a las empresas petroleras con sus obligaciones ambientales y sociales»; 3) existen, por tanto, sujetos pacientes: «los pueblos amazónicos de Loreto [que] vienen siendo afectados por más de cuatro décadas de actividad petrolera», cuya voz se expresa en este diario a través de la cita directa.

Los artículos vulnerados del Convenio de la OIT, la Declaración de la ONU y la Declaración de la OEA se detallan a continuación:

Convenio OIT: art. 4, inc.1; art. 7, inc.4; art. 15, inc. 2; art. 18; art. 23, inc. 1

Declaración ONU: art. 18; art. 28, inc. 1; art. 29, inc.1, 2

Declaración OEA: art. XIX, inc. 1, 2, 3 y 4; art. XXIX, inc. 5; art. XXXIII; art. XXXIV

Inician paro en Loreto por derrame de petróleo y oleoducto

Comunidades nativas de la cuenca de los ríos Corrientes, Maraón, quebrada Aericoío Chambira, Tigre y del Alto Pastizal comenzaron ayer un paro indefinido para exigir el cambio del oleoducto, la revisión del contrato de Pluspetrol Norte S.A., la remediación urgente del lote 192 y el lote 8, así como la compensación de los pueblos afectados por la contaminación.

Por su parte, Petroperú informó que luego de varias horas de diálogo, representantes indígenas acordaron dar facilidades para limpiar la zona donde se registraron fugas de crudo.

Exitosa, 2 de setiembre del 2016, 7

En esta noticia se observa un **doble discurso: se enfatiza lo negativo del Nosotros** (grupo de poder: Pluspetrol Norte S. A.) **y, al mismo tiempo, se enfatiza lo negativo de los Otros** (comunidades nativas de Loreto). 1) En cuanto a lo negativo del Nosotros (Pluspetrol Norte S. A.), se explicitan las razones del paro indefinido: 1.1) «el cambio del oleoducto, la revisión del contrato de Pluspetrol Norte S. A., la remediación urgente del lote 192 y el lote 8, [...] la compensación de los pueblos afectados por la contaminación»; por otra parte, 1.2) se explicita la agentividad negativa de Pluspetrol Norte S. A., de lo cual se deriva 1.2.1) que existe un sujeto agente, Pluspetrol Norte S. A.: «por la contaminación», 1.3) existen, por tanto, sujetos pacientes: «los pueblos afectados por la contaminación». 2) Respecto de lo negativo de los Otros (comunidades nativas de Loreto), se explicita, por contraste, la agentividad negativa: 2.1) «Petroperú informó que luego de varias horas de diálogo, representantes indígenas acordaron dar facilidades para limpiar la zona donde se registraron fugas de crudo»; en otras palabras, la entidad dialogante es Petroperú, mientras que los representantes indígenas no dan facilidades.

Los artículos vulnerados del Convenio de la OIT, la Declaración de la ONU y la Declaración de la OEA son los siguientes:

Convenio OIT: art. 4, inc. 1

Declaración ONU: art. 28, inc. 1 y 2

Declaración OEA: art. XIX, inc. 1, 2, 3 y 4

Crimen de activista Edwin Chota lleva dos años sin sanción

Ayer se cumplieron dos años del asesinato del activista medioambiental, Edwin Chota, sin que se avance en la investigación fiscal para sancionar a los responsables.

Chota fue asesinado el 1 de setiembre de 2014, presuntamente por madereros informales, cuando realizaba una travesía con tres indígenas que se oponían a tala ilegal. Uno de

ellos era Jorge Ríos. Su hija, Diana Ríos, lamentó que el único sospechoso del crimen, Eurico Mapez, haya sido puesto en libertad.

El acusado pasó cerca de un año y medio encarcelado de manera preventiva. Sin embargo hace unos meses se le dio un régimen de comparecencia restringida.

La República, 2 de setiembre del 2016, 11

En esta noticia se observa un **discurso positivo respecto del accionar de los Otros**, ya que **se enfatiza lo negativo del Nosotros** (grupos de poder: los madereros informales y el Poder Judicial) y, **al mismo tiempo, se enfatiza lo positivo de los Otros** (activista medioambiental Edwin Chota). Estas estrategias, no consideradas por Teun van Dijk (1999), aunque posibles de derivarse del «cuadrado ideológico», se manifiestan de la siguiente manera: 1) En cuanto a lo negativo del Nosotros, 1.1) la selección léxica y los *topoi* son negativos: «crimen», «asesinato», «tala ilegal»; 1.2) se explicita el sujeto paciente: el «activista medioambiental Edwin Chota», que «fue asesinado el 1 de setiembre de 2014» y 1.3) se explicitan los sujetos agentes: los «madereros informales» y el Poder Judicial, ya que no avanza «la investigación fiscal para sancionar a los responsables». 2) Respecto de lo positivo del Otro (Edwin Chota), se explicita su agentividad positiva: era un «activista medioambiental» que «realizaba una travesía con tres indígenas que se oponían a tala ilegal».

Los artículos vulnerados del Convenio de la OIT, la Declaración de la ONU y la Declaración de la OEA se detallan a continuación:

Convenio OIT: art. 12

Declaración ONU: art. 7, inc. 1 y 2; art. 35

Declaración OEA: art. V; art. VI; art. XXII, inc. 3

Loreto. Indígenas en paro indefinido toman base petrolera

Miembros de diversas organizaciones indígenas, en paro desde el miércoles 1 de setiembre, tomaron la base petrolera de Saramuro, en Loreto. La medida de fuerza responde a una demanda para exigir la “seguridad integral en la actividad petrolera en los Lotes 192 y 8, como en el Oleoducto norperuano”.

El paro también implicó colocar obstáculos en ríos como el Corrientes y Tigre para impedir el paso de embarcaciones.

Correo, 3 de setiembre del 2016, 15

En esta noticia se **enfatisa lo negativo de los Otros (los indígenas en Loreto)**. Esta estrategia se manifiesta de la siguiente manera: 1) se hace uso de la indeterminación numérica a fin de dar la idea de gran número: «Miembros de diversas organizaciones indígenas, en paro»; 2) se explicita la agentividad negativa de los Otros: «tomaron la base petrolera de Saramuro», «El paro también implicó colocar obstáculos en ríos [...] para impedir el paso de embarcaciones»; 3) se altera el orden sintáctico y se encapsula al final del párrafo el porqué de la protesta («la seguridad integral en la actividad petrolera»).

Los artículos vulnerados del Convenio de la OIT, la Declaración de la ONU y la Declaración de la OEA son los siguientes:

Convenio OIT: art. 7, inc. 1 y 4; art. 15, inc. 1 y 2

Declaración ONU: art. 20, inc. 1; art. 29, inc. 1 y 2; art. 40

Declaración OEA: art. XIX, inc. 1 y 4; art. XXIX, inc. 5

Discusión y Conclusiones

Los medios de comunicación tienen muchos roles; además de informar, también pueden «formar y transformar actitudes e ideologías» (Teun van Dijk 2008:15). Su poder «se basa en sus recursos específicos, que son la información y el acceso al discurso público» (ibídem: 16).

En la muestra analizada, donde las noticias corresponden a cinco grupos editoriales distintos, se han podido identificar dos estrategias del «cuadrado ideológico» propuesto por Teun van Dijk (1999): **1) se enfatiza lo negativo de los Otros** en dos diarios que pertenecen a grupos editoriales distintos (diarios *Correo* y *Perú21*); **2) se enfatiza lo positivo del Nosotros** en dos diarios que pertenecen a grupos editoriales distintos (diarios *Correo* y *Exitosa*); por otra parte, se identifican dos estrategias no consideradas por Teun van Dijk (ibídem), aunque posibles de derivarse del «cuadrado ideológico»: **3) se enfatiza lo positivo de los Otros** en un grupo editorial (a través del diario *La República*), **4) se enfatiza lo negativo del Nosotros** en cuatro diarios que pertenecen a grupos editoriales distintos (diarios *Correo*, *Exitosa*, *La República* y *Uno.pe*). El uso de las estrategias 3) y 4) se pueden explicar ya sea

porque se toma postura por un tipo de discurso: a favor de los Otros u opuesto al Nosotros, o porque se tiene la intención de emitir discursos «políticamente correctos». Obsérvese, por otra parte, la *complementariedad* entre 1) y 3), así como entre 2) y 4).

A continuación, en correspondencia con las cuatro estrategias antes expuestas, se resumen los recursos utilizados en los discursos periodísticos:

1) Para *enfaticar lo negativo de los Otros* (poblaciones andinas y amazónicas) se utiliza **a)** la vaguedad respecto de los agentes, **b)** la agentividad negativa, **c)** la selección léxica negativa, **d)** la indeterminación numérica, **e)** el contraste, **f)** los *topoi* que favorecen el reforzamiento conceptual negativo, **g)** la omisión de información acerca del porqué de los hechos, **h)** las implicancias y las suposiciones negativas, a partir de la ambigüedad y la vaguedad, **i)** la ejemplificación y la ilustración negativas.

2) Para *enfaticar lo positivo del Nosotros* (grupos de poder) se utiliza **a)** la agentividad positiva, **b)** el contraste.

3) Para *enfaticar lo positivo de los Otros* (poblaciones andinas y amazónicas) se utiliza **a)** la agentividad positiva.

4) Para *enfaticar lo negativo del Nosotros* (grupos de poder) se utiliza **a)** la selección léxica y los *topoi* negativos, **b)** la agentividad negativa.

Como se adelantó párrafos antes, la presencia de dos estrategias (3 y 4) no contempladas en el «cuadrado ideológico» de Teun van Dijk (1999), se podría explicar ya sea porque se toma postura por un tipo de discurso: a favor de los Otros u opuesto al Nosotros, o porque se tiene la intención de emitir discursos «políticamente correctos», particularmente en estos tiempos en que no está bien visto evidenciar la discriminación (el racismo, por ejemplo).

En cuanto al *Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales* ([1989] 2003),

los artículos que más se vulneran son los siguientes:

Artículo 4: «[...] salvaguardar las personas, las instituciones, los bienes, el trabajo, las culturas y el medio ambiente de los pueblos interesados».

Artículo 7: «[...] tener el derecho de decidir sus propias prioridades en lo que atañe al proceso de desarrollo, en la medida en que éste afecte a sus vidas, creencias, instituciones y bienestar espiritual y a las tierras que ocupan o utilizan de alguna manera, [...] deberán participar en la formulación, aplicación y evaluación de los planes y programas».

Artículo 15: «[...] los recursos naturales existentes en sus tierras deberán protegerse especialmente. Estos derechos comprenden [...] participar en la utilización, administración y conservación de dichos recursos». [...] los gobiernos deberán establecer o mantener procedimientos con miras a consultar a los pueblos interesados, a fin de determinar si los intereses de esos pueblos serían perjudicados y en qué medida. [...] Los pueblos interesados deberán [...] percibir una indemnización equitativa por cualquier daño que puedan sufrir como resultado de esas actividades».

En cuanto a la *Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas* ([2007] 2015), los artículos que más se vulneran se indican a continuación:

Artículo 18: «Los pueblos indígenas tienen derecho a participar en la adopción de decisiones en las cuestiones que afecten a sus derechos, [...] así como a mantener y desarrollar sus propias instituciones de adopción de decisiones».

Artículo 29: «[...] tienen derecho a la conservación y protección del medio ambiente y de la capacidad productiva de sus tierras o territorios y recursos. Los Estados deberán establecer y ejecutar programas de asistencia a los pueblos indígenas para asegurar esa conservación y protección, sin discriminación».

En cuanto a la *Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas* (2016), los artículos que más se vulneran son los siguientes:

Artículo XIX. Derecho a la protección del medio ambiente sano: «[...] tienen derecho de ser protegidos contra la introducción [...] de cualquier material peligroso que pueda afectar negativamente a las comunidades»; «tienen derecho a la conservación y protección del medio ambiente y de la capacidad productiva de sus tierras o territorios y recursos. Los Estados deberán establecer y ejecutar programas de asistencia a los pueblos indígenas para asegurar esa conservación y protección, sin discriminación».

Artículo XXIX. Derecho al desarrollo: «Los Estados celebrarán consultas y cooperarán de buena fe con los pueblos indígenas interesados por conducto de sus propias instituciones representativas a fin de obtener su consentimiento libre e informado antes de aprobar cualquier proyecto [...] particularmente en relación con el desarrollo, la utilización o la explotación de recursos minerales, hídricos o de otro tipo. [...] Los pueblos indígenas tienen derecho a medidas eficaces para mitigar los impactos adversos

ecológicos, económicos, sociales, culturales o espirituales por la ejecución de los proyectos de desarrollo que afecten sus derechos. [...] tienen derecho a la restitución y, cuando no sea posible, a la indemnización justa y equitativa. Esto incluye el derecho a la compensación por cualquier perjuicio que se les haya causado por la ejecución de planes, programas o proyectos del Estado, de organismos financieros internacionales o de empresas privadas».

De acuerdo con la muestra analizada y de forma similar a lo hallado por Portilla (2018), se han podido identificar dos estrategias del «cuadrado ideológico» propuesto por Teun van Dijk (1999): **1) se enfatiza lo negativo de los Otros, 2) se enfatiza lo positivo del Nosotros** y, por otra parte, se han identificado dos estrategias no contempladas en el «cuadrado ideológico»: **3) se enfatiza lo positivo de los Otros, 4) se enfatiza lo negativo del Nosotros**. Respecto de las estrategias, se observa que existe *complementariedad* entre 1) y 3), así como entre 2) y 4).

Por otra parte, se evidencia que los recursos utilizados en los discursos periodísticos no son exclusivos de una determinada estrategia; tales recursos pueden aparecer tanto 1) para *enfatizar lo negativo de los Otros* (poblaciones andinas y amazónicas), 2) para *enfatizar lo positivo del Nosotros* (grupos de poder), 3) para *enfatizar lo positivo de los Otros* como 4) para *enfatizar lo negativo del Nosotros*.

A partir de lo señalado en los párrafos anteriores se desprende que en los diarios peruanos citados en la muestra *se exponen tanto discursos en contra como a favor de las poblaciones andinas y amazónicas en situaciones de conflicto*; no obstante, se evidencia que *los discursos en contra de los Otros son mayoritarios* y que, en estos casos, *los recursos que se utilizan para enfatizar lo negativo de los Otros son más variados* y naturalizan y legitiman la desatención de los derechos de las poblaciones andinas y amazónicas del Perú.

Según Teun A. van Dijk (2009), «el control del discurso parece ser la regla antes que la excepción». Esta afirmación se relaciona con el discurso periodístico, que responde a una determinada línea editorial y a determinadas concepciones ideológicas imperantes o dominantes. Por ello, debemos visibilizar y enfrentar este tipo de control, que de forma más o menos explícita ejercen los medios de comunicación sobre la opinión pública.

Por otra parte, en cuanto al *Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo* (OIT), la *Declaración de la Organización de las Naciones Unidas* (de la ONU) y la *Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas* (de la OEA) se observa que se vulneran los derechos individuales y colectivos de las poblaciones andinas y amazónicas, en particular, su derecho a la participación y a la decisión, su derecho a la conservación y protección del medio ambiente y de la capacidad productiva de sus tierras, su derecho a ser protegidos contra materiales peligrosos que puedan afectarlos negativamente, su derecho a procedimientos equitativos y justos para el arreglo de conflictos y controversias teniendo en cuenta sus costumbres y tradiciones.

Guillermo Nugent, en *El orden tutelar/Sobre las formas de autoridad en América Latina* (2010), señala lo siguiente: «El ordenamiento tutelar ha saboteado sistemáticamente la posibilidad de una plena legitimidad cultural de la libertad de pensamiento». La palabra escrita es una forma de expresión del pensamiento, y el ideal es poder exponer, con equidad y justicia, los problemas tan graves que afectan a las poblaciones andinas y amazónicas en el Perú.

Referencias Bibliográficas

Comisión Nacional de los Derechos Humanos ([2007] 2015). *La declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas de 2007*. México D. F: CNDH.

Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas ([1989] 2003). *Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes*. México D. F: Coordinación Editorial de la CDI.

Corporación Universal (2015). Diario *Exitosa*, setiembre, Lima.

Editorial Diario Uno S. A. C. (2015). Diario *Uno*, setiembre, Lima.

Grupo El Comercio (2015). Diario *Perú21*, abril, mayo, Lima.

Grupo Epena S. A. C. (2015). Diario *Correo*, abril, mayo, setiembre, Lima.

Grupo La República Publicaciones S. A. (2015). Diario *La República*, setiembre, Lima.

Nugent, Guillermo (2010). *El orden tutelar/Sobre las formas de autoridad en América Latina*. Lima: Centro de Estudios y Promoción y Desarrollo y Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.

Organización de los Estados Americanos (2016). *Declaración americana sobre los derechos de los pueblos indígenas*. Washington, DC: Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad/ Departamento de Inclusión Social.

Portilla Durand, Luisa (2018). «El discurso del “Otro” amazónico o andino frente al discurso del poder». *Acta Herediana*, volumen 61, octubre 2017-marzo 2018, 69-81, DOI: <https://doi.org/10.20453/ah.v61i0.3296>.

Van Dijk, Teun A. (1999). *Ideología/Una aproximación multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa S. A.

Van Dijk, Teun A. (2003). *Ideología y discurso*. Barcelona: Ariel S. A.

Van Dijk, Teun A. (2008). «Entrevista al profesor Teun van Dijk». En *Inmigración, discurso y medios de comunicación*. Alicante: Instituto Alicantino de Cultura Juan Gil-Albert, 15-21.

Van Dijk, Teun A. (2009). *Discurso y poder*. Barcelona: Gedisa S. A.

Capítulo V

GOBERNABILIDAD DE LOS SISTEMAS EDUCATIVOS: UNA METODOLOGÍA PARA SU ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Jayson Bernate²²

Alieth Perilla²³

Andrés Torres²⁴

Erixon Romero²⁵

Yamileth Varela²⁶

²²Licenciado en educación Física, CENDA, Doctor en Gerencia y Política Educativa, Universidad de Baja California, Docente Universitario-Investigador, Corporación Universitaria Minuto de Dios sede Principal Facultad de Educación LEFD, correo electrónico: jayson.bernat@uniminuto.edu ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5119-8916>, Google Académico: <https://scholar.google.es/citations?user=RNn70WwAAAAJ&hl=es>

²³Licenciada en educación religiosa y moral, Universidad de la Sabana, Doctora en Educación PhD., Universidad Baja California, Docente Escolar-Investigadora, Secretaria de Educación Distrital, correo electrónico: aliethperilla@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1869-3506>, Google Académico: <https://scholar.google.com/citations?user=f3MkqxcAAAAJ&hl=es>

²⁴Ingeniero Electrónico, Universidad Nacional de Colombia, Magister en educación, Universidad de Tolima, Doctorando en Educación, Universidad de Baja California, Directivo Docente, Institución educativa san francisco de Ibagué, correo electrónico: anlicenal@hotmail.com

²⁵Ingeniero de Sistemas, Universidad Cooperativa de Colombia, Magister en Educación, Universidad de Baja California, Doctor en Gerencia y Política Educativa, Universidad de Baja California, correo electrónico: erixon11@hotmail.com

²⁶Licenciada de educación básica con énfasis en orientación escolar, Universidad del Quindío, Maestría en educación, Universidad Católica de Manizales, Doctora en Educación PhD., Universidad Baja California, Docente Tutor PTA, IE Santa Teresita- Municipio La Victoria- Valle del Cauca, correo electrónico: yamilethvarelan@gmail.com

GOBERNABILIDAD DE LOS SISTEMAS EDUCATIVOS: UNA METODOLOGÍA PARA SU ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Jayson Bernate²⁷, Alieth Perilla²⁸, Andrés Torres²⁹, Erixon Romero³⁰, Yamileth Varela³¹

Resumen

El presente artículo de reflexión esboza aspectos relacionados con las perspectivas de gobernabilidad de los sistemas educativos en Latinoamérica, fundamentado en las reformas de las últimas décadas, vistas desde un conjunto de políticas educativas con un marcado carácter gerencial, como son las alianzas público-privadas, la evaluación docente o la rendición de cuentas que se han difundido internacionalmente hasta alcanzar el estatus de reformas educativas globales. Por otro lado, se reflexiona sobre el impacto de este tipo de reformas en el cambio educativo y, en particular, en la gestión del personal docente y su aporte pedagógico a la educación. En ese sentido, El docente, en la actualidad, se encuentra ante serias tensiones profesionales y personales, en primer lugar, porque se le considera el responsable del fracaso escolar y en segundo lugar porque debe enfrentar nuevas reformas y políticas educativas que van en contravía a lo que se realiza en las instituciones educativas, la formación pos gradual, la adopción de nuevas metodologías de enseñanza, estrategias en tecnologías de la información y comunicación, ser competente, rendir cuentas, entre otras tareas. Las reformas educativas históricamente son consideradas proyectos políticos que están directamente vinculadas con la formación docente.

²⁷Licenciado en educación Física, CENDA, Doctor en Gerencia y Política Educativa, Universidad de Baja California, Docente Universitario-Investigador, Corporación Universitaria Minuto de Dios sede Principal Facultad de Educación LEFD, correo electrónico: jayson.bernat@uniminuto.edu ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5119-8916>, Google Académico: <https://scholar.google.es/citations?user=RNn70WwAAAAJ&hl=es>

²⁸Licenciada en educación religiosa y moral, Universidad de la Sabana, Doctora en Educación PhD., Universidad Baja California, Docente Escolar-Investigadora, Secretaria de Educación Distrital, correo electrónico: aliethperilla@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1869-3506>, Google Académico: <https://scholar.google.com/citations?user=f3MkqxcAAAAJ&hl=es>

²⁹Ingeniero Electrónico, Universidad Nacional de Colombia, Magister en educación, Universidad de Tolima, Doctorando en Educación, Universidad de Baja California, Directivo Docente, Institución educativa san francisco de Ibagué, correo electrónico: anlincen@hotmail.com

³⁰Ingeniero de Sistemas, Universidad Cooperativa de Colombia, Magister en Educación, Universidad de Baja California, Doctor en Gerencia y Política Educativa, Universidad de Baja California, correo electrónico: erixon11@hotmail.com

³¹Licenciada de educación básica con énfasis en orientación escolar, Universidad del Quindío, Maestría en educación, Universidad Católica de Manizales, Doctora en Educación PhD., Universidad Baja California, Docente Tutor PTA, IE Santa Teresita- Municipio La Victoria- Valle del Cauca, correo electrónico: yamilethvarelan@gmail.com

Palabras Clave: Gobernabilidad, Educación, Sociedad, Desarrollo.

Abstract

The present article of reflection outlines aspects related to the perspectives of governability of educational systems in Latin America, based on the reforms of the last decades, seen from a set of educational policies with a marked managerial character, such as public-private partnerships, teacher evaluation or accountability that has been disseminated internationally until reaching the status of global educational reforms. On the other hand, it reflects on the impact of this type of reforms on educational change and, in particular, on the management of teaching staff and their pedagogical contribution to education. In that sense, the teacher, at present, is facing serious professional and personal tensions, firstly, because he is considered responsible for school failure and secondly because he must face new reforms and educational policies that go against what is done in educational institutions, post-gradual training, the adoption of new teaching methodologies, strategies in information and communication technologies, being competent, rendering accounts, among other tasks. Educational reforms historically are considered political projects that are directly linked to teacher training.

Keywords: Teacher Training, Education, Society, Development.

Introducción

Los cambios en el ámbito de la educación son políticamente factibles, y al mismo tiempo demuestran que hay cambios que vale la pena efectuar, fundamentado a partir de la visión central, que reconoce la influencia ejercida por los organismos internacionales como lo son: el Banco Mundial, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la Organización Para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) sobre las directrices y lineamientos relacionados a la política educativa. En ese sentido, los países Latinoamericanos, se ven involucrados desde sus políticas educativas, ya que estos organismos direccionan las distintas dinámicas políticas, sociales y culturales en lo que respecta a la educación media y superior.

Por lo tanto, para poder abordar el tema de forma adecuada, se problematiza desde las miradas del Banco Mundial y la UNESCO, organismos internacionales que han permeado estas realidades y en muchos casos afectan las realidades cotidianas que se dan en los contextos Latinoamericanos. Desde esta perspectiva, se han considerado las diferencias existentes entre los diversos organismos, donde se puede señalar que las corporaciones más interesadas en la problemática educativa son: El Banco Mundial (BM); la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO); la Organización de Cooperación Desarrollo Económico (OCDE) y, a nivel latinoamericano, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Comisión Económica para América Latina. (Agreda, 2014)

Sin embargo, las propuestas en torno a la educación de estos organismos internacionales no responden a una sola perspectiva, en muchos casos se presentan estrategias que responden a políticas internacionales, que buscan la reducción entre las grandes brechas que existen en los escenarios educativos y económicos. Como es el caso de la estrategia utilizada por el Banco Mundial (BM), para reducir la pobreza se concentra en la promoción del uso productivo del trabajo, que es el principal activo de los pobres, y en la prestación de servicios sociales básicos a los necesitados. Las inversiones en educación contribuyen a la

acumulación del capital humano que es esencial para lograr ingresos más altos y un crecimiento económico sostenido (Rojas, 2007). Por lo tanto, cada día el Banco Mundial juega un papel importante en lo que a políticas educativas se refiere, ya que como organismo financiero que impulsa el desarrollo de las naciones.

Gobernar pensando en educación

En Para iniciar este apartado, En las últimas décadas se vienen presentando distintos cambios liderados por movimientos que buscan la transformación social desde unas miradas mucho más equitativas, capaces de responder a los desafíos que se presentan en la educación, y en ese sentido transformar los ecosistemas de aprendizajes educativos que afectan a nivel planetario. De manera que, la intensidad de este movimiento es tal que algunos observadores incluso hablan de que se está produciendo una epidemia de reformas educativas; dicho movimiento promueve cambios en la gestión y la gobernanza escolar como el medio más eficaz para resolver los problemas educativos existentes. Como consecuencia de ello, la autonomía de la gestión escolar, la elección escolar, la competencia y la gestión por resultados, se están convirtiendo en principios cada vez más centrales en la agenda educativa global y en la reestructuración de los sistemas educativos de todo el mundo. (Surdez, Sandoval & Lamoyi, 2018).

Desde este horizonte, el objetivo principal de las reformas educativas globales es incrementar la competitividad de los países mediante el aumento de los niveles de aprendizaje de los estudiantes y, al mismo tiempo, la mejora de la eficiencia de los sistemas educativos, lo que busca transformar drásticamente el rol del sector público en la educación mediante la introducción de incentivos, con mayores dosis de participación del sector privado y dinámicas de competitividad en los sistemas educativos. En general, sugieren que el sector público debería aprender de la cultura gerencial del sector empresarial y adoptar sus normas, valores y técnicas:

Es posible que el sector educativo necesite una mayor inyección de recursos. La infraestructura y equipamiento en muchas escuelas es deficiente, hace falta mayor cobertura y opciones educativas en media y superior, y, sobre todo, recursos

adicionales para elevar la calidad en todos los niveles. (Campos, Jarillo & Santibáñez, 2010 p. 6)

En cierto sentido, las reformas inciden en muchos aspectos y ámbitos de los sistemas educativos, entre otros efectos, su impacto sobre el trabajo docente es muy notable. Los defensores de las reformas tienden a atribuir y responsabilizar a los maestros en los problemas educativos actuales y, de hecho, a menudo los consideran como los principales causantes de los bajos niveles de aprendizaje de los niños y niñas. En ciertas ocasiones, se plantean recriminaciones que afectan la imagen y el desempeño, ante la impotencia de una formación complementaria desde las realidades de sus vidas y las necesidades de lo que exige la sociedad, de manera que puede parecer incluso grotesca. Sin embargo, Esto es posible solo con la lectura clara y aterrizada en el contexto real de los estudiantes, tal como afirma la OCDE (2012):

El primer punto clave de la reforma Latinoamericana, es la necesidad de poner a las escuelas y a los estudiantes en el centro del diseño de las políticas educativas. La mejora de las escuelas necesitará repensar el sistema de gobernanza, así como el papel que juegan los líderes escolares. (p.2)

Paralelamente, las reformas gerenciales pueden alterar el trabajo docente de forma directa (cuando los docentes son el objeto central de las reformas), pero otras veces lo hacen también de manera indirecta (cuando inciden más bien en el entorno regulatorio y normativo en el que los docentes operan). Así mismo, Las políticas que se implementan en el contexto del movimiento de las reformas tienen el potencial de transformar el trabajo docente de varias formas. Así, la evaluación docente y la rendición de cuentas hacen que los resultados de los docentes sean más visibles ante el estado y la sociedad, y estandarizan lo que se tiene que enseñar en el aula; las políticas de pago por mérito alteran drásticamente la regulación de los salarios docentes y los vinculan a criterios de desempeño; las alianzas público-privadas favorecen la desregulación y desprotección del trabajo docente.

Por otra parte, las reformas gerenciales tienen el potencial de alterar de forma significativa el cómo se paga y se percibe externamente a los maestros, sus deberes y responsabilidades, y la forma cómo se regula y evalúa su trabajo. En otras palabras, estas

reformas tienen la capacidad de trastocar profundamente la naturaleza y el contenido de la enseñanza como profesión. "Las reformas estructurales y la adopción de nuevos materiales educativos pasaron a ser responsabilidad de los ministerios provinciales de educación." (Navarro, 2006 p.9)

En efecto, bajo las nuevas reformas gerenciales, los maestros están perdiendo algo más que los derechos laborales, ya que también ven alterada su autonomía profesional y su estatus social. Esta es la consecuencia lógica de que, en el marco de muchas de estas reformas, se contribuye a que su trabajo sea objeto de evaluaciones externas cada vez más intrusivas y punitivas, lo que puede llevar a la raíz del nuevo gerencialismo, su actividad profesional se encuentra cada vez más sujeta a un conjunto predefinido de normas y estándares de práctica profesional. En últimas se puede decir que las reformas educativas han impactado en los esquemas de la identidad profesional de los docentes, ya que los cambios estaban relacionados directamente con la nivelación pedagógica, la implementación de nuevos programas, nuevos esquemas, nuevos roles de los actores del sistema educativo, nuevos contenidos, nuevos enfoques, nuevos paradigmas educativos, metodologías, estrategias y el uso de nuevos recursos.

Dificultades sociales y culturales de la calidad educativa

En la actualidad en muchos países de Latinoamérica, se ha venido presentando un fenómeno mediante el cual las personas y las comunidades han creado estilos de vida, normas, creencias y formas de educación que se salen del esquema convencional o dicho de otra forma del sistema manejado por los países, en vista que este fenómeno día a día va creciendo y la diversidad se va ampliando, es necesario que los países generen nuevas políticas públicas que abarquen esas diferencias procurando la inclusión del total de sus integrantes. En ese sentido, el problema de la calidad educativa es más integral de lo que a veces se supone y complejo de lo que se cree, pues todo el sistema está diseñado para transmitir informaciones impertinentes y no para pensar, crear o resolver problemas, puesto que muchas veces el maestro está pensando más en los resultados que en las necesidades estudiantiles reales. Esta línea de argumentación, puede indicar que así de una u otra manera fueron escritos los currículos y previstos los sistemas de evaluación, selección y formación

de los maestros. Incluso, así están pensados los museos y hasta los concursos y noticieros de televisión, contruidos para ser artífices de la transmisión la mediación y la inmediatez de transmitir informaciones, pero no para que sean interpretadas y en muchos casos cambiar la versiones para generalizar y confundir ante la falta y el afán de informarse, ya que muchas veces no se tienen visiones y lecturas críticas que conlleven a la adopción y la independencia como espectador.

En ese sentido, para mejorar la calidad de la educación se requiere un cambio profundo, estructural y general en el sistema educativo y en la cultura, se necesita que la educación básica esté dedicada a lo más importante, a desarrollar competencias transversales para pensar, convivir, interpretar, leer y escribir. Es ahí, donde la educación debe promover estrategias de equidad y de sustentabilidad frente a la responsabilidad de la educación básica, en ese sentido responder a los múltiples escenarios socioculturales donde prime la armonía desde los saberes y necesidades reales mediados por la transdisciplinariedad y el ejercicio del empoderamiento del docente como agente transformador, sin embargo, la realidad es totalmente contraria, ya que desde la educación básica se debe lograr la formación de sujetos críticos y observadores pero maestros sensibles a las realidades políticas, sociales y culturales, lo que si se cumple en países donde se cumplen los estándares de calidad y que lideran los primeros lugares en pruebas internacionales de competencias. Infortunadamente, esto no será posible mientras no se transforme de manera completa la actual formación de los docentes, el currículo y el modelo pedagógico que sigue vigente en la mayoría de instituciones educativas del país, a lo que sustenta Quintana, (2018)

Aunque hay un consenso implícito sobre la importancia que una educación de calidad tiene para el desarrollo socioeconómico y que el rendimiento de los estudiantes es indicador de calidad, existen definiciones dispersas de lo que es "rendimiento" y lo que es "calidad", lo cual dificulta la aplicación de políticas públicas claras y consecuentes con los desarrollos discursivos (p. 267).

Sin embargo, hay grandes dificultades para cumplir este objetivo ya que los recursos no son suficientes, por ejemplo, en México tal como se afirma la Secretaria de Educación Pública -SEP (2014 p.8) en el Diagnostico S244 “La capacidad de México de brindar la oportunidad de tener un rendimiento de excelencia es baja: el porcentaje de resiliencia (alumnos en desventaja social que se sobreponen a su contexto social y rinden entre los mejores) es bajo”.

Por otro lado, la calidad de la educación en Latinoamérica guarda estrecha relación con la cobertura de las instituciones educativas, y para esto es necesario que se gesten a través de las políticas y la asignación de recursos, planes que busquen el mejoramiento de los procesos a largo plazo, dado que en muchos de los casos se desarrollan alternativas que no generan un impacto significativo que prevalezca en el tiempo, asegurando la oportunidad de acceso y permanencia en el sistema educativo, de tal forma que se disminuya la deserción, la repitencia y se eleven los promedios de los estudiantes a lo que Gómez señala:

Aunque hay un consenso implícito sobre la importancia que una educación de calidad tiene para el desarrollo socioeconómico y que el rendimiento de los estudiantes es indicador de calidad, existen definiciones dispersas de lo que es “rendimiento” y lo que es “calidad”, lo cual dificulta la aplicación de políticas públicas claras y consecuentes con los desarrollos discursivos. (2010, p. 77)

Así mismo, La cobertura también se cuestiona cuando se supone en términos de cifras para asignar un número a cada uno de los integrantes del sistema educativo, en este sentido Latinoamérica en los últimos años ha redimensionado la mirada al proceso de enseñanza aprendizaje, dado que empieza a detenerse en aquellos fenómenos que se vuelven “moda” y que de una u otra forma han hecho que los paradigmas y las visiones tradicionalistas se estén movilizand para dar paso a una educación más “real”, con esto una educación que se ajuste a las características de determinada población, contemplando desde sus costumbres hasta sus creencias y sus propias maneras de aprender, desconociendo al ser humano como un producto final medible y cuantificable, si no como un sujeto que acude a las instituciones con el fin de desarrollar y cualificar un proyecto de vida que impacte no solo su vivencia diaria, sino su aporte a la sociedad.

Nótese entonces que las normas y los objetivos se modifican en pro de esa nueva visión, así como afirma (Diduo, 2009 p.7) “Volver a lanzar medidas de expansión de la cobertura auspició la puesta a prueba de modelos institucionales innovadores con base en el principio de adecuación entre las características socioeconómicas y culturales de los usuarios y los perfiles de las instituciones”.

De otro lado, es indudable que Latinoamérica ha hecho grandes esfuerzos por mejorar la calidad educativa, para esto trata de desarrollar estrategias que persigan los objetivos de calidad en la educación, es el caso del programa escuelas de calidad, mediante el cual se generan alternativas diferentes de aprender, de ahí que los estudiantes logran ser extraídos de los contextos rutinarios que de una u otra forma los mantenían anclados a paradigmas que truncan la innovación y la generación de nuevas alternativas de vida y porque no decirlo de nuevas formas para acercarse al conocimiento, esto refleja el interés por lograr la calidad en los procesos así como lo afirman Bernal, Martínez, Parra & Jiménez (2015) :

El sistema de gestión accede a la coyuntura y aglomeración de etapas, procedimientos, estrategias y actividades, en busca de fortalecer recursos y talentos organizacionales, operando al servicio escolar con indicadores estratégicos de gestión. De ahí que cada día las instituciones educativas públicas y privadas se enfrentan a grandes retos directivos y gerenciales, debido a las exigencias administrativas en el seguimiento, control y evaluación de procesos que indican el cumplimiento de metas institucionales y exigencias de la población o comunidad que emerge del sistema educativo (p. 111).

Del mismo modo, la mejora en la calidad educativa es una prioridad política y social en Latinoamérica, especialmente en años recientes, debido a las altas tasas de pobreza, la fuerte desigualdad y el aumento de la criminalidad y violencia. Sin embargo, aunque ha habido una mejora educativa y un enfoque cada vez más importante en las políticas educativas en años recientes, todavía se presenta una alta proporción de jóvenes que no finalizan la educación media superior y el desempeño de los estudiantes no es suficiente para proporcionar las habilidades que se necesitan, lo que hace que se aumenten las brechas de analfabetismo y fuga de talentos que pueden ayudar a construir un ideal de país.

En ese sentido, para garantizar un nivel general de habilidades y conocimientos, es necesario invertir en una educación de calidad, lo que facilita el crecimiento económico y mejores condiciones de vida para todos los mexicanos. Una de las primeras condiciones necesarias es establecer un reducido número de objetivos claros, medibles y de alta prioridad, enfocados en la mejora del desempeño de los estudiantes, reducir las tasas de deserción, asegurar el “egreso oportuno” y reducir las desigualdades dentro del sistema educativo como lo profetiza la OCDE.

Así pues, los objetivos de calidad planteados por Latinoamérica no se sitúan en un plano de la teoría, por el contrario, está enmarcado en la cotidianidad, aunque falta mucho por mejorar y apostarle a grandes esfuerzos en pro de la calidad de la educación, así como el incentivo desde procesos que le apunten a la investigación y logren aportar a las necesidades de las diferentes comunidades, en la búsqueda de la inclusión desde las políticas públicas.

Gobernabilidad, paradigma en Latinoamérica

La gobernabilidad y las relaciones internacionales tienen una relación de doble vía; la gobernanza impacta positiva o negativamente las relaciones internacionales y éstas, a su vez, inciden sobre el contenido, formato, calidad, cobertura, infraestructura tecnológica y demás características de la gobernabilidad.” *La globalización impacta en lo social”* (Valdés, 2015).

Esta relación tiene unos potenciales infinitos. Por ejemplo, Colombia recibe colaboración para su sistema político del exterior. Prácticamente todos los acuerdos bilaterales o multilaterales que se suscriben tienen dentro de su desarrollo elementos educativos, tecnológicos y culturales, es lo que se conoce como cooperación internacional en política y abarca desde programas de apoyo directo a iniciativas políticas, hasta ayudas financieras para estudios en el exterior, asesorías técnicas y colaboración cultural, entre otros (Seashore, 2017).

Así mismo, Colombia ha ido adoptando estas políticas y ha sido pionera en la creación de instituciones de crédito educativo cuyo modelo ha sido el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (Icetex) en varios países. Hoy en día se muestra

al mundo un ejemplo de unión de recursos públicos y privados en el tema de la financiación de estudios en el exterior, como Colfuturo, la cual a su vez utilizó el modelo establecido por la Fundación Mariscal de Ayacucho, de Venezuela, para la misma actividad. Y más recientemente se tienen experiencias exitosas y premiadas internacionalmente como el proyecto Ludomática. Éstos son unos pocos ejemplos de las muchas contribuciones de la educación colombiana a la educación en el ámbito internacional. En ese sentido, como lo sustenta Pérez (2006).

No podemos construir un país en el que todos cuenten con la oportunidad de tener un alto nivel de vida si nuestra población no posee la educación que le permita, en la competitividad, planear su destino y actuar en consecuencia. (p.18).

En ambos caminos, la cooperación que se recibe y la que se da a nivel educativo y cultural son del manejo de las agendas de negociación de los gobiernos, de la administración de las agencias de cooperación internacional, al igual que de las instituciones públicas o privadas en las cuales se delega la implementación de políticas y acuerdos. Pero los vínculos entre la educación y las relaciones internacionales claramente sobrepasan el espacio, en algunos casos reducido y limitado, de los convenios de cooperación entre naciones lo desbordan, porque en efecto, la sumatoria de las relaciones culturales de las instituciones y de los individuos es superior en magnitud y en impacto que las de los Estados, son de mayor significación, aunque muchas veces son silenciosas y pobremente documentadas, o discutidas en los espacios muy cerrados de congresos, revistas, y otro tipo de publicaciones no masivas.

Por otro lado, La globalización está impulsada por dos factores económicos subyacentes, en primer lugar, la globalización se ve impulsada por las fuerzas del mercado, ya sea por la amenaza de la competencia o por el aliciente de los beneficios. En segundo lugar, la globalización se ve impulsada por la revolución en el transporte y las comunicaciones, que ha derribado los obstáculos implícitos en la distancia y el tiempo.

En ese sentido, la educación se transforma a una velocidad que habría sido inimaginable, y mucho menos previsible, hace dos décadas. Hasta no hace tanto, la educación era, en conjunto, lo que los economistas llamaban un bien no comercializable, y sólo había

una única forma de realizar transacciones transfronterizas en el área de la educación superior, en función de la cual los consumidores pasaban a ser productores, dado que los estudiantes de distintas partes del mundo iban a estudiar a las principales universidades, sobre todo en sociedades industriales. “La globalización es abordada como un fenómeno que enmarca los cambios educativos de las últimas décadas” (Gorostiaga & Tello, 2011).

En este orden, el mundo de la gobernabilidad en los últimos años, en todos sus niveles se ha visto transformado por las fuerzas del mercado y por el progreso técnico yuxtapuesto a la globalización, el proceso ha generado distintos tipos de transacciones transfronterizas en la educación superior como los productores se acercan a los consumidores: las universidades han ampliado de puntos de acción dados por instalaciones y currículos que buscan llegar a otras realidades y lógicas que buscan fortalecer las relaciones educativas desde una imagen corporativa desde distintas estrategias como: construir y establecer campus en otros lugares del mundo ofrecer cursos de corta duración en campus de países anfitriones. Por otra parte, los consumidores se acercan a los productores: las universidades desarrollan procesos de intercambio en sus propios campus para los estudiantes extranjeros. Pero también nos encontramos con una tercera situación en la que no es necesario que el productor y el consumidor se acerquen: un mundo de video transmisiones, comunicaciones por satélite y cursos a distancia.

Sin duda, los modos y medios a través de los que se ofrece la educación están cambiando con rapidez. Sin embargo, los mercados y la globalización también están modificando la naturaleza de las instituciones de educación superior, el contenido de la educación superior y los objetivos de la investigación. El ejemplo más evidente es el modo en que la sociedad presiona a las universidades para impartir cursos que capaciten a la población para el mercado laboral. Pero no se trata sólo de la enseñanza, sino que también se ve afectada la investigación. No cuesta encontrar financiación para la investigación en ciencias de la vida, economía, gestión, informática o tecnologías de la información. Sin embargo, es difícil hallar recursos para la investigación en literatura, historia, filosofía o lingüística. Incluso en el ámbito de la ciencia se pone cada vez más énfasis en la investigación aplicada en vez de en la investigación básica o teórica.” El proceso educativo está sujeto a las necesidades de cada nación” (Gorostiaga y Tello, 2011).

Hoy día, predomina la ideología como falsa conciencia que exaltan el valor estratégico sobre todo las enormes oportunidades y beneficios que la educación superior traería consigo. Es una realidad que la educación es fundamental para la economía de un país y del mundo como tal, la movilidad social, entre muchas otras cosas que ayudaran a la solución o prevención de muchos problemas que atraviesa la humanidad en conjunto como el calentamiento global, la crisis financiera, la pobreza a y tras riesgo creados por nosotros mismos.

Aunque los contenidos de la gobernabilidad son relevantes para incrementar las potencialidades del individuo para aprovechar los beneficios de lo internacional, es el disfrute generalizado de la gobernanza que más impacto tiene para brindar a todos los ciudadanos(as) de un país el acceso a lo global. La globalización hace más crítico el pensamiento sistémico en la educación, es decir, aquel que reconoce la educación como un elemento de un sistema que incluye a las empresas, al gobierno, a las instituciones y a los individuos, y busca integrar al todo y a sus partes a un contexto internacional, mediante acciones globales y particulares, todas éstas interrelacionadas. En suma, se plantea aquí una relación circular, donde lo internacional genera una visión diferente de la educación, la cual a su vez permite visualizar lo externo y absorber sus efectos (Salas, 2013).

De otro punto de vista, las universidades deben reconocer la importancia de la competitividad, motivo por el que deben adaptar los planes de estudio y los métodos pedagógicos. Al mismo tiempo, las universidades deben tener cuidado de no limitarse a cursos por los que cobran tasas elevadas o centrarse simplemente en la investigación que recibe financiación externa. Igual es importante, que las universidades garanticen que la cultura de los mercados y los beneficios, no definan sus actividades o decisiones, ya sea con respecto al acceso o la contratación (Park, y Byun 2015). Los países y las sociedades deben crear las condiciones iniciales para disponer de una educación primaria que sienta las bases y una educación superior que ofrezca conocimientos avanzados de máxima calidad. Si los países en vías de desarrollo no han creado esas condiciones iniciales, existe un verdadero riesgo, de reprimir las capacidades nacionales de la educación superior y reducir los vínculos con el contexto local.

Educación y Economía Política

Otro Frente a este binomio, es perceptible que para el Banco Mundial los problemas de inclusión social no son de su interés, sino que por el contrario las reformas en políticas educativas en educación superior, deben estar ligadas al mercado (oferta y demanda) y al crecimiento económico.

Sin embargo, también se encuentra la perspectiva ofrecida por la UNESCO, la cual se creó bajo los principios de "igualdad de oportunidades educativas; no restricción la búsqueda de la verdad y el libre intercambio de ideas y conocimiento". Mientras que su propósito central es el de "contribuir a la paz y a la seguridad, promoviendo la colaboración entre las naciones a través de la educación la ciencia y la cultura". Esto permite afirmar que la UNESCO es uno de los principales organismos internacionales que ha procurado sostener dentro del actual contexto de globalización una perspectiva social y humanista de la educación a diferencia de otras agencias internacionales que manifiestan fundamentalmente una perspectiva netamente económica.

En efecto, la UNESCO ha propuesto a la educación como un medio para mejorar las condiciones económicas, científicas y culturales, a través del liderazgo social en materia de creación de conocimientos de alcance mundial para abordar retos mundiales, entre los que figuran la seguridad alimentaria, el cambio climático, la gestión del agua, el diálogo intercultural, las energías renovables y la salud pública (UNESCO, 2012).

En este orden de ideas, la educación desde sus inicios se ha ocupado de la creación, la transmisión y difusión del conocimiento, se ha encargado de la formación y la transformación de las sociedades, dado que dicho conocimiento hoy en día ocupa un lugar privilegiado en los procesos educativos que configuran la sociedad contemporánea de hoy, se propone analizar la relación entre las instituciones de educación y la sociedad, con el fin de fortalecer la preeminencia del papel estratégico que juega la educación en toda la sociedad y más en aquellas que se encuentran en vía de desarrollo (Jiménez, 2017).

Como uno de los ejemplos de esta perspectiva, se toma un documento del Banco Mundial (1999) en el que se enfoca en América Latina y el Caribe (ALC), el cual propone tres metas para la educación: "proporcionar una fuerza laboral capacitada y flexible para bien

del crecimiento económico, fomentar la cohesión social y promover la democracia, y reducir las desigualdades sociales y la pobreza” (p. 26).

En ese panorama, el énfasis está puesto en el desarrollo del capital humano, explicando que:

Una de las principales debilidades de los países de ALC en el mercado mundial actual es la falta de capital humano, lo cual ha limitado severamente su capacidad de dedicarse a la investigación y de introducir innovaciones tecnológicas. Por lo tanto, sus posibilidades de responder al desafío de la competencia internacional dependerán de la rapidez con que puedan diversificar sus economías, actualizar las habilidades de su fuerza laboral actual, y preparar a los niños para adaptarse a las circunstancias económicas cambiantes cuando ingresen al mundo laboral. (p. 28).

Por consiguiente, para poder emprender el cambio, la educación debe propender por transformar y renovar desde su oficio la forma en que vive la sociedad contemporánea, donde se percibe una gran falta de valores y de autonomía vista como la capacidad que tienen las personas de dar cuenta de las decisiones y acciones que toma y de las consecuencias que de ellas se genera.

Conclusiones

A manera de disertación, los responsables de las políticas educativas desconocen el gran potencial y el daño que causan a la educación, cuando los intereses disminuyen frente al foco central de lo que implica transformación, ya que desconocen la labor del docente, sus pares y los alumnos, los que en muchas veces son los directos implicados frente a la globalización, la deslegitimización del docente, el rechazo, el desconocimiento entre otros factores que alteran las dinámicas educativas, como producto de las experiencias logradas por los docentes desde las últimas reformas educativas.

Para el éxito de una política de presupuesto con base a resultados es indispensable disponer de información sobre los resultados del sistema educativo con representatividad al más bajo nivel: Institución Educativa, y en la medida de lo posible a nivel de estudiante. De

este modo se puede asegurar una adecuada aplicación de la política de rendición de cuentas, tanto a través de la ruta larga como de la corta.

Es imperante plantear la necesidad de crear medidas acordes en cuanto a asignación de Gasto Público en Educación, de acuerdo a las necesidades específicas de territorio o municipio. De esta manera al emprender una planificación y ejecución del Gasto Público en Educación con una visión territorial, servirá como catalizador del desarrollo en las sociedades.

En esa línea, a pesar de los avances experimentados en América Latina, en materia de los indicadores educativos de cobertura y calidad, existen grandes desafíos que alcanzar, para transformar a la educación en un factor que promueva el desarrollo y la competitividad del país, a través de una asignación y ejecución del gasto público en educación eficiente y eficaz, que posea un enfoque territorial.

Queda claro que los actores del proceso educativo juegan un papel decisivo al momento de gestar políticas públicas que pretendan impactar el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que son quienes intervienen en el proceso que tienen la realidad palpable y la claridad de las necesidades apremiantes. Es así que los niños deben ser los primeros en transformar las realidades complejas y cambiantes, ya que la formación desde la infancia en pensamientos críticos e influyentes, deben contar con una educación acorde a sus necesidades, que respondan las nuevas construcciones sociales y políticas que transformen sus realidades como sujetos aprendientes.

En términos de cobertura es importante, no solo incluir el mayor número de estudiantes en el sistema, sino también brindar calidad en los procesos que hagan la experiencia del estudiante más significativa, para que este plasme su saber en la sociedad en la que interactúa a diario. En ese orden, es necesario tener claridad que buscar la calidad en la educación no es lo mismo que buscar la calidad en un producto de consumo masivo, pues el ser humano es complejo, lleno de necesidades, intereses y expectativas en ocasiones difíciles de suplir, por esto, no consiste solo en cuantificar y medir, consiste en rescatar la

labor de la educación y los actores implicados que ayudan a la construcción social a través de la dignificación de la persona y la construcción de realidades mediadas, en privilegios adquiridos, en un mundo pensado desde y para los humanos, en medio de comunidades transformadoras.

Referencias Bibliográficas

- Agreda, A. (2014) El devenir de la formación docente y la condición humana, revista ciencias de la educación, vol. 24, no 43, p. 95-107.
- Bernal, S.D; Martínez, M.L; Parra, A.Y; Jiménez, J.L. (2015). Investigación Documental Sobre Calidad De La Educación En Instituciones Educativas Del Contexto Iberoamericano. En Revista Entramados- Educación y Sociedad, Año2, No. 2, Septiembre 2015 Pp. 107- 124
- Banco mundial. La educación en América Latina y el Caribe. Washington, DC: Banco Mundial, 1999.
- Campos, M., Jarillo, B., & Santibáñez, L. (2010) Gasto en Educación: La eficiencia del financiamiento educativo en México. Programa Presupuesto y Gasto Público en México Serie: ¿Gastamos para Mejorar? Disponible en: http://www.planeacion.unam.mx/planeducativo/docs/MexicoEvalua_Eficiencia_Financiamiento_Educ.pdf
- Diduo, S. (2011) Cobertura y promoción en el sistema de educación superior en México. ¿Cambio de política o de retórica? Rev. Perfiles Educativos Vol. 33.
- Gómez-Yepes, R. (2010). Calidad educativa: más que resultados en pruebas estandarizadas. Educación y Pedagogía, 38, 75-89. Disponible en: http://www.humanas.unal.edu.co/iedu/files/4714/3351/6065/Gomez_2004.pdf
- Gorostiaga, J. & Tello, C. (2011) Globalización y reforma educativa en América Latina: un análisis inter-textual. Revista Brasileira de Educação v. 16 n. 47. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/v16n47/v16n47a06.pdf>
- Jiménez Moreno, J. A. (2017). Una mirada hacia la calidad de la educación primaria en Baja California, México: Marginación escolar y equidad en sus resultados. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(3), 35-48.

- Navarro, J. (2006) *Dos Clases de Políticas Educativas. La Política de las Políticas Públicas. Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe Partnership for Educational Revitalization in the Americas*. Disponible en: <http://www.w.thedialogue.org/PublicationFiles/PREAL%2036.pdf>
- OCDE. (2012) *Panorama de la educación, informe español*. Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/dctm/inee/internacional/panorama2012.pdf?documentId=0901e72b81415d28>
- Quintana-Torres, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259-281. Doi: 10.5294/edu.2018.21.2.5
- Park, H. y Byun, S. (2015). Why Some Countries Attract More High-Ability Young Students to Teaching: Cross-national Comparisons of Students' Expectation of Becoming a Teacher. *Comparative Education Review*, 59(3), 523-549
- Pérez, J. (2006) *La eficiencia terminal en programas de licenciatura y su relación con la calidad educativa REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 4, núm. 1, 2006, pp. 130-148 Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar Madrid, España.
- Rojas, M. (2007) *Usos y apropiaciones de las tecnologías de la información y comunicación en la formación del comunicador social, caso: universidad veracruzana, Tesis de maestría; Boca del Rio*. Disponible en: <http://www.eumed.net/librosgratis/2010a/634/politicas%20educativas%20de%20los%20organismos%20internacionales.htm>
- Salas, I. A. (2013). La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México. *Calidad en la educación*, (38), 305-333.
- Seashore, K. (2017). Liderazgo y aprendizajes: Implicancias para la efectividad de las escuelas. En J. Weinstein y G. Muñoz (Eds.), *Mejoramiento y liderazgo en la escuela. Once miradas* (pp. 150-181). Santiago de Chile: Ediciones Universidad Diego Portales

- SEP. (2014) Subsecretaría de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas Dirección General de Evaluación de Políticas, Programa S244 Inclusión y Equidad Educativa. Disponible en: https://www.inclusionyequidad.sep.gob.mx/files/transparencia/diagnostico/Diagnostico_S244.pdf
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C. & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1
- UNESCO. (2012) Oportunidades perdidas: El impacto de la repetición y de la salida prematura de la escuela, Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219108s.pdf>
- Valdés, J. (2015) Globalización vs. Soberanía: gobernanza, guerra o progreso y orden mundial. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35502015000200007

Capítulo VI

GERENCIA DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LAS INSTITUCIONES OFICIALES DEL NIVEL DE EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA TÉCNICA EN COLOMBIA

Zulay Anteliz³²

Edy Silva³³

Edilma Sáenz³⁴

Delia Madriz³⁵

³² Licenciada en Educación, Universidad Francisco de Paula Santander (UFPS-Colombia), Doctora en Educación, Universidad de Baja California (UBC-México), Docente, Secretaría de Educación de Cúcuta-Colombia. zulanteliz@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3432-2468>. Google Académico: <https://scholar.google.com/citations?hl=es&user=krZTRLEAAAAJ>

³³ Licenciada en Educación Matemática, Universidad de Pamplona, Doctora en Educación, Universidad de Baja California (UBC-México), Docente, Secretaría de Educación de Santander-Colombia. e_dy_75@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5771-3579>. Google Académico: <https://scholar.google.es/citations?user=QRfuAG0AAAAJ&hl=es>

³⁴ Geógrafa, Universidad Nacional de Colombia (UNAL), Doctora en Educación, Universidad de Baja California (UBC-México), Docente, Secretaría de Educación de Boyacá-Colombia edmireya@yahoo.es. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1812-0663>. Google Académico: <https://scholar.google.es/citations?user=e2UzfQwAAAAJ&hl=es>

³⁵ Ingeniero Industrial, Universidad Nacional Experimental del Táchira (UNET, Venezuela), Doctora en Educación, Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, Venezuela), Investigador Docente, UNET-Venezuela, dmadriz@unet.edu.ve. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8573-0974>, Google Académico: <https://scholar.google.es/citations?user=ZuPDZOGAAAAJ&hl=es>

GERENCIA DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LAS INSTITUCIONES OFICIALES DEL NIVEL DE EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA TÉCNICA EN COLOMBIA

Zulay Anteliz³⁶, Edy Silva³⁷, Edilma Sáenz³⁸, Delia Madriz³⁹

Resumen

Este artículo tiene como objetivo analizar la gerencia de la calidad educativa en las instituciones oficiales del nivel de educación básica y media técnica, adscritas a la Secretaría de Educación Municipal de Cúcuta, Departamento de Norte de Santander. Fue una investigación mixta, con diseño de campo no experimental y apoyo bibliográfico, de nivel explicativo, siendo las fuentes de información primarias el representante de la respectiva Secretaría, así como 155 docentes, 61 miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo y 4 Rectores de las instituciones Colegio Municipal Aeropuerto, Colegio Eustorgio Colmenares Baptista, Colegio San José del Trigal y Colegio Toledo Plata. Las técnicas de recolección fueron la entrevista, la encuesta y la revisión documental, integrándose los datos a través de la triangulación concurrente. Se encontraron falencias en la gerencia institucional de la calidad educativa congregadas en tres categorías: el carácter estratégico de la calidad educativa, las dinámicas organizacionales para la calidad educativa, y la visión de conjunto del sistema institucional. Como conclusión, se niega la hipótesis nula con la prueba Chi Cuadrada con $p=0,001$ y $p=0,003$ ($p<0,005$), encontrándose resultados no satisfactorios de los componentes de calidad educativa en estas instituciones, ya que pese a que los actores

³⁶ Licenciada en Educación, Universidad Francisco de Paula Santander (UFPS-Colombia), Doctora en Educación, Universidad de Baja California (UBC-México), Docente, Secretaría de Educación de Cúcuta-Colombia. zulanteliz@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3432-2468>. Google Académico: <https://scholar.google.com/citations?hl=es&user=krZTRLEAAAAJ>

³⁷ Licenciada en Educación Matemática, Universidad de Pamplona, Doctora en Educación, Universidad de Baja California (UBC-México), Docente, Secretaría de Educación de Santander-Colombia. e_dy_75@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5771-3579>. Google Académico: <https://scholar.google.es/citations?user=QRfuAG0AAAAJ&hl=es>

³⁸ Geógrafa, Universidad Nacional de Colombia (UNAL), Doctora en Educación, Universidad de Baja California (UBC-México), Docente, Secretaría de Educación de Boyacá-Colombia edmireya@yahoo.es. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1812-0663>. Google Académico: <https://scholar.google.es/citations?user=e2UzfQwAAAAJ&hl=es>

³⁹ Ingeniero Industrial, Universidad Nacional Experimental del Táchira (UNET, Venezuela), Doctora en Educación, Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, Venezuela), Investigador Docente, UNET-Venezuela, dmadriz@unet.edu.ve. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8573-0974>, Google Académico: <https://scholar.google.es/citations?user=ZuPDZOgAAAAJ&hl=es>

educativos conocen los principios de calidad educativa, no se garantiza que el PEI, los informes de gestión, los planes de área y demás acciones de la institución, se rijan bajo los parámetros de la calidad educativa.

Palabras Clave: Política educativa, calidad educativa, gerencia institucional.

Abstract

This article aims to analyze the management of educational quality in official institutions of the basic and technical education level, attached to the Secretary of Municipal Education of Cúcuta, Department of Norte de Santander. It was a mixed investigation, with the design of non-experimental field and bibliographic support, of explanatory level, being the primary information sources the representative of the respective Secretariat, as well as 155 teachers, 61 members of the Academic Council and the Directing Council and 4 Rectors of the institutions Colegio Municipal Aeropuerto, Colegio Eustorgio Colmenares Baptista, Colegio San José del Trigo and Colegio Toledo Plata. The collection techniques were the interview, the survey and the document review, integrating the data through concurrent triangulation. Failures were found in the institutional management of educational quality congregated in three categories: the strategic nature of educational quality, organizational dynamics for educational quality, and the overall vision of the institutional system. In conclusion, the null hypothesis is denied with the Chi Square test with $p = 0.001$ and $p = 0.003$ ($p < 0.005$), finding unsatisfactory results of the educational quality components in these institutions, the fact that the educational actors know the principles of educational quality, does not guarantee that the PEI, management reports, area plans and other actions of the institution, are governed by the parameters of educational quality.

Keywords: Educational policy, educational quality, institutional management.

Introducción

El objeto de estudio de la presente investigación se constituye en la calidad educativa, constructo esencial sistémico de la educación como hecho socio-institucional. A los efectos de esta investigación, se considera que la calidad educativa, desde el punto de vista ontológico, es un elemento organizacional que corresponde a la concepción, diseño y dinámica del sistema educativo, siendo que dicho sistema, sus procesos y sus elementos constituyentes, deben responder a ciertos y sendos criterios de calidad, lo cual debe devenir, a su vez, en resultados de calidad posibles de ser medidos en términos de desempeño ideal del sistema. En este sentido, la calidad educativa no sólo es un producto del sistema, sino que es transversal al diseño y funcionamiento del mismo. Todo ello se sustenta en la concepción de la educación como hecho social, y como macro entorno organizacional representado por instituciones, conformado por actores, procesos, recursos y contextos, que configuran la estructura y la dinámica del sistema educativo.

Desde esta perspectiva, la calidad educativa no puede ser asumida sólo como una medida del desempeño; por el contrario, en el entorno sistémico organizacional, deberá comprenderse que la calidad educativa es un elemento complejo y que, en su enfoque de producto o salida del sistema, la misma es directamente proporcional o trascendente a la calidad en la concepción y diseño del sistema educativo en su integralidad. Esto tiene que ver con elementos propios del comportamiento de los sistemas de trabajo, contenidos en la Teoría General de los Sistemas (TGS). El primer principio es el de exportación, en el cual, según Bertalanffy (1976), la organización exporta sus productos, servicios o resultados para el medio ambiente. No obstante, González (2004), sostiene que se requiere de entradas y procesos tales, que permitan obtener salidas alineadas con las expectativas de calidad, y con la misión y visión del sistema.

Si este enfoque teórico se aplica al sistema educativo, entonces se concluye que los recursos disponibles (materiales, humanos y tecnológicos), los elementos filosóficos del sistema (políticas, reglamentos, objetivos, estrategias), y los procesos (medulares y de apoyo), son los elementos directrices de la calidad en los resultados. Por ello, Morín (1994), plantea que el principio de homeostasis hace referencia al nivel de respuesta y capacidad de

adaptación de los elementos del sistema a las diferentes estructuras requeridas para generar salidas eficaces. Esto reafirma que, en efecto, la calidad educativa no es sólo un resultado del sistema educativo, el cual pueda tratarse sólo desde las mediciones y evaluaciones, sino que es producto de la concepción y reestructuración idónea del sistema desde su génesis, lo cual conlleva a repensar la calidad educativa como causa y consecuencia de acciones y decisiones del contexto educativo de cada nación.

Adicionalmente, en el mejoramiento de la calidad educativa juega un papel protagónico el principio sistémico de sinergia/simbiosis, a partir del cual la integración, unión, interdependencia y orientación conjunta hacia la visión declarada del sistema, define el éxito en las salidas (Capra, 1998). Con esto se reafirma la importancia no sólo de los mecanismos de medición, sino de todos los elementos (enfoques, procesos, recursos, actores), que definen al sistema en su integralidad. En este sentido, la Teoría Organizacional enfatiza en el diseño de los sistemas de trabajo organizacionales, los cuales, según Daft (2000), están conformados por elementos contextuales y estructurales, en los cuales la calidad es propia de la estructura (procesos y recursos); pero también es propia del contexto, tomando en cuenta el concepto del cliente interno y externo, el cual establece los criterios de calidad que debe cumplir el sistema, más aún si éste, en su filosofía, posee orientación a la productividad y a la competitividad.

Con base en la clarificación de la orientación ontológica del objeto de estudio, conviene definir a la calidad educativa desde diferentes perspectivas globales. Por una parte, Pascual (1999), afirma que el término calidad ocupa un lugar preferente en el debate educativo y en las políticas educativas internacionales, lo cual se evidencia en las respectivas legislaciones. En este ámbito, el reto de la calidad y la equidad se materializa a partir de diferentes propuestas de ordenación educativa, currículo, formación del profesorado, procesos de evaluación y sistemas de participación, entre otros. Por su parte, Lema (2007), expone que las instituciones educativas de calidad, son aquellas que aplican recursos y cualidades académicas, para que los estudiantes tengan la posibilidad y la libertad de acceder a una formación académica del más alto nivel. La calidad de las instituciones, entonces, no sólo está en el desempeño de los actores, sino en conseguir la satisfacción de factores sistémicos como recursos, infraestructura, procesos de enseñanza y aprendizaje, sistemas de evaluación,

clima escolar, diseño curricular, entre otros aspectos propios de la estructura y dinámica del sistema educativo.

En el Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2017), se expresa que la política educativa Colombiana desde 2010, plantea convertir a Colombia en el más educado de América Latina. Se sostiene que una educación de calidad, es el camino para la prosperidad. Ello se encuentra establecido en el Plan Sectorial 2010-2014 (MEN, 2010), en cumplimiento de la Ley General de Educación (Ley 115 de 1994), la Ley 1450 de 2011 que conforma el Plan Nacional de Desarrollo (2010-2014), en armonía con los propósitos del Plan Nacional Decenal de Educación 2016-2026. En este contexto, la calidad educativa debe ser asumida bajo las dimensiones de relevancia, pertinencia, equidad, efectividad y eficiencia de las instituciones y de sus procesos y recursos, a fin de generar nuevas dinámicas que devenguen cambios en el sistema educativo desde sus paradigmas tradicionales, para estar a la vanguardia en el marco de un mundo del conocimiento globalizado, inmerso en la tecnología y en la ciencia, en aras de hacer evolucionar a la sociedad en todo su contexto.

En la Constitución Política de Colombia (1991), se establece a la educación como un derecho fundamental de todo ciudadano colombiano, indispensable para el desarrollo integral y para una vida digna; por tanto, orientada al logro de la calidad. Asimismo, se encuentra la educación de calidad como una de las disposiciones actuales sobre el sistema educativo amparadas Ley 1098 de 2006, Código de la Infancia y la Adolescencia (2006) y en la Convención Internacional de los Derechos del Niño y de la Niña (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF, 2004). Entonces, es un compromiso de cada uno de los actores del sistema educativo colombiano, desarrollar esfuerzos sustanciales en cuanto a la comprensión profunda de la calidad educativa como hecho sistémico, comprensión sobre la cual se fundamente cualquier tipo de acciones estratégicas gerenciales que pretendan vencer el mito de la utopía educativa de la calidad, convirtiéndola en una evidente posibilidad.

Ante ello, cabría preguntarse si desde la gerencia de la calidad educativa en las instituciones oficiales del nivel de educación básica y media técnica en Colombia, se está dando cumplimiento a los mandatos de la política educativa y, por ende, al cierre de brechas. A tal efecto, la determinación de las condiciones del contexto actual de la gerencia de la

calidad educativa en el sistema educativo colombiano, así como el establecimiento de los mecanismos asertivos para contribuir al cierre de la brecha, se constituyen en la finalidad esencial del presente estudio. A partir de lo anterior, es importante denotar los principios estructurales básicos en los cuales se enmarca la calidad educativa en el presente trabajo: desde un nivel macro-estructural, al sistema educativo como un todo al cual pertenecen las instituciones y actores que lo representan; desde un nivel meso, a las instituciones educativas en su carácter de organizaciones sociales; y desde un nivel micro, a los beneficiarios directos e indirectos del sistema y de sus instituciones.

Al respecto, los resultados mostrados en el año 2017 por parte del MEN (2017), en cuanto a la calidad educativa nacional, revelan que las múltiples estrategias dirigidas a elevar la calidad de la educación y generar equidad, han permitido que Colombia haya logrado avanzar hacia la meta de convertirse en el país mejor educado de América Latina en 2025, saldando una deuda de más de 50 años para seguir mejorando la calidad de la educación (MEN, 2017). En el contexto internacional, el Informe del Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes o Informe (PISA), demuestran que Colombia fue uno de los tres únicos países que mejoró en todas las áreas evaluadas en 2015, en comparación con el 2012. Los informes de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE, 2007), demuestran que Colombia es el sexto sistema educativo que más rápido está mejorando, entre los 71 evaluados.

No obstante, los resultados del año 2017 en la Prueba SABER (MEN, 2017), obtenido por las instituciones Colegio Municipal Aeropuerto, Colegio Eustorgio Colmenares Baptista, Colegio San José del Trigal y Colegio Toledo Plata, adscritas a la Secretaria de Educación Municipal de Cúcuta, ponen de manifiesto debilidades en cuanto al entorno integral de la calidad educativa, tratada como resultado final (salida), y como representación de la calidad en el diseño y operatividad del sistema institucional. El mejor desempeño fue demostrado por el Colegio Municipal Aeropuerto, en cuanto a resultado total del Índice Sintético de Calidad Educativa (ISCE), con una puntuación de 6,38 en 2017 y un crecimiento interanual promedio de 2,44%, siendo la institución con el índice Meta de Mejoramiento Anual (MMA) más elevado para 2018 (6,48). Los mayores incrementos interanuales se dieron en el componente "eficiencia", decreciendo en el componente "progreso" y en el componente

“desempeño”; el componente “ambiente”, se mantuvo prácticamente estable. En la escala de valoración general, el resultado de esta institución se cataloga como de calidad, al encontrarse en el rango amarillo de la escala ISCE.

El segundo posicionamiento lo alcanzó el Colegio San José del Trigal, en la cual se presenta un ISCE de 5,07 en 2017, con un MMA esperado para 2018, de 5,30. Este valor del ISCE es considerado regular respecto a la escala de valoración. Esta institución alcanzó un porcentaje de crecimiento interanual de 3,47%, representado este crecimiento mayoritariamente por el crecimiento parcial del componente “desempeño”; mientras que el resto de los componentes mostró un comportamiento irregular, con aumentos y decrecimientos interanuales, teniendo los comportamientos menos favorables los componentes “progreso” y “eficiencia”, al disminuir su valor en 2017 respecto a 2016. Por su parte, el Colegio Toledo Plata obtuvo un ISCE de 4,25 considerado regular según la escala de valoración, y se planteó para esta institución un MMA esperado de 4,49. La valoración del componente “progreso” repuntó considerablemente, seguido del componente “desempeño”, aunque el componente “ambiente” presentó un comportamiento prácticamente estable; el componente “eficiencia” mostró una importante disminución.

Para el Colegio Eustorgio Colmenares Baptista, se observa un ISCE global de 4,51 en 2017, para un MMA esperado de 4,75. El componente parcial de peor comportamiento fue el de “progreso”, disminuyendo en 70,59% en 2017 respecto a 2016. Los componentes “eficiencia” y “ambiente” presentaron un muy leve aumento, mientras que el componente “desempeño”, mostró también disminución. Los resultados generales obtenidos en estas cuatro instituciones, plantean un cuestionamiento referido a la naturaleza misma y diseño de la política educativa nacional colombiana, incluso hasta en los mecanismos y recursos utilizados y aportados por el MEN para proyectarla y hacerla operativa. Asimismo, la no convergencia de resultados entre instituciones de misma naturaleza, lleva a plantear preguntas como: ¿cómo logró una institución elevar sustancialmente su ISCE?, ¿por qué otras instituciones no lograron mejorar su desempeño respecto a 2016?, ¿por qué otras elevaron su desempeño pero de manera discreta?, ¿por qué aún se mantienen componentes del ICSE evaluados con debilidades en estas cuatro instituciones?, ¿se tratará de enfoques de gestión interna no conducentes a calidad educativa integral?.

Estos resultados, los cuales se consideran parciales en función de la generalidad de instrumentos de medición de la calidad disponibles en el sistema educativo nacional, llaman la atención respecto a la necesidad imperiosa de revisar el constructo y dinámica de las prácticas a través de las cuales se materializa, mide y evalúa la calidad educativa nacional, en apego a los mandatos de mejoramiento continuo que rezan de manera textual en la política educativa de la nación. Todo ello conduce a indagar acerca de en cuáles elementos del sistema educativo (en los niveles macro, meso y micro), recaen las debilidades que dan cabida a resultados no plenamente satisfactorios de las mediciones de la calidad. Sin ponerse en duda el crecimiento institucional en cuanto a cobertura (aumento de matrícula), que han logrado estas cuatro instituciones (MEN, 2017); se lee entre líneas que existen falencias las cuales están obstaculizando el logro de la calidad educativa integral lo cual, por demás, resulta paradójico en función de la misión de estas instituciones y de los mandatos nacionales en torno a la educación.

Para el MEN (2010), tales aspectos se plantean como preocupación permanente en el seno de las Secretarías de Educación nacional, las cuales deben demostrar su eficacia sistémica, a través de la eficacia específica de las instituciones que la representan. Precisamente, el contexto de estudio de esta investigación se corresponde a las instituciones públicas oficiales del Estado colombiano, las cuales pertenecen a un sistema integrado de educación regido por las políticas emanadas del MEN como ente rector de la educación en este país, representado por las Secretarías de Educación de cada Entidad Territorial certificada y estas, a su vez, por los Rectores en cada establecimientos educativos oficial. Particularmente, la Ley General de Educación, Ley 115 (1994), expresa que el sistema educativo se organiza en educación formal, educación para el trabajo, y el desarrollo humano reemplazando la denominación no formal.

La educación en Colombia se estructura en educación inicial, educación preescolar, educación básica (primaria cinco grados y secundaria cuatro grados), la educación media (dos grados y culmina con el título de bachiller), y la educación superior (MEN, 2010). Las modificaciones acaecidas en la política educativa colombiana desde el año 2010, provocaron el redireccionamiento estratégico del sistema educativo hacia el logro de la calidad de la educación en todos los establecimientos educativos. Estas pretensiones implicaron ajustes

desde las bases del MEN, en efecto cascada hacia cada una de las Secretarías de Educación, de las cuales emanaron nuevas directrices para los procesos de evaluación de la calidad desde la perspectiva de los estudiantes, los docentes y los directivos docentes, siendo actores clave del sistema. En cuanto a operatividad, cada Secretaría de Educación transmite las directrices del MEN a los planteles educativos, en los cuales, anualmente, se desarrollan los respectivos procesos de evaluación.

Por lo anterior, se genera el interés investigativo de analizar la gerencia de la calidad educativa en las instituciones contexto de estudio desde las perspectivas teóricas descritas en apego a los criterios de calidad exigidos por la política educativa nacional, a fin de describir y comprender la naturaleza estructural y contextual de dicho proceso gerencial. El producto de este artículo corresponde a uno de los resultados parciales del trabajo de Tesis Doctoral intitulado “¿Utopía o posibilidad?. Perspectivas de la calidad educativa en instituciones oficiales de la Secretaria de Educación Municipal de Cúcuta, Norte de Santander, Colombia”, desarrollado en el marco del programa de Doctorado en Educación de la Universidad de Baja California, UBC-México.

Material y Métodos

La investigación se concibe con un enfoque mixto (Johnson, Onwuegbuzie & Turner, 2007), debiéndose desarrollar un proceso integrativo de fuentes primarias y documentales, las cuales permitieran identificar, describir y comprender la dinámica y efectos de la gerencia de la calidad educativa en las cuatro instituciones oficiales del nivel de educación básica y media técnica, adscritas a la Secretaria de Educación Municipal de Cúcuta, Departamento de Norte de Santander, siendo estas el Colegio Municipal Aeropuerto, Colegio Eustorgio Colmenares Baptista, Colegio San José del Trigal y Colegio Toledo Plata. La Secretaria de Educación Municipal de Cúcuta se encuentra conformada por 10 comunas, estando la comuna 6 constituida por 10 colegios, de los cuales se escogen las cuatro instituciones tomando en cuenta criterios intencionales de estrato social 2 y 3, cercanía geográfica y comportamientos relevantes en las Pruebas SABER.

Se asume un diseño de campo no experimental con apoyo bibliográfico (Arias, 2006), posicionándose el análisis desde un nivel explicativo (Ñaupas, 2013), buscando determinar los principios fundamentales que, desde las prácticas institucionales, dan fe de las estructuras que han marcado la pauta en la gerencia de la calidad educativa, analizado a partir de los fundamentos establecidos por el estado Colombiano, en respuesta a la política de calidad. Las fuentes de información primarias el representante de la respectiva Secretaría, así como los 227 docentes, 61 miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo y 4 Rectores de las instituciones, para un total poblacional de 292 sujetos. Sobre la base de esta población, se asume censo poblacional (Arias, 2006), excepto para la población de docentes, calculándose una muestra estadística bajo el criterio de muestreo para poblaciones finitas (Hernández, Fernández & Baptista, 2010), obteniéndose una muestra de 155 docentes, para una población total investigada de 220 personas. La fuente de información secundaria correspondió a todo el basamento legal descrito previamente, el cual da explicación de la política educativa del Estado colombiano.

Las técnicas de recolección fueron la entrevista, la encuesta y la revisión documental, integrándose los datos a través de un proceso de triangulación concurrente. En torno a la encuesta, se diseñó un cuestionario para docentes, y otro para los miembros del Consejo Directivo y del Consejo Académico. Se diseñó también un Guión de Entrevista para los Rectores, y una Hoja de Ruta para la revisión documental. Los cuestionarios y el guión de entrevista pasaron por la validación de juicio de expertos. Adicionalmente, a los cuestionarios se les midió la confiabilidad a partir del coeficiente Alpha de Cronbach con apoyo en el paquete SPSS versión 24 para Windows con base en una muestra piloto de 12 docentes y 9 miembros del Consejo Académico y Consejo Directivo, obteniéndose una confiabilidad de 0,9069 y 0,8535 para estos instrumentos, respectivamente. Con estos valores, se consideran ambos instrumentos confiables, según el parámetro de confiabilidad de 0,75 aceptable establecido por Hernández, Fernández & Baptista (2010).

El diseño de los instrumentos se correspondió al sistema de variables desarrollado para este estudio, definiéndose dimensiones, sub-dimensiones e indicadores para la variable “gerencia de la calidad educativa”, estructurada con base en los principios teóricos, legales y

contextuales de referencia, los cuales direccionaron la estructura básica de análisis mostrada en la Tabla 1, sobre la cual se desarrolla el proceso de diagnóstico.

Tabla 1. Sistema de variables para el proceso diagnóstico

Dimensiones	Sub-Dimensiones	Indicadores
Enfoque sistémico	Entradas	Necesidades de formación
		Política educativa
		Factores de impacto de la calidad educativa
		Necesidades de cobertura
	Recursos	Recursos pedagógicos y de infraestructura
		Eficiencia de los recursos en función de los procesos
	Procesos	Documentación de los procesos
		Adaptación de los procesos al beneficiario
Salidas	Análisis de la calidad de los servicios	
Enfoque pedagógico	Desarrollo curricular	Contenidos curriculares
	Fundamentos axiológicos	Principios de la no discriminación y no exclusión
		Educación para la globalización
	Clima escolar	Elementos del clima que afectan la calidad educativa
		Adecuación del clima escolar
Enfoque gerencial	Visión estratégica	Apego a parámetros de calidad educativa
		Orientación al mejoramiento continuo
		Evaluación nacional e internacional de la calidad
	Roles gerenciales	Formación gerencial de la directiva
		Habilidades gerenciales de los docentes
	Sistemas de control	Análisis de los procesos
		Mecanismos de evaluación de la calidad educativa
		Análisis de las desviaciones
		Planes de mejoramiento
Creación de la cultura del mejoramiento continuo		

En torno al procesamiento de los datos, los cuantitativos se manejaron a través del método deductivo-analítico (Arias, 2006), describiéndose eventos y estableciéndose hipótesis causales, mientras que para los datos cualitativos se utilizó la Teoría Fundamentada (Monje, 2011). A los fines de dar validez cuantitativa estadística a los datos, en primer lugar se planteó una prueba de homogeneidad sobre la cual basar la generalización de los resultados

de las 4 instituciones tomadas como contexto de estudio. Bajo el criterio de homogeneidad de los datos denotada por Silva (2010), se calculó la media y de la desviación estándar en el paquete SPSS, tomando como base la pregunta clave de la temática estudiada inserta en el cuestionario a docentes, en la cual se indaga acerca del conocimiento y manejo eficaz de los factores de impacto de la calidad educativa en la institución. Se concluye en la existencia de homogeneidad para por lo menos el 91,67% de los datos aportados por los docentes, y el 92,63% de los datos aportados por los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo.

Asimismo, con base en el objetivo de investigación, se planteó una prueba hipótesis de trabajo estableciéndose una H_0 según la cual, pese a que los actores educativos conozcan los factores de impacto de la calidad educativa, no se garantiza que el Proyecto Educativo Institucional (PEI), los informes de gestión, los planes de área y demás acciones de la institución, se rijan bajo los parámetros de la calidad educativa, lo cual da muestras inequívocas de una eficaz gerencia institucional de la calidad educativa. Esta prueba, existiendo una muestra mayor a 50, y bajo el criterio de no normalidad de los datos, correspondió a la Chi Cuadrada (Arias, 2006), cuya utilidad es evaluar la independencia entre dos variables nominales u ordinales, verificando si las frecuencias observadas en cada variable son compatibles con la independencia entre ambas variables. Ello se realizó con apoyo en el paquete SPSS, y los resultados se muestran en el próximo apartado.

Al respecto, para la determinación de la normalidad (Hernández, Fernández & Baptista, 2010), se utilizó la prueba Kolmogorov-Smirnof, obteniéndose un error $p=0,002$ ($p<0,05$), rechazándose la hipótesis nula, concluyéndose que los datos no tienen comportamiento normal. Adicionalmente, se hizo uso de la estadística descriptiva para la determinación de frecuencias de resultados para los indicadores de cada sub-dimensión. Los resultados se analizaron por cada dimensión de la variable "gerencia de la calidad educativa", teniendo resultados específicos y generales, los cuales fueron integrados con la triangulación concurrente (Creswell & Clark, 2011), y discutidos con base en los referentes bibliográficos. Finalmente, debe indicarse que el proceso de investigación fue transaccional y desarrollado en el período escolar 2019.

Resultados

La evidencia de logro del objetivo planteado, se muestra a partir de: los resultados cuantitativos por dimensión; una prueba de hipótesis; y un enfoque teórico contextual de la gerencia de la calidad educativa, sustentado en el tratamiento cualitativo de la información de las entrevistas.

1. Resultados cuantitativos por dimensión

A través de la opinión de los sujetos de la muestra, se esclarecieron los indicadores de las tres dimensiones estipuladas para la gerencia de la calidad educativa en los Colegios oficiales de la Secretaria de Educación Municipal de Cúcuta, siendo éstas: el enfoque sistémico, el enfoque pedagógico, y el enfoque gerencial, tal y como se estableció observar en el sistema de variables. Los resultados se muestran a continuación.

Dimensión: Enfoque Sistémico

Sub-Dimensión: Entradas. Desde la perspectiva de las entradas al sistema institucional interno de los colegios de la muestra, se encontró que 88% del personal docente encuestado, considera que en la institución se analizan las necesidades de formación que poseen el alumnado para cada periodo escolar, siendo esto favorable al logro de calidad educativa. Asimismo, el 45% de los encuestados manifiesta que en la institución no se desarrollan espacios para el análisis de la política educativa nacional, siendo esto un factor contraproducente al logro de comprensión, pertenencia y actuación del personal bajo esta política, según lo pretendido por el MEN. No obstante, el 77% de los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo, consideran que sí se desarrollan estos espacios. Esto llama la atención respecto a la divergencia existente entre las consideraciones de la directiva y las del personal docente en acción pedagógica, lo cual deja ver debilidades en la transmisión de los objetivos estratégicos de estas instituciones.

Por otra parte, se puede observar que sólo el 49% de los miembros del personal docente conoce los factores de impacto de la calidad educativa que rigen la institución, lo cual en

cónsono con que sólo el 36% de los miembros del Consejo Académico y Directivo, consideren que en la institución se encuentran establecidos los factores de impacto de la calidad educativa. Ambos resultados no son favorables al logro de la calidad educativa, y pueden explicar las consideraciones de los docentes respecto a las deficiencias directivas en la transmisión de las políticas educativas en cascada a los demás actores académicos. Además, sale a la luz que tal vez esos espacios de discusión de la política educativa, no están siendo efectivos. En este mismo contexto, al indagar respecto a los factores de impacto de la calidad educativa que se manejan en estas instituciones, el 23% de los miembros del personal docente encuestados manifestó que el factor más resaltante es la capacitación del personal docente, seguido de la inclusión del enfoque de globalización de la educación en el proceso de enseñanza y aprendizaje apoyado por el 44%, y de una educación adaptada a las necesidades de los educandos con el 35% de las opiniones.

Al respecto, los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo, consideran que el factor de impacto de calidad educativa presente en las instituciones contexto de estudio es la satisfacción de los problemas, necesidades y expectativas de los beneficiarios con un 11% de las opiniones, seguido del aprovechamiento de los recursos institucionales con un 5% de las opiniones, y de la inclusión del enfoque de globalización de la educación en un 6% de las opiniones. La clara diferenciación en las respuestas de ambos grupos de encuestados, trae la palestra debilidades en el discurso institucional sostenido y actuado en torno a la calidad educativa, lo cual afecta el logro de la política de calidad. Con base en ello, al indagar respecto al análisis y cumplimiento de las necesidades de cobertura escolar como factor de calidad educativa, el 91% del personal docente encuestado manifestó que si se da este elemento es las instituciones a las cuales pertenecen. Esta misma opinión es defendida por el 82% de los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo.

Sub-Dimensión: Recursos. En torno a los recursos como elemento de gestión de calidad educativa en el marco del sistema institucional, se pone de manifiesto que el 30% de los miembros del personal docente considera que en la institución no se analizan los recursos pedagógicos y de infraestructura requeridas para la atención estudiantil. Asimismo, existen opiniones divididas en un 49%, en cuanto a que en los procesos de enseñanza y aprendizaje, se cuenta con los diversos recursos requeridos. Al respecto, al preguntar a los miembros del

personal docente acerca de si en la institución se desarrollan análisis del aprovechamiento de los recursos en función de los procesos, sólo el 50% estuvo de acuerdo con ello. No obstante, esta opinión difiere de la de los miembros del Consejo Directivo y del Consejo Docente, quienes con un 77% de las opiniones, manifiesta que sí se desarrolla este análisis. Esto llama la atención respecto a la divergencia en las opiniones, lo cual se traduce en una gestión de la calidad educativa desde la gerencia, que no está siendo bien percibida por los miembros del personal docente.

Sub-Dimensión: Procesos. En cuanto a la sub-dimensión procesos del sistema institucional como aporte al logro de la calidad educativa, se encontró que 79% de los miembros del personal docente encuestado manifestó que los procesos de trabajo en la institución se encuentran documentados, lo cual es favorable en torno a la estandarización y al consenso de las actuaciones institucionales. Asimismo, se indagó con los docentes en cuanto a si en la institución, los procesos institucionales se adaptan a las necesidades del beneficiario (estudiantes-docentes-comunidad), encontrándose que el 73% de ellos está a favor de esta afirmación; por su parte, sólo el 46% de los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo, está de acuerdo con ello. Este resultado además de disímil, tiene como particularidad que lo que los docentes ven como una fortaleza, es percibido como debilidad por parte de la directiva, lo cual deja ver que los docentes tal vez creen estar cumpliendo metas que no son cónsonas con las expectativas de la directiva.

Asimismo, el hecho de que este porcentaje de la directiva posea esta opinión, contradice los planteamientos iniciales de apego institucional a las directrices de calidad exigidas por el Estado colombiano. Por su parte, se encontró que el 79% de los miembros del personal docente encuestado, considera que en la institución se diseñan los procesos en función de las necesidades, problemas y expectativas de los beneficiarios, mientras que sólo el 56% de los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo, posee la misma opinión. Este hallazgo va en la misma línea de contradicción y de debilidad estratégica encontrada en el aspecto anteriormente tratado.

Sub-Dimensión: Salidas. En torno a las salidas del sistema institucional, se encontró que el 76% del personal docente encuestado, considera que en la institución se analiza la calidad de los servicios ofrecidos, desde la opinión de los beneficiarios. Esta opinión es compartida por los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo, con el 69% de las opiniones. Estas opiniones determinan una realidad institucional favorable al control del logro de la calidad educativa.

Dimensión: Enfoque Pedagógico

Sub-Dimensión: Desarrollo Curricular. En cuanto al currículo, se consultó a los docentes de la muestra si consideraban que en la institución se desarrollan análisis de los contenidos curriculares diseñados e impartidos por el docente, a lo cual el 91% de los encuestados respondió que sí. Este resultado favorece el logro de la calidad educativa, tomando en cuenta que el análisis al cual se hace referencia, debe corresponderse con el cumplimiento de las necesidades y expectativas del estudiante como beneficiario directo de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Sub-Dimensión: Fundamentos Axiológicos. Para el análisis de los fundamentos axiológicos, en primer lugar se consultó con los docentes de la muestra, respecto a si la gerencia trabaja bajo principios de gestión de la no discriminación y la no exclusión, encontrándose que sólo el 8% difiere de ello. No obstante, al preguntar a los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo, se encontró que sólo el 56% opinó a favor. Este es un hallazgo muy importante, ya que la gerencia manifiesta la existencia de debilidades en este aspecto, las cuales no están siendo percibidas por el personal docente y, en líneas generales, esta realidad afecta el parámetro de pertinencia e inclusión de la calidad educativa colombiana y mundial. Aunado a ello, se encontró que el 68% de los docentes considera que en la institución se reconoce la importancia de educar para la globalización, porcentaje similar al 64% de miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo, que poseen esta misma opinión. El carácter de globalidad de la educación, es uno de los parámetros axiológicos más relevantes reconocidos en el mundo.

Sub-Dimensión: Clima Escolar. El 19% de los docentes encuestados manifestó que la gerencia no posee identificados los elementos del clima escolar que afectan la calidad educativa, aunado a un 25% que no tienen opinión clara respecto a ello. Similarmente, el 23% de los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo, consideran que existe una debilidad en torno a este aspecto. Seguidamente, se consultó a los docentes si en la institución se desarrollan análisis de la adecuación del clima escolar, encontrándose que el 80% de los encuestados está de acuerdo con esto. En torno a este aspecto, es convergente que el 82% de los miembros del Consejo Directivo y del Consejo Académico, posean la misma opinión favorable. Finalmente, se consultó si con los docentes si en la institución se desarrollan acciones para el mejoramiento del clima escolar, obteniéndose que el 81% considera que sí se llevan a cabo estas acciones. El 82% de los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo encuestados, también apoya este aspecto.

Dimensión: Enfoque Gerencial

Sub-Dimensión: Visión Estratégica. Se conoció que el 95% de los miembros del personal docente, consideran que el PEI, los informes de gestión, los planes de área y demás acciones de la institución, se rigen bajo los parámetros de la calidad educativa. La misma opinión le merece al 97% de los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo encuestados. Por otra parte, se consultó con el personal docente acerca de si la institución se encuentra apegada a los criterios de calidad educativa exigidos por el MEN, a lo cual el 89% está de acuerdo con este aspecto; mientras que el 100% de los miembros del Consejo Directivo y del Consejo Académico, así lo consideran. Seguidamente, se pone de manifiesto que el 87% de los docentes encuestados, considera que en la institución se diseñan objetivos estratégicos en torno a la calidad educativa, mientras que la misma opinión la posee el 87% de los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo.

En este mismo ámbito, se preguntó a los miembros del personal docente si en la institución se diseñan e implantan herramientas de gestión institucional en torno a la calidad educativa, encontrándose que el 84% está de acuerdo con este aspecto, teniéndose, asimismo, un 79% de las opiniones favorables por parte de los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo. Se pudo determinar que el 92% del personal docente encuestado coincide

en que los actores institucionales están orientados hacia el mejoramiento continuo, mientras que el 79% de los docentes encuestados afirma que en la institución se motiva la participación de los actores educativos en los logros de la calidad educativa. Como otro elemento a favor, se tiene que el 73% de los miembros del personal docente considera que la institución genera aportes a las perspectivas de evaluación de la calidad educativa emanadas del sistema educativo nacional, aunque sólo el 59% de los miembros del Consejo Académico y Directivo, está de acuerdo con ello. Este resultado demuestra percepciones y realidades distintas de un mismo hecho, entre la directiva y los docentes, lo cual se considera una debilidad en el direccionamiento estratégico del sistema.

Sub-Dimensión: Roles Gerenciales. Se indagó con el personal docente acerca de si la directiva institucional posee formación gerencial, llamando la atención que el 40% de este personal no tiene una opinión precisa al respecto. Esto mismo fue consultado con los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo, ante lo cual sólo el 36% considera tener este tipo de formación. Asimismo, se consultó con los docentes respecto a si ellos poseen habilidades gerenciales para el manejo estratégico de los procesos de enseñanza y aprendizaje, respondiendo a favor el 82%, aunado al 95% de miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo, quienes poseen esta misma opinión.

Sub-Dimensión: Sistemas de Control. Se encontró que el 71% de los docentes encuestados, manifiesta que en la institución en la que laboran, se analizan en la institución los procesos de trabajo gerencial y pedagógico. En cuanto a este aspecto, el 87% de los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo, poseen la misma opinión. Asimismo, el 89% de los miembros del personal docente, está de acuerdo con que en la institución se diseñan, implantan y controlan mecanismos de evaluación de la calidad educativa, opinión también compartida por el 82% de los miembros encuestados del Consejo Directivo y del Consejo Académico. Por otra parte, al indagar respecto a si en las instituciones contexto de estudio se establecen y analizan en la institución indicadores de desempeño docente, se encontró que el 25% no está de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 13% no posee certeza al respecto. Porcentajes muy similares los manejan los miembros del Consejo Directivo y del Consejo Académico, quienes con un 28% de las opiniones, también niega esta afirmación.

En cuanto a si se establecen y analizan en la institución indicadores de desempeño estudiantil, el 88% de los miembros del personal docente encuestados, está de acuerdo con ello; similarmente, el 85% de los miembros del Consejo Directivo y del Consejo Académico, sostienen esta afirmación. Seguidamente, se encontró que sólo el 41% de los miembros del personal docente encuestado, considera que en sus instituciones, se establecen y analizan en la institución indicadores de desempeño gerencial, mientras que escasamente el 31% de los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo, considera la existencia y uso de estos mecanismos de medición, lo cual es la debilidad más latente en los sistemas de control de la calidad educativa. Al respecto, cuando se preguntó a los miembros del personal docente si ellos analizan las desviaciones en función de los resultados, se encontró que el 66% estuvo de acuerdo con ello, aunque un 13% de estos docentes no posee información. Este porcentaje es muy similar al del 64% de los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo, quienes tienen opinión similar.

Otro de los aspectos estudiados fue si en estas instituciones se diseñan planes de mejoramiento en torno a la calidad educativa, a lo cual el 95% de los miembros del personal docente respondió afirmativamente. En cuanto a este indicador, el 92% de los miembros del Consejo Directivo y del Consejo Académico, posee la misma opinión favorable. Seguidamente, se consultó con los docentes en cuanto a si se diseñan e implantan en la institución acciones de mejora en función de los resultados obtenidos, a lo cual el 90% de los miembros del personal docente encuestados, respondió afirmativamente; afortunadamente, esta misma opinión la posee el 92% de los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo. Cuando se preguntó a los miembros del personal docente encuestado en cuanto a si en las instituciones se desarrollan planes de adecuación de los resultados a las pretensiones de desempeño de la institución, el 88% respondió a favor de esta opción, apoyado esto también por el 92% de los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo.

Por último, se consultó con el personal docente respecto a si en la institución se trabaja en pro del diseño e implantación de mecanismos de creación de la cultura del mejoramiento continuo de la calidad educativa, a lo cual el 17% respondió que no, sumado a un 12% quien manifestó no saber de ello, lo cual es un factor condicionante no garante de la calidad

educativa. La misma opinión la posee el 23% de los miembros del Consejo Académico y Directivo, quienes niegan la existencia de este importante elemento gerencial.

2. Prueba de Hipótesis

Se desarrolló la prueba Chi Cuadrada de hipótesis para relación de variables, estableciéndose la hipótesis nula H_0 la cual establece que pese a que los actores educativos conozcan los factores de impacto de la calidad educativa, no se garantiza que el PEI, los informes de gestión, los planes de área y demás acciones de la institución, se rigen bajo los parámetros de la calidad educativa. Estos elementos se consideran garantes de una gestión eficaz de la calidad educativa, que debería verse evidenciado en un desempeño satisfactorio de calidad para cada institución según los criterios de medición nacional e internacional. Se cruzaron los ítem 7 y 13 del cuestionario del personal docente, así como los ítem 2 y 10 del cuestionario a los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo, encontrándose un $p=0,001$ y un $p=0,003$ respectivamente, siendo ambos $p<0,05$, rechazándose la H_0 . Este resultado es análogo a los resultados individuales de ambos indicadores para cada población, cuyos comportamientos rondaron el 50% de las respuestas afirmativas, lo cual no satisface lo esperado en la política de calidad nacional.

4. Análisis de datos cualitativos

Se desarrolló el tratamiento de los datos cualitativos provenientes de la entrevista a los Rectores de las instituciones contexto de estudio, así como de la realizada al representante de la Secretaría de Educación. Tomando como base la Teoría Fundamentada (Strauss & Corbin, 2012), se logró construir un enfoque teórico contextual de los elementos que rigen la gerencia de la calidad educativa en el contexto estudiado. El primer proceso fue la codificación o identificación de códigos en los relatos de las 5 personas entrevistadas. Estos códigos se refieren a elementos, factores o características tácitas o explícitas, que se conciben y se llevan a cabo en las instituciones contexto de estudio, en torno a la calidad educativa. Se logró un total de 44 códigos. Seguidamente, los códigos fueron agrupados a los efectos de establecer dimensiones emergentes, lo cual se considera resultado del proceso de codificación inicial o abierta realizado sobre las entrevistas. Las dimensiones fueron analizadas desde su naturaleza

y constitución de códigos, permitiendo el establecimiento de sub-categorías, para finalmente desarrollar el proceso de categorización.

Para el armado de esta estructura, se tomaron en cuenta los referentes de Madriz & Bravo (2017), en torno al direccionamiento estratégico de las actividades educativas. El producto del procesamiento de datos cualitativos se muestra en la Tabla 2, denotado como sistema de categorías emergente.

Tabla 2. Sistema de categorías emergente para el análisis de la calidad educativa en las instituciones oficiales de la Secretaría de Educación Municipal de Cúcuta

Categorías	Sub-Categorías	Dimensiones
Carácter estratégico de la calidad educativa	Enfoque estratégico de la gerencia institucional	Directrices para la investigación
		Procesos estratégicos
		Toma de decisiones gerenciales en torno a la calidad
	Visión de desarrollo de la calidad educativa	Precisión de los factores de impacto de la calidad educativa
		Carácter competitivo de la educación
Dinámicas organizacionales para la calidad educativa	Enfoque organizacional de la institución educativa	Gestión de procesos
		Capacidades gerenciales de la dirección
		Desarrollo de procesos de gestión
		Trabajo en equipo
		Gestión de la comunidad
	Sistemas de control	Orientación hacia la medición y el control
	Enfoque axiológico de la educación	Orientación a la valoración humana del estudiante
Compromiso de trabajo		
Visión de conjunto del sistema institucional	Redes institucionales externas	Interrelación institucional con el entorno
		Intereses del Estado

Se logra hacer un reordenamiento teórico de las dimensiones iniciales (Tabla 1), el cual da explicación a los resultados cuantitativos obtenidos de la opinión de los docentes y de los miembros del Consejo Académico y del Consejo Directivo. Este reordenamiento es un aporte teórico del presente estudio, a partir del cual se pueden estudiar las dinámicas de la calidad en instituciones análogas, incluso de otros niveles educativos en Colombia. Es importante destacar este enfoque logrado, en virtud de su carácter novedoso y auténtico para el contexto de estudio seleccionado, tomando en cuenta que la representación teórica es netamente proveniente de la realidad abordada. El hallazgo de este punto, pasa a enriquecer la concepción de la calidad educativa que se posee en estas instituciones, así como la relación de factores que intervienen en la misma, y que se han convertido en garantes y obstáculos de esta calidad, y por ende, de la política educativa como direccionamiento estratégico global. A continuación se desarrolla la descripción conceptual de este sistema emergente.

Categoría: Carácter estratégico de la calidad educativa. Se asume la necesidad de que la calidad educativa posea un carácter estratégico, es decir, que se conciba, se actúe y evolucione, sobre la base de directrices oportunas, asertivas, viables y factibles, que propendan al cumplimiento de los mandatos de la política educativa. Como lo plantea Chiavenato (2011), el direccionamiento provee las líneas de acción a través de las cuales se traducirá en hechos concretos la misión de la organización. En las instituciones oficiales adscritas a la Secretaría de Educación Municipal de Cúcuta, el direccionamiento estratégico de la calidad educativa posee carácter institucional, y contempla las políticas, objetivos, lineamientos estratégicos y normativas que rigen las actividades gerenciales y pedagógicas, respaldadas en el basamento filosófico definido en la misión de las mismas (MEN, 2010).

Es por ello que se generan como sub-categorías, el enfoque estratégico de la gerencia institucional, regido por las directrices para la investigación, los procesos estratégicos, y la toma de decisiones gerenciales en torno a la calidad; así como la visión de desarrollo de la calidad educativa, a través de la precisión de los factores de impacto de la calidad educativa, y el carácter competitivo de la educación. Se considera necesario que en estas instituciones la dinámica supere el contexto de los procesos de enseñanza y aprendizaje, y se conciba a la calidad educativa como medio y fin del sistema educativo.

Categoría: Dinámicas organizacionales para la calidad educativa. Como lo plantea Murillo (2003), la calidad educativa como salida evidenciable de todo sistema de educación, debe poseer una dinámica basada en un conjunto de elementos y recursos complejos, con interrelaciones igualmente complejas. Esta complejidad debe ser reconocida y gestionada estratégicamente (Martínez, 1999). De allí que Giddens (1984), explique que los sistemas no son sino relaciones sociales que se organizan como prácticas sociales ordenadas, regulares, proporcionando las condiciones que determinarán el cambio o la continuidad de las estructuras que forman el sistema. Esta categoría posee una naturaleza clara de carácter organizacional y sistémico, enfocada en la conformación y comportamiento estructural de las instituciones educativas en torno al direccionamiento de la calidad educativa y de la política educativa.

En la mayoría de los casos, se concibe a las instituciones educativas como entes formadores de estudiante, pero en realidad se comportan como organizaciones sociales con una dinámica de sistema abierto, de la cual debe devenir la calidad. Por ello, se conciben para esta categoría, las sub-categoría enfoque organizacional de la institución educativa, con las dimensiones gestión de proceso, capacidades gerenciales de la dirección, desarrollo de procesos de gestión, trabajo en equipo, gestión de la comunidad; la sub-categoría sistemas de control, con las dimensión orientación hacia la medición y el control; y la sub-categoría enfoque axiológico de la educación, con la dimensión orientación a la valoración humana del estudiante. Como lo plantea Daft (2000), las organizaciones sociales se dinamizan a través de elementos estructurales y contextuales, siendo para el entorno educativo elementos fundamentales los procesos medulares y transversales, pedagógicos y gerenciales. Es medular para el sistema educativo, la fundamentación en los valores, lo cual da pertinencia a la educación y la hace inclusiva (Lema, 2007).

Categoría: Visión de conjunto del sistema institucional. El entorno como elemento del contexto organizacional, es definido por Daft (2000), como el marco externo que influye en el desarrollo de la actividad de una organización, estando conformado por elementos políticos, gubernamentales, legales, sociales, ambientales o geográficos, entre otros, cuya naturaleza e interrelaciones elevan el impacto en la dinámica de los elementos internos de la organización, en virtud de que la organización se encuentra supeditada al entorno. A pesar

de esto último, David (2003), enfatiza que la relación bidireccional consistente y equilibrada de los sistemas organizacionales, es que el sistema interno pueda influir en la estructura del ambiente externo de la organización. De este modo, la organización puede considerarse, efectivamente, como un sistema abierto al medio en el que se desenvuelve, en el que influye y recibe influencias.

A tal efecto, las redes institucionales externas, son representativas de la interrelación con el entorno como elemento medular de los sistemas. Esta se toma como la sub-categoría base, con dos dimensiones: la interrelación institucional con el entorno, y los intereses del Estado. En cuanto a las estructuras del Estado colombiano, Kast & Rosenzweig (1988), plantean que en todo tipo de relación organizacional, se da un factor constante referido a la presencia de procesos jerárquicos o de relaciones de autoridad formal entre actores que manejan cantidades diferentes de autoridad. Autores como Serna (1999) y Senge (1999), manifiestan que el papel del entorno en la empresa juega un papel tan fundamental, que posee tanta importancia como la estructura, el talento humano, el capital y los procesos; en este ámbito, las organizaciones deben generar relaciones internas tales que mejoren su relación con el entorno y faciliten su adaptación a éste.

Discusión y Conclusiones

Se buscó analizar los elementos que rigen la gerencia de la calidad educativa en las instituciones oficiales de la Secretaria de Educación Municipal de Cúcuta. Ello se hizo a través de la indagación sobre la base de indicadores pertenecientes a tres categorías teóricas de análisis: una sistémica, una pedagógica y una gerencial. En este análisis, se encontraron más aspectos a favor que en contra, en cuanto al logro de calidad educativa y, por tanto, el despliegue idóneo de la política de calidad del estado colombiano. Son aspectos clave el desarrollo de espacios institucionales para el análisis de la política educativa nacional; el apego de la dinámica institucional a los parámetros de la calidad educativa; la generación de aportes a las perspectivas de evaluación de la calidad nacionales; el diseño, implantación y control de mecanismos de evaluación de la calidad educativa; el diseño institucional de planes de mejoramiento en torno a la calidad educativa; y el diseño e implantación de mecanismos de creación de la cultura del mejoramiento continuo para la calidad educativa.

Estos elementos son análogos a los analizados por Flórez (2016), Gamboa (2015) y Barrera, Maldonado & Rodríguez (2012), a lo cual los resultados científicos obtenidos se presentan como elementos trascendentes.

En el diagnóstico, el elemento considerado motriz desde el punto de vista desfavorable, es el escaso conocimiento y dominio por parte de los actores institucionales, respecto a los factores de impacto de la calidad educativa que rigen cada una de las instituciones a las cuales representan, factores que deberían ser reconocidos y materializados, bajo el esquema rector de la política educativa nacional y las directrices del MEN. En síntesis, en el proceso diagnóstico con base en los cuestionarios a los docentes y a los miembros del Consejo Directivo y del Consejo Académico de las instituciones contexto de estudio, se pudo determinar algunos aspectos de la dinámica institucional desde el punto de vista gerencial, táctico y operativo, los cuales se constituyen actualmente en falencias o en aspectos disonantes del sistema, si se toman como referencia los principios de calidad educativa que deberían estarse cumpliendo (Avendaño, Paz & Parada, 2016). Estos mismos aspectos fueron destacados por parte del Representante de la Secretaría de Educación Municipal de Cúcuta y por los Rectores de las referidas instituciones a través de las entrevistas, de quienes además, pudieron conocerse elementos explicativos de las realidades suscitadas.

Cabe destacar que el mismo proceso de triangulación de la información, puso en la palestra la debilidad de entrada del sistema, representada por la divergencia en las opiniones de los diferentes actores respecto a un mismo aspecto, en lo cual se ponen en juego las actuaciones y las percepciones que de esa actuación, poseen algunos miembros del sistema. Estas diferencias en la orientación, concepción y percepción que del sistema poseen los diferentes actores, Capra (1998), las destaca como una de las debilidades estructurales más comunes que afectan el logro de la visión de los sistemas. El asunto se complica cuando es la gerencia quien considera está cumpliendo con su rol direccionador, el cual es percibido erróneo o carente por parte de los demás niveles de la organización, conduciendo a un direccionamiento no estratégico y a problemas en los procesos de comunicación que afectan negativamente hasta la identidad del sistema (Buckley, 1970).

González (2008), refiere esta realidad en el marco de la brecha que existe entre la misión declarada de la organización, la misión actuada, y la misión socialmente percibida. Con en los aspectos que se alzan como debilidades o falencias de la dinámica institucional en torno a la calidad educativa, puede concluirse que los resultados de calidad educativa que poseen las instituciones contexto de estudio, no se apegan a los criterios de calidad exigidos por la política educativa nacional. No obstante, se establece que el logro de la calidad educativa en las instituciones oficiales de la Secretaría de Educación Municipal de Cúcuta, es una posibilidad, la cual debe materializarse con base en acciones estratégicas centradas en las categorías emergentes desarrolladas en investigaciones futuras, las cuales se deben orientar hacia la detección de acciones estratégicas en los contextos gerencial y pedagógico, requeridas para el fortalecimiento de la calidad educativa en las instituciones oficiales de la Secretaria de Educación Municipal de Cúcuta, dando respuesta a los ideales de calidad insertos en la política educativa de la nación.

Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. (6ta edic.). Caracas: Episteme
- Avendaño, W., Paz, L. & Parada, A. (2016). Estudio de los factores de calidad educativa en diferentes instituciones educativas de Cúcuta. *Revista Investigación & Desarrollo*, 24(2), 329-354. <http://dx.doi.org/10.14482/indes.24.2.8031>
- Barrera, F., Maldonado, D. & Rodríguez, C. (2012). Calidad de la educación básica y media en Colombia: diagnóstico y propuestas. Departamento Nacional de Planeación de Colombia. Recuperado en: <http://bit.ly/2tdX76X>
- Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas*. (4a ed.) México: Fondo de Cultura Económica
- Buckley, W. (1970). *La sociología y la teoría moderna de los sistemas*. Buenos Aires: Amorrortu
- Capra, F. (1998). *La trama de la vida. Una nueva perspectiva de los sistemas vivos*. Barcelona: Anagrama, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Planeación estratégica*. (2ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana
- Código de la Infancia y la Adolescencia (2006). Ley 1098 de 2006. Recuperado en: <http://bit.ly/2rFJFsp>
- Constitución Política de Colombia (1991). Presidencia de la República. Recuperado en: <http://bit.ly/2toma7H>
- Creswell, J. y Clark, P. (2011). What is mixed methods research?. Epistemological and methods definitions. Recuperado en: <http://bit.ly/36EEjfK>
- Daft, R. (2000). *Teoría y Diseño Organizacional*. (6ª Edición). México: International Thomson Editores
- David, F. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. (9a ed.). México: Pearson Educación
- Flórez, J. (2016). La política pública de educación en Colombia: gestión del personal docente y reformas educativas globales en el caso colombiano. *Revista Academia & Derecho*, 7(13), 309-332. Recuperado en: <http://bit.ly/35qvvtJ>

- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2004). Convención Internacional de los Derechos del Niño y de la Niña. Recuperado en: <https://uni.cf/2symsbj>
- Gamboa, A. (2015). Calidad de la educación superior: imaginarios institucionales y de actores educativos de una universidad pública en Norte de Santander – Colombia. Universidad de Cartagena. Cartagena, Colombia. Recuperado en: <http://bit.ly/2YOGIXM>
- Giddens, A. (1984). *La constitución de la sociedad*. Bases para la teoría de la estructuración. Buenos Aires: Amorrortu
- González, S. (2008). *Las organizaciones sociales y la gerencia del nuevo tiempo*. Venezuela: Fondo Editorial de la UNET, FEUNET
- González, S. (2004). Teoría Organizacional. Cuadernos de Ingeniería Industrial en proceso de publicación, Serie Gerencia. San Cristóbal: Universidad Nacional Experimental del Táchira
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5a ed.). México: McGraw-Hill
- Johnson, B., Onwuegbuzie, A. & Turner, L. (2007). Toward a definition of mixed methods research. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(2), 112-133. <https://doi.org/10.1177/1558689806298224>
- Kast, F. y Rosenzweig, J. (1988) *Administración en las organizaciones. Enfoque de sistemas y de contingencias*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Lema, J. (2007). La calidad educativa, un tema controvertido. *Revista Reencuentro*, 50(1), 10-14. Recuperado en: <http://bit.ly/38A5Roa>
- Ley General de Educación (1994). Ley 115 de febrero 8 de 1994. Congreso de la República de Colombia. Recuperado en: <http://bit.ly/2PLNowt>
- Madriz, D. y Bravo, A. (2017). *El direccionamiento de la investigación en las universidades. Perspectiva epistemológica gerencial para la productividad y la competitividad en la investigación universitaria*. Berlín: Editorial Académica Española
- Martínez, M. (1999). *La nueva ciencia. Su desafío, lógica y método*. México: Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- Ministerio de Educación Nacional (2017). Colombia sigue avanzando hacia una educación de calidad y con igualdad de oportunidades. (Balance 2017). Recuperado en: <http://bit.ly/2RUoH3B>

- Ministerio de Educación Nacional (2017). Secretarías de Educación. Recuperado en: <http://bit.ly/34q4Wn8>
- Ministerio de Educación Nacional (2010). "Todos a aprender": Programa para la Transformación de la Calidad Educativa. Recuperado en: <http://bit.ly/36B6xb6>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Guía didáctica*. Neiva: Universidad Surcolombiana
- Morín, E. (1994). *El método III. El conocimiento del conocimiento*. (3ª ed.). Madrid: Cátedra, S.A.
- Murillo, F. (2003). Una panorámica de la investigación iberoamericana sobre eficacia escolar. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 1(1), 1-14. Recuperado en: <http://bit.ly/2EnfKaQ>
- Ñaupas, P. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (2007). El Programa PISA para la OCDE. Qué es y para qué sirve. Recuperado en: <http://bit.ly/36C4rrn>
- Pascual, B. (1999). Calidad, equidad e indicadores en el sistema educativo español. *Revista Acción Pedagógica*, 8(2), 46-53. Recuperado en: <http://bit.ly/2tgQmRS>
- Plan Nacional Decenal de Educación 2016-2026. El camino hacia la calidad y la equidad. Ministerio de Educación Nacional. Recuperado en: <http://bit.ly/2PoIV4L>
- Plan Nacional de Desarrollo (2010-2014). Ley 1450 de 2011. Congreso de la República. Diario Oficial No. 48.102 de 16 de junio de 2011. Recuperado en: <http://bit.ly/2Pm4OAF>
- Senge, P. (1999). *La quinta disciplina en la práctica*. Barcelona: Granica
- Serna, H. (1999). *Gerencia estratégica. Planeación y gestión. Teoría y metodología*. (6a ed.) Bogotá: 3R
- Silva, J. (2010). *Metodología de la investigación*. Elementos básicos. Caracas: Co-Bo
- Strauss, A. y Corbin, J. (2012). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Antioquia: Universidad de Antioquia

Capítulo VII

LIDERAZGO DE SERVICIO COMO ESTRATEGIA DE MARKETING EN LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS COLOMBIANAS

David Andrés Suarez Suarez⁴⁰

Cesar Augusto Silva Giraldo⁴¹

Alejandra María Gutiérrez Espalza⁴²

⁴⁰ Profesor, Corporación Universitaria de Asturias, Bogotá DC, Colombia. e-mail: david.suarez@asturias.edu.co. Código ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9508-3029>.

⁴¹ Profesor, Corporación Escuela Tecnológica del Oriente, Colombia. e-mail: investigacion@tecnologicadeloriente.edu.co. Código ORCID <https://orcid.org/0000-0002-8023-8531>.

⁴² Profesora. Universidad de Investigación y Desarrollo - UDI, Bucaramanga, Colombia. e-mail: je.negocios@udi.edu.co. Código ORCID <http://orcid.org/0000-0002-6213-5846>.

LIDERAZGO DE SERVICIO COMO EXTRATEGIA DE MARKETING EN LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS COLOMBIANAS

David Andrés Suarez Suarez⁴³, Cesar Augusto Silva Giraldo⁴⁴, Alejandra María Gutiérrez
Espalza⁴⁵

Resumen

El estudio analiza la influencia del liderazgo de servicio como estrategia de marketing en las instituciones universitarias en Colombia, por medio de un tipo de investigación descriptiva, con un enfoque mixto y un diseño documental se logró identificar como dicho liderazgo se convierte en una estrategia de competitividad a nivel organizacional, teniendo presente las diversas dimensiones que rodean la dinámica educativa a nivel universitario y las realidades culturales de las generaciones actuales, frente a los procesos formativos. De igual manera la utilización eficiente de los recursos y la forma como se ofrecen los productos o servicios, con procesos educativos de calidad, frente a las expectativas de los futuros educandos.

Palabras Clave: Liderazgo Formal, Clima Organizacional, Clima de Servicio, Cultura Organizacional, Cultura de Servicio, Liderazgo de Servicio.

⁴³ Profesor, Corporación Universitaria de Asturias, Bogotá DC, Colombia. e-mail: david.suarez@asturias.edu.co. Código ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9508-3029>.

⁴⁴ Profesor, Corporación Escuela Tecnológica del Oriente, Colombia. e-mail: investigacion@tecnologicadeloriente.edu.co. Código ORCID <https://orcid.org/0000-0002-8023-8531>.

⁴⁵ Profesora. Universidad de Investigación y Desarrollo - UDI, Bucaramanga, Colombia. e-mail: je.negocios@udi.edu.co. Código ORCID <http://orcid.org/0000-0002-6213-5846>.

Abstract

The study analyzes the influence of service leadership as a marketing strategy in university institutions in Colombia, through a type of descriptive research, with a mixed approach and a documentary design, it was possible to identify how said leadership becomes a competitiveness strategy at the organizational level, bearing in mind the various dimensions that surround the educational dynamics at the university level and the cultural realities of current generations in the face of training processes. Likewise, the efficient use of resources and the way in which products or services are offered, with quality educational processes, compared to the expectations of future students.

Keywords: Formal Leadership, Organizational Climate, Service Climate, Organizational Culture, Service Culture, Service Leadership.

Introducción

Los diversos cambios culturales a nivel organizacional provocados por los procesos de globalización han llevado a la aplicación de nuevas estrategias bajo el principio de competitividad y el concepto de liderazgo. Actualmente las organizaciones han orientado sus estrategias desde la gerencia en las organizaciones modernas, describiendo sus propiedades esenciales. Los nuevos paradigmas permiten alinear el interés de los colaboradores con los objetivos de la organización creando una visión y unas condiciones de trabajo que generan valor para los clientes internos desde la esencia del servicio (Buitrago, 2016).

De acuerdo a lo anterior se establece que el servicio es considerado como un conjunto de acciones realizadas con un fin específico. Normalmente es entendido desde el punto de vista organizacional como una relación de empresa - cliente, encontrándose presente en cada uno de los procesos organizacionales en lo que respecta a la comercialización o prestación de un servicio (Denton, 1991).

Ofrecer un servicio bajo la connotación de excelente calidad se convierte en una estrategia de competitividad para las organizaciones, los consumidores han venido cambiado, es decir, se han vuelto más exigentes en el momento de adquirir un producto o servicio, el deseo por obtener más beneficios en relación a la inversión que está realizando (Perdomo y Prieto, 2009).

A pesar de que existe amplia literatura sobre liderazgo en las organizaciones, se encuentran pocos estudios sobre la interacción entre el tipo de liderazgo y la competitividad. Particularmente, sobre el liderazgo de servicio y su funcionalidad en las instituciones educativas como característica diferenciadora y factor importante en la función social implícita en la prestación del servicio de la educación (Buitrago, 2016).

Marco Teórico

El liderazgo con base en el concepto y la aplicación en las instituciones universitarias se vuelve relevante e importante. Pero el mismo no ha recibido la atención que se merece. Si bien las construcciones teóricas han tocado los aspectos de poder, dominio, estructura y estrategia, relacionándolo con lo que se podría llamar procesos de liderazgo. Pero el mismo se ha hecho básicamente a partir de posturas sociológicas y políticas (Baztar, 2006).

2.1. Conceptualización de liderazgo en las organizaciones

El concepto de liderazgo y sus implicaciones en las organizaciones ha sido estudiado frecuentemente por diversos autores, por lo que existen diversas teorías, clasificaciones y acepciones.

Al respecto, Catell (1951) en su Teoría de rasgos, definió liderazgo a partir de la generación de un cambio efectivo en el rendimiento de los miembros de un grupo. Bass (1990), expresa el liderazgo desde las interacciones del líder con los miembros de su equipo, para Maxwell (1999), el liderazgo se desarrolla desde adentro y es parte de las cualidades y el carácter de las personas. Kinicki & Kreitner (2004) define liderazgo como la capacidad de "Influir en los empleados para que persigan voluntariamente los objetivos organizacionales", por otra parte Robbins (2004) lo define como "la capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas".

En los últimos años se ha estudiado el liderazgo asociado a otras disciplinas y áreas, por ejemplo, Goleman (2014) lo define desde la inteligencia emocional, como un arte para convencer a otros para trabajar por un objetivo común. Kim (2016) se enfoca en el perfil estratégico corporativo del líder, en consecuencia el liderazgo se basa en el accionar, en actuaciones y actividades que los líderes ejecutan para motivar y conducir a las personas al alcance de los resultados.

Si bien las concepciones anteriores son diferentes y fueron desarrolladas en contextos históricos distintos, también contienen similitudes. Liderar requiere influir sobre los demás, se apoya en la motivación, requiere de un grupo de personas y busca alcanzar metas y objetivos comunes. Los estudios coinciden en que administrar no es liderar, pero un buen administrador requiere ser un líder. Levicki (2000) menciona que a diferencia de los

administradores, los líderes deben “equilibrar los intereses de muchas personas”, así como mirar al futuro y determinar lo que es bueno o no para la organización. Así mismo, no es posible hablar de líder sin seguidores. Donaire (2003) lo expresa en función del direccionar de un grupo, “el liderazgo no puede existir en un vacío”, por tanto los estilos de liderazgo giran en torno al funcionamiento, al desarrollo y la potencialización de los equipos liderados.

2.2 De líder servidor a liderazgo de servicio

En 1970, Robert K. Greenleaf, en su ensayo “The Servant as Leader” utilizó por primera vez el término "liderazgo de servicio", enunciando : *“el líder servidor es el que sirve primero, porque comienza con el sentimiento natural de que uno quiere servir”*. Su pensamiento suponía la dualidad del líder, en sí lidera sobre toda cosa centrándose en su individualidad o si su posición se ejerce desde el crecimiento y el desarrollo de otros (Greenleaf, 1970).

En el mundo actual, el liderazgo jerárquico, se impone para determinar las competencias gerenciales del líder, trasladando los rasgos personales a las organizaciones. Tradicionalmente se estudian la disciplina, la pasión, el compromiso, las habilidades y el pensamiento enfocado en la persona que irradia la organización. Y si bien es cierto, toda organización requiere de una cabeza visible que dirija el quehacer de las instituciones, es necesario revisar la fuerza del liderazgo colectivo como un fenómeno que incide en la competitividad de las instituciones y su cultura organizacional para dar cabida a liderazgos más empáticos con los subordinados (Leithwood y Duke, 1999).

Es por ello que nace la ideología de lo que es ser líder de servicio, siendo aquel individuo que es reconocido por generar atención al desarrollo y crecimiento de su comunidad. Este cambia el concepto tradicional de líder como individuo que dirige un equipo, aplicado en las organizaciones con el fin de mantener satisfechos a sus clientes, para permanecer o sobrevivir en un mercado. Por tanto se orienta es en virtud de servir al cliente quien es el punto de partida y elemento clave en los procesos productivos (Villarreal, 2000).

A diferencia del liderazgo más tradicional, el liderazgo de servicio se enfoca en los comportamientos, especialmente el del líder. Un líder servidor es empático, se preocupa por sus colaboradores y desarrolla un alto compromiso con el crecimiento personal y la

potenciación de sus capacidades. Con su ejemplo impulsa a sus colaboradores al servicio, en un accionar constante que se transforma en quehacer cotidiano de los empleado (Villarreal, 2000).

2.3 Relevancia del liderazgo de servicio y otros tipos de liderazgo

La filosofía del liderazgo de servicio vincula y requiere del desarrollo de otros tipos de liderazgo, que coadyuvan a construir el perfil de un líder de servicio. En consecuencia, el líder de servicio debe tener la capacidad de persuadir a otros, incidir en sus emociones, de comunicar efectivamente sus ideas y tener carisma, en otra palabras "liderarse a sí mismo" concepto del tipo de liderazgo personal, según Fischman (2002) como la capacidad que tienen las personas para dirigir responsablemente su desarrollo personal, tomando decisiones acertadas para mejorar su desempeño.

Ahora bien, para el desempeño efectivo en las organizaciones, los colaboradores requieren del reconocimiento del líder como tal, es decir, la jerarquía es importante para el funcionamiento de la organización, quien delega, quien responde, quien controla los procesos. El liderazgo formal es parte esencial del direccionamiento de las instituciones. Las buenas prácticas, el respeto a las normas y la ética empresarial son tan afines al liderazgo del servicio como al liderazgo formal (Peus, Weisweiler y Frey, 2009).

El liderazgo de servicio, busca transformaciones en la persona a largo plazo, en su manera de ser y proceder, busca desarrollar la mejor versión de los otros, por tanto en esencia desarrolla habilidades competitivas para aspirar a ser mejor que otros. De modo que, un líder de servicio es competitivo y transmite las herramientas para generar esa capacidad en sus colaboradores (Buitrago 2016).

2.4. Liderazgo y competitividad

Cada uno de los colaboradores influye con su personalidad y comportamiento en el equipo de trabajo del cual forman parte. El capital humano, el talento humano, propician y moldean con sus interrelaciones el sello particular de la organización y la manera como se presta un servicio, en otras palabras, las personas son las que con sus acciones marcan la diferencia entre dos instituciones que prestan un mismo servicio. En concordancia, los trabajadores deben sentirse identificados con la misión institucional, su principios, valores y

visión, a fin de lograr su desarrollo profesional, desempeño laboral, la consecución de metas y el estilo de liderazgo (Gil y Ibarra, 2014).

La búsqueda de la excelencia de la calidad del servicio se ha convertido en las organizaciones en una constante para lograr superar las expectativas de los clientes, convirtiéndose en una ventaja competitiva en los nuevos mercados globalizados, sus dilemas constituyen un aspecto importante en el mundo actual, ya que no solo influye en las organizaciones sustentadas en la búsqueda de la rentabilidad económica, sino también a las organizaciones educativas, debido al aumento y constantes cambios, producto de la dirección de las posiciones de nivel supervisor y estratégico y su interacción con el gran conglomerado humano que hace parte de un equipo de trabajo exitoso en las actividades desarrolladas (Perdomo y Prieto, 2009).

De allí surge una filosofía que permite gestionar las organizaciones de servicio denominada liderazgo de servicio, en el cual el líder centra la atención en el desarrollo y crecimiento de su equipo de trabajo. Dado lo anterior el liderazgo se convierte en una herramienta fundamental para la gerencia del servicio, por cuanto permite alinear los intereses y los objetivos organizacionales creando una visión y un escenario de trabajo atractivo generador de valor para el cliente (Donaire, 2003).

La competitividad en las organizaciones se relaciona con la capacidad que tiene la empresa para obtener rentabilidad y mantenerse en el mercado con sus clientes. De igual forma para que las organizaciones perduren en el tiempo se requiere del diseño de estrategias innovadoras que permiten mejorar o crear nuevas ideas antes que su competencia para satisfacerlas demanda del mercado (Solleiro & Castañón, 2005).

En el entorno de las instituciones educativas como empresas que prestan un servicio, cuenta como ingrediente principal la innovación, para satisfacer las expectativas de los clientes. Por tanto es importante que los colaboradores posean características similares innovadoras, creativas para que puedan liderar sus actividades como verdaderos gerentes de sus puestos de trabajo, logrando que la institución sea competitiva con la estrategia del servicio al cliente (Solleiro & Castañón, 2005).

2.5. Liderazgo en las instituciones Universitarias: investigaciones y resultados

Las tendencias de hoy, en direccionamiento estratégico para las organizaciones, se encaminan más al ser y sus actitudes que a los aspectos técnicos y aptitudes, de tal manera que las nuevas corrientes administrativas se enfocan en gerenciar el talento humano y establecer atributos de liderazgo para asumir las distintas actividades y retos de la organización. Guadamillas (2006) refiere que las organizaciones que favorecen la cultura, el liderazgo y las prácticas en la gestión humana manifiestan un crecimiento en la eficacia de los procesos.

El liderazgo de servicio constituye un estilo emergente de direccionamiento, y puede ser aplicado a cualquier tipo de organización, ya que requiere del compromiso de todo el personal y a su vez permite su desarrollo (Valeri, 2007).

En este entorno, las instituciones educativas debido a su rol social, su carácter formativo, y características éticas intrínsecas, son las primeras llamadas a orientar a la sociedad desde sus propias acciones. La mejora continúa y el apropiado clima laboral representa la integralidad con la que forman a sus educandos, de tal forma, que la naturaleza del servicio se relaciona directamente con este estilo de liderazgo para con sus clientes internos y externos, formando el sello distintivo de la organización. (Sierra, G. M. 2016).

La competitividad organizacional visto desde el sector educativo permite que las instituciones cumplan con el propósito misional, fortaleciendo las competencias de los colaboradores. Esto permite movilizar, crear, adaptar y transformar la organización tanto en la consecución de metas, como en su desarrollo personal. Identificando el espíritu de servicio, convirtiéndose en una estrategia de competitividad al lograr la voluntad de servir por parte de los colaboradores, llevando a la creación de un sentir gratificante que nace en el principio de ayudar a nuestros semejantes y ser útiles dando una mano a los que lo necesitan (Delgado, 2005).

Según Krishnan (2001) en el estudio realizado donde analizo los sistemas de valores que presentan los líderes Transformacionales tomando como referencia el modelo propuesto por Rokeach (1973) evidencia que los líderes transformacionales tienen como característico dentro de sus valores fundamentales la búsqueda de un mundo en paz. Sus principios se

basan en el respeto mutuo; estos líderes se orientan hacia la búsqueda de un bienestar colectivo, por encima de su propio bienestar.

De igual manera Albarrán et al. (2014) en su estudio del liderazgo de servicio como instrumento fundamental de productividad en las organizaciones universitarias de gestión privada, concluyen que existe incidencia en el comportamiento de las autoridades y resaltan las capacidades de escucha, persuasión, compromiso y disposición de servicio.

Por otra parte, el estudio exploratorio realizado por Rodríguez y Pedraja (2017), sobre la relación entre el liderazgo transformacional y el servicio educativo en Chile, plantea la relación específica y existente entre estas dos variables organizacionales, constituyéndose en un nuevo campo de investigación administrativo en la educación superior para Latinoamérica.

De acuerdo a los referentes anteriores, en el presente artículo se realiza un análisis sobre la influencia del liderazgo de servicio, teniendo presente que este va más allá que el servicio propiamente dicho, ya que pasa a formar una nueva filosofía organizacional.

Discusiones y Conclusiones

Se realizó un ejercicio para la construcción de un modelo de liderazgo de servicio, identificando aquellos elementos de naturaleza cultural a través de los cuales se logra ejercer influencia en los individuos que conforman grupos de trabajo dentro de las Instituciones Universitarias.

A juzgar por la revisión realizada de las investigaciones reportadas sobre el liderazgo de servicio bajo las categorías de liderazgo personal, liderazgo formal, liderazgo interpersonal y liderazgo competitivo se constata que las empresas están en constante búsqueda de líderes para llevar a cabo sus procesos. Los equipos de trabajo funcionan desde el correcto direccionamiento del líder. Para ello se tiene presente que el fin de toda organización es el alcance de sus objetivos y el incremento de la competitividad.

Dado lo anterior en las instituciones universitarias se debe dar un giro, donde los procesos estén orientados hacia el cliente interno y externo. Manejar adecuadamente los momentos de verdad optimiza la relación con los clientes, en procura de la fidelización de los mismos. No obstante a lo anterior, el mayor desafío que enfrentan las instituciones es convertir la estrategia en resultados. Y en definitiva, la filosofía de liderazgo de servicio debe estar alineada con la visión, misión, y estrategia (Goleman, 2014).

De tal forma que la clave para lograr un servicio extraordinario está en un auténtico liderazgo en todos los niveles de la organización, fundamentado en la motivación, la comunicación, el establecimiento y la generación de equipos. El objetivo principal de estos equipos va ser fortalecer la filosofía del servicio, por medio de la creación de valor para el cliente, y con ello derivar en ventajas competitivas sustanciales y sostenibles (Fischman, 2002).

Teniendo presente los referentes teóricos analizados se llegó a determinar que existen unas relaciones entre el liderazgo de servicio y los diversos estilos de liderazgos que resultan en la relación de los individuos con los diversos grupos de intereses en una organización. La relación que se configura en los equipo de trabajo en un inicio se da a partir de un liderazgo de tipo personal. Esta conexión nace desde la capacidad de persuadir a otros e incidir en sus emociones, en comunicar sus ideas. Las instituciones educativas no son impersonales, y en tal sentido estas cualidades particulares son necesarias para dirigir el desarrollo integral de los colaboradores.

En relación al liderazgo formal o conocido como tradicional y el liderazgo de servicio, se logró identificar que el direccionamiento de las instituciones educativas, requiere del cumplimiento de formalismos jerárquicos dado por la adecuada estructura organizacional. A saber, el desarrollo de buenas prácticas y el cumplimiento de las normatividades legales existentes son imprescindibles en este tipo de organizaciones más aún cuando estas rigen el quehacer educativo.

Así mismo, el liderazgo interpersonal se convierte en una característica intrínseca del liderazgo de servicio. En efecto para las instituciones educativas este principio no es indiferente, dado que contiene un diferenciador de índole social, las universidades en su funcionalidad son generadores de transformaciones sociales. En este orden de ideas se espera

que las universidades no sólo lideren los cambios de la sociedad sino que también formen a los futuros líderes.

De igual manera, el liderazgo de servicio es importante al relacionarlo con el liderazgo competitivo visto desde la parte personal y organizacional. El desempeño de las instituciones educativas requiere del reconocimiento del líder, teniendo en cuenta que la jerarquía es fundamental para el desarrollo de las organizaciones. El líder es quien delega, responde y apoya al desarrollo de los colaboradores y propende por el alcance de los objetivos empresariales generando ventajas competitivas y valor diferencial en el mercado.

Para concluir, se puede establecer que las instituciones educativas para poder mantenerse en un mercado cada vez más competitivo y globalizado deben adaptarse a nuevas tendencias gerenciales que les permitan no solo satisfacer las necesidades y los deseos de los consumidores, sino también superar el marco de sus expectativas. De allí que las organizaciones adopten una filosofía gerencial basada en el liderazgo de servicio.

La influencia de este estilo de liderazgo va permitir generar una estrategia competitiva, al propiciar procesos de apropiación, creatividad e innovación en los colaboradores en relación a la forma de comunicarse. En otras palabras, motivará acciones en las cuales el cliente interno y externo sea parte activa en la realidad diaria de las instituciones universitarias.

El modelo de liderazgo basado en el servicio, requiere de la participación activa de directivos, empleados y clientes como motor para el desempeño. Es así, que cada uno tiene un rol importante, el del líder servidor es actuar como propiciador e impulsor del propósito organizacional a través de un liderazgo estratégico y guiar a sus colaboradores en el servir operacional (Marín, & Páez, (2014).

Referencias Bibliográficas

- Albarrán, M., & de Pelekais, C., & Aguirre, R. (2014). El liderazgo de servicio como instrumento fundamental de productividad en las organizaciones universitarias de gestión privada. *Telos*, 16 (2), 315-326.
- Cattell, R. B. (1951). New concepts for measuring leadership, in terms of group syntality. *Human Relations*, 4(2), 161-184.
- Bass, B. M., & Stogdill, R. M. (1990). *Bass & Stogdill's handbook of leadership: Theory, research, and managerial applications*. Simon and Schuster.
- Baztar Guzmán, S. A. (2006). Reflexiones iniciales para la construcción de un modelo mexicano de liderazgo organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(2).
- Bernal Torres, C. A. (2016). Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación.
- Buitrago, R. (2016). Liderazgo de servicio como factor amplificador del pensamiento estratégico en la gerencia de las organizaciones modernas. *COEPTUM*, 8(2), 152-172.
- Delgado, M. L. (2005). El liderazgo en las organizaciones educativas: revisión y perspectivas actuales. *Revista española de pedagogía*, 367-388.
- Denton, D. K. (1991). Calidad en el servicio a los clientes. Ediciones Díaz de Santos.
- Donaire, P. (2003). Liderazgo Moral. Publicado en la sección La Pluma del Conocimiento de la Revista Bahía.
- Fischman, D. (2002). El espejo del líder. Aguilar Chilena de Ediciones.
- Gil Osorio, I. M., & Ibarra Lopesierra, S. (2014). Incidencia del liderazgo en los factores críticos del éxito como estrategia competitiva empresarial.
- Goleman, D. (2014). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*. B DE BOOKS.
- Guadamillas, G. F. (2006 oct.-dic.). Conocimiento organizativo, innovación y crecimiento empresarial: el caso del Grupo Tecnobit. *Universia Business Review*, 52.
- Greenleaf, R. K. (1970). The servant as leader. Indianapolis, IN.

- Jaramillo, D. (1961). Visita del Padre Rafael García Herreros al barrio Pardo Rubio de Bogotá.
- Kim, C., Mauborgne, R., & David Sánchez, J. (2016). Los cuatro pilares del liderazgo en la Estrategia del Océano Azul. *Gestión & Desarrollo*, 11(1), 205-209. doi:<http://dx.doi.org/10.21500/01235834.2129>
- Kinicki, A. y R. Kreitner. 2004. Comportamiento organizacional, conceptos, problemas y prácticas. McGraw Hill, México.
- Krishnan, V. R. (2001). Values Systems of Transformational Leaders. *Leadership & Organization Development Journal*, 22 (3), 126-131.
- Kofman, F. (2012). La empresa consciente: cómo construir valor a través de valores. Buenos Aires: Aguilar.
- Leithwood, K., & Duke, D. (1999). A century's quest to understand school leadership. *Handbook of research on educational administration*, 2(5), 45-72.
- Levicki, C (2000) El código genético para una carrera de liderazgo de toda la vida, Editorial Panorama: México, p. 18.
- Marín, C. W., & Páez, D. Y. (2014). Aplicación del liderazgo servidor en las organizaciones. *Sotavento MBA*, (23), 108-129.
- Maxwell, J. C. (1999). *Las 21 cualidades indispensables de un líder*. Grupo Nelson.
- Perdomo, Y., & Prieto, R. (2009). El liderazgo como herramienta de competitividad para la gerencia del servicio. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 6(2), 30-48. Tomado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3153331>
- Peus, C., Weisweiler, S. y Frey, D. (2009). Professor = leader? An investigation of faculty roles. *14th Congreso Europeo de la EAWOP*. Santiago de Compostela, mayo, 13-16
- Robbins, S. P. 2004. Comportamiento organizacional. Pearson Educación de México, México.
- Rodriguez- Ponce, E. & Pedraja - Rejas,L (2017). Relación entre liderazgo transformacional y el clima orientado al servicio de los estudiantes: Evidencia exploratoria Chile. *Interciencia* 42 (10), 633-640.
- Rokeach, M. (1973). *The Nature of Human Values*. New York: Free Press.

- Schwartz, S. H. (2001). ¿Existen aspectos universales en la estructura y contenido de los valores? En M. Ros & V. Gouveia (Eds), *Psicología social de los valores humanos* (pp. 53-76). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Sierra Villamil, G. M. (2016). Liderazgo educativo en el siglo XXI, desde la perspectiva del emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, (81), 111-129.
- Solleiro, J. L., & Castañón, R. (2005). Competitiveness and innovation systems: the challenges for Mexico's insertion in the global context. *Technovation*, 25(9), 1059-1070.
- Sosik, J. J. (2005). The Role of Personal Values in the Charismatic Leadership of Corporate Managers: A Model and Preliminary Study. *Leadership Quarterly*, 16, 221-244.
- Valeri, D. (2007). The Origins of Servant leadership. Recuperado el 26 de noviembre de 2018 de http://www.greenleaf.edu/pdf/donald_valeri.pdf.
- Villarreal Cárdenas, R. J. (2000). Gerencia basada en el liderazgo (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).

Capítulo VIII

PLAN DE MARKETING PARA LAS CARRERAS DE TECNOLOGÍAS DE UN CENTRO UNIVERSITARIO REGIONAL, UBICADO EN LA REGIÓN COSTA NORTE DE JALISCO

Claudia Patricia Figueroa Ypiña⁴⁶, Karina Guadalupe Figueroa Ipiña⁴⁷ y Mirza Liliana
Lazareno Sotelo⁴⁸

⁴⁶ Doctora en Educación con Especialización en Diseño Instruccional y Educación a Distancia por parte de Nova Southeastern University. Profesor investigador Titular “B” del Departamento de Ciencias y Tecnologías de la Información y la Comunicación del Centro Universitario de la Costa de la Universidad de Guadalajara. Reconocido con Perfil Deseable PRODEP. Candidata a Investigadora Nacional por parte del Consejo Nacional de Ciencias y Tecnologías como. Miembro del cuerpo académico UDG-CA-884 Educación y Desarrollo Tecnológico, claudia.fypina@academico.udg.mx.

⁴⁷ Maestra en Administración por parte de la Universidad de Guadalajara. Profesor Docente del Departamento de Estudios Administrativos-Contables del Centro Universitario de la Costa, karinai@cuc.udg.mx

⁴⁸ Maestra en Administración por parte de la Universidad de Guadalajara. Profesor de Tiempo Completo del Departamento de Estudios Administrativos-Contables del Centro Universitario de la Costa, mirza@cuc.udg.mx.

PLAN DE MARKETING PARA LAS CARRERAS DE TECNOLOGÍAS DE UN CENTRO UNIVERSITARIO REGIONAL, UBICADO EN LA REGIÓN COSTA NORTE DE JALISCO

Claudia Patricia Figueroa Ypiña⁴⁹, Karina Guadalupe Figueroa Ipiña⁵⁰ y Mirza Liliana
Lazareno Sotelo⁵¹,

Resumen

Las organizaciones sin fines de lucro han desarrollado estrategias de marketing para realizar intercambios con su mercado meta, se ha considerado que es único en varias formas ya que incluye el establecimiento de objetivos de marketing, selección de mercados metas, y el desarrollo de mezclas de marketing. En este sentido, la presente investigación tuvo como objetivo desarrollar un plan de marketing para un mayor posicionamiento de la oferta educativa de las carreras de tecnologías que oferta un centro universitario regional ubicado en Puerto Vallarta, Jalisco, el cual es perteneciente a la Universidad de Guadalajara. Para ello, se realizó un trabajo con enfoque cualitativo, con método inductivo, de diseño de tipo no experimental con alcance descriptivo. Los resultados indicaron que existe evidencia de la necesidad de contar con un plan de marketing con el fin de tener una ventaja competitiva frente a las otras universidades de la región, debido a que por mucho tiempo sus compradores y clientes llegaron por sí solos a comprar o solicitar sus servicios educativos. Otro dato que evidenció la necesidad de contar con un plan de marketing fue que a pesar de ser la universidad que oferta la mayor demanda de carreras de pregrado y posgrados con reconocimientos por organismos acreditadores como CACECA, CONAIC, CONAED, COMAEN, CACEI, entre otros. En estos últimos años se ha enfrentado con el decremento de aspirantes en las carreras centradas en las tecnologías siendo, Telemática, Computación y Multimedia.

⁴⁹ Doctora en Educación con Especialización en Diseño Instruccional y Educación a Distancia por parte de Nova Southeastern University. Profesor investigador Titular "B" del Departamento de Ciencias y Tecnologías de la Información y la Comunicación del Centro Universitario de la Costa de la Universidad de Guadalajara. Reconocido con Perfil Deseable PRODEP. Candidata a Investigadora Nacional por parte del Consejo Nacional de Ciencias y Tecnologías como. Miembro del cuerpo académico UDG-CA-884 Educación y Desarrollo Tecnológico, claudia.fypina@academico.udg.mx.

⁵⁰ Maestra en Administración por parte de la Universidad de Guadalajara. Profesor Docente del Departamento de Estudios Administrativos-Contables del Centro Universitario de la Costa, karinai@cuc.udg.mx

⁵¹ Maestra en Administración por parte de la Universidad de Guadalajara. Profesor de Tiempo Completo del Departamento de Estudios Administrativos-Contables del Centro Universitario de la Costa, mirza@cuc.udg.mx.

Palabras Claves: Plan, promoción, posicionamiento, marketing, estrategias de marketing.

Abstract

Nonprofit organizations have developed marketing strategies to make exchanges with their target Market, it has been considered to be unique in several ways and that includes the establishment of marketing objectives, selection of marked goals, and the development of marketing mixes. In this sense, this research aimed to develop a promotion plan for a better positioning of the educational offer of a regional university center located in Puerto Vallarta, Jalisco, which belongs to the University of Guadalajara. For this, a work was carried out with a qualitative approach, with an inductive method, of a non-experimental design with descriptive scope. The results indicated that there is evidence of the need to have a promotion plan in order to have a competitive advantage over other universities in the region, because for a long time their buyers and customers arrived alone to buy or request their educational services. Another fact that demonstrates the need for a promotion plan that is a burden of being the university that offers the highest demand for undergraduate and postgraduate careers with recognition by accrediting bodies such as CACECA, CONAIC, CONAED, COMAEN, CACEI, among others. In recent years he has faced the decrease of applicants in the careers of Biology, Telematics, Computing, Multimedia, Tourism, Psychology, Design for Graphic Communication and Visual Arts.

Keywords: Plan, promotion, positioning, marketing, marketing strategies.

Introducción

En la actualidad las estrategias y tácticas de marketing en las instituciones de educación es considerada como una actividad no prescindible en las instituciones públicas. Mientras que para las instituciones privadas son de vital importancia para su sobrevivencia, es por ello que es indispensable comprender las diferentes aplicaciones del mercadeo moderno que son viables para implementar en estas instituciones educativas. Por consiguiente, en esta investigación se desarrolló un plan de marketing, a partir de un análisis del entorno interno y externo del centro universitario regional ubicado en la Costa Norte de Jalisco, con el fin de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), siendo esta una herramienta esencial que contribuye a seleccionar estrategias efectivas de mercadeo que se concentran en el packing, precio, posicionamiento, distribución, logística, promoción, P.O.P y merchandising, comunicación y relaciones públicas.

Presentación de la Institución, Antecedentes del Problema y Justificación

La estructura educativa del Estado de Jalisco es similar a la del resto del país. La educación superior en esta entidad federativa está conformada por diversas instituciones: por un lado, está el sector público compuesto a su vez por instituciones diferentes, siendo: (a) la universidad de Guadalajara; (b) los institutos tecnológicos; (c) las escuelas normales públicas; (d) las universidades del sector privado, las cuales incluye diversas instituciones consolidadas; (e) otras instituciones que están integradas a sistemas nacionales; y (f) un conglomerado de escuelas más pequeñas. En este sentido, Chavoya (2003) manifestó que el estado de Jalisco cuenta con un sistema de educación superior diverso y diferenciado, el cual se transforma en un hecho benéfico para el sistema educativo en su conjunto. Pero, sin embargo, necesita seguir diversificando su oferta educativa para atender a las necesidades del estado, así como atender la cobertura de la región.

A partir de 1989, la universidad objeto de estudio opta por un modelo de red para organizar sus actividades académicas y administrativa. Esta red universitaria está conformada por seis centros temáticos ubicados en la zona metropolitana de Guadalajara y nueve regionales ubicados en las principales ciudades que son polos de desarrollo de las diferentes zonas del estado Jalisco. Fue hasta el año de 1994 cuando la universidad, crea el

centro universitario regional ubicado en la Costa Norte, atendiendo así la demanda de educación superior de los municipios de Puerto Vallarta, Talpa de Allende, Cabo Corrientes, Mascota, Tomatlán, San Sebastián del Oeste, y la parte Sur del Estado de Nayarit (Universidad de Guadalajara, 2019a). Actualmente, este centro universitario regional cuenta con una oferta educativa de 19 licenciatura.

Por consiguiente, para ofrecer sus servicios educativos en la región, el centro universitario regional utiliza diferentes estrategias de promoción de marketing que emplean las empresas, para vender sus productos o servicios. De acuerdo G. Basulto (comunicación personal 11 de marzo de 2019), menciona que el centro universitario utiliza publicidad impresa siendo dípticos informativos de cada carrera. Otra estrategia de marketing que emplea para promover y posicionar la marca del centro universitario regional es a través del uso de redes sociales como facebook, twitter y la página web del centro. En este sentido, G. Basulto señaló que el uso de esta última estrategia ha facilitado la interacción con su público objetivo, dejando un poco el uso de las técnicas de mercadeo tradicional (G. Basulto, comunicación personal 10 de marzo de 2019).

Sin embargo, la Mtra. I, Mata (comunicación personal, 13 de marzo de 2019) mencionó que estas estrategias no han sido suficientes para la captación de posibles clientes (estudiantes), ya que la demanda de estudiantes en los calendarios "A" oscila en 1,077 y en el Calendario "B" oscila en 2,356 siendo una diferencia aproximada de 1,279 estudiantes lo que representa un 46% de disminución en el calendario "A" (Universidad de Guadalajara, 2019b). Del mismo modo, R. Chávez (comunicación personal 14 de marzo de 2019) manifestó que sus inicios esta institución educativa no necesito implementar estrategias de mercadeo para vender y posicionar su marca, ya que el servicio educativo se vendía por sí solo, en todo el estado de Jalisco. Esta ventaja competitiva la adquiere por pertenecer a la segunda universidad más importante del país.

Finalmente, la Mtra. I, Mata (comunicación personal, 13 de marzo de 2019) manifestó que no podemos dejar a un lado que hoy en día en la región donde se ubica dicho centro universitario, se han establecido diversas universidades privadas y públicas ofreciendo una oferta educativa amplia y diversificada. Por consiguiente, la presente investigación tiene como objetivo desarrollar un plan de promoción para un mayor posicionamiento de la oferta

académica del área de tecnologías del centro universitario en su zona de influencia. En primer lugar, permitiría equiparar el número de clientes (estudiantes) en ambos calendarios escolares “A” y “B”. En segundo lugar, acrecentará el posicionamiento del centro universitario frente a las otras instituciones de educación superior. Por lo antes expuesto, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Determinar un plan marketing para incrementar el posicionamiento de las carreras de tecnologías de un centro universitario regional de una universidad pública ante las otras universidades que ofrecen educación superior en la Costa Norte de Jalisco?

Revisión de la Literatura

Para el desarrollo de esta investigación, se tomaron en cuenta algunas concepciones teóricas, que permitan al lector concebir la importancia de llevar a cabo un plan de marketing, para una institución educativa que ofrece estudios de nivel superior. En este sentido, Kotler y Armstrong (2016), definen al marketing como un proceso mediante el cual las empresas crean valor para sus clientes y generan fuertes relaciones con ellos. Por otra parte, Fischer de la Vega y Espejo Callado (2011) puntualiza que el marketing es el proceso de planeación, ejecución y conceptualización de precios, promoción y distribución de ideas, mercancías y términos para crear intercambios que satisfagan objetivos individuales y organizacionales.

Mientras que para Ferrell y Hartline (2012) menciona que el marketing es un proceso de planeación y ejecución de la concepción, el establecimiento de precios, la promoción y distribución de ideas, bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan los objetivos individuales y organizacionales. Del mismo modo, Kotler (2016) manifestó que el marketing es un proceso social y administrativo, mediante el cual grupos e individuos obtiene lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes. En consecuencia, el marketing es un proceso de planear y ejecutar el tema o la idea, la promoción, el precio y la distribución de servicios, con el único propósito de satisfacer los objetivos potenciales de una organización a través del intercambio.

Por lo tanto, para esta investigación el marketing se concibe como un proceso social, ya que intervienen grupos de personas con deseos y necesidades. También es considerado como un proceso administrativo, debido que integra para su desarrollo las fases de

organización, planeación, implementación y control. Paralelo a esto, existen cuatro elementos básicos de marketing mix que permite lograr el posicionamiento de un producto o servicio. Estos elementos tienen la capacidad de explicar óptimamente cómo funciona el marketing de una forma integral y completa, estas variables son conocidas como las cuatro P, siendo producto, precio, plaza y promoción (Kotler, 2016). En la figura 1 se muestra los pasos que se debe seguir para iniciar un plan de marketing, asimismo describe que de este se deriva el plan de promoción, además que integra las 4P y las etapas del proceso administrativo.

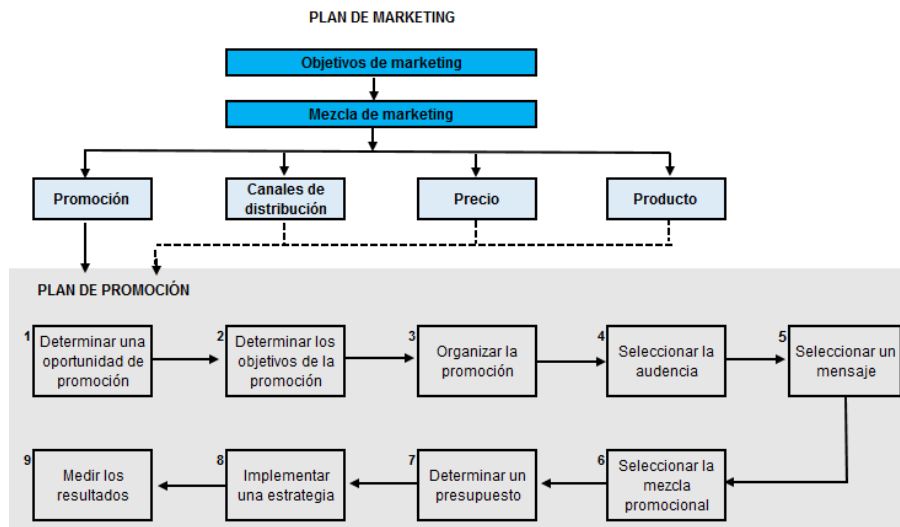


Figura 1. La planeación de la promoción se deriva del plan de marketing y va paralelo con el plan de promoción

Fuente: Dirección de Marketing, (Kotler, 2016).

Por lo antes expuesto, y con la intención de precisar la mejor mezcla de marketing y ponerla en acción, el centro universitario regional y los directivos de esta institución educativa deben dar inicio con un plan de organización, planeación, implementación y control. De modo que se requiere de un diagnóstico minucioso de los consumidores, con el fin determinar cuáles son los clientes metas, a quienes va dirigido específicamente el servicio que ofrecen. También se hace ineludible considerar una propuesta de valor agregado que haga única a la mezcla de marketing que el centro universitario regional ofrece a sus clientes, esto hará una oferta diferenciada en el mercado. Además, que le permitirá dar cumplimiento

a sus objetivos organizacionales mediante un plan de mercadeo, así como posicionarse en el mercado en un corto plazo.

Materiales y Métodos

La presente investigación fue un estudio con enfoque cualitativo, ya que no se procedió a la comprobación rígida del objeto de estudio. Este tipo de enfoque permite llegar a situaciones y contextos sociales, donde la teoría es el punto de inicio. Además, que los datos que se utilizaron en este caso no son de carácter numérico (Cortés, 2012). Por otra parte, el método que se empleó fue inductivo ya que partió primeramente de conclusiones generales a partir de premisas particulares, ya que se observaron hechos de un grupo específico los cuales fueron argumentados de una manera global. En el método inductivo se inicia con la observación del hecho en cuestión y su correspondiente registro. Continúa con el análisis, para obtener una definición concreta. La información lograda se clasifica y se formulan las conclusiones generales sobre el tema abordado con el objetivo de darle de alguna manera una resolución y finalmente realizar la contrastación (Creswell, 2012).

Asimismo, el diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se manipularon variables, solo se buscó establecer relaciones de causa efecto. El tipo de investigación por su alcance fue descriptivo debido a que solo se concibió la descripción, registro, análisis e interpretación de la situación (Creswell, 2012).

Participantes. Para esta investigación el universo fueron 2,490 alumnos que estaban cursando el tercer año de bachillerato (Secretaría de Educación Pública Jalisco, 2018). Este estudio se realizó con un coeficiente de confianza del 95%, y un margen de error del 5%, con una muestra de 332 estudiantes, provenientes de los municipios donde se encuentra ubicado el centro universitario y tienen mayor matrícula de alumnos cursando el tercer grado del bachillerato. Para el análisis del entorno interno se entrevistó a 23 directivos del centro universitario regional, en los que se encuentran coordinadores de carrera, secretario académico, secretario administrativo, coordinación de extensión y la jefa de la unidad de ingreso de la Coordinación de Control Escolar.

Instrumento. Para el análisis externo del centro universitario regional, se desarrolló el instrumento de cuestionario, el cual se aplicó de manera in situ a los estudiantes que

realizaron trámite para ingreso a una carrera del área de tecnología de la universidad en el ciclo escolar 2018 "B". Cabe señalar que se cuidó que cumplieran con las condiciones de procedencia de acuerdo a la población a encuestar, siendo las localidades de Puerto Vallarta y Bahía de Banderas, con la finalidad de conocer por qué medio se había enterado de la oferta educativa que brinda el centro universitario regional. Para el análisis de la situación del entorno interno, se utilizó la técnica de entrevistas focalizadas, la cual se aplicó a 23 directivos del centro universitario regional.

Validación. Para el cuestionario se realizó una prueba piloto del cuestionario en el cual se les aplicó a 40 estudiantes que se presentaron a la ventanilla de primer ingreso para realizar su registro, con la finalidad de que pudiera participar en validar el instrumento. De acuerdo Tamayo y Tamayo (2010) la prueba piloto es la aplicación experimental del cuestionario, lo más cercano a la encuesta real, la cual se aplica a un número pequeño de participantes. Los resultados de la prueba piloto se usaron para calcular la confiabilidad y la validez del instrumento de medición. Por esta razón, se diseñó un formato de validación el cual integraba las interrogantes del cuestionario y un espacio en blanco para que los participantes señalaran cuales pregunta se consideraban confusas, y cuáles preguntas se consideran que no están relacionadas con las estrategias de promoción para la captación de alumnos.

La guía de entrevista focalizadas fue desarrollada a partir del modelo de indicadores de marketing para evaluar la calidad de la educación en las instituciones de educación superior (Suárez, Suárez y Pérez, 2017). Por consiguiente, para la validez de dicha guía se establecieron técnicas de análisis de contenido propuesta por (Tamayo y Tamayo, 2010). Asimismo, este instrumento fue evaluado y validado por tres expertos en el tema.

Análisis de Datos. Una vez aplicado el instrumento del cuestionario y recolectado la información, se trabajó con el análisis de los datos de tipo cuantitativo. En lo que concierne la entrevista focalizada, los datos obtenidos se organizaron con base a los temas que se incluyeron en la guía, empleando la técnica de análisis de contenido. Para, posteriormente se ubicar la información en la matriz FODA.

Análisis de los Resultados

Análisis de la situación actual. El centro universitario regional ubicado en la Costa Norte de Jalisco, se creó en mayo de 1994 es una institución educativa de nivel superior reconocida en la Costa Norte de Jalisco y sus alrededores como una de las dos universidades públicas existentes en la región. Este centro universitario regional desarrolla sus funciones sustantivas a través de una rectoría, una secretaria administrativa, diez departamentos que se agrupan en tres divisiones y diecinueve coordinaciones de carrera que se concentran en la secretaria académica. Actualmente, el centro universitario cuenta con una planta física, la cual posee 10 edificios de aulas, 2 edificio de laboratorio de cómputo, 1 biblioteca, 1 auditorio, 1 edificio de investigación, el cual cuenta con 4 Mini auditorio, 8 edificios de laboratorios donde se desarrollan actividades académicas de las diversas licenciaturas que se ofertan, 3 edificios para las actividades administrativas, 1 sala de maestros, 1 cancha deportiva, 1 gimnasio, 2 áreas de cafetería y 1 estación de radio. El análisis permitió evidenciar que esta institución educativa cuenta con la mayor infraestructura física frente a las otras universidades de la región.

Adicionalmente, también se evaluó la plantilla académica indicado que este centro universitario cuenta con un total de 300 profesores. Los cuales cuenta con las categorías de 300 profesores de asignatura, 134 son profesores de tiempo completo de los cuales cuenta con el reconocimiento de perfil deseable del programa para el desarrollo profesional docente, de este universo 31 son miembros del sistema nacional de investigadores. En cuanto su grado de profesión cuentan con la licenciatura, maestría y doctorado en su área de especialización.

Por otra parte, de los resultados de la encuesta manifestaron que el 88% de los encuestados se enteraron de la oferta educativa del centro universitario regional por medio de un amigo o familiar. Mientras que el 12% de los estudiantes se enteraron por las redes sociales, página web de la institución, por promoción en su escuela de origen, por medios impresos y medios auditivos. Además, manifestaron que eligen esta institución educativa por la cercanía con la ciudad de Puerto Vallarta y Bahía de Banderas. Asimismo, comentaron que de las carreras tecnológicas que ofrece el centro universitario les atrajo el campo laboral y áreas laborales que ofertan los planes de estudios de telemática, multimedia y computación.

Análisis FODA. En la tabla 1 se muestra la matriz FODA que se realizó para el análisis de los factores internos y externos del centro universitario regional centrado en las carreras del área de tecnologías. Esta matriz permitió sintetizar la información y obtener los datos más relevantes con los cuales se plantearon los objetivos y la propuesta de marketing.

Tabla 1 Matriz FODA del Centro Universitario Regional de las carreras de tecnologías

<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y prestigio de la institución. • Recomendación de boca en boca favorable y dispuesta a recomendar. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con una partida presupuestaria por programa de estudios. • Desconocimiento del programa por parte de los estudiantes. • No hay un balance entre el área de estudio y el entorno social. • Profesores poco comprometidos y faltistas, que no orientan al alumno a la vida profesional.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta ante los cambios políticos y sociales. • Capacidad de respuesta ante el incremento en la población. • Conoce a sus competidores locales. 	<p>FO (MAXI-MAXI)</p> <p>Objetivo 1 Fortalecer el posicionamiento de la imagen y los programas de tecnología en la región Costa Norte de Jalisco y Bahía de Banderas, mediante un programa integral de marketing.</p>	<p>DO (MINI-MAXI)</p> <p>Objetivo 1 Cambiar la percepción sobre la calidad de los profesores que imparten en las licenciaturas del centro universitario regional.</p>
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lenta adecuación de la publicidad digital por políticas institucionales. • No existe un programa institucional que permita 	<p>FA (MAXI-MINI)</p> <p>Objetivo 1 Alcanzar un mayor sentido de pertenencia e identidad así el programa de estudios de los estudiantes,</p>	<p>DA (MINI-MINI)</p> <p>Generar información pertinente y oportuna de los cambios actuales y emergentes de la profesión en el campo laboral mediante un sistema de información de mercadotecnia sobre</p>

<p>conocer las tendencias tecnológicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con un programa institucional que responda a las necesidades de información e interacción a nivel medios. 	<p>profesores y egresados, mediante un programa de imagen profesional vinculada en los productos que usa el alumno, en los espacios que está inmerso y las fuentes de información.</p>	<p>oferta-demanda, percepción del cliente y tendencias de la profesión.</p>
--	--	---

Fuente: Elaboración propia a partir del resultado de las entrevistas focalizadas a directivos del centro universitario regional.

Propuesta de los Objetivos, Estrategias, Tácticas del Plan de Marketing

Enseguida se proponen los objetivos, estrategias, tácticas necesarias para lograr el posicionamiento de las carreras del área de tecnología del centro universitario regional de la manera más eficiente y a corto plazo.

Objetivo 1. Fortalecer el posicionamiento de la imagen de las carreras del área de tecnología del centro universitario regional, ubicado en la zona Costa Norte de Jalisco, mediante un programa integral de marketing.

Estrategia 1. Desarrollar un programa de marketing directo donde se ubican los posibles alumnos, mediante la asistencia a ferias educativas, campañas de orientación vocacional y visitas guiadas.

Táctica 1. Desarrollar publicidad acorde impresa, el indicador la lista de entrega de publicidad y fotografías.

Táctica 2. Convenios de visitas a ferias el indicador la carta de invitación y/o constancia de asistencia a eventos.

Táctica 3. Generar visitas guiadas el indicador la lista de asistencia y convenio.

Estrategia 2. Integrar las carreras de pregrado del centro universitario regional en medios masivos de publicidad.

Táctica 1. Publicidad en medios impresos, revistas, periódicos

Táctica 2. Programas de radio, el indicador será la carta de invitación de visita de la radio.

Estrategia 3. Generar una imagen de las carreras del área de tecnologías de un centro regional ubicado en la región Costa Norte de Jalisco.

Táctica 1. Ofrecer cursos de orientación y capacitación a la comunidad, el indicador será la lista de asistencia a cursos y fotografías.

Estrategia 4. Capacitación y sensibilización al personal que atiende a los posibles aspirantes, alumnos y egresados de carreras del área de tecnología de nivel pregrado.

Táctica 1. Proporcionar cursos de capacitación al personal en atención a clientes, el indicador será la lista de asistencia a curso.

Táctica 2. Evaluar la atención y satisfacción de los alumnos cada semestre, el indicador será encuesta de satisfacción de alumnos.

Táctica 3. Analizar y dar a conocer los resultados de la encuesta de satisfacción de alumnos, el indicador será correos electrónicos que evidencien de la información, retroalimentar en reuniones de generales.

Objetivo 2. Cambiar la percepción sobre la calidad de los profesores que imparten en las carreras del área de tecnologías del centro universitario regional.

Estrategia 1. Evaluar internamente el desempeño de los profesores para la mejora continua.

Táctica 1. Diseñar un instrumento de evaluación interna de los profesores, el indicador será el instrumento.

Táctica 2. Aplicar el instrumento de evaluación y autoevaluación de profesores, el indicador los resultados de la evaluación.

Táctica 3. Dar a conocer los resultados de la evaluación de desempeño a los profesores y retroalimentación, el indicador será el listado de registro de la recepción y retroalimentación.

Estrategia 2. Conocer las preferencias de incentivos de los profesores de los profesores del área de tecnologías.

Táctica 1. Diseñar un instrumento que evalúe la satisfacción laboral del profesor y dé a conocer las preferencias de incentivos, el indicador la encuesta de satisfacción laboral e incentivos.

Táctica 2. Aplicar el instrumento de satisfacción laboral e incentivos a profesores, el indicador el resultado de la encuesta.

Estrategia 3. Diseñar un programa de incentivos al desempeño docente, acorde a las preferencias de los profesores.

Táctica 1. Dar reconocimiento impreso a los profesores mejor evaluados en eventos sociales, el indicador fotografías de entrega de reconocimiento impreso.

Táctica 2. Publicar en medios locales e internos el reconocimiento de los profesores mejor evaluados, el indicador la publicación impresa de medios.

Táctica 3. Diseñar mecanismos para el reconocimiento en especie de acuerdo a la preferencia de incentivos de la mayoría para los mejor evaluados, el indicador las fotografías con la entrega de los reconocimientos en especie y firma de recepción.

Táctica 4. Otorgar trofeo simbólico a la labor docente, el indicador las fotografías con la entrega del trofeo y firma de recepción.

Objetivo 3. Alcanzar un mayor sentido de pertenencia e identidad con las licenciaturas del área de tecnología por parte de estudiantes, profesores y egresados, mediante un programa de imagen profesional vinculada en los productos que usa el alumno, en los espacios que está inmerso y las fuentes de información.

Estrategia 1. Diseñar un programa de sentido de permanencia, destacando los valores y costumbres.

Táctica 1. Identificar los gustos y costumbres de los estudiantes de pregrado, el indicador el documento de gustos y costumbres.

Táctica 2. Dar a conocer los gustos y costumbres para las carreras de tecnologías tales como el día del estudiante, el maratón del saber, las semanas académicas y viaje de estudios, entre otros, el indicador la lista de asistencia a eventos.

Táctica 3. Campaña ¿Qué es ser estudiante de pregrado? expresando los valores de cada uno de acuerdo a su perfil y costumbres, el indicador la entrega del folleto de publicidad.

Estrategia 2. Crear identidad entre los alumnos, profesores y administrativos de las carreras de tecnologías del centro universitario regional.

Táctica 1. Campaña de entrega de calcomanías con el logo de cada carrera de tecnología, el indicador será el listado de recepción y fotografías.

Táctica 2. Ambientar las aulas y laboratorios con los logos impresos en lonas de cada carrera, el indicador las fotografías.

Táctica 3. Proporcionar mecanismos para la venta y entrega de playeras, accesorios y souvenir de las carreras de pregrado, el indicador el presupuesto.

Táctica 4. Venta y entrega de playeras, souvenir y accesorios, el indicador el listado de recepción y fotografías.

Estrategia 3. Diseñar y entregar kit de papelería personalizada con cada uno de las carreras de pregrado.

Táctica 1. Gestionar recurso económico para la papelería, el indicador el presupuesto.

Táctica 2. Entregar por única vez los kits de ingresos con papelería personalizada de carrera de pregrado, el indicador la lista de recepción.

Táctica 3. Regalar a los visitantes y aspirantes accesorios de papelería personalizada, el indicador la lista de recepción y fotografías.

Estrategia 4. Diseñar y entregar a los profesores y administrativos camisa y/o playera con los logos institucionales y de las carreras de pregrado.

Táctica 1. Gestionar recurso económico, el indicador el presupuesto.

Táctica 2. Entregar a los profesores una camisa y/o playera, el indicador la lista de recepción.

Objetivo 4. Generar información pertinente y oportuna de los cambios actuales y emergentes de la profesión en el campo laboral mediante un sistema de información de mercadotecnia sobre oferta-demanda, percepción del cliente y tendencias de la profesión.

Estrategia 1. Establecer los mecanismos para el desarrollo de Sistema de Información de Mercadeo (SIM) para las carreras del área de tecnologías del centro universitario regional.

Táctica 1. Conformar o seleccionar un comité responsable del SIM, el indicador las actas del comité.

Táctica 2. Delegar funciones dentro del comité el indicador será las actas del comité.

Táctica 3. Dar a conocer periódicamente los resultados a todos los involucrados, el indicador las publicaciones en artículos de divulgación científica e informes semestrales a las coordinaciones de cada programa.

Estrategia 2. Gestionar los mecanismos tecnológicos para la búsqueda, selección y administración de la información mercadológica.

Táctica 1. Establecer como proyecto institucional entre alumnos y profesores en la creación de un SIM web, el indicador las visitas de página web.

Táctica 2. Desarrollar el SIM, el indicador el documento digital con código fuente.

Táctica 3. Análisis de la información por parte de expertos, el indicador las publicaciones en artículos de divulgación científica e informe semestrales a las coordinaciones de cada programa.

Especificaciones técnicas para la implementación del plan. Para el logro de los cuatro objetivos planteados se recomienda. Primeramente, mantener estrecha comunicación con las instituciones de nivel medio superior, donde se pueda participar con conferencias o charla informativa sobre orientación vocacional. En segundo lugar, es de suma importancia concientizar a todos los involucrados de la actividad que se va realizar. Por lo que se sugiere comenzar en un semestre con una actividad ya sea un curso o un servicio, analizar los resultados y evaluar impacto de su implementación; si el impacto es positivo incrementar gradualmente la participación y la cantidad de cursos y servicios; en caso de un impacto negativo corregir las acciones necesarias y volver a impartir solo un servicio o curso. En

tercer lugar, se sugiere gestionar recursos propios en el departamento, así como considerar presupuesto para ello en los siguientes años. Finalmente, para el logro de las estrategias declaradas en el objetivo 4 se recomienda formar un comité con expertos en mercadotecnia, así como coordinadores de las carreras de pregrado, el coordinador de extensión y el jefe de la unidad de ingreso. Y sean los responsables de mantener actualizada la información, den un reporte semestral de la misma; así como las estrategias sugeridas y su aplicación.

Recomendaciones generales de evaluación y adecuación del modelo. Para la ejecución y desarrollo del plan se recomienda seguir puntualmente las estrategias y tácticas propuestas en el plan. Por otra parte, el desarrollo del SIM es una actividad que arroja resultados a mediano plazo, por lo que se sugiere que para su supervisión y evaluación se conforme un comité en el ciclo próximo. Con el fin de que este realice un análisis pertinente de este plan y la ejecución del mismo, de él se obtendrán información relevante para la toma de decisiones posteriores. El plan está diseñado para que sea ejecutado por el jefe del departamento de ciencias y tecnologías de la información, en conjunto con las coordinaciones de Telemática, Multimedia y Computación; así como puede ser monitoreado y evaluado por el director de división de ingenierías del centro universitario regional.

Conclusiones

La presente investigación fue desarrollada con la finalidad de encontrar indicadores que permitan el diseño de un plan de marketing para incrementar la demanda de los programas educativos enfocados en la tecnología de un centro universitario regional. Debido que en este momento la mercadotecnia que emplean es muy pobre, puesto que utilizan estrategias únicamente centradas en los usuarios que llegan a las instalaciones del centro universitario a buscar información de la oferta educativa.

En general, el centro universitario carece de una estrategia sólida de promoción de ventas, medios de comunicación, de merchandising y relaciones públicas, así como un diseño débil de su marketing digital a través de su página web. Finalmente, es indispensable que el centro universitario implemente estrategias bien estructuradas a través de un plan de marketing, si desea entrar a competir fuertemente con las demás universidades públicas y privadas establecidas en la zona costa norte de Jalisco y Bahía de Banderas.

Referencias Bibliográficas

- Cortés, M. (2012). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal, México: Trillas.
- Creswell, J. (2012). *Educational research: Planning conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (4a. ed). Upper Saddle River: Pearson Education.
- Chavoya Peña, María Luisa. (2003). Diversidad y diferenciación de la educación superior (nivel licenciatura) en Jalisco. *Nueva antropología*, 19(62), 121-141. Recuperado en 12 de mayo de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-06362003000100007&lng=es&tlng=es.
- Ferrell, O., & Hartline, M. (2012). *Estrategia de Marketing*. Mexico: CENGAGE Learning.
- Fischer de la Vega, L., & Espejo Callado, J. (2011). *Mercadotecnia*. México: Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). Obtenido de Censo de Población: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/jal/poblacion/>
- Kotler, P. (2016). Dirección de Mercadotecnia. México: Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Fundamento de Marketing*. México: Pearson.
- Secretaría de Educación Jalisco. (2018). Obtenido de Estadística por región: <http://sig.jalisco.gob.mx/estadistica/Regiones/RegionesExcel.htm>
- Suárez Brieva, Eydy, & Suárez Brieva, Eysleida, & Pérez Lara, Enrique Carlos (2017). ANÁLISIS DE LOS FACTORES ASOCIADOS AL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE ESTUDIANTES DE UN CURSO DE INFORMÁTICA. *Revista de Pedagogía*, 38(103),176-191.[fecha de Consulta 12 de Mayo de 2019]. ISSN: 0798-9792. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=659/65954978009>
- Tamayo y Tamayo. (2010). *Metodología formal de la Investigación Científica*. México: Limusa.

Universidad de Guadalajara. (12 de Mayo de 2019a). Obtenido de Centro Universitario de la Costa: <http://www.cuc.udg.mx/es/historia>

Universidad de Guadalajara. (12 de mayo de 2019b). Obtenido de Coordinación General de Control Escolar : <http://www.escolar.udg.mx/estadisticas/primer-ingreso/demanda-por-carrera-nivel-y-centro/cucosta-30>

