

“GESTIONES”

REVISTA AVANZADA
ADVANCED JOURNAL

Español, English, Português



Volumen 3: Año 2023

© Investigación de Estudios Avanzados S.A. (IDEASA)



GESTIONES (MANAGEMENTS)

Revista Avanzada /Advanced Journal

Volumen 3: Año 2023, enero-diciembre / Volume 3: Year 2023, January-December

Web: <https://gestiones.pe/index.php/revista>

The Advanced Journal MANAGEMENTS (MANAGEMENTS) is of continuous publication, all contents are free and open access and published under the [Creative Commons Attribution 4.0 International](#) license. Edited by contribución de Investigación de Estudios Avanzados S.A, Perú. It arises as a result of the need to be a reference journal, considering the experience of the Editorial Committee and the Director of this Journal, as a member of the editorial committees of journals: Climatology and MEDISAN and in various research programs, providing it with experience to coordinate the improvement and publication of articles. The co-authors are responsible for the information of their article and have the rights over the respective article; accepting the Code of Ethics, good practices and the Code of Conduct for Journal Publications ([COPE](#)); all this allows MANAGEMENTS to be a reference for the academic community and to be progressively indexed in relevant databases..

*Translated with DeepL.com (free version)*The Advanced Journal *GESTIONES* began its activities in January 2021, thirteen years after the creation of the Organization that currently sustains it and extends reciprocal support with *Advanced Studies Research S.A. (ASRSA: IDEASA)* the latter created to contribute with cultural events (such as coordination, support in the elaboration, valuation and publication of scientific articles) and related activities; the same that were strengthened by having the academic sponsorship of the *Graduate School of the National University of Education "EGV" by Resolution No. 1557-2013-EPG-UNE* to develop Diplomas during the years 2013-2015. After 2015, research works were developed, some of them concluded in scientific articles, pending publication; the Director of *MANAGEMENTS*, in coordination with reviewers, evaluated the articles in charge of publishing them after being improved, formally receiving the articles in the journal *MANAGEMENTS* since 2021.

La Revista Avanzada *GESTIONES (GESTIONES)* es de publicación continua, todos los contenidos, son de acceso libre y gratuito y publica bajo la licencia [Creative Commons Attribution 4.0 International](#). Editada por contribución de Investigación de Estudios Avanzados S.A, Perú. Surge a consecuencia de la necesidad de ser una revista referente, considerándose la experiencia del Comité editorial y el *Director de esta Revista*, como *miembro de los comités* editoriales de revistas: *Climatología y MEDISAN* y en diversos programas de investigación, dotándolo de experiencia para coordinar la mejoría y publicación de artículos. Los coautores son responsables de las informaciones de su artículo y les asiste los derechos sobre el respectivo artículo; admitiendo el Código de ética, buenas prácticas y el Código de conducta para publicaciones en revistas ([COPE](#)); todo ello permite que *GESTIONES* sea referente para la comunidad académica y pueda indexarse progresivamente en relevantes bases de datos.

La Revista Avanzada GESTIONES inició sus actividades en Enero del 2021, trece años después de la creación de la Organización que actualmente lo respalda: *Investigación de Estudios Avanzados S.A. (IDEASA)* esta última creada para contribuir con eventos culturales (como coordinar, apoyar en la elaboración, valoración y publicación de artículos científicos) y actividades afines; robustecida al tener *Auspicio académico de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación "EGV" con Resolución N° 1557-2013-EPG-UNE* desarrollando Diplomados durante 2013-2015. Posteriores al año 2015, se identificó trabajos que concluyeron en artículos científicos; algunos integrantes del Equipo editorial apoyaron para mejorarlo, y fueron publicados desde el año 2021.

Depósito Legal N° 202401073

ISSN (Online): 3028-9408

Edición:

© Investigación de Estudios Avanzados S.A.

Jr. Quipán 149 Urb.Tahuantinsuyo, Independencia, Lima-Perú ayudandotesis@gmail.com, admin@gestiones.pe



DIRECTOR/EDITOR: Dr. JORGE LUIS ALBARRÁN-GIL

Doctor en Ciencias de la Educación, Magíster de PUCP-Perú, Diplomados en Salud, Metodologías de la Investigación y Estadística. Docente de Posgrado Universidad César Vallejo (UCV): Gestión pública, Gestión de los servicios de la Salud, Empresariales y Educación. Experiencia en Posgrados: Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN), UNFV, URP, UNE "EGV"-Perú, UNW. Ex Jefe de Práctica en Pregrados: PUCP, UTP. Primer. Autor y autor Remitente de artículos en: [Scopus](#), [WoS](#), [Scielo](#). Miembro del comité editorial de revistas: [MEDISAN](#), [Climatología](#).

COMITÉ EDITORIAL:

- [Dr. Noel Alcas Zapata](#) , Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Perú.
 - [Doctora Claudia Esmeralda Villela](#) , Universidad de San Carlos de Guatemala.
 - [Dr.C. Lázaro Luís Hernández Vergel](#) , Universidad de Ciencias Médicas, Cuba.
 - [PhD.Juan R Villacorta Guzmán](#) , Escuela Militar de Ingeniería, Posgrado, Bolivia.
 - [PhD José Andrade Salazar](#) , Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia
 - [Dr. Alex Miguel Hernández Torres](#) , Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
-

DIRECTOR/EDITOR: Dr. JORGE LUIS ALBARRÁN-GIL

Dr. in Education Sciences, Master's Degree from PUCP-Peru, Diplomas in Health, Research Methodologies and Statistics. Postgraduate Teaching Universidad César Vallejo (UCV): Public Management, Health Services Management, Business and Education. Previous Postgraduate Teaching: Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN),UNFV, URP, UNE "EGV"-Peru, UNW. Former Head of Undergraduate Internships: PUCP, UTP. 1° author and referent author in articles: [Scopus](#), [WoS](#), [Scielo](#). Member of the editorial board of journals: [MEDISAN](#), [Climatología](#).

EDITORIAL COMMITTEE:

- Dr. Noel Alcas Zapata , Universidad César Vallejo, Graduate School, Peru.
 - Dr. Claudia Esmeralda Villela , Universidad de San Carlos de Guatemala.
 - Dr.C. Lázaro Luís Hernández Vergel , University of Medical Sciences, Cuba.
 - PhD.Juan R Villacorta Guzmán , Military School of Engineering, Postgraduate, Bolivia.
 - PhD José Andrade Salazar , Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia.
 - Dr. Alex Miguel Hernández Torres , Universidad Nacional de Cajamarca, Peru.
-

DIRETOR/EDITOR: Dr. JORGE LUIS ALBARRÁN-GIL

Doutor em Ciências da Educação, Mestre pela PUCP-Peru, Diplomas em Saúde, Metodologias de Pesquisa e Estatística. Ensino de pós-graduação na Universidad César Vallejo (UCV): Gestão Pública, Gestão de Serviços de Saúde, Negócios e Educação. Experiência em pós-graduação: Centro de Altos Estudos Nacionais (CAEN), UNFV, URP, UNE "EGV"-Peru, UNW. Ex-Chefe de Estágios de Graduação: PUCP, UTP. Primeiro. Autor e autor de referência de artigos: [Scopus](#), [WoS](#), [Scielo](#). Membro do conselho editorial das revistas: [MEDISAN](#), [Climatología](#).

COMITÉ EDITORIAL:

- Dr. Noel Alcas Zapata , Universidade César Vallejo, Escola de Pós-Graduação, Peru.
- Dra. Claudia Esmeralda Villela, Universidade de San Carlos da Guatemala.
- Dr. C. Lázaro Luís Hernández Vergel , Universidad de Ciencias Médicas, Cuba.
- Dr. Juan R Villacorta Guzmán, Escuela Militar de Ingeniería, Postgrado, Bolívia.
- Dr. José Andrade Salazar, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colômbia.
- Dr. Alex Miguel Hernández Torres, Universidade Nacional de Cajamarca, Peru.



Índice / Index

(En el orden visualizado en la Revista/ In the order displayed in the Journal)

Presentación/Presentation	6
Benefits of local concerted strategic planning and teaching accountability in budget management for users (Beneficios para los usuarios de la planificación estratégica local concertada y de la responsabilidad docente en la gestión presupuestaria) https://doi.org/10.5281/zenodo.13621897 Rufino Galindo Caro David De la Cruz Montoya Manuel Edgardo Gamero Tinoco Alex Miguel Hernández Torres Arón Pedro Albarrán Cachay	7
Nota editorial (Editorial note) Jorge Luis Albarrán-Gil	15
Valoración del cumplimiento de las dimensiones de la educación a distancia en una institución universitaria (Assessment of compliance with the dimensions of distance education in a university institution) https://doi.org/10.5281/zenodo.13294427 Daniel Oliverio Ortiz Mota	16
Artificial Intelligence and the management of the University curriculum by competencies (La Inteligencia artificial y la gestión del currículo Universitario por competencias) https://doi.org/10.5281/zenodo.13738948 Juan Pablo Moreno Muro Marina Caján Villanueva Ysabel Victoria Chavez Taipe Alex Miguel Hernández Torres Loida Leny Ramos León Mickelly Julissa Zapata Bellido	26



Impacto de las comunicaciones de las instituciones educativas y los gobiernos locales en el bienestar de la población (Impact of communications from educational institutions and local governments on the well-being of the population) 35
<https://doi.org/10.5281/zenodo.13626402>

Víctor Genaro Rosales Urbano
Ronny Saul Micha Aponte
Victoria Huaylinos Gonzales
Luz Karen Flores Pérez
Nélida Ugaz Roque
Nelly Dioses Lescano

Motivación y desempeño laboral en el personal técnico de Enfermería de un Hospital público durante el año 2018 (Motivation and job performance in the technical nursing staff of a public hospital during 2018) 45
<https://doi.org/10.5281/zenodo.13340601>
Anita Esther Romero Mestanza

Aproximación a propuesta de estrategias innovadoras para mejorar la imagen institucional 59
Ruby Esmeralda Silva Herrera
María del Pilar Bustamante de Ordinola
Yonathan Mario Gonzales Ttito
Juan Pedro Soplpuco-Montalvo



Presentación

Las revistas científicas son fundamentales para la difusión del conocimiento y la promoción de la investigación coadyuvando a la difusión del conocimiento, para compartir informaciones con la comunidad académica y el público en general; siendo herramienta esencial para el desarrollo de la investigación, conocimiento y educación.

GESTIONES auspiciada por *Investigación de Estudios Avanzados S.A.* está dedicada a la publicación de Artículos en los temas de Gestión Pública, Gestión Privada, Gestión de servicios (sociales, educación, salud, laborales, administrativos, interacciones, empresariales e ingenieriles); Gestión geopolítica-medioambiental, Gestión para el desarrollo, Gestión de la investigación, científica y recreativa, Gestión legislativa- funcional. **GESTIONES** es una revista que publica artículos originales, de revisión, reflexión, educativos en acceso abierto, sometiendo a procesos de revisión y entrega de observaciones explícitas; tiene por objeto contribuir al desarrollo de la comunidad científica y de la sociedad, promoviendo la difusión de artículos previamente mejorados; para alcanzar indexaciones de bases de datos relevantes que respaldarán la calidad.

Editor/Director

Presentation

Scientific journals are essential for the dissemination of knowledge and the promotion of research, contributing to the dissemination of knowledge, sharing information with the academic community and the general public; being an essential tool for the development of research, knowledge and education.

GESTIONES, sponsored by *Investigación de Estudios Avanzados S.A.*, is dedicated to the publication of articles on the topics of Public Management, Private Management, Service Management (social, educational, health, labor, administrative, interactions, business and engineering); Geopolitical-Environmental Management, Management for Development, Research, scientific and recreational management, and Legislative-Functional Management. **GESTIONES** is a journal that publishes original, review, reflection, educational articles in open access, subjecting it to review processes and delivery of explicit comments; it aims to contribute to the development of the scientific community and society, promoting the dissemination of previously refined articles; achieving indexing of relevant databases that support quality.

Editor/Director

Apresentação

As revistas científicas são essenciais para a difusão do conhecimento e a promoção da pesquisa, contribuindo para a disseminação do conhecimento, para compartilhar informações com a comunidade acadêmica e o público em geral; sendo uma ferramenta essencial para o desenvolvimento da pesquisa, do conhecimento e da educação.

A **GESTIONES**, patrocinada pela *Investigación de Estudios Avanzados S.A.*, dedica-se à publicação de artigos sobre os temas de Gestão Pública, Gestão Privada, Gestão de Serviços (social, educação, saúde, trabalho, administrativo, interações, negócios e engenharia); Gestão Geopolítico-Ambiental, Gestão para o Desenvolvimento, Pesquisa, Gestão Científica e Recreativa, e Gestão Legislativo-Funcional. A **GESTIONES** é uma revista que publica artigos originais, de revisão, de reflexão e educativos em acesso aberto, submetendo-os a processos de revisão e envio de comentários explícitos; tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento da comunidade científica e da sociedade, promovendo a disseminação de artigos previamente aprimorados; alcançar a indexação de bases de dados relevantes que apoiarão a qualidade.

Editor/Director



Preservado en Zenodo: DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13621897> Los autores son los responsables de las informaciones de este artículo

Benefits of local concerted strategic planning and teaching accountability in budget management for users

Rufino Galindo Caro¹: <https://orcid.org/0000-0001-9296-6504>
David De la Cruz Montoya¹: <https://orcid.org/0000-0003-0184-8727>
Manuel Edgardo Gamero Tinoco²: <https://orcid.org/0000-0001-9548-0702>
Alex Miguel Hernández Torres²: <https://orcid.org/0000-0002-5682-2500>
Loida Leny Ramos León³: <https://orcid.org/0009-0007-1316-0184>
Arón Pedro Albarrán Cachay^{*4}: <https://orcid.org/0009-0001-5195-8935>

¹Cesar Vallejo University, Peru

²National University of Cajamarca, Peru

³Consulting and construction Y P, Peru

⁴Federico Villarreal National University, Peru

*Corresponding author:2018000543@unfv.edu.pe

Received: 11/10/2023 Accepted: 12/12/2023 Published: 28/12/2023

Abstract. The proposal to implement concerted strategic planning at the local level and accountability in budget management constitutes a comprehensive and promising approach to improve the satisfaction of users of public services. It had a qualitative approach, approaching action research, as they perceived the benefits of local concerted strategic planning and teaching of accountability in budget management for users as a desire of the residents, in this sense the proposal could also promote the confidence of the residents. The implementation of concerted strategic planning at the local level, together with the promotion of learning and accountability in budget management, represents an opportunity to improve the quality of life of local communities. By combining these elements, a more transparent, efficient and oriented public management model can be built to the needs of citizens.

Keywords: Benefits, Strategic planning, local, teaching, accounts, management

Beneficios para los usuarios de la planificación estratégica local concertada y de la responsabilidad docente en la gestión presupuestaria

Resumen: La propuesta de implantar la planificación estratégica local concertada y la rendición de cuentas pedagógica en la gestión presupuestaria es un enfoque global y prometedor para mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos. Tuvo un enfoque cualitativo, acercándose a la investigación-acción, ya que los beneficios de la planificación estratégica local concertada y la enseñanza de la rendición de cuentas en la gestión presupuestaria para los usuarios fueron percibidos como un deseo de la población, en este sentido la propuesta también puede promover la confianza de la población. La aplicación de la planificación estratégica local concertada, junto con la promoción del aprendizaje y la rendición de cuentas en la gestión presupuestaria, representa una oportunidad para mejorar la calidad de vida de las comunidades locales. Combinando estos elementos se puede construir un modelo de gestión pública más transparente, eficiente y orientado al ciudadano.

Palabras clave: Beneficios, Planificación estratégica, Local, Enseñanza, Cuentas, Gestión.

Benefícios do planejamento estratégico local conjunto e da responsabilidade docente na gestão orçamentária para os usuários

Resumo: A proposta de implementar o planejamento estratégico local concertado e a responsabilização na gestão orçamentária é uma abordagem abrangente e promissora para melhorar a satisfação dos usuários de serviços públicos. Teve uma abordagem qualitativa, aproximando-se da pesquisa-ação, uma vez que os benefícios do planejamento estratégico local concertado e do ensino da accountability na gestão orçamentária para os usuários foram percebidos como um desejo da população, nesse sentido a proposta também pode promover a confiança da população. A implementação do planejamento estratégico local concertado, juntamente com a promoção do aprendizado e da responsabilidade na gestão orçamentária, representa uma oportunidade para melhorar a qualidade de vida das comunidades locais. Ao combinar esses elementos, é possível construir um modelo de gestão pública mais transparente, eficiente e voltado para o cidadão.

Palavras-chave: Benefícios, Planejamento estratégico, Local, Ensino, Contabilidade, Gestão



I. Introduction

The proposal to implement concerted strategic planning at the local level, added to the promotion of teaching accountability in budget management, constitutes a comprehensive and promising approach to improve the satisfaction of users of public services. This combination of elements allows local communities to actively participate in defining their priorities, ensuring that residents can perceive that resources are allocated to the areas they need most and generating a greater sense of ownership and commitment on the part of citizens. which generates well-being in users and residents, by also evidencing the willingness of municipal workers to share their knowledge, by wanting to teach accountability for budget management.

1.1. Research related to concerted strategic planning for management According to Ropa-Carrión, Brígido, & Alama-Flores, Marcos. (2022) In the context of concerted strategic planning for management, this article delves into the nature and evolution of the concept of management. The central importance of management in the contemporary world is highlighted, as it is the engine that drives the strategic activities of organizations and contributes to social development. The study presents an exhaustive analysis of the different definitions of management, contrasting the various theoretical and scientific perspectives. Likewise, clear conceptual distinctions are established between management and administration, as well as between planned strategic management and strategic management.

The research categorizes management approaches into three large groups:

- Classic approach: Focused on the efficiency and optimization of production processes.
- Systemic approach: Considers the organization as a complex system interrelated with its environment.
- Complex holistic approach: It adopts a comprehensive vision, encompassing human, social and environmental factors in organizational management.

With respect to concerted strategic planning for results-based management in public procurement. Strategic planning for results-based management in public procurement must consider the following aspects Vaicilla et al., (2020):

Definition of objectives and goals: The objectives and goals of public procurement must be aligned with the general objectives and goals of the entity.

Environment analysis: The environmental analysis must identify internal and external factors that may affect public procurement.

Identification of necessary resources: Planning must identify the human, financial and technological resources necessary to achieve the objectives and goals.

Design of the hiring process: The hiring process must be designed in a way that is efficient, effective and transparent.

Monitoring and evaluation: The hiring process must be monitored and evaluated to ensure that objectives and goals are met. Problems of strategic planning for results-based management in public procurement

Concerted strategic planning for results-based management in Peru: In Peru, some efforts have been made to improve strategic planning for results-based management in public procurement. For example, the Ministry of Economy and Finance (MEF) has developed a tool called "Public Procurement Planner", which helps public entities plan their procurement processes.



1.2. Research related to Teaching accountability

Bermudez Castillo, A. (2023) analyzed the accountability model implemented by the Public Ministry of Costa Rica between 2018 and 2021. Through a documentary analysis, the different stages of the public policy cycle of this model were evaluated, identifying both its advances and its limitations. The results show that the model has managed to establish a standard in terms of the definition and structure of accountability reports, which has allowed opening spaces for citizen participation. However, aspects that require improvement were identified, such as administrative and professional supervisory support, even the evaluation is about this aspect, because to evaluate accountability learning it is necessary to have knowledge about accountability.

Through interviews and focus groups with various actors involved, both the advances and limitations of this model were identified. The research concludes that, despite the efforts made, there is a negative and contradictory perception about the benefits of this model, and there is a lack of solid evidence about its contribution to the improvement of municipal management. Measures are proposed to improve the implementation of a comprehensive management system, based on a collaborative and intergovernmental process, and complemented with quality controls.

II. Methodology

The research was carried out with a qualitative approach, through an action research approach. Some of the co-authors usually work in public activities, and perceived the benefits of local concerted strategic planning and teaching of accountability in budget management for users as a desire of the residents, in this sense the proposal may also foster the confidence of residents or users of the municipality, about the way in which strategic planning is carried out, but it is important the possibility for residents to demonstrate the willingness of municipal workers to share their knowledge about the mentioned areas, which generates in the residents, trust in management and emotional well-being

A documentary and content analysis of various investigations related to local concerted strategic planning and Teaching of accountability in budget management was carried out. Previous models and experiences were examined, which allowed us to understand and interpret the perception of the residents of a community

In addition, research related to this research was analyzed and studies on knowledge management were carried out; Convergences were identified between these perspectives and key aspects for the research proposal. The importance of relationships between actors and the dissemination of knowledge was highlighted. Consequently, a comprehensive literature review was used to build a solid theoretical foundation and contextualize the research within the state of the art.

Auscultation of perception of some residents: Through this method it was possible to verify that public servants do not contemplate in their activities strategic planning of activities that involve the systematic use, for example, of unknown sports tiles. This shows that we must work more on trust and rapprochement with residents to share aspects of public management and management for results; so that they perceive that the results-based budget can be aligned with said management for the benefit of the population.

Open survey on knowledge linked to research: From this method it was determined that the residents are unaware of the strategic planning processes: Determine the strategic position, Prioritize objectives, Develop a strategic plan, Execute, manage the plan; finally Review and modify the plan. The most knowledgeable residents state that they knew this planning only briefly; In this sense, it made it difficult for them to plan activities, specifically those in the sports sector (as they are the ones that present the greatest attraction to residents), although it is considered that the survey had a formative nature by mentioning the processes for strategic planning, and knowledge of accountability. accounts, which express that they will take it into consideration.

Approach to Methodological Triangulation: After analyzing the results of these methods, the following preliminary conclusions have been reached.

- All methods agree that there was superficial knowledge about management, considering that



strategic planning and knowledge of accountability is important to consider sports activities for the benefit of the population.

- In the interview, it is agreed that knowledge of the strategic planning processes and knowledge of accountability is necessary: Determine the strategic position, Prioritize objectives, Develop a strategic plan, Execute, manage the plan; finally Review and modify the plan.

III. Results

According to the dialogues and open interviews, the following results were reached, that to carry out strategic planning and knowledge of accountability, the following must be taken into consideration (indicated below):

3.1. Local Concerted Strategic Planning:

- Citizen Participation: Including the community in the planning process ensures that the real needs of citizens are considered and addressed.
- Focus on Results: By establishing clear and measurable objectives, it is easier to monitor progress and evaluate the impact of public policies.
- Alignment with Local Development: Strategic planning must be aligned with local development plans, ensuring a coherent and long-term vision.

3.2. Learning and Accountability in Budget Management:

- Transparency: Publishing budget information in a clear and accessible manner fosters citizen confidence in public institutions.
- Continuous Evaluation: Periodic evaluation of results allows us to identify areas for improvement and adjust strategies accordingly.
- Accountability Mechanisms: The implementation of accountability mechanisms, such as public hearings and citizen evaluations, strengthens participatory democracy.

3.3. Benefits expected by residents

- Greater User Satisfaction: By allocating resources to community priorities, the quality and efficiency of public services is improved.
- Strengthening Local Governance: Citizen participation and transparency in budget management contribute to more democratic and effective governance.
- Improvement of Public Management: The focus on results and continuous evaluation drive continuous improvement of processes and procedures.
- Greater Efficiency in the Use of Resources: Strategic planning allows you to optimize the use of resources, avoiding duplication and allocating funds to the most priority activities.

3.4. User Perspectives

- Training: It is essential to train public officials and citizens to participate effectively in planning and evaluation processes.
- Accessible Information: Budget information must be presented in a clear and simple manner, using language accessible to all audiences.
- Monitoring and Evaluation: A robust monitoring and evaluation system is required to measure the progress and impact of the initiatives implemented.
- Continued Participation: Citizen participation must be encouraged continuously, beyond the initial planning moments.
-



IV. Discussion

In comparison to the present investigation, there are the following investigations:

Tumi Quispe, JE (2020). in yourA study carried out in the municipal government of Puno between 2011 and 2018 reveals that the accountability mechanisms are partial and unrepresentative. Despite the existence of public hearings, access to detailed information on public investment and budget execution is limited and presented with reluctance. The main findings indicate that it is important:

- Political will: The effectiveness of accountability depends largely on the political will of municipal authorities.
- Participatory mechanisms: Citizen participation mechanisms, such as public hearings, are limited and do not guarantee broad representation of the population.
- Added information: The information presented in public hearings is generally very general and does not allow a detailed analysis of municipal management.
- Limited participation: Participants in public hearings are usually specific actors, such as directors of management committees or supporters of the municipal authority.

It is perceived that To improve accountability in municipal governments, it is necessary:

- Strengthen transparency: It is necessary to expand access to public information, facilitating the consultation of detailed data on municipal management through digital platforms.
- Promote citizen participation: More inclusive participation mechanisms must be implemented that allow all citizens, regardless of their level of knowledge or resources, to participate in accountability processes.
- Establish clear and measurable indicators: Accountability must be based on specific and measurable indicators that allow the performance of municipal authorities to be evaluated.
- Train public officials: It is essential to train municipal officials in communication and citizen participation techniques so that they can provide clear and concise information to citizens.
- Audit independently: Independent audits should be carried out on a regular basis to verify the information presented by municipal authorities.

That is to say, To improve accountability in municipal governments, it is necessary to promote greater transparency, citizen participation, and evidence-based accountability. This will strengthen democracy and ensure that public resources are used efficiently and effectively for the benefit of the population.

Furthermore, learning accountability is important, as it is a valuable intangible within institutions, as indicated by Lazos and Olivé (2016), mentioning that in the knowledge society it must be intercultural, participatory and sustainable. These principles must guide the development of the knowledge society. Consequently, the implementation of concerted strategic planning is essential for municipalities to achieve their objectives; even more so when results-based management is directly linked to the execution of works as indicated by administrator, administrator, & Garay Paucar, EZ (2023)

Also in contrast to the present research Ropa-Carrión, Brígido, & Alama-Flores, Marcos. (2022) presents a solid foundation for understanding management as a dynamic and multifaceted process. By analyzing



the different theoretical and practical perspectives, the importance of management as a key tool for organizational success and sustainable development is evident. The same ones that emphasize the relevance of management in the context of strategic planning, highlighting the diversity of approaches and the importance of understanding key conceptual distinctions.

Also according to Bermudez Castillo, A. (2023) the accountability of management in Governments is linked to Emotional Stability by mentioning that accountability in the Public Ministry of Costa Rica presents relevant implications for small local governments and for the emotional stability of workers and neighbors. .

Implications for small local governments:

- **Transparency and trust:** Implementing a similar accountability model in small local governments can increase transparency and citizens' trust in their institutions.
- **Management improvement:** By establishing accountability mechanisms, local governments can improve their resource management and decision making.
- **Citizen participation:** Accountability models encourage citizen participation, allowing citizens to know and evaluate the performance of their representatives.
- **Corruption prevention:** Accountability is a key tool to prevent corruption and ensure administrative honesty.

Impact on the emotional stability of workers and neighbors:

- **Stress reduction:** Transparency and clarity in management can reduce stress and uncertainty in both municipal workers and residents, by allowing them to know the reasons behind decisions and progress in project implementation.
- **Improvement of the work environment:** A transparent and participatory work environment can improve the work environment and increase employee motivation.
- **Strengthening the social fabric:** Citizen participation and transparency in management can strengthen the social fabric and generate greater cohesion in communities.

Additional considerations:

- **Adaptation to local contexts:** Accountability models must be adapted to the specific characteristics and needs of each local government.
- **Training:** It is essential to train public officials and citizens to ensure the effective implementation of accountability models.
- **Monitoring and evaluation:** It is necessary to establish monitoring and evaluation mechanisms to guarantee the continuous improvement of accountability processes.

That is to say, The experience of the Public Ministry of Costa Rica demonstrates that accountability is a valuable tool to strengthen democracy, improve public management and increase citizens' confidence in their institutions. Small local governments can benefit significantly from the implementation of accountability models adapted to their realities, thus contributing to improving the quality of life of their inhabitants and strengthening social stability.

Although the intention is to improve municipal management and services, the results obtained so far are not as expected. This raises important questions about the effectiveness of public policies designed to improve local governance and their implications for small local governments and the emotional stability of workers and neighbors:

- **Collaborative approach:** Promote greater collaboration between different levels of government, universities and civil society organizations to design and implement management models more appropriate to local realities.



- Continuous evaluation: Implement continuous evaluation systems to measure the impact of public policies and make the necessary adjustments.
- Strengthening capacities: Invest in the training of municipal officials so that they can develop the necessary skills to implement quality management models.
- Citizen participation: Promote the active participation of citizens in decision-making processes and in the evaluation of public services.

That is to say, The study highlights the importance of designing and implementing quality management models that are appropriate to the realities of small local governments and that promote citizen participation. By doing so, you can contribute to improving the quality of public services, increasing citizen confidence and strengthening the emotional stability of municipal workers. Such research has important implications for employers, workers and, ultimately, for society in general. The mimes that present the following implications for the Institutions:

- Financial Wellness Programs: Companies should consider implementing financial education programs to help their employees improve their financial management and reduce money-related stress.
- Healthy work environment: Promoting a healthy and balanced work environment, which allows employees to balance their work and personal lives, can help reduce stress and improve performance.
- Work flexibility: Offering flexible work options can help employees better manage their financial and personal responsibilities.
- Economic development: A financially healthy population contributes to economic growth and social development.

With respect to learning about accountability in budget management, in a municipality Barba-Martín et al. (2020) propose a formative evaluation model that combines self-assessment, co-assessment and hetero-assessment. They argue that this model can help students bridge the gap between theory and practice. Together, these two authors offer a comprehensive view of assessment and its role in learning. Their research suggests that evaluation can be a powerful tool to promote deep learning, but that it must be implemented in a careful and thoughtful manner that can be applied in municipal management.

In comparison with the results, the research of Lazos and Olivé (2016) proposes a knowledge society model for Mexico that is based on these principles. This model can help Mexico take advantage of the opportunities of the knowledge society and overcome the challenges it poses.

The studies cited in administrator, administrator et al., (2023) show that management by results, organizational learning and the knowledge society are interrelated concepts. Knowledge is essential for results-based management, and organizational learning is necessary so that organizations can adapt to the changes of the knowledge society.

Organizations that want to be successful in the knowledge society must focus on: Develop a culture of learning, Be inclusive and respectful of diversity: Organizations must be aware of cultural diversity and promote the participation of all citizens. By following these recommendations, organizations can improve their ability to achieve their objectives and contribute to the development of the knowledge society.

V. Conclusion

The implementation of concerted strategic planning at the local level, together with the promotion of learning and accountability in budget management, represents a unique opportunity to improve the quality of life of local communities. By combining these elements, a more transparent, efficient and oriented public management model can be built to the needs of citizens.



References

- administrator, administrator, & Garay Paucar, EZ (2023). Execution of public works and results-based management in a regional government of Peru. *MANAGEMENTS*, 1(1). Recovered from <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/10>
- Angulo, R. (2017). Knowledge Management and Organizational Learning: a Comprehensive View. *Psychological Reports*, 1(17), 53-70. Obtained from <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a03>
- Andrade, H. (2019). A Critical Review of Research on Student Self-Assessment. *Frontiers in Education*, 4(87). <https://doi.org/10.3389/educ.2019.00087>
- Bailey, J., Rodríguez, MG, Flores, M., & González, PE (2017). Contradictions and proposals for education in the knowledge society. *Sophia*, 13(2), 30-39.
- Barba-Martín, RA, Bores-García, D., González-Calvo, G., and Hortigüela, D. (2020). Formative evaluation with interns to reduce the theory-practice gap in initial teacher training. *Physical Education and Sports*, 39(1). <http://doi.org/10.17533/udea.efyd.v39n1a02>
- Bermudez Castillo, A. Public Policies and Accountability in the Public Ministry: the Experience of Costa Rica. *Reflections* [online]. 2023, vol.102, n.2, pp.173-199. ISSN 1659-2859. <http://dx.doi.org/10.15517/rr.v102i2.49969>.
- CIFE. (2017). Methodology of documentary registration for the search and organization of scientific information (1st Ed. ed.). Mexico: CIFE, 2016. Atenas, 2019, vol. 3, no. 47, July-September, ISSN: 1682-2749 PDF generated from XML-JATS4R by Redalyc Non-profit academic project, developed under the open access initiative 188
- Head of the Argentine Cabinet of Ministers. (2020). Public policy management planning and monitoring guide. Available in: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/final_guia_de_planificacion_y_seguimiento_de_gestion_de_politicas_publicas.pdf
- Lazos, L., & Olivé, L. (2016). Towards an Intercultural Model of Knowledge Society in Mexico. *Trilogy: Science, Technology and Society*, 8(15), 151 – 155
- Ropa-Carrión, Brígido, & Alama-Flores, Marcos. (2022). Organizational management: a theoretical analysis for action. *UCSA Scientific Journal*, 9(1), 81-103. Epub April 00, 2022. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Tumi Quispe, JE (2020). Accountability in the management of the municipal government of Puno-Peru (2011-2018). *Comuni@cción: Journal of Research in Communication and Development*, 11(1), 63-76. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.393>

Conflict of Interest: The authors declare that they have no conflicts of interest.

Authors' contributions: All coauthors have contributed to this article.

Financing of the research: With own resources.

Declaration of interests: The authors declare that they have no conflicts of interest that could have influenced the results obtained or the interpretations proposed.

Declaration of informed consent: The study was conducted in accordance with the Code of ethics and good publishing practices.

Usability: This text is protected by the Creative Commons Attribution 4.0 International License.



You are free to share, copy, and redistribute the material in any medium or format and to adapt the document, remix, transform, and build upon the material for any purpose, including commercially, provided you comply with the attribution condition: You must properly credit a work, provide a link to the license, and indicate whether changes have been made. You may do so in any reasonable manner, but not in such a way as to suggest that you have the licensor's support or receive it for the use you make.



EDITORIAL NOTE

The publication of articles significantly boosts the generation of knowledge and reliable information; MANAGEMENTS journal adheres to this reliability; I admit that the indexing of journals is essential to certify them as reference sources. Management publications are on Public Management, Private Management, Service Management, Geopolitical-Environmental Management, MANAGEMENTS publishes original articles, reviews, reflections, briefs, proposals, letters to the editor; it is open access, articles are subject to several revisions. Reviewers (RENACYT, equivalent, or with relevant research work) are welcome and editorial acknowledgements are extended. Information on the members of the editorial team can be consulted by clicking on their names on the website. MANAGEMENTS; promotes pure and applied research is applying for indexing, offers various free services, which are shown in the Registrations and Notices tab. Among the notices are the following:

1. Invitation to apply with applied research: given the conjunctural events of the last five years, we receive articles of any kind, proposals or letters to the editor (the latter two, exempt from bibliographies), as a bonus we will provide free translation in the 5 languages mentioned in MANAGEMENTS; we will also prioritize their location in search engines to be referenced, consigning on the first page the emails of all co-authors, making them prone to a variety of contacts, on the following topics:

- 1.1. Management of remediation, prevention and coping with forest fires; and Geopolitical-environmental management
- 1.2. Management of services (education, health and engineering): Infrastructure of Educational Institutions project it as hospitals
- 1.3. Management of educational curricular plans at all levels, aligned to the context.
- 1.4. Management of regulations and use of artificial intelligence

2. Translation: We accept articles in any language and provide free translation services to one of the chosen languages indicated in the journal, guaranteeing greater accessibility and dissemination of knowledge.

3. Explicit Reviews: The reviews are detailed, facilitating the enrichment of the content presented.

4. Ease of Submission: Authors can send their articles through the platform or through the contact emails.

5. Tutorials: To locate and select journals, creation of ORCID, use references, suggested translators, etc.

Sincerely, Director and Editor of MANAGEMENTS

NOTA EDITORIAL

Las publicaciones de artículos impulsan notablemente la generación del conocimiento e informaciones confiables; la revista GESTIONES (GESTIONES) se adhiere a dicha confiabilidad; admito que la indexación de revistas son imprescindibles para certificarlas constituyéndose en fuentes referenciales. Las publicaciones mediante de GESTIONES son temas de Gestión Pública, Gestión Privada, Gestión de servicios, Gestión geopolítica-medioambiental, GESTIONES publica artículos originales, de revisión, reflexión, breves, propuestas, cartas al editor; es de acceso abierto, los artículos son sometidos a varias revisiones. Se admiten revisores (RENACYT, equivalente, o con labores relevantes en investigación) extendiendo reconocimientos editoriales. La información de los integrantes del Equipo editorial se visualizan al *pinchar* sobre su nombre en la web. GESTIONES; promueve la investigación pura y aplicada, está postulando a indexaciones, ofrece diversos servicios gratuitos, mostrados en la *pestaña de Registros y Avisos*. **Dentro de los avisos se consignan los siguientes:**

1. Invitación a postular con investigaciones aplicadas: Dado los sucesos coyunturales del último lustro, recepciónamos artículos de cualquier tipo, propuestas o cartas al editor (éstas dos últimas, exentas de bibliografías), como bonificación se facilitará la traducción gratuita en los 5 idiomas mencionados en GESTIONES; además se priorizará su ubicación en los motores de búsquedas para que sean referenciados, consignando en la primera página los correos de todos los coautores, haciéndolos proclives de variedad de contactos, sobre los siguientes temas:

- 1.1. Gestión de remediación, prevención y afrontamiento de Incendios forestales; y Gestión geopolítica-medioambiental
- 1.2. Gestión de servicios (educación, salud e ingenieriles): Infraestructuras de Instituc. Educativas proyectarlo como hospitales
- 1.3. Gestión de planes curriculares educativos de todos los niveles, alineados al contexto.
- 1.4. Gestión de normativas y uso de Inteligencias artificiales

2. Traducción: Aceptamos artículos en cualquier idioma y brindamos servicios de traducción gratuita a uno de los idiomas requeridos, indicados en la revista, garantizando mayor accesibilidad y difusión del conocimiento.

3. Revisiones Explícitas: Las revisiones son detallados, facilitando el enriquecimiento del contenido presentado.

4. Facilidad de Envío: Los autores pueden enviar sus artículos a través de la plataforma o mediante los correos del contacto.

5. Tutoriales: Para ubicar y seleccionar revistas, creación de ORCID, usar referencias, traductores sugeridos, etc.
Atentamente, Director y Editor de GESTIONES



Valoración del cumplimiento de las dimensiones de la educación a distancia en una institución universitaria

Daniel Oliverio Ortiz Mota*¹ <https://orcid.org/0009-0002-3525-9883>

¹Universidad de San Carlos de Guatemala

*Autor para correspondencia: danielortiz70@gmail.com

Recibido: 05/11/2023

Aceptado: 07/12/2023

Publicado: 27/12/2023

Resumen

Objetivo: identificar la valoración del profesor universitario sobre las dimensiones que la educación a distancia cumple. **Método:** estudio mixto descriptivo concurrente con muestras a conveniencia, 43 profesores en fase cuantitativa y 5 profesores en fase cualitativa, empleando cuestionario y entrevista semiestructurada, respectivamente. **Resultados:** las valoraciones cuantitativas, son altas en ubicación (96.7%), espacio (93.3%) y tecnología (86.7%) pero divididas, en alta y media en temporalidad, interacción y control del alumno; en lo cualitativo, las dimensiones de ubicación, espacio, tecnología, interacción y control del alumno poseen número de menciones a favor de 5, 5, 8, 10 y 9, respectivamente. Las dimensiones de espacio, temporalidad e interacción tienen un número de menciones desfavorables de 3, 13 y 4, respectivamente. **Conclusión:** las valoraciones de cumplimiento para las dimensiones de temporalidad, ubicación, tecnología e interacción de la fase cuantitativa son respaldadas por las de la fase cualitativa, a excepción del espacio y control del alumno.

Palabras clave: dimensiones, educación a distancia, educación universitaria, valoración

Assessment of compliance with the dimensions of distance education in a university institution

Abstract

Objective: to identify the university professor's assessment of the dimensions that distance education fulfills. **Method:** concurrent descriptive mixed study with convenience samples, 43 professors in the quantitative phase and 5 professors in the qualitative phase, using questionnaire and semi-structured interview, respectively. **Results:** quantitative evaluations are high in location (96.7%), space (93.3%) and technology (86.7%) but divided into high and medium in temporality, interaction and student control; qualitatively, the dimensions of location, space, technology, interaction and student control have a number of favorable mentions of 5, 5, 8, 10 and 9, respectively. The dimensions of space, temporality and interaction have an unfavorable number of mentions of 3, 13 and 4, respectively. **Conclusion:** The compliance ratings for the temporality, location, technology and interaction dimensions of the quantitative phase are supported by those of the qualitative phase, with the exception of space and learner control.

Keywords: dimensions, distance education, university education, assessment

Avaliação do cumprimento das dimensões da educação a distância em uma instituição universitária

Resumo

Objetivo: identificar a avaliação dos professores universitários sobre as dimensões que a educação a distância atende. **Método:** estudo misto descritivo concurrente com amostras de conveniência, 43 professores na fase quantitativa e 5 professores na fase qualitativa, usando um questionário e uma entrevista semiestructurada, respectivamente. **Resultados:** as classificações quantitativas são altas para localização (96,7%), espaço (93,3%) e tecnologia (86,7%), mas divididas em alta e média para temporalidade, interação e controle do aluno; qualitativamente, as dimensões de localização, espaço, tecnologia, interação e controle do aluno têm um número de menções favoráveis de 5, 5, 8, 10 e 9, respectivamente. As dimensões de espaço, temporalidade e interação têm um número desfavorável de menções de 3, 13 e 4, respectivamente. **Conclusão:** As classificações de conformidade para as dimensões de temporalidade, localização, tecnologia e interação da fase quantitativa são apoiadas pelas classificações da fase qualitativa, com exceção do espaço e do controle do aluno.

Palavras-chave: dimensões, educação a distância, ensino a distância, educação universitária, avaliação

Introducción



La crisis mundial a causa de la pandemia de Covid 19, iniciada a nivel global en el primer trimestre del año 2020, generó muchos cambios en las diversas actividades de la población mundial, siendo una de las más golpeadas la relacionada con la educación.

Como expresa el Banco Mundial (2020) en referida fecha la mayor parte de los países cerraron sus escuelas generando un fuerte impacto en los procesos educativos de niños y jóvenes, que fueron agravados por las políticas de distanciamiento social. El referido impactó, relacionado con el cierre de escuelas, se presentó con la interrupción del aprendizaje, el aumento en la inequidad en el aprendizaje y la reducción del apego a la escuela (Banco Mundial, 2020).

Es así, como menciona UNESCO “la pandemia nos ha obligado a dejar de lado masivamente la enseñanza y el aprendizaje en entornos tradicionales con interacciones físicas” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2020, p. 7); de forma que muchas instituciones, entre ellas las organizaciones de educación superior, se vieron en la necesidad de migrar de los procesos educativos presenciales hacia aquellos apoyados por TICs, como los son las plataformas educativas o también llamadas, Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA, por su siglas en español).

Por su lado, Cáceres-Correa (2020) indica que, aunque la modalidad a distancia ha sido criticada y no es la mejor de las opciones, bajo condiciones de desigualdad, como sucede en América Latina, vino hacer una opción viable en condiciones de pandemia.

Así pues, por el inconveniente de seguir desarrollando, de forma presencial, el proceso educativo, las organizaciones educativas mostraron su interés por la modalidad a distancia, la cual ya venía presentándose con el soporte de tecnología, y específicamente del internet (Quintana Avello, 2020).

De manera que este cambio obligado, ocasionado por la emergencia sanitaria, empujó a la educación tradicional hacia la llamada, por Hodges et al. (2020) como “educación remota de emergencia” y que Ruiz Mendoza et al. (2021) pasó a una fase no programada, bajo condiciones de insuficiencia en la infraestructura tecnológica.

En América Latina, la educación a distancia, asistida por tecnología, en las instituciones de educación superior, ha venido afianzándose, de forma que se ha convertido en una alternativa de formación para que aquellas personas que, por temas de distancia, tiempo y situación laboral, no pueden acceder al sistema educativo tradicional, superen estos impedimentos y puedan obtener educación (Areth Estévez et al., 2015). Esta migración se vio acelerada aún más por la emergencia sanitaria que originó el Covid 19. De ese modo, la educación a distancia asistida por Tics, como los son los EVAs, llegan a convertirse en una modalidad que fomenta la flexibilidad en el proceso enseñanza-aprendizaje, la bidireccionalidad en la comunicación y el trabajo en equipo (Nagua Suing, 2018).

Ahora bien, la educación a distancia puede definirse, según cita Pregowska (2021) como aquella en la que docentes y discentes se hayan físicamente separados y las instrucciones se dan usando varios tipos de tecnología, pudiendo ser esta sincrónica o asincrónica. Por su lado Moore (1977) la define como un conjunto de metodologías instruccionales en la que la enseñanza se desarrolla por aparte del aprendizaje, de manera que la comunicación entre docente y discente sea facilitada de forma impresa, electrónica, mecánica o por otro artefacto.

De igual forma, Saykih (2018) cita que la educación a distancia es una forma de educación que implica una separación física entre el profesor y el alumno, presentándose alrededor de experiencias de aprendizaje planeadas y estructuradas, para lo cual se emplean canales de



diversas vías que promueven la interacción alumno-facilitado, así como la interacción entre alumnos y el recurso educacional.

En vista de lo citado anteriormente y según Ruiz Ortiz y Pichs Herrera (2020) la educación a distancia gira alrededor de dos factores básicos, el distanciamiento físico y la comunicación. Sumado a una fuerte base institucional, al autoaprendizaje, al correcto diseño instruccional, a las tecnologías de soporte y a la activa participación de docentes y discentes (Simonson, 2002).

Por consiguiente, aún dentro de un entorno virtual, la educación a distancia conserva ciertas características y/o dimensiones que deben verse reflejadas, a saber, el tiempo, la ubicación, el espacio, la tecnología, la interacción, el modelo de aprendizaje y el control del alumno (Piccoli et al., 2001). Estas dimensiones de la educación a distancia son características propias de esta modalidad que deben ser observables y percibidas por los participantes del proceso enseñanza-aprendizaje, como lo son los docentes y discentes.

Es entonces que, bajo el contexto previamente visto, se ve la importancia de realizar un estudio que identifique la valoración que, uno de los participantes del proceso educativo, tiene de las dimensiones propias de la educación a distancia. Dada la relevancia de este tema, el presente artículo busca identificar la valoración que el profesor de pregrado tiene con relación a las dimensiones que debe cumplir la educación a distancia en una institución educativa superior.

Materiales y métodos

La presente investigación se llevó a cabo con un enfoque mixto. Su alcance es descriptivo de diseño concurrente (CUAN-CUALI). La población de estudio son 43 profesores de la cual se obtuvo una muestra a conveniencia de 30 docentes (70%) para la fase cuantitativa, en tanto que se toma una muestra anidada elegida a conveniencia (5) para la fase cualitativa. Todos los participantes desarrollan sus cursos a través del entorno virtual Moodle. La técnica de obtención de datos en la fase cuantitativa es la encuesta, empleando como instrumento el cuestionario, en tanto que en la fase cualitativa se emplea la técnica de entrevista con uso de la guía de entrevista semiestructurada. Para el análisis de los resultados se emplean los programas SPSS 26 y MAXQDA para el análisis de la data cuantitativa y cualitativa, respectivamente.

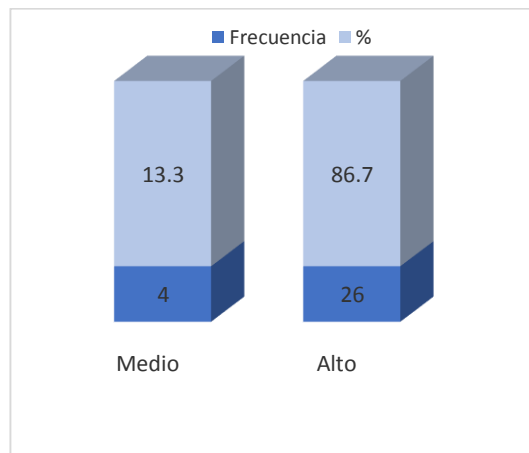
Resultados y discusión

Los resultados obtenidos de la sección de información sociodemográfica del cuestionario (fase cuantitativa), que se pasó a los 30 profesores, se resumen así: el 76.7% de participantes son hombres, el 80.0% de los participantes están en el rango de 20 a 50 años, el 66.7% reside en la ciudad capital de Guatemala y finalmente, el 30.0% han obtenido el grado de licenciatura, en tanto que el 66.7% poseen el grado de magister.

Los datos obtenidos del cuestionario y analizados a través de SPSS 26, previa baremación, reportan los siguientes niveles de cumplimiento:

Figura 1

Nivel de cumplimiento de la Educación a Distancia (EA)



Nota. La figura 1 muestra el nivel de cumplimiento de todas las dimensiones evaluadas, en general, es alto para el 86.7% y medio para el 13.3% de los participantes en el estudio.

Tabla 1

Nivel de cumplimiento de las dimensiones de la Educación a Distancia

	Frecuencia	%
Medio	4	13.3
Alto	26	86.7
Total	30	100.0

Nota. El nivel de cumplimiento de las dimensiones de la educación a distancia fue valorado alto por un 86.7% de profesores.

Cabe señalar que, basado en la baremación realizada con la variable en estudio, el 86.7% de los profesores valora en nivel alto, el cumplimiento de las dimensiones que la educación a distancia alcanza.

Individualmente, cada dimensión presentó los siguientes resultados cuantitativos:

Tabla 2

Nivel de cumplimiento por dimensión

Dimensión	Nivel de valoración	Frecuencia (%)
Temporalidad		100.0
	Medio	26.7
	Alto	73.3
Ubicación		100.0
	Baio	3.3
	Alto	96.7



Espacio	100.0
Medio	6.7
Alto	93.3
Tecnología	100.0
Baio	3.3
Medio	10.0
Alto	86.7
Interacción	100.0
Baio	13.3
Medio	30.0
Alto	56.7
Control del alumno	100.0
Baio	10.0
Medio	30.0
Alto	60.0

Nota. En 4 de las 6 dimensiones, el nivel de cumplimiento, desde la perspectiva de profesor, es valorado como alto (arriba del 70% de los encuestados). En tanto que sólo en 2 dimensiones, la valoración alta es expresada entre el 56% y el 60% de profesores del estudio.

Las dimensiones con mayor cumplimiento son la ubicación (96.7%), el espacio (93.3%) y tecnología (86.7%), lo que refleja que la percepción del profesor es que el nivel de gestión de la enseñanza-aprendizaje en la modalidad sincrónica es adecuado, así como la disponibilidad de la educación en cualquier momento; de igual manera el nivel de ubicuidad que se gestiona es alto. De forma similar, es reflejado que los recursos didácticos que la modalidad emplea son bien gestionados y el nivel de comunicación entre profesores y alumnos es el adecuado.

Otra dimensión sobresaliente, aunque no con similar ponderación, es la temporalidad considerada de nivel alto por el 73.3% de profesores. Sin embargo, los resultados de las otras 2 dimensiones, desde el enfoque cuantitativo, como lo son la interacción (56.7%) y control del alumno (60.0%), muestran que el profesor no las valora con tanta relevancia, desde su práctica docente. Asimismo, los resultados cualitativos complementan la información así:

El análisis de la “temporalidad”, y específicamente de la actividad asincrónica, muestra diferencia de opiniones. Es así como 7 menciones hacen referencia que los profesores no tienen control del proceso educativo en esta modalidad porque no están habilitados para hacer cambios en el diseño del contenido. Por otro lado, una sola mención refiere que la gestión del proceso es parcialmente controlada por el docente. Únicamente 5 menciones afirman que el profesor sí tiene



el control.

En cuanto a la “disponibilidad educativa en cualquier hora del día” (código de la dimensión temporalidad), hubo 6 menciones que argumentan que se presenta saturación en la plataforma en ciertas épocas del ciclo académico. Se cuenta con 4 menciones a favor de la disponibilidad educativa.

El análisis cuantitativo de la dimensión “temporalidad”, deja observar que hay variación de criterios, porque los resultados se distribuyen entre nivel alto y nivel medio, con relación a la actividad sincrónica; mientras tanto el análisis cualitativo de la actividad asincrónica también presenta variedad de opiniones.

El análisis de resultados cualitativos que, reflejan el antagonismo de criterios, viene a respaldar el hecho de que menos del 75% de profesores encuestados no valoren alto esta característica de la dimensión.

Respecto a la ubicación, el 96.7% de participantes del cuestionario valoran como alto el cumplimiento de esta dimensión. La data cuantitativa es respaldada por el análisis de la data obtenida de las entrevistas, según la cual el mayor número de menciones (5) verifican que se cumple con esta característica, en tanto que 2 menciones citan que la ubicuidad es limitada, en el caso específico de los móviles o teléfonos celulares. Bajo la misma línea, 2 menciones más enfatizan que la ubicuidad es cierta, siempre y cuando se utilice una laptop o una computadora de escritorio. Los resultados también hacen ver que el cumplimiento de la dimensión está en función del nivel de conectividad con que cuente el usuario.

El análisis con enfoque mixto de la dimensión “ubicación”, admite ver que existe concurrencia de opiniones en ambas fases del estudio por lo que la valoración de ella es confirmada.

En la dimensión de “espacio”, se observa que el 93.3% de los participantes creen que su nivel es alto. Estos resultados cuantitativos no coinciden con los obtenidos en las entrevistas, existiendo contradicción, porque en tanto esta característica es corroborada por 5 menciones de profesores, quienes expresan complacencia por la variedad de recursos que pone a disposición la modalidad, concurren 3 menciones antagónicas, que hacen ver que faltan más recursos dentro de la plataforma que soporte tecnológicamente la modalidad a distancia.

El análisis mixto del “espacio”, hace ver que se presenta contradicción en las valoraciones de los participantes entre las 2 fases del estudio, por lo que es conveniente revalidar esta característica y así confirmar o no su cumplimiento. Ahora con relación a la dimensión “tecnología”, la cual implica el grupo de herramientas empleadas, en la modalidad de educación a distancia, en la entrega del material de aprendizaje y que coadyuva la comunicación y gestión, entre docente y discente, el 86.7% de los profesores valoran esta dimensión como alta. Con el enfoque cualitativo se encuentran 8 menciones que confirman las facilidades de compartir material entre usuarios, sin embargo, una mención aclara que la gestión del material está presente, pero es difícil de poner en acción.

El análisis mixto de la “tecnología”, hace observar que hay coincidencia de opiniones en ambas fases del estudio, lo que da respaldo a la valoración de la dimensión. La dimensión de “interacción” entre alumnos y entre profesor y alumno, es valorada como de nivel alto por el 56.7% de los profesores y de nivel medio por el 30.0% de ellos. A nivel de las entrevistas semiestructuradas, también se refleja un punto de vista dividido, de manera que se tienen 7 menciones que confirman la interacción profesor-alumno, 6 menciones que citan la existencia de una interacción solo entre alumnos, 4 menciones antagónicas a la existencia de esa característica entre alumno y alumno, y finalmente, se presentan 3 menciones que confirman la



interacción profesor-alumno y alumno-alumno. El análisis cualitativo con su variación de criterios a nivel de la valoración de la dimensión respalda los valores también divididos que muestra el análisis cuantitativo.

Por último, en este estudio se observa que la valoración que tienen los participantes respecto al “control del alumno”, es decir, el nivel de personalización que se presenta en la educación a distancia, los profesores cuentan con puntos de vista distintos. Es así como el 60.0% de los participantes valora la dimensión con un nivel alto mientras que el 30.0% lo valora con un nivel medio. Desde el enfoque cualitativo, el punto de vista es distinto porque los profesores expresan, por medio de 9 menciones, que confirman la existencia de esta dimensión. No hubo menciones contrarias.

El análisis mixto de la dimensión “control del alumno”, deja observar la existencia de contradicción en los puntos de vista de los participantes de las 2 fases del estudio, con lo que es importante revalidar esta dimensión para reafirmar su cumplimiento.

En investigaciones similares, como el estudio que presenta Fernández Escárzaga et al. (2020) y el de Villalobos Muñoz (2021) sus resultados muestran que el proceso enseñanza-aprendizaje, a través de la educación a distancia, se vio limitado por la existencia de una brecha tecnológica por el acceso limitado al internet, lo que redujo considerablemente la comunicación, sin embargo, el presente estudio refleja resultados contrarios con la dimensión de tecnología (entrega del material de aprendizaje y la comunicación).

Por otro lado, los datos obtenidos en la fase cualitativa a través de la entrevista semiestructurada y analizados con MAXQDA, se resumen así:

Figura 2

Valoración de dimensiones de la Educación a Distancia (EA)



Nota. Sobresale el hecho de que, en la temporalidad falta control del proceso; que la ubicuidad es valorada por varias menciones; que esta modalidad permite satisfactoriamente emplear variedad de recursos; que a nivel de soporte tecnológico permite compartir material entre



usuarios; que, a nivel de interacción, la educación a distancia permite la interacción de profesores y alumnos entre sí; y finalmente, los profesores valoran que sí hay entrega de una enseñanza personalizada.

Santos et al. (2020) indica que los profesores de su estudio perciben que la educación a distancia ha presentado una falta de intercambio de información y material con el alumnado, resultados que coinciden en parte con los del análisis mixto, del presente estudio, a nivel de la dimensión de interacción (alumno-alumno y profesor-alumno).

Finalmente, Soler Morejón y Borjas Borjas (2019) comenta que los profesores de su estudio, a pesar de las dificultades encontradas en el proceso de educación a distancia, como la falta de computadoras y las limitaciones de conectividad, o bien, la falta de experiencia en esta modalidad considera que la modalidad a distancia genera experiencias positivas. Este estudio converge en buena parte con la valoración que dan los profesores del presente estudio sobre las dimensiones de temporalidad, ubicación y tecnología.

Conclusión

La valoración que el profesor tiene sobre las dimensiones a cumplir por la educación a distancia, en la institución educativa superior en estudio, es alta para el 86.7% de participantes, desde el enfoque cuantitativo global. Empero, desde la perspectiva mixta, se observa que: existen opiniones contrarias respecto al cumplimiento de: la sincronía y asincronía de la modalidad, la disponibilidad de la educación a distancia, el nivel de satisfacción por la variedad de recursos disponibles y de personalización del proceso educativo, y finalmente, variación en los puntos de vista sobre la interacción entre alumnos y entre profesor-alumno. Es recomendable extender el estudio hacia una investigación de alcance explicativo, con participación de profesores y alumnos, que no solamente aclare la contradicción de valoraciones en 2 dimensiones, sino que permite identificar las relaciones causales de las variables y dimensiones estudiadas.

Referencias

- Areth Estévez, J., Castro-Martínez, J., y Rodríguez Granobles, H. (2015). La educación virtual en Colombia: exposición de modelos de deserción. *Apertura*, 7(1), 1-10. <https://www.redalyc.org/pdf/688/68838021007.pdf>
- Banco Mundial. (2020). *Covid-19: Impacto en la educación y respuestas de política pública*. Grupo Banco Mundial. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/804001590734163932/pdf/The-COVID-19-Pandemic-Shocks-to-Education-and-Policy-Responses.pdf>
- Cáceres-Correa, I. (2020). Educación en el escenario actual de pandemia. *Utopía y Práxis Latinoamericana*, 25(número especial 5), 11-12. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27963984001>
- Fernández Escárgaza, J., Domínguez Varela, J. G. y Martínez Martínez, P. L. (2020). De la educación presencial a la educación a distancia en época de pandemia por Covid 19. Experiencias de los docentes. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 7(14), 87-110. <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/212>
- Hernández, S. S., Méndez, P. G., Sosa, L. R., Flores, M. A., Rodríguez, M. A. y Canova-Barrios, C. J. (2023). Percepción de los docentes de la Licenciatura en Enfermería sobre la



- educación a distancia durante la pandemia COVID-19. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 3(183), 1-7. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2023183>
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T., y Bond, A. (March 27, 2020). *Educause Review*. The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning: <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- Moore, M. (1977). On a Theory of Independent Study. *Feruniversitã*, 1-30. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED285571.pdf>
- Nagua Suing, D. J. (2018). La formación a distancia, una necesidad para la formación de los estudiantes. *Polo del Conocimiento*, 3(9), 288-302. <https://doi.org/10.23857/PC.V3I9.724>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2020). *La educación en un mundo tras la COVID: Nueve ideas para la acción pública Comisión internacional sobre Los futuros de la educación*. UNESDOC Biblioteca digital. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373717_spa.
- Piccoli, G., Ahmad, R., y Ives, B. (2001). Web-Based Virtual Learning Environments: A Research Framework and a Preliminary Assessment of Effectiveness in Basic IT Skills Training. *MIS Quarterly*, 25(4), 401-426. <http://www.jstor.org/stable/3250989>
- Pregowska, A. M. (2021). A Worldwide Journey through Distance Education—From the Post Office to Virtual, Augmented and Mixed Realities, and Education during the COVID-Pandemic. *Education Science*, 11(118), 1-26. <https://doi.org/10.3390/educsci11030118>
- Quintana Avello, I. (2020). Covid-19 y Cierre de Universidades ¿Preparados para una Educación a Distancia de Calidad? *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3e), 1-11. https://www.researchgate.net/profile/Ingrid-Quintana/publication/348634999_Covid-19_y_Cierre_de_Universidades_Preparados_para_una_Educacion_a_Distancia_de_Calidad/links/6008c032299bf14088ada55c/Covid-19-y-Cierre-de-Universidades-Preparados-para-una-Educac
- Ruiz Mendoza, K., Castillo Villapudua, K., y Miramontes Arteaga, M. (2021). Conclusiones educativas a un año de la Covid-19: ventajas y desventajas de la Educación A distancia de Emergencia. *Revista Boliviana de Educación*, 3(5), 114-127. <https://revistarebe.org/index.php/rebe/article/view/728/1927>
- Ruiz Ortiz, L., y Pichs Herrera, B. (2020). La educación virtual: avanzada tendencia en el desarrollo de la educación a distancia. *Serie Científica de la Universidad d elas Ciencias Informáticas*, 13(3), 1-10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590254>
- Santos, V., Villanueva, I., Rivera, E., y Vega, E. (2020). PERCEPCIÓN DOCENTE SOBRE LA EDUCACION A DISTANCIA EN TIEMPOS DE COVID-19. *CienciAmérica*, 9(3), 126-141. <https://doi.org/dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.352>
- Saykih, A. (2018). Distance Education: Definitions, Generations, Key Concepts and Future Directions. *International Journal of Contemporary Educational Research*, 5(1), 2-17. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1207516.pdf>
- Simonson, M. (2002). IN CASE YOU ARE ASKED: The effectiveness of Distance Education. *The Quarterly Review of Distance Education*, 3(4), 7-9.



https://www.researchgate.net/publication/242284461_In_case_you're_asked_The_effectiveness_of_distance_education

Soler Morejón, C. de D. y Borjas Borjas, F. (2019). Percepción efectiva de profesores sobre la educación a distancia como modalidad en posgrado. *Edumecentro*, 11(3), 91-103. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2077-28742019000300091&script=sci_arttext

Villalobos Muñoz, K. (2021). ¿Cómo es el trabajo de los profesores de educación básica en tiempos de pandemia? Modalidades de aprendizaje y percepción del profesorado chileno sobre la educación a distancia. *Perspectiva Educacional*, 60(1), 107-138. <http://dx.doi.org/10.4151/07189729-vol.60-iss.1-art.1177>

Agradecimientos

Deseo agradecer a la Doctora Maribel Valenzuela por haber dedicado de su tiempo a la revisión del artículo y por sus valiosos aportes en la corrección de este. Este artículo es parte de los requerimientos de doctorado (DITE).

Sobre el autor.

Daniel Oliverio Ortiz Mota

Es doctorando del programa de Innovación y Tecnología Educativa (DITE, FAHUSAC), con maestría en Administración Industrial de la Universidad Rafael Landívar, estudios de Maestría en Administración del Mercadeo de Universidad Mariano Gálvez, con postgrado en Administración Funcional de INCAE y una licenciatura en Química Farmacéutica de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Ha sido gerente de producto, gerente comercial y gerente de mercadeo en empresas de alimentos, de servicios, de textiles, de consumo y de la Industria Farmacéutica, así como asesor independiente en el campo del mercadeo y la comercialización. Actualmente está elaborando su tesis de doctorado (DITE).

Financiamiento de la investigación: Con recursos propios.

Declaración de intereses: Declara no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

Declaración de consentimiento informado

El estudio se realizó respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación.

Usabilidad

Este texto está protegido por la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.



Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de atribución: usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.



Preservado en Zenodo: DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13738948> Los autores son los responsables de las informaciones de este artículo

Artificial Intelligence and the management of the University curriculum by competencies

Juan Pablo Moreno Muro¹: <https://orcid.org/0000-0002-5236-7520>
Marina Caján Villanueva ¹: <https://orcid.org/0000-0002-1559-4556>
Ysabel Victoria Chavez Taipe¹: <https://orcid.org/0000-0002-2889-3221>
Alex Miguel Hernández Torres²: <https://orcid.org/0000-0002-5682-2500>
Loida Leny Ramos León³: <https://orcid.org/0009-0007-1316-0184>
Mickelly Julissa Zapata Bellido*⁴: <https://orcid.org/0009-0003-6065-2473>

¹Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Perú

²Universidad Nacional de Cajamarca, Perú

³Consultoría y Construcción YP, Perú

⁴Universidad Católica San Pablo, Perú

*Autor para la correspondencia: mickellyjulissa@gmail.com, investigandonivel@gmail.com

Recibido: 03 de setiembre, 2023

Aprobado: 23 de noviembre, 2023

Publicado: 28 de diciembre, 2023

Abstract: Artificial intelligence (AI) can transform university curriculum management by competencies by automating the organization, search and filtering of educational resources. The resources provided by AI offer personalized content recommendations, facilitating more efficient management for students and teachers. Qualitative research, based on a review of ten reference sources and expert discussions, highlighted the importance of learning personalization, educational quality improvement, sociocultural adaptation and active student participation. The results determined that the integration of AI can improve curricular programming by offering personalization and continuous assessment, as long as it is aligned with these principles. In conclusion, AI can enrich university education by making it more dynamic and adapted to individual and collective needs, facilitating more effective training for today's work environment.

Keywords: Artificial intelligence, management, university curriculum, competencies

La Inteligencia artificial y la gestión del currículo Universitario por competencias

Resumen: La inteligencia artificial (IA) puede transformar la gestión curricular universitaria por competencias al automatizar la organización, búsqueda y filtrado de recursos educativos. Los recursos proporcionados por las IA ofrecen recomendaciones de contenido personalizadas, facilitando una gestión más eficiente para estudiantes y profesores. La investigación cualitativa, basada en una revisión de diez fuentes referenciales y discusiones de expertos, destacaron la importancia de la personalización del aprendizaje, la mejora de la calidad educativa, la adaptación sociocultural y la participación activa de los estudiantes. Los resultados determinaron que la integración de la IA puede mejorar la programación curricular al ofrecer personalización y evaluación continua, siempre que esté alineada con estos principios. En conclusión, la IA puede enriquecer la educación universitaria al hacerla más dinámica y adaptada a las necesidades individuales y colectivas, facilitando una formación más efectiva para el entorno laboral actual.

Palabras clave: Inteligencia artificial, gestión, currículo Universitario, competencias

Inteligência Artificial e o gerenciamento do currículo universitário por competências

Resumo: A inteligência artificial (IA) pode transformar o gerenciamento do currículo universitário automatizando a organização, a pesquisa e a filtragem de recursos educacionais. Os recursos fornecidos pela IA oferecem recomendações personalizadas de conteúdo, facilitando um gerenciamento mais eficiente para alunos e professores. A pesquisa qualitativa, baseada em uma análise de dez fontes de referência e discussões de especialistas, destacou a importância da personalização do aprendizado, da melhoria da qualidade educacional, da adaptação sociocultural e da participação ativa dos alunos. Os resultados determinaram que a integração da IA pode aprimorar a programação curricular ao proporcionar personalização e avaliação contínua, desde que esteja alinhada com esses princípios. Em conclusão, a IA pode enriquecer o ensino universitário, tornando-o mais dinâmico e adaptado às necessidades individuais e coletivas, facilitando um treinamento mais eficaz para o ambiente de trabalho atual.

Palavras-chave: Inteligência artificial, gestão, currículo universitário, competências.



I. Introduction

AI can play a crucial role in competency-based curriculum management, information management, and content curation by automating the organization, search, and filtering of educational resources. AI-based tools can provide personalized content recommendations and help students and teachers manage information more efficiently. In addition, AI can facilitate the transition to virtual environments by offering adaptive learning platforms that fit individual needs and learning styles, depending on the learning process. Negre , Marin and Perez (2018)

Besides Kolbe (2019) emphasizes the importance of physical infrastructure in the educational process, even in a changing context. Adequate infrastructure is essential to house and preserve pedagogical materials, as well as to provide a safe, comfortable and ergonomic environment for learning. He also highlights the crucial role of family, society and governments in bridging the digital divide and improving connectivity. While physical infrastructure remains important, AI can complement and, in some cases, replace certain aspects of traditional infrastructure. For example, AI-based online learning platforms can offer accessibility to educational resources and remote support, reducing the dependence on physical infrastructure. However, adequate infrastructure remains critical to ensure connectivity and provide a safe and effective learning environment.

AI can enhance these student-centered approaches through adaptive tools that support collaborative work and problem-based learning. For example, AI systems can facilitate the creation of interactive and collaborative learning environments, offering real-time feedback and personalizing learning experiences to individual students' needs. This can improve the effectiveness of the training process and help teachers implement more effective strategies, according to Jiménez, Gonzáles, and Tornel (2020).

Intelligence (AI) , which is made up of systems that use databases, algorithms and computing to offer responses similar to human intelligence, has shown great potential in various fields, including education (Luckin et al., 2016). AI is being integrated into almost all areas of knowledge-based value creation and is beginning to have a significant impact in the educational field.

Miao et al. (2021) highlight that AI can facilitate innovative learning, a pressing need in the face of challenges related to poor learning quality. AI is being explored as a tool to gain detailed insights into students, and to collaborate with data and methodologies that can improve teaching and learning. This includes the ability to predict specific student performance and needs.

Impact of AI-powered Competency Management

1.1. Personalization of Learning: The integration of AI into competency-based curriculum programming enables more advanced personalization of learning. AI systems can analyze student performance in real-time and adjust content and activities to meet their individual needs. This is consistent with competency-based planning, which seeks to tailor education to each student's specific abilities and needs, as highlighted above (Kruger et al., 2022). AI's ability to deliver tailored resources and tasks can improve the effectiveness of curriculum planning by making it more tailored to each student.



1.2. Continuous Assessment and Feedback: AI facilitates the implementation of continuous assessment systems that provide immediate feedback to students. This aligns with the vision of Kruger et al. (2022) and Naidoo (2019) on the need for assessment and monitoring mechanisms that enable continuous improvement in educational quality. AI's ability to perform detailed assessments and offer real-time feedback can optimize the way competencies are measured and managed, making the process more dynamic and effective.

1.3. Adaptation to the Sociocultural Environment: The implementation of AI in competency-based management can offer tools to adapt educational content and methods to specific sociocultural contexts. Although AI can help personalize learning, it must also be designed with sensitivity to cultural particularities, as mentioned by García (2021) and Uribe- Munante and Flores-Sotelo (2022). AI can facilitate the integration of these considerations into the curriculum, but its effectiveness will depend on how it is configured to respect and adapt to diverse sociocultural contexts.

1.4. Student Engagement and Participation: AI can transform the way students interact with the curriculum, promoting more active participation through the use of interactive and adaptive learning platforms. This resonates with the emphasis on organizational culture and the participation of educational actors pointed out by García (2021) and Rodríguez-Gallego et al. (2020). AI tools can foster more autonomous and participatory learning, supporting student involvement in their educational process.

II. Methodology

The research had a qualitative approach, of the descriptive research type on documentary information from ten reference sources, with the discussion group technique for competency management in the programming of curricular experiences at the university through the use of artificial intelligence (AI).

Some discussions were carried out in the group of three experts knowledgeable in the respective topic and discussed documentary information from ten referential sources, whose identifications are reserved. The discussions revolved around the Focus on Personalization of Learning, Improvement of Educational Quality, Adaptation to the Sociocultural Environment and Involvement and Participation of Students; some reference authors were used, being the relevant ideas based on the documents indicated in the section on Results

III. Results

After the group of three experts knowledgeable in the respective topic has discussed the documentary information from ten referential sources, with the focus group technique for competency-based management in the programming of curricular experiences in the university through the use of artificial intelligence (AI), the following results have been reached:

3.1. For the focus on Learning Personalization: The contributions of Luckin et al. (2016) and Miao et al. (2021) recognize that AI can revolutionize education by offering responses and solutions tailored to individual student needs. This personalization approach aligns with competency-based planning, which seeks to tailor education to each student's particular abilities



and needs (Kruger et al., 2022). AI can enhance this approach by providing accurate, real-time data on student performance and areas for improvement.

3.2. To Improve Educational Quality: The ability of AI to facilitate innovative learning and improve educational quality, according to Miao et al. (2021), was considered to be in line with the need to continuously evaluate and adjust the educational process, as suggested by Kruger et al. (2022) and Naidoo (2019). AI can provide tools for more dynamic and continuous assessment, helping to address issues related to low learning quality.

3.3. For Adaptation to the Sociocultural Environment: The contributions of Luckin et al. (2016) and Miao et al. (2021) who mainly focus on the technical and pedagogical capabilities of AI, adaptation to the sociocultural environment remains crucial. García (2021) and Uribe- Munante and Flores-Sotelo (2022) emphasize the importance of considering the sociocultural context in school management. The implementation of AI must be sensitive to these factors to be effective in diverse contexts, ensuring that the technology adapts to the cultural and social particularities of students.

3. 4. For Student Involvement and Participation: It was considered that AI's ability to provide detailed data about students can foster greater involvement and participation in the educational process, as suggested by García (2021) and Rodríguez-Gallego et al. (2020). AI can support more autonomous and engaged learning, by offering personalized educational experiences that motivate students to actively participate in their own learning.

From the information discussed it can be deduced that :

The incorporation of AI into competency-based management has the potential to significantly improve the programming of curricular experiences at the university, offering personalization, continuous assessment and adaptability. However, to be effective, it must be aligned with the principles of sociocultural adaptation and active participation, as suggested by previous authors. The key will be to integrate technology in a way that complements and enriches existing educational practices. Furthermore, competency-based planning at the university offers a methodology that is in line with best practices in school management, such as those described by the authors mentioned above. It facilitates an education that is more adapted to the real needs of students and the sociocultural environment, encourages continuous assessment and improves student participation and commitment, thus reflecting an evolution in curricular planning that seeks more relevant and effective training.

IV. Discussion

The implementation of AI in competency-based curriculum programming can enrich and modernize the educational process. While the approaches proposed by Jiménez, Gonzáles, and Tornel (2020) are not sufficient, although Kolbe (2019) underlines the importance of physical infrastructure, AI can provide complementary solutions that expand access to education and improve learning management, although it does not replace the need for adequate infrastructure. Combining emerging technologies with modern pedagogical practices can offer a more dynamic, efficient and adapted education to current needs.

Comparison with the Authors mentioned in the Introduction section:



4.1. Comprehensive Approach and Adaptation: Kruger et al. (2022) emphasize the importance of comprehensive training and adaptation to the sociocultural environment. AI can enhance this adaptation by providing tools to personalize learning and adjust content to students' needs, although its effectiveness will depend on the quality and sensitivity of the algorithms used.

4.2. Continuous Assessment and Improvement: Continuous assessment and improvement are key aspects according to Naidoo (2019) and Kruger et al. (2022). AI can offer more accurate and flexible assessment systems, providing immediate feedback that allows adjustments to the educational process in real time, thus improving educational quality.

4.3. Organizational Culture and Engagement: Organizational culture and the involvement of educational stakeholders, as indicated by García (2021) and Rodríguez-Gallego et al. (2020), are fundamental aspects for effective school management. AI can support active participation and engagement by offering more tailored and personalized educational experiences, although it is crucial that this technology is implemented in a way that respects and fosters the existing organizational culture.

Furthermore, its importance is discussed and compared with the perspectives of the authors previously mentioned in the Introduction section:

1. **Comprehensive Student Development :** Competency-based planning focuses on the comprehensive development of students, including cognitive, practical, and social skills. This approach seeks not only to transmit knowledge, but also to develop skills that allow students to solve problems and adapt to different work and personal situations. This is aligned with what Kruger et al. (2022) mentioned, who highlight that school management should promote the comprehensive development of students, indicating that curricular planning should prepare students to be able to face various challenges.
2. **Adaptation to the Sociocultural Environment :** Competency-based planning considers the sociocultural context in which students operate. This involves designing curricula that respond to the specific needs and characteristics of students, which aligns with the need to adapt school management to the sociocultural environment and respect local customs mentioned by García (2021) and Uribe- Munante and Flores-Sotelo (2022). Competency-based planning allows for a personalization of learning that respects and takes advantage of the cultural and social diversity of students.
3. **Continuous Improvement and Assessment :** Competency-based planning facilitates ongoing assessment based on real results, rather than traditional theoretical tests. This methodology fosters continuous improvement by allowing for constant evaluation of student progress in relation to specific skills. This is in line with the approach of Kruger et al. (2022) and Naidoo (2019), who highlight the importance of implementing assessment and monitoring mechanisms to improve educational quality and make informed decisions.
4. **Participation and Engagement :** Competency-based planning promotes the active participation of students in their own learning and in the educational process in general. This is reflected in the organizational culture, which should encourage the involvement of educational actors and commitment, as pointed out by García (2021) and Rodríguez-Gallego et al. (2020). A competency-based approach encourages students to take a more active role in their education, which can increase their motivation and commitment.

Compared to other research, such as:



With Quispe's studies, RLR (2022) addressed how to evaluate job performance and human interrelations in a university environment. The questionnaire proposal focuses on measuring these aspects to improve administrative management and the work environment; the contribution corresponds to the Design of Intelligent Surveys by Implementing AI systems to design more dynamic and adaptive surveys that adjust the questions based on previous responses.

Regarding Metadata, health system and pension regimes of Peruvian artists in the context of Covid-19 mentioned by Villanueva M and Torres N (2021), data and metadata management is relevant and will allow the integration of courses on the use of AI in the management and analysis of metadata, focusing on its application in health and pensions.

The training of university students in curricular programs with a competency-based curriculum approach will be more likely to achieve emotional balance and resolution strategies in management as indicated by Páucar E, Torres N, Montejo C (2021) by incorporating AI tools that offer support for emotional balance and stress management in the university environment, facilitating conflict resolution by developing educational modules on the use of AI in mediation and conflict resolution, providing simulations and tools for practice.

Likewise, AI will allow administrative management and teaching practice in a public educational institution, as indicated by Fernández V (2021) when mentioning the relationship between administrative management and teaching practice in an educational institution, highlighting the need for efficient management to improve educational results; in this sense, it will be necessary to incorporate AI in the administrative management of educational institutions to optimize processes and resources and for Teaching Practices by using AI to develop tools that help in the planning and evaluation of teaching practices, improving educational quality.

V. Conclusion

AI has the potential to significantly improve curriculum programming and educational quality by offering personalization, continuous assessment, and solutions tailored to students' needs. This approach is in line with ideas about competency-based planning and school management, although it is essential to integrate AI in a way that respects and adapts to the sociocultural context of students. University curriculum programming can greatly benefit from the integration of AI, providing a richer, more dynamic educational experience tailored to the individual and collective needs of students. The application of smart technologies can facilitate more effective training and preparation for today's work environment.

References

- Angulo , R. (2017). Knowledge Management and Organizational Learning: A Comprehensive Vision. *Psychological Reports (Gestión del Conocimiento y Aprendizaje Organizacional: una Visión Integral. Informes Psicológicos,)* 1(17), 53-70. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a03>
- Andrade, H. (2019). A Critical Research Review on Student Self-Assessment . *Frontiers in Education* , 4(87). <https://doi.org/10.3389/feduc.2019.00087>
- Bailey, J., Rodríguez, M.G., Flores, M., & González, P.E. (2017). Contradictions and proposals for education in the knowledge society. *Sophia (Contradicciones y propuestas para la educación en la sociedad del conocimiento. Sophia)* 13(2), 30-39.
- Barba-Martín, RA, Bores-García, D., González-Calvo, G., & Hortigüela , D. (2020). Formative assessment with student interns to reduce the theory-practice gap in initial teacher



- training. Physical Education and Sport, 39(1). <http://doi.org/10.17533/udea.efyd.v39n1a02>
- Fernández, VHR (2021). Administrative management and teaching practice in a public educational institution. GESTIONES (La Gestión administrativa y práctica docente en una Institución Educativa pública. GESTIONES), 1 (1).
- García , H. (2021). A school management model multigrade analysis public schools in san ignacio , peru . EDUCATION MAGAZINE, 45(2), 117-131. <https://acortar.link/yyGGgX>
- Gimeno, J., Feito , R., Perrenoud , P. & Clemente, M. (2012). Curriculum Design, Development and Innovation . Madrid: Morata. (Diseño, Desarrollo e Innovación del Currículum. Madrid: Morata)
- Jiménez, D., Gonzáles, J.J. and Tornel , M. (2020). Active methodologies in the university and their relationship with teaching approaches. Profesorado: Journal of Curriculum and Teacher Training, 24(1), 76-94. Last visit June 3, 2020. Retrieved from Retrieved from(Metodologías activas en la universidad y su relación con los enfoques de enseñanza. Profesorado: Revista de Currículum y Formación del Profesorado, 24(1), 76-94. Última visita 03 de junio de 2020. Recuperado desde Recuperado desde) <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/60686/8173-38599-4-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kolbe , L. (2019). School health as a strategy to improve both public health and education . Annual review of public health , 40(1), 443-463. <https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-040218-043727>
- Kruger , J., Beckmann , J., and Du Plessis , A. (2022). The management and governance conundrum in South Africa public schools : Principals ' perspectives . Perspectives in Education , 40 (4), 312-324. Education Source . <https://doi.org/10.38140/pie.v40i4.5735>
- Lazos, L., & Olivé , L. (2016). Towards an Intercultural Model of Knowledge Society in Mexico. Trilogy: Science, Technology and Society (Hacia un Modelo Intercultural de Sociedad del Conocimiento en México. Trilogía: Ciencia, Tecnología y Sociedad) 8(15),151 – 155
- Luckin , R., Holmes, W., Griffiths , M. & Forcier , L.B. (2016). Intelligence Unleashed : An argument for AI in Education . Pearson. <https://www.pearson.com/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/global/Files/about-pearson/innovation/open-ideas/Intelligence-Unleashed-v15-Web.Pdf>
- Malpaso, RC, & Lapa, G. (2022). Strategic quality educational management in a Public IE in Ancash. Horizontes. Journal of Research in Educational Sciences (Gestión educativa estratégica de calidad en una I.E. Pública de Ancash. Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación) 6(25), 1742-1758. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i25.450>
- Miao , F., Holmes, W., Ronghuai H., & Hui Z. (2001). Artificial intelligence and education: a guide for policy makers. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379376>
- Mousa , M., Massoud , H., and Ayoubi , R. (2022). Responsible management education in time of crisis: A conceptual framework for public business schools in egypt and similar middle eastern context . Public Organization Review , 22(2), 403-419. Business Source Complete. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00532-6>
- Naidoo , P. (2019). Perceptions of teachers and school management teams of the leadership roles of public school main . South African Journal of Education , 39 (2), 1-14. Education Source . <https://doi.org/10.15700/saje.v39n2a1534>
- Negre , F., Marín, V. and Pérez, A. (2018). Information Competence as a Requirement for 21st Century Teacher Training: Analysis of Didactic Strategies for its Acquisition. Profesorado: Journal of curriculum and teacher training, 22(1), 277-300. (La



- Competencia Informacional como Requisito para la Formación de Docente del Siglo XXI: Análisis de Estrategias Didácticas para su Adquisición. Profesorado: Revista de currículum y formación del profesorado, 22(1), 277-300. Retrieved from Retrieved from <http://revistaseug.ugr.es/index.php/profesorado/article/download/9929/8052>
- Nieto-Rivas, E.A., Fermín, F.A., Arieta, Y.M., Mondragón, D.G., Atanacio, L., & Meneses, J. A. (2021). Experiences of managerial leadership in times of covid-19: Experiences of managerial leadership in times of covid-19: leadership in times of covid-19. South Florida Journal of Development (Experiencias del liderazgo directivo en tiempos de covid-19: Experiences of managerial leadership in times of covid-19. South Florida Journal of Development) 2(4), 6 228-6 245. <https://doi.org/10.46932/sfjdv2n4-095>
- Orihuela, MD, Menacho, I., Mauricio, RM, & Camarena, JL (2021). Managerial competencies in teacher change management in local management unit 01, Peru. Horizontes. Journal of Research in Educational Sciences (Competencias gerenciales en la gestión del cambio de docentes en la unidad de gestión local 01, Perú. Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación) 5 (19), 86 3-871. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.243>
- Öz, Ö., and Arastaman, G. (2022). school main opinions on data- based school management : A case study . Participatory Educational Research , 9(3), 132-147. Scopus . <https://doi.org/10.17275/per.22.58.9.3>
- Paucar, EZG, Torres, NAC, & Montejo, CV (2021). Emotional balance and resolution strategies in the staff of a municipality. GESTIONES , 1 (1), 1-10. (El Equilibrio emocional y estrategias de resolución en el personal de una municipalidad. GESTIONES, 1(1), 1-10.)
- Pérez, MR, Gómez, JJ, Tamayo, O., Iparraguirre, AE, Besteiro, ED, Pérez, MR, Gómez, JJ, Tamayo, O., Iparraguirre, AE, and Besteiro, ED (2020). Psychological alterations in medical students during active research for COVID-19. MEDISAN (Alteraciones psicológicas en estudiantes de medicina durante la pesquisa activa de la COVID-19. MEDISAN)24(4), 537-548. <https://acortar.link/1oy9iB>
- Quispe, RLR (2022). Propuesta de cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas administrado por el personal directivo de una Universidad. GESTIONES,1(1).
- Rodriguez - Gallego, MR, Ordonez -Sierra, R., and Lopez -Martínez, A. (2020). School management : Pedagogical leadership and school improvement . Journal of Educational Research , 38(1), 275-292. <https://doi.org/10.6018/rie.364581>
- Ruesta, RG, Gejaño, CV, and Vega, CS (2022). Management and community work during the COVID-19 health emergency. Horizontes. Journal of Research in Educational Sciences (Gestión directiva y el trabajo con la comunidad durante la emergencia sanitaria por el COVID-19. Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación) 6 (22), 83-91. <https://acortar.link/dAy6RS>
- Sánchez, R.M., Recalde-Esnoz, I., and Ferrández, D. (2022). Challenges for school management teams in times of pandemic covid-19. International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences , 11(3), 1-26. <https://doi.org/10.17583/rimcis.10793>
- Tintoré, M., Gairín, J., Cabral, I., Matías, J., and Serrão, R. (2022). Management model, leadership and autonomy in Portuguese and Spanish public schools : A comparative analysis . Cogent Education , 9(1), 2105553. <https://acortar.link/xW4wFp>
- Tsang, K.K., Teng, Y., Lian, Y., and Wang, L. (2021). school management culture, emotional labor, and teacher burnout in mainland China. Sustainability (Switzerland), 13(16). Scopus . <https://doi.org/10.3390/su13169141>
- Villanueva, MC, & Torres, NAC (2021). Los Metadatos, sistema de salud y regímenes pensionarios de artistas peruanos en el contexto del Covid-19: Metadatos, sistema de salud y regímenes pensionarios de artistas peruanos. GESTIONES (Metadata, health system and pension regimes of Peruvian artists in the context of Covid-19: Metadata,



health system and pension regimes of Peruvian artists. GESTIONES),1(1),1-9.)1(1),1-9.

Conflict of interest: The authors declare that they have no conflict of interest.

Author contributions: All co-authors contributed to this article.

Research funding: From own resources.

Declaration of interests: The authors declare that they have no conflicts of interest that could have influenced the results obtained or the interpretations proposed.

Declaration of informed consent: The study was carried out in compliance with the Code of Ethics and good publishing practices.

Usability: This text is protected by the Creative Commons Attribution License 4.0 International.



You are free to share, copy and redistribute the material in any medium or format and to adapt, remix, transform and develop the material for any purpose, even commercial, as long as you meet the attribution condition: You must give credit to a work appropriately, provide a link to the license and indicate if changes have been made. You can do this in any reasonable way, but not in such a way as to suggest that you have the support of the licensor or receive support for your use.



Preservado en Zenodo: DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13626402> Los autores son los responsables de las informaciones de este artículo

Impacto das comunicações das instituições educacionais e dos governos locais no bem-estar da população

Víctor Genaro Rosales Urbano¹: <https://orcid.org/0000-0003-4844-7293>

Ronny Saul Micha Aponte²: <https://orcid.org/0000-0002-2431-4034>

Victoria Huaylinos Gonzales³: <https://orcid.org/0009-0001-7672-4211>

Luz Karen Flores Pérez¹: <https://orcid.org/0009-0006-5801-7691>

Nélida Ugaz Roque⁴: <https://orcid.org/0000-0003-1658-2327>

Nelly Dioses Lescano⁵: <https://orcid.org/0000-0001-7889-1024>

¹Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

²Universidad Católica de Trujillo Benedicto XV, Perú

³Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Perú.

⁴Municipalidad Distrital de La Punta, Callao, Perú

⁵Universidad Señor de Sipán, Perú.

*Autor para la Correspondencia: ndl@crece.uss.edu.pe, educaron@gmail.com

Recibido: 05 de setiembre, 2023

Aprobado: 25 de noviembre, 2023

Publicado: 29 de diciembre, 2023

Resumo. Introdução: Este artigo analisa o impacto das comunicações digitais em instituições públicas no custo de vida das populações da América do Sul e do Caribe.

Metodologia: o estudo foi quantitativo, de escopo descritivo e a amostra: porcentagens do custo de dietas saudáveis de 2018 a 2020 na América do Sul e no Caribe.

Resultados: o custo diário de uma dieta saudável (em média) durante três anos é maior no Caribe, com US\$ 0,57 por dia por pessoa, em comparação com a América do Sul.

Conclusão: supondo que, de 2018 a 2020, o nível e a frequência das comunicações digitais tenham aumentado devido ao fator pandêmico da COVID-19, ao contrário, o bem-estar diminuiu (porque o custo de uma dieta saudável aumentou) na América do Sul e no Caribe, e essa é uma tarefa na qual os esforços das instituições públicas podem ser concentrados, começando agora.

Palavras-chave: Comunicações, instituições educacionais, governos locais, bem-estar

Impact of communications from educational institutions and local governments on the well-being of the population

Abstract. Introduction: This paper considers the impact of digital communications in public institutions on the cost of living of populations in South America and the Caribbean.

Methodology: The study was quantitative, descriptive in scope and the sample: percentages of cost of healthy diets from 2018 to 2020 in South America and the Caribbean.

Results: The daily cost of a healthy diet (on average) for three years is higher in the Caribbean at US\$0.57 per day per person compared to South America.

Conclusion: Assuming that from 2018 to 2020 the level and frequency of digital communications increased due to the COVID-19 pandemic factor, on the contrary, well-being has decreased (because the cost of a healthy diet has increased) in South America and the Caribbean, and this is a task on which the efforts of public institutions may be concentrated, starting now.

Key words: Communications, educational institutions, local governments, welfare.

Impacto de las comunicaciones de las instituciones educativas y los gobiernos locales en el bienestar de la población.

Resumen. Introducción: Este trabajo considera el impacto de las comunicaciones digitales en las instituciones públicas en el costo de vida de las poblaciones de América del Sur y el Caribe.

Metodología: El estudio fue cuantitativo, alcance descriptivo y la muestra: porcentajes de costo de dietas saludables de 2018 a 2020 en América del Sur y el Caribe.

Resultados: El costo diario de una dieta saludable (en promedio) durante tres años es mayor en el Caribe con 0,57 dólares por día por persona en comparación con América del Sur.

Conclusión: Asumiendo que de 2018 a 2020 el nivel y la frecuencia de las comunicaciones digitales aumentó debido al factor pandémico COVID-19, por el contrario, el bienestar ha disminuido (porque el costo de una alimentación saludable ha aumentado) en América del Sur y el Caribe, y esta es una tarea en la que podrá concentrarse los esfuerzos de las instituciones públicas, desde ahora.

Palabras clave: Comunicaciones, instituciones educativas, gobiernos locales, bienestar



I. Introdução

Neste trabalho, é considerado o impacto das comunicações nas instituições públicas, tanto educacionais como governamentais locais: escritórios ou gestão de comunicações (ou similares) e municípios, pois são os que estão mais próximos de gerir a informação e determinar os canais de comunicação para melhorar as comunicações organizacionais e gerir informação adequada à população, representando o governo central em cada distrito territorial; no diálogo com outras organizações para enfrentar problemas comuns às populações sul-americanas; cujas deficiências foram evidenciadas pela pandemia da COVID-19, mostrando a fragilidade dos sistemas educacionais em todo o mundo, revelando lacunas digitais e desigualdades sociais pré-existentes, impactando o bem-estar da população, prejudicando o estado de saúde dos residentes.

Assim, Paniagua Sánchez A (2024) contribui a partir de uma revisão histórica da Cooperação Internacional para o Desenvolvimento (CID) na América Latina e no Caribe desde 1945 até o presente, com a intenção de revalorizar o papel da região na construção deste processo e repensar a cooperação para enfrentar os desafios atuais e futuros, como os que poderão ser invulgares, como a pandemia de COVID-19; Este artigo convida a uma reflexão crítica sobre o passado e o presente da cooperação internacional para o desenvolvimento na América Latina, com o objetivo de construir um futuro mais justo e equitativo para a região; o mesmo que pode ser estendido à América do Sul e ao Caribe por apresentarem problemas sociais semelhantes.

A necessidade de migrar rapidamente para a educação a distância criou uma série de desafios e oportunidades, transformando radicalmente a forma como pensamos sobre o ensino e a aprendizagem. A importância de analisar o papel das comunicações neste contexto reside na sua capacidade de:

- Mitigar o impacto da crise: Ao permitir a continuidade educativa e o acesso a informações relevantes sobre a pandemia.
- Revelar desigualdades: Destacar as lacunas digitais e socioeconômicas que limitam o acesso a uma educação de qualidade.
- Informar sobre políticas públicas: Servir de base para a concepção de políticas educacionais mais equitativas e inclusivas.
- Transformar a educação: Promover a inovação educacional e a adoção de novas pedagogias baseadas no uso de tecnologias.

Algumas percepções sobre a influência das comunicações no contexto educacional durante a pandemia.

- Ladewig et al. (2022) e CEPAL-UNESCO (2020) enfatizam a natureza global da crise e as desigualdades exacerbadas em regiões como a América Latina e o Caribe. Estes estudos destacam a necessidade de políticas públicas que abordem as clivagens digitais e garantam o acesso equitativo à educação.
- Sánchez et al. (2022) e INEI (2020) fornecem dados concretos sobre a situação em Espanha e no Peru, respetivamente, evidenciando os desafios associados à transição para a educação a distância e a importância de considerar o contexto socioeconómico dos estudantes.
- MINEDU (2020a, 2020b, 2020c) mostra como as instituições educacionais peruanas responderam rapidamente à crise, implementando medidas emergenciais para garantir a continuidade educacional. No entanto, também revela as limitações destas medidas e a necessidade de um planeamento a longo prazo.
- Ruesta et al. (2022) e Pérez et al. (2020) centram-se nos desafios pedagógicos e



psicossociais associados à educação a distância, destacando a importância da construção de novas formas de gestão escolar e do apoio ao bem-estar emocional dos alunos.

- Malpaso e Lapa (2022); Nieto-Rivas et al. (2021) destacam o papel crucial da liderança educativa na gestão de crises e a importância do desenvolvimento de competências digitais nos gestores.

Além disso, o problema da falta de comunicação adequada teve impacto no bem-estar dos moradores, devido à falta de programas de informação sobre cultura alimentar, dando origem a problemas como o excesso de peso, que devido à abundante divulgação de publicidade sobre *fast food* ou comumente chamado de *junk food*, gera problemas de saúde para os cidadãos. Além disso, no que diz respeito ao excesso de peso, há uma concepção distorcida do seu significado e implicações; daí a relevância da comunicação organizacional para permitir a interação diante do referido problema, *construindo pontes* com outras organizações vinculadas ao referido problema como as Subgestões de Imagem Institucional, Recursos Humanos, Desenvolvimento Social e outras; através de recursos de comunicação de massa com o intuito de gerar mudanças sociais para melhorar as condições de vida, pois este é um dos objetivos da comunicação organizacional diante dos problemas sociais; Então:

1.1. Algumas pesquisas relacionadas

Marí -Sáez, VM (2021) refere-se à comunicação para a mudança social, apresentando um panorama da investigação realizada no contexto espanhol, mencionando que a mudança social é um campo em constante evolução, que se caracteriza pela sua diversidade e pelo seu carácter interdisciplinar. , destaca a importância da investigação neste domínio para o desenvolvimento de estratégias de comunicação eficazes para a mudança social, que estejam alinhadas com a comunicação organizacional utilizada para uma mudança social favorável, ajudando a resolver o problema da desnutrição.

Martínez M. & Olivari , L. (2022) levanta a comunicação comunitária na América Latina. Os autores sustentam que a comunicação comunitária é um campo de conhecimento e prática que trata da comunicação nos territórios, com o objetivo de fortalecer a participação cidadã e o desenvolvimento local. Os autores analisam os principais conceitos e abordagens da comunicação comunitária e apresentam um panorama das experiências de comunicação comunitária na América Latina. Martínez e Olivari concluem que a comunicação comunitária é um campo em constante evolução, que tem grande potencial para contribuir para mudanças sociais favoráveis. Esta pesquisa é uma contribuição valiosa para o estudo da comunicação comunitária na América Latina. Os autores oferecem uma visão panorâmica do campo, útil para compreender sua evolução e principais tendências. Ortiz Cueto (2021) analisa a produção de conhecimento em comunicação e mudança social no Sul. Esta análise destaca a importância de abordagens contextualizadas e situadas para a compreensão dos processos de mudança social; menciona que as autoridades locais têm um conhecimento profundo das suas próprias realidades. Por exemplo, os movimentos sociais podem gerar conhecimentos valiosos sobre as causas e soluções para os problemas sociais, e a tecnologia também é considerada como fornecendo novas ferramentas para pesquisa e comunicação, porque nesta pesquisa a comunicação organizacional é usada no diálogo com mudanças sociais favoráveis no que diz respeito à cultura.

Esta pesquisa investigou como a comunicação organizacional por meio da cultura popular, da política e da economia influencia o excesso de peso, também chamado de desnutrição por excesso; Da mesma forma, é importante ter pleno conhecimento de tais problemas através de comunicações adequadas e comunicação organizacional relevante.



II. Revisão da literatura

A (FAO, 2023) indica a existência de 4 fatores sociais e culturais na nutrição, os fatores sociais e culturais têm grande influência nos hábitos e práticas alimentares das pessoas. Esses hábitos e práticas podem ser positivos ou negativos para a saúde. Os factores sociais que influenciam a concretização do Terceiro ODS: *Bem-estar e saúde*) são a educação incluída na cultura, o trabalho ligado à disponibilidade de tempo para preparar alimentos saudáveis incluído no factor económico. As crenças e tradições culturais podem influenciar o que se come e como é preparado; Hábitos negativos podem aumentar o risco de doenças como alimentos processados e bebidas açucaradas podem aumentar o risco de obesidade, diabetes e doenças cardíacas; Além disso, os programas sociais dentro do factor político são outro factor influente. Os 3 factores são detalhados abaixo para abordar a desnutrição com base nas comunicações organizacionais:

2.1. Comunicação organizacional e sustentabilidade política

A questão da responsabilidade social pela sustentabilidade política dos programas sociais que incluem programas de saúde para crianças é abordada a partir de diferentes perspectivas. Orozco-Toro (2018) define responsabilidade social pela sustentabilidade como gestão e comunicação dos valores intangíveis de uma instituição. O autor sustenta que a responsabilidade social é um ativo intangível que pode contribuir para o sucesso económico das empresas, podendo ser aplicado em instituições públicas. Em relevância para o terceiro Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS): Saúde e bem-estar, segundo Acevedo -Duque, et al., (2023) o seu estudo está alinhado com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas: Os ODS São um conjunto de 17 objetivos globais que buscam promover o desenvolvimento sustentável. A desnutrição expressa como: excesso de peso e desnutrição são situações críticas que afetam milhões de pessoas em todo o mundo. O excesso de peso é um fator de risco para muitas doenças crônicas, como diabetes e doenças cardíacas. A desnutrição é um problema grave que pode ter consequências devastadoras para a saúde e o desenvolvimento.

2.1.1. Articulação Institucional, por meio dos responsáveis pela sociedade

García Sandoval, JR, et al., (2020) destacam que a articulação dos programas sociais é um componente essencial do desenvolvimento rural. Ao melhorar a coordenação dos programas sociais, podemos contribuir para melhorar a qualidade de vida das pessoas que vivem nas zonas rurais do México. No contexto da desnutrição e do excesso de peso, a falta de coordenação dos programas sociais pode ter as seguintes consequências:

Os programas sociais que promovem uma alimentação saudável podem ser menos eficazes se não forem coordenados com programas sociais que promovam a actividade física; Podem ser menos eficazes se não forem coordenadas com programas sociais que prestam apoio às famílias. Ao melhorar a coordenação dos programas sociais, podemos contribuir para prevenir a desnutrição e o excesso de peso nas zonas rurais do México; Esses problemas se repetem em diversos países sul-americanos, conforme aponta a FAO. (2016) mencionando que ações de comunicação e conscientização podem ajudar as pessoas a compreender a importância de uma alimentação saudável e a adquirir hábitos alimentares saudáveis. Estas ações podem incluir campanhas de educação alimentar, oficinas de culinária e atividades comunitárias. As estratégias de protecção social sensíveis à nutrição podem ser ligadas a estratégias de longo prazo que considerem a promoção da produção, processamento e distribuição de alimentos variados e ricos em nutrientes. Estas estratégias podem ajudar a garantir que as pessoas tenham acesso a alimentos saudáveis a preços acessíveis.



III. Metodologia

2.2. Foco e tipo de pesquisa

O estudo teve abordagem quantitativa, escopo descritivo, tipo de pesquisa é aplicada, por utilizar informações e pesquisas referentes ao bem-estar das populações da América do Sul e do Caribe com base no custo de vida diário; relativamente ao nível de comunicação digital assumindo que as comunicações digitais durante a pandemia de Covid-19 aumentaram nas instituições públicas. A amostra foram os percentuais correspondentes aos anos de 2018 a 2020 da América Latina e Caribe (ALC) publicados pela FAO *et al.*, (2023) Página 137 cujas informações são mostradas na Tabela 1

referente ao custo de uma alimentação saudável (em dólares por pessoa por dia); parcialmente obtido da tabela A-13 anos de 2018 a 2020 por ter dados nesta fonte apenas até 2020 e foram considerados 3 anos para determinar a situação anterior à pandemia de COVID-19

3.2. Análise de informações oficiais

Para *contrastar as informações das duas tabelas*. Foram utilizados dados publicados oficialmente; correspondente às três principais regiões que compõem a América Latina e o Caribe em relação à realidade e situação objetiva do custo de uma alimentação saudável (em dólares por pessoa e por dia); para o qual foram consideradas algumas das informações publicadas em FAO *et al.*, (2023) . mostrado na Tabela 1 . Envolvendo, em média, pessoas de todas as idades.

IV. Resultados

São descritos os resultados da estatística descritiva: médias e desvio padrão.

Tabela 1 . Custo de uma dieta saudável (USD por pessoa por dia)

Regiões	2018	2019	2020	Média	Desvio padrão
Caribe	3,96	4.06	4.23	4.08	0,14
Ámerica do Sul	3,43	3,51	3,61	3,52	0,09
Diferenças	0,53	0,55	0,62	0,57	0,05

Fonte: Extraído parcialmente de FAO *et al.*, (2023). Tabela A-13

O custo de uma alimentação saudável (em dólares por pessoa e por dia) no Caribe foi maior nos três anos no Caribe do que na América do Sul, com uma diferença média de 0,57 nos anos de 2018 a 2020; sendo o custo mais alto no Caribe (4,23) correspondente ao ano de 2020. O custo mais baixo corresponde à América do Sul (3,43) no ano de 2018.

Pode-se deduzir que, de acordo com os relatórios de 2018 a 2020 sobre o custo de uma alimentação saudável (em dólares por pessoa e por dia), a média de três anos é superior no Caribe em 0,57 dólares por pessoa e por dia em comparação com América do Sul. Com o maior desvio padrão no Caribe (0,14).

V. Discussão

Admitindo implicitamente que de 2018 a 2020 as comunicações aumentaram, é necessário analisar informações sobre o bem-estar da população da América do Sul e do Caribe, assim Paniagua Sánchez A (2024) contribuiu a partir de uma revisão histórica da Cooperação Internacional para o Desenvolvimento (IDC) na América Latina e no Caribe desde 1945 até o presente, referindo-se à necessidade de migrar rapidamente para a educação a distância gerou uma série de desafios e oportunidades, transformando radicalmente a forma como concebemos o ensino e a aprendizagem. A importância de analisar o papel das comunicações neste contexto reside na sua capacidade de:



Influência das comunicações no contexto educacional durante a pandemia.

- MINEDU (2020a, 2020b, 2020c) menciona que alguns países como o Peru responderam rapidamente à crise, embora esta resposta não tenha sido percebida nos resultados, devido à deficiência de recursos para garantir a conectividade da comunidade educativa, considerando que o desafio imediato que corresponde aos responsáveis por dirigir a educação e os governos locais, por garantir a conectividade com sistemas de banda larga, e um programa que possa fornecer equipamentos de informática, computadores e recursos para acesso à computação, incluindo programas para selecionar informações educacionais, para evitar que os alunos se distraiam com informações que, longe de educá-los, deforma-os.
- Ruesta et al. (2022) e Pérez et al. (2020) expressam novas formas de comunicação, implicam a recorrência da criatividade; para que a mídia possa informar a população através de conteúdos educativos; evitar a infodemia e que os responsáveis pelos governos locais tenham o poder de formar alianças interinstitucionais para que unindo forças possam fortalecer a segurança dos cidadãos, com propostas ao governo central não só do país a que pertencem, mas aos governos dos países vizinhos, cujos erros têm consequências para as populações sul-americanas.
- Malpaso e Lapa (2022); Nieto-Rivas et al. (2021) destacam o papel crucial dos gestores; com a intenção de que os gestores estejam dotados de condições para comunicar com mais facilidade e rapidez do que os outros cidadãos.

a pesquisa de Albarrán-Gil é relevante. J e Majo Marrufo (2020), que sugerem que a pandemia revelou as fragilidades da estrutura das instituições públicas, sofrendo com as políticas de saúde, mencionando que as comunicações têm desempenhado um papel fundamental na resposta educativa à pandemia, mas também realçaram a precisa enfrentar uma série de desafios, como:

- Lacunas digitais: A falta de acesso a dispositivos e conectividade limitou a participação de muitos estudantes.
- Formação de professores em programas de formação educacional e cultura alimentar: Os professores tiveram que se adaptar rapidamente às novas formas de ensino, o que exigiu formação contínua.
- Conteúdo educativo: A qualidade e a relevância dos materiais educativos disponíveis online têm sido desiguais.
- Bem-estar emocional: A educação a distância tem impactado o bem-estar emocional dos alunos, o que requer estratégias de promoção da saúde mental.
- Governança educativa: Os sistemas educativos tiveram de se adaptar a novas formas de gestão e coordenação.

Avila, J. C., et al., (2023) porque o planejamento deve ser tal que permita a organização de atividades, nas quais elas possam ser priorizadas em relação ao potencial humano conforme indicado por Seminario-Arévalo, F., et al.

Os casos de sucesso ocorreram quando houve um profundo compromisso político no Peru, a desnutrição crônica foi reduzida pela metade entre 2007 e 2014, através do compromisso de redução associado às metas, gerando órgãos interministeriais para coordenar iniciativas multissetoriais (Galasso e Wagstaff, 2017) outras. casos bem-sucedidos de redução da desnutrição incluem o México e a Colômbia. Nestes países, a comunicação organizacional foi implementada para sensibilizar os membros para políticas abrangentes e multissetoriais com



um forte compromisso político; isto é, através de políticas de proteção social

Para enfrentar o problema da desnutrição na América Latina e no Caribe, especificamente na América Latina, é necessário avançar na concepção e implementação de políticas abrangentes e multissetoriais que abordem as causas subjacentes do problema. Estas políticas devem incluir um forte compromisso político e a participação de todos os sectores da sociedade.

VI. Conclusão

Supondo que, de 2018 a 2020, o nível e a frequência das comunicações digitais tenham aumentado devido ao fator pandêmico da COVID-19, ao contrário, o bem-estar diminuiu (porque o custo de uma dieta saudável aumentou) na América do Sul e no Caribe, e essa é uma tarefa na qual os esforços das instituições públicas podem ser concentrados, começando agora.

VII. Recomendações

Recomenda-se que as políticas públicas promovam a educação e conscientização em saúde, por meio da comunicação organizacional para ajudar as pessoas a melhorar seu estado nutricional, no qual as instituições devem se comprometer por meio de uma comunicação organizacional articulada.

As comunicações têm sido um elemento-chave na resposta educativa à pandemia, mas o seu impacto a longo prazo dependerá das decisões tomadas. A pandemia acelerou a transformação digital da educação e destacou a importância de uma abordagem humana e equitativa. Para aproveitar ao máximo as oportunidades oferecidas pelas tecnologias, é necessário:

- Reduzir a exclusão digital: Investir em infraestrutura tecnológica e garantir acesso a dispositivos e conectividade para todos os alunos.
- Fortalecer a formação de professores: Fornecer aos professores as ferramentas e os conhecimentos necessários para ensinar em ambientes virtuais.
- Desenvolva conteúdo educacional de qualidade: Crie materiais educacionais relevantes, acessíveis e adaptados às necessidades dos alunos.
- Promover o bem-estar emocional: Implementar programas de apoio psicossocial para alunos e professores.
- Reimagine a educação: Aproveite esta oportunidade para repensar os modelos educacionais tradicionais e construir sistemas mais flexíveis, personalizados e centrados no aluno.

Esta situação tem impacto na redução da desnutrição da população através de informação organizacional articulada e fiável sobre desnutrição e excesso de peso. Para que as instituições de saúde, os governos centrais e municipais e as famílias; ter informações corretas e unir esforços, tendo as mesmas informações; por meio da comunicação organizacional articulada porque os esforços isolados se diluem, sendo necessário que os responsáveis por cada uma das instituições aprimorem suas funções, articulando suas ações em benefício da saúde da população.

É necessário regulamentar as políticas de recursos humanos para a saúde pública; Como foram feitos investimentos e alocação de pessoal nos ministérios da saúde da América Latina, também é pertinente atender à coordenação das políticas de saúde pública, que será objeto de futuras investigações, o que foi demonstrado na presente pesquisa é o crescimento do percentual de excesso de peso em crianças menores de 5 anos, suscitando a reflexão de todos os setores e



responsáveis para almejar o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, na busca do bem-estar e da saúde das crianças menores de 5 anos, influenciando no saúde pública em geral.

Referências

- Acevedo-Duque, Ángel, Álvarez- Heranz , AP, Álvarez Becerra, RM, & Guanilo -Gómez, SL (2023). Marca país e sua contribuição para o desenvolvimento sustentável: Inculcação de valores sociais e espírito empreendedor. *Revista Ciências Sociais (Marca País e sua contribuição para a sustentabilidade desenvolvimento : Inculcação de valores sociais e empreendedorismo . Jornal de Ciências Sociais)*, 29(1), 369-385. <https://doi.org/10.31876/racs.v29i1.39757>
- Albarrán- Gil J e Majo Marrufo H. Vamos neutralizar o COVID-19, voltando ao novo normal! *Recomendações Covid-19 como uma ameaça à segurança nacional: os primeiros 60 dias Apostilas da Escola de Pós-Graduação do Centro de Estudos Superiores Nacionais CAEN-EPG. Número Extraordinário 2. Edição 2020* https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1224821/REVISTA_NACIONAL_COVID-19.pdf
- Castrillón, OD (2021). As variáveis mais influentes na obesidade: uma análise a partir da mineração de dados. *Informação tecnológica (A maioria variáveis influentes na obesidade : uma análise da mineração de dados . Informação Tecnologia)*, 32(6), 123-132. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000600123>
- Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL) e Programa Alimentar Mundial (PAM), (2021). O impacto combinado da desnutrição e da obesidade custa milhões de dólares aos países da região (*Combinação impacto da desnutrição e da obesidade custos milhões de dólares para países do região*) <https://www.cepal.org/es/comunicados/impacto-combinado-la-desnutricion-la-obesidad-cuesta-millones-dolares-paises-la-region>
- FAO. (2016). Proteção social e nutrição. *Plataforma Territórios Inteligentes da Organização das Nações Unidas para Agricultura e Alimentação (Proteção social e nutrição . Territórios Inteligentes Plataforma do Alimentação e Agricultura Organização do Unido Nações)*: <http://www.fao.org/em- açao /territorios-inteligentes/ artigos / colaborações/detalhe/es/c/410218/>
- FAO, FIDA, OPAS, PAM e UNICEF (2023). *Panorama regional da segurança alimentar e nutricional - América Latina e Caribe 2022 (Panorama regional da segurança alimentar e nutricional segurança - latim América e o Caribe 2022)*: rumo a uma melhor acessibilidade de dietas saudáveis. Santiago do Chile: 130-131. <https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/b54c7a49-5ac3-4f1f-8baa-94dcd6ad2b60/content>
- Fernández, A. e outros (2017), *Impacto social e económico da desnutrição. Modelo de análise e estudo piloto no Chile, Equador e México, documento do projeto (Social e económico impacto da desnutrição . Análise modelo e piloto estudo no Chile, Equador e México , projeto documento)*(LC/TS.2017/32), Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL).
- Galasso , E. e A. Wagstaff(2017), “ O económico custos do atraso no crescimento e como reduzi- los ”, Grupo Banco Mundial . Política Nota de pesquisa .
- García Sandoval, JR, Aldape Ballesteros, LA, & Esquivel, FA (2020). *Perspectivas de desenvolvimento social e rural no México/ Perspectivas para o desenvolvimento social e rural no México . Revista De Ciencias Sociales (Perspectivas de desenvolvimento social e rural no México / Perspectivas de desenvolvimento social e rural no México . Revista de Ciências Sociais)*, 26(3), 45-55. <https://doi.org/10.31876/racs.v26i3.33230>



- Guillermo Ramírez Martínez (2021) Organizacional inovação na pandemia SARS- CoV -2 (COVID-19) Primeira_edição Novembro_2021 [https://remineo.org/repositorio/libros/IOP-SARS-CoV-2%20\(COVID-19\).pdf](https://remineo.org/repositorio/libros/IOP-SARS-CoV-2%20(COVID-19).pdf)
- Conselho Nacional de Auxílios Escolares e Bolsas: JUNAEB (2021). Pimentão. Relatório do Mapa Nutricional. Santiago do Chile; 2020 (Nutricional Mapa Relatório . Santiago, Chile; 2020). Disponível em: [h6HILQw ttps://bit.ly/3](https://bit.ly/3h6HILQ)
- Latham MC (2002) Capítulo 4 Fatores Sociais e Culturais na Nutrição Nutrição Humana no Mundo em Desenvolvimento Organização para Alimentação e Agricultura das Nações Unidas Coleção FAO: Alimentação e Nutrição (Capítulo 4 Fatores Sociais e Culturais na Nutrição Nutrição Humana no Em desenvolvimento Mundo Alimentação e Agricultura Organização do Unido Nações FAO Alimentação e Nutrição Série de Artigos) Nº 29 <https://www.fao.org/3/W0073S/w0073s08.htm>
- Martínez M. & Olivari , L. (2022). Territórios de comunicação e mapas cidadãos. Uma olhada na Comunicação Comunitária hoje. Em W. Uranga & S. MeléndezLabrador (Comps .), Reivindicando mudança: comunicação popular, comunitária e cidadania na América Latina (Reivindicando mudança : popular, comunitária e cidadania comunicação em latim América). Edições Huvaiti .
- Ortiz Cueto, AD (2021). Produção de conhecimento em comunicações e mudança social a partir do Sul (Produção de Conhecimento em Comunicações e Mudança Social Visto de o Sul). Sociológica (México), 36(102), 227-260. <http://www.sociologiamexico.azc.uam.mx/index.php/Sociologica/artigo/view/1669>
- Organização Mundial da Saúde (OMS).2021 Obesidade e sobrepeso (Obesity and excesso de peso) Disponível em: <https://bit.ly/3vbR28R>
- Orozco-Toro, J. (2018). Reputação corporativa. Gestão e comunicação dos valores intangíveis da marca (Corporativo Reputação . Gestão e Comunicação de Valores Intangíveis da Marca). Medellín, Colômbia: Pontifícia Universidade Bolivariana.
- Paniagua Sánchez A (2024). Cooperação Internacional para o Desenvolvimento na América Latina: Uma perspectiva histórica. Revista de Relações Internacionais, 97(1), 55-72. <https://dx.doi.org/10.15359/97-1.3>
- Toché, (2021). Vamos parar de estigmatizar as mães durante o período de amamentação (Vamos parar de estigmatizar mães durante o amamentação período) <https://www.economista.com.mx/arteseideas/Dejemos-de-estigmatizar-a-las-madres-en-el-periodo-de-lactancia-20210811-0115.html>
- Confie em da América Saúde . O Estado de obesidade : Melhor Políticas para uma saúde mais saudável América (2019). Com especial Características sobre Racial e Étnico Disparidades na obesidade e no avanço Saúde Equidade . Washington, DC EUA; 2019. Disponível em: <https://bit.ly/3Ms3Z3Q>
- Venaik , S. & Brewer , P. (2013). Crítico Problemas no Modelos de Cultura Nacional Hofstede e GLOBE . Revisão de Marketing Internacional , 30(5), 469-482. <https://doi.org/10.1108/IMR-03-2013-0058>
- CEPAL-UNESCO. (2020). Educação em tempos de pandemia de COVID-19. Relatório elaborado pela Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe e pelo Escritório Regional de Educação para a América Latina e o Caribe da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura. <https://acortar.link/dS65t>
- INEI. (2020). Evolução do acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação nos lares (Relatório Técnico n.º 02- Junho 2020). <https://acortar.link/BespG1>
- Ladewig , GI, Pérez, SI, González, A. e Flores, NA (2022). Preocupações com a formação de estudantes de ciências da saúde durante a pandemia SARS-CoV-2. Educação Médica, 23(2), 100729. <https://acortar.link/bKTJph>
- Malpaso, RC e Lapa, G. (2022). Gestão educacional estratégica de qualidade em um IE Público de Ancash. Horizontes. Revista de Pesquisa em Ciências da Educação, 6(25), 1742-



1758. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i25.450>
- MINEDU (2020a). Resolución Vice-Ministerial n° 080-2020-MINEDU, de 12 de março de 2020. Aprova a Norma Técnica denominada “Diretrizes para prevenção, cuidado e monitoramento do Coronavírus (COVID-19) em Centros de Ensino Técnico-Produtivo em Institutos e “Ensino Superior”. Escolas”. <https://acortar.link/bBgF2q>
- MINEDU (2020b). Resolución Vice-ministerial n° 093-2020-MINEDU, de 25 de abril de 2020. Aprovam o documento normativo denominado “Diretrizes pedagógicas para o serviço educativo da Educação Básica durante o ano de 2020 no âmbito da emergência sanitária devido ao Coronavírus COVID- 19”. <https://acortar.link/TYTWLW>
- MINEDU (2020c). Resolución Vice-Ministerial n.º 193-2020-MINEDU, de 11 de outubro de 2020. Aprova o documento regulamentar denominado “Diretrizes para a avaliação de competências dos alunos do Ensino Básico no âmbito da emergência sanitária da COVID-19”. <https://acortar.link/xuFPZQ>
- Ruesta, RG, Gejaño , CV e Vega, CS (2022). Gestão de gestão e trabalho com a comunidade durante a emergência sanitária do COVID-19. Horizontes. Revista de Pesquisa em Ciências da Educação , 6 (22), 83-91. <https://acortar.link/dAy6RS>
- Sáenz Avila , JC, Sarabia Murrieta, E., Navarro Del Castillo, R., Oré Rodríguez, MD, & Hernández Torres, AMHT (2023). Planejamento estratégico na gestão por resultados nas Subgestões de Educação e Desenvolvimento para o bem-estar emocional (Estratégico planejamento baseado em resultados gestão no Deputado Departamentos de Educação e Desenvolvimento para Emocional Bem-estar . GESTÕES, 3(1), 1–10. Recuperado de <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/43>
- Sánchez, RM, Recalde-Esnoz , I., e Ferrández , D. (2022). Desafios para escola gerenciamento equipes em tempos de pandemia covid-19. Internacional e Multidisciplinar Revista de Ciências Sociais , 11(3), 1-26. <https://doi.org/10.17583/rimcis.10793> [[Links](#)]
- Seminario-Arévalo, F., Delgado-Bardales, J., Contreras-Julián, R., Delgado- Rios , A., Sánchez-Dávila, K., Alcas-Zapata, N., Ramos-Moreno, J., Ramos -Moreno, E., & Albarrán-Gil, J. (2024). Correlações do potencial humano promovidas pelos gestores de saúde e pela gestão de pessoal usuário. Revista Informativa Científico para Gestão em Saúde . INFODIR, 0. Obtido em <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1532>

Conflito de interesses: Os autores declaram não ter conflito de interesses .

Contribuições do autor: Todos os coautores contribuíram para este artigo

Financiamento da pesquisa: Com recursos próprios.

Declaração de interesses: Declara não ter qualquer conflito de interesses, que possa ter influenciados resultados obtidos ou nas interpretações propostas.

Declaração de consentimento informado: O estudo foi realizado respeitando o Código de Ética e as boas práticas editoriais de publicação.

Usabilidade: Este texto está protegido pela [Licença Criativa Atribuição Commons 4.0 Internacional](#).



Você é livre para compartilhar, copiar e redistribuir o material em qualquer meio ou formato e adaptar, remixar , transformar e desenvolver o material para qualquer finalidade, até mesmo comercial, desde que atenda à condição de atribuição: Você deve dar crédito a um trabalho apropriadamente, forneça um link para a licença e indique se foram feitas alterações. Você pode fazê-lo de qualquer maneira razoável, mas não de forma a sugerir que você tem o apoio do



Motivación y desempeño laboral en el personal técnico de Enfermería de un Hospital público durante el año 2018

Anita Esther Romero Mestanza^{1*}: <https://orcid.org/0009-0003-2337-6852>

¹Universidad Cesar Vallejo, Perú

*Autor par la correspondencia: aromerome@ucvvirtual.edu.pe

Recibido: 27/10/2023

Aceptado: 10/12/2023

Publicado: 30/12/2023

Resumen

La motivación y el desempeño laboral en el personal técnico de enfermería de los hospitales públicos es importante por ser el personal que está en contacto directo con los pacientes y por ser uno de los grupos de personal más numeroso. El estudio tuvo alcance descriptivo. La muestra del personal técnicos de enfermería de un Hospital público de la ciudad de Chiclayo, fue de 110 trabajadores: 18 hombres y 92 mujeres de 30 a 50 años de edad. Los principales factores motivacionales fueron: remuneraciones y/o beneficios (81.82%), ambiente de trabajo positivo (72.73%), capacitaciones (70.91%), recibo de beneficios por el buen desarrollo de labores técnicas (40.91%) y reconocimientos por el buen desarrollo de sus labores técnicas (38.18%) respectivamente. Se concluyó que, el mayor nivel de desempeño laboral fue regular en el 48.18% del personal técnico en Enfermería.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, personal técnico, enfermería, hospitales públicos

Motivation and job performance in the technical nursing staff of a public hospital during 2018

The motivation and job performance of the technical nursing staff of public hospitals is important because they are the staff that is in direct contact with patients and because they are one of the largest groups of staff. The study had a descriptive scope. The sample of the technical nursing staff of a public hospital in the city of Chiclayo was 110 workers: 18 men and 92 women from 30 to 50 years of age. The main motivational factors were: remuneration and/or benefits (81.82%), positive work environment (72.73%), training (70.91%), receipt of benefits for the good development of technical work (40.91%) and recognition for the good development of their technical work (38.18%) respectively. It was concluded that the highest level of job performance was regular in 48.18% of the technical nursing staff.

Keywords: motivation, job performance, technical staff, nursing, public hospitals

Motivação e desempenho laboral na equipe técnica de enfermagem de um Hospital público durante o ano de 2018

A motivação e o desempenho no trabalho do pessoal técnico de enfermagem dos hospitais públicos é importante porque é o pessoal que está em contato direto com os pacientes e porque constitui um dos maiores grupos de pessoal. O estudo teve escopo descritivo. A amostra do pessoal técnico de enfermagem de um Hospital público da cidade de Chiclayo foi de 110 trabalhadores: 18 homens e 92 mulheres entre 30 e 50 anos. Os principais fatores motivacionais foram: remuneração e/ou benefícios (81,82%), ambiente de trabalho positivo (72,73%), treinamento (70,91%), recebimento de benefícios pelo bom desempenho do trabalho técnico (40,91%) e reconhecimento pelo bom desenvolvimento do trabalho. das suas tarefas técnicas (38,18%), respetivamente. Concluiu-se que o maior nível de desempenho laboral foi regular em 48,18% do corpo técnico de Enfermagem.

Palavras-chave: motivação, desempenho profissional, pessoal técnico, enfermagem, hospitais públicos



I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral y las habilidades recurrentes sean los que genera mayor atención en el diagnóstico; mostrando carencias en lo vinculado a procesos individuales y/o grupales, que son principalmente demandas de información de las áreas de Gestión del Talento Humano en las empresas en la actualidad y que a su vez son necesarias para realizar un perfil del funcionamiento psicológico de los colaboradores, equipos de trabajo y del sistema organizacional, para así optimizar el proceso de toma de decisiones (Álvarez, 1998; Guillén y Colab, 2000; Martínez, 2004).

El planteamiento de un diagnóstico organizacional supone como señala Rodríguez (1999), asumir una propuesta de Modelo Diagnóstico considerando niveles y aspectos del comportamiento con la finalidad de orientar esfuerzos en la optimización de los resultados organizacionales tanto a nivel de cultura, productividad como en satisfacción laboral (Rodríguez, 1999).

Un modelo de diagnóstico presentado desde el punto de vista de la psicología organizacional necesita tomar en cuenta las condiciones en el trabajo que se ofrecen para generar una mejora en el rendimiento de las personas que integran la organización, procesos psicológicos de la persona y del equipo, inherentes al cumplimiento de las actividades y tareas, así como el logro de resultados organizacionales como son la productividad, cultura y satisfacción laboral (Palma, 2002).

En este sentido, las investigaciones del clima organizacional de acuerdo a distintos autores podrían estar definitivamente vinculados a ciertas dimensiones de análisis inherentes al mismo y que en la actualidad han sido determinados por los autores como variables de evaluación y medición (Palma, 2002).

Además se considera agregar la carrera técnica de enfermería. La afirmación antes mencionada se sustenta en el trabajo asignado del técnico(a) de enfermería, que implica actividades técnicas con elevada responsabilidad, y a su vez estar en constante contacto con distintas enfermedades, inclusive el sufrimiento y hasta la muerte (Jofre y Valenzuela, 2005).

A lo presentado en el párrafo anterior, se necesita añadir que la labor realizada con personas enfermas y frágiles provoca una gran carga emocional. A este tipo de trabajo hay que agregarle la existencia de sobrecarga laboral, los conflictos que se generan por no tener autonomía para la toma de decisiones, las bajas remuneraciones, la falta de reconocimiento y de desarrollo profesional, las condiciones laborales, las relaciones con sus superiores y compañeros de trabajo, los problemas y requerimientos familiares, ya que se caracteriza por ser una profesión básicamente femenina y usualmente desarrollan doble turnos en distintas organizaciones del sector salud (Jofre y Valenzuela, 2005).

Las condiciones laborales mencionadas anteriormente influyen definitivamente en forma significativa sobre la satisfacción en el trabajo del enfermero(a) técnico(a) y en consecuencia en la calidad de atención que presta al paciente, a la familia y en general a la sociedad (Jofre y Valenzuela, 2005)..

Ante esta realidad, se muestra la necesidad que las organizaciones se preocupen por las condiciones de vida laboral de sus colaboradores, debido a que su salud se relaciona con la calidad de las prestaciones que entrega a los usuarios de sus servicios. Es más, a diferencia con otras profesiones en la que los riesgos laborales están bien definidos y se previenen con normas y leyes ya existentes, existe una casi inexistente conciencia de prevención en cuanto a esta profesión, quedando claro que las labores sanitarias traen un riesgo psicosocial que definitivamente afectará a la salud (Jofre y Valenzuela, 2005).

Es más, no se debe olvidar que el profesional técnico en enfermería es el primer profesional con el que se encuentra la paciente, razón por la cual los directivos de los establecimientos de salud necesitan tomarlos en cuenta, debido a que son la carta de presentación en el proceso de atención, a partir de ellos se generará o no altos niveles de satisfacción de los usuarios del servicio (Jofre y Valenzuela, 2005).



Es importante aclarar que, en todos los aspectos de la existencia del hombre, interviene la motivación como mecanismo para alcanzar objetivos y metas específicas, ya que representa un fenómeno universal de la persona y a su vez es de gran trascendencia para las personas y la sociedad, en general se puede decir que es un tema de interés para todos en esta sociedad (Robbins, 2004 y Amorós, 2007).

La motivación, es un tema de gran relevancia para cualquier organización, si se aplica en el entorno laboral se puede obtener colaboradores altamente motivados, que se esfuercen por elevar su desempeño. Un colaborador satisfecho que valora sus actividades y tareas asignadas, lo transmite y goza de servir a sus clientes, y si en caso no sea viable, entregará su mejor esfuerzo. La motivación consiste en generar y sostener culturas y valores corporativos que se orienten a un elevado desempeño laboral (Robbins, 2004 y Amorós, 2007).

La evaluación del desempeño es una técnica de dirección infaltable en el proceso de gestión administrativa. A través de ésta se puede ubicar situaciones problemáticas en el desarrollo del trabajo de las personas que laboran en una organización. El desempeño de los colaboradores es la aspecto fundamental para desarrollar la efectividad y la sostenibilidad de una institución (Robbins, 2004 y Amorós, 2007).

La evaluación del desempeño de un colaborador en el puesto al cual ha sido asignado, es útil para definir la existencia de dificultades en referencia a la supervisión de los trabajadores, a su integración a la institución, conflictos, como el desperdiciar del potencial de las personas quienes podrían desempeñarse mejor en un puesto determinado. En conclusión, puede afirmarse que la evaluación del desempeño es un factor relevante para saber si la política de gestión del talento humano de una empresa es la correcta (Robbins, 2004 y Amorós, 2007).

Por el motivo antes mencionado, un proceso de evaluación del desempeño conlleva beneficios tanto al que lo ejecuta como a los que se aplica el proceso. Para un supervisor, jefe, gerente y/o directivo en general, es de mucha relevancia evaluar a sus colaboradores, debido a que fruto de ese proceso se definirá las fortalezas y debilidades del personal a su cargo, y bajo el sustento de esa información, se podrá tomar medidas correctivas necesarias, así mismo establecer una comunicación fluida, directa y efectiva con ellos para mejorar su desempeño. (Robbins, 2004 y Amorós, 2007).

El presente estudio se realizó en un Hospital Público de la ciudad de Chiclayo. Este establecimiento de salud, se crea oficialmente como Hospital en el año 1851 y se hace progresiva su ampliación en función a la creciente población del Departamento de Lambayeque, Provincia del mismo nombre en el departamento de Lambayeque.

La misión del referido Hospital es brindar servicios integrales accesibles de salud individual y colectiva, en el proceso de salud – enfermedad de la población de la macro Región Norte Oriente del Perú, con calidad, equidad y eficiencia, contando con un equipo multidisciplinario calificado, competente y en proceso de capacitación permanente, desarrollando investigación y docencia.

Es meritorio afirmar que, desde su fundación a la fecha, este Hospital ha tratado de mejorar su calidad de servicio en todos sus niveles, contando con un gran número de profesionales en todas las áreas, en lo que respecta a los técnicos en enfermería son un total de 179 de los cuales 154 son mujeres y 25 varones, los cuales están distribuidos en los diferentes servicios y departamentos con los que cuenta dicho hospital.

Pues bien, en esta realidad problemática, el presente trabajo tiene como significación realizar por primera vez, en esta entidad de salud, un diagnóstico situacional inicial sobre los factores de motivación y su influencia respecto al desempeño laboral del personal técnico en enfermería, apoyado en concepciones actuales, sobre esta temática; abriendo la posibilidad de que los Jefes inmediatos y/o



Gerentes puedan enriquecer sus políticas laborales a partir de las recomendaciones que sugiere la presente investigación.

1.1. Investigaciones vinculadas

Bowern et al (2003), desarrollaron una investigación con el “objetivo de “determinar si la estructura del equipo de Atención Primaria en el Reino Unido predice los procesos y si la estructura y los procesos condicionan los resultados que obtiene el equipo” (Bowern et al, 2003). El tipo de estudio realizado fue observacional a través de cuestionarios y una auditoria de intervenciones médicas (Bowern et al, 2003). Los resultados mostraron que existía mejor clima organizacional en el ejercicio a nivel individual que en el desarrollado en sociedades. “El ejercicio clínico tras períodos de mayor contratación proporciona la mejora en el manejo de las enfermedades crónicas. Niveles más elevados de clima del equipo estuvieron asociados con mejor cuidado clínico de la diabetes, con mejores evaluaciones de los pacientes sobre la práctica asistencial y con mejor autovaloración en innovación y en eficacia. Los equipos más grandes también se asociaron a un mejor cuidado clínico de la diabetes. El nivel de formación está asociado al deseo de innovación. La práctica individual estuvo asociada con mayor accesibilidad, pero con menor auto percepción de eficacia” (Bowern et al, 2003).

Grau et al (2005), realizaron una investigación con el objetivo de “estudiar la prevalencia del síndrome de desgaste profesional en los trabajadores sanitarios hospitalarios y valorar su relación con los factores personales y ambientales” (Grau et al, 2005). Para lograr el presente objetivo, se entregó un cuestionario a 2.990 empleados sanitarios de 5 hospitales de Girona, bajo la forma de una encuesta que incluía la medición del clima organizacional y el Maslach Burnout Inventory en el que se incluyen a su vez tres dimensiones: “Cansancio Emocional (CE), Despersonalización (DP), Baja Realización Personal (BRP)” (Grau et al, 2005).

Así mismo, es necesario mencionar que respondieron a los cuestionarios aproximadamente 1.095 trabajadores (47,8%). De todos ellos, en un 41,6% se observó un alto grado de cansancio emocional, especialmente en médicos y personal de enfermería; el 23% alcanzó un elevado nivel de despersonalización, básicamente en los médicos; y un 27,9% presentó una baja realización profesional, especialmente los técnicos y los médicos (Grau et al, 2005).

“El optimismo y la satisfacción profesional mostraron una relación inversa. El número de años de profesión, el optimismo, la valoración del encuestado sobre la utilidad del trabajo que realiza y la percepción de que se es valorado por los demás se relacionaron inversamente con un alto nivel de despersonalización. La baja realización personal se relacionó inversamente con el optimismo, la valoración de la utilidad del trabajo y el equipo de trabajo” (Grau et al, 2005). En la presente investigación se concluyó que mejorando el tipo clima organizacional, potenciar el optimismo así como la autoestima personal, bajaría el nivel de desgaste profesional en los centros hospitalarios (Grau et al, 2005).

Martínez; et al (2005), ejecutaron una tesis con el objetivo de “determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del anestesiólogo en hospitales de concentración de Petróleos Mexicanos” (Martínez et al, 2005), para tal fin se utilizó un cuestionario aplicados a 22 anestesiólogos, en 2 sedes una en el norte y la otra en el sur, se presenta los resultados obtenidos: “La relación satisfacción / insatisfacción global en el anestesiólogo es de 59.16% / 40.5%. Se encontraron afectados en la insatisfacción la dimensión 4 (prestaciones de la empresa) con un 45.44% y en la dimensión 5 (ámbito laboral) con un 56.26%. No encontramos diferencias significativas en el nivel de satisfacción en relación con las variables: edad, antigüedad, categoría certificado con consejo o maestría” (Martínez et al, 2005).

| Muñoz et al (2006), desarrollaron una investigación que tuvo como objetivo el de “describir la calidad de vida profesional (CVP) percibida por los trabajadores de atención primaria (AP) y el clima de la organización (CO) de sus centros, y conocer la influencia del CO sobre la CVP y las variables que explican esta relación” (Muñoz et al, 2006). Se utilizaron “dos cuestionarios anónimos auto



administrados y validados en AP: CVP-35 (dimensiones: demandas, apoyo directivo y motivación) y CO (dimensiones: trabajo en equipo, cohesión y compromiso)” (Muñoz et al, 2006). Concluyeron que el clima organizacional influye definitivamente en la calidad de vida profesional, principalmente en la motivación y el apoyo directivo. De otro lado, el compromiso organizacional mejora la motivación intrínseca fundamentalmente (Muñoz et al, 2006).

1.2. Teorías relacionadas al tema

La motivación se define como la fuerza que mueve a una persona a desarrollar una actividad o a lograr un determinado comportamiento en una situación específica (Amorós, 2007).

Se sabe que la actividad realizada en forma motivada se distingue de la actividad instintiva, en que en el primer caso implica voluntad de parte de la persona que la desarrolla; o sea, existe una razón o en todo caso un estímulo que mueven a la persona a realizar un acto en forma voluntaria (Koontz y Werkrich, 1999; Amorós, 2007)

1.2.1. Teorías motivacionales

Teoría de las necesidades de Maslow

La teoría de jerarquía de las necesidades del ser humano, desarrollada por Maslow, parte del supuesto que las personas actúan por necesidades, y lo que se pretende realizar en este apartado es mostrar la relevancia de esta teoría, y su trascendencia para el comportamiento humano en las organizaciones y por ende para el presente estudio. El punto de vista presentado por Maslow, aunque es muy extenso, representa para la administración de la gestión del talento humano, un importante modelo del comportamiento humano, sustentado en la carencia que a la persona a satisfacer la necesidad. Sin embargo, una vez que sea satisfecha bajará su relevancia y se activará el nivel superior siguiente. De esta manera una necesidad no tiene que satisfacerse completamente antes de pasar a la siguiente (Robbins, 2004 y Amorós, 2007).

Teoría bifactorial de Herzberg

El mencionado investigador explica la existencia de dos factores relacionados con la motivación, los factores de higiene, asociados a la insatisfacción y los factores motivadores, asociados a la satisfacción. Su teoría se sustenta en un equilibrio entre los dos factores mencionados anteriormente (Robbins, 2004).

Teoría motivacional de McClelland

Establece que muchas de las necesidades de los individuos se generan en su interacción con el entorno, si se analiza desde el punto de vista social, así como cultural. Es por esta razón que existirán personas con diferentes niveles de necesidades en relación a las conductas que han sido fruto del aprendizaje en el entorno donde se han desarrollado durante un lapso de tiempo. McClelland define un aspecto motivador a aquella necesidad o conjunto de necesidades que van a definir la forma de comportarse de una persona en su entorno. (McClelland, Citado por Rodríguez, 2009).

Según McClelland (McClelland, Citado por Rodríguez, 2009), las personas se comportan en relación a tres factores motivadores distintos. El primero de los antes mencionados es el motivador referido a la afiliación, que es el que mueve a las personas a desarrollar y promover relaciones de afabilidad y satisfacción con los demás. “A plazo largo este factor genera un clima laboral atrayente, que produce una gran influencia con los demás factores motivadores”. (McClelland, Citado por Rodríguez, 2009)

De otro lado, el segundo factor es el motivador de logro, que lo conceptúa como el impulso que genera que los individuos se comporten con un direccionamiento claro a la búsqueda del mayor éxito posible



en todas las labores que desarrollan. Las personas que se mueven por este factor, prefieren situaciones en las que se presentan metas desafiantes, pero les incomoda lograr el éxito basado en la suerte. Además, estas personas se esfuerzan por evitar las tareas muy difíciles. (McClelland, Citado por Rodríguez, 2009).

Por último, se tiene el factor motivador de poder, que se puede definir como el deseo de controlar a las demás personas y el entorno, logrando de esta forma la autoridad para modificar situaciones. (McClelland, Citado por Rodríguez, 2009)

Teoría ERC de Clayton Alderfer

Alderfer (citado por Amorós, 2007) muestra tres grupos de necesidades básicas. Para comenzar se presenta las necesidades de existencia, que abarcan a las que tenemos las personas para satisfacer las exigencias fundamentales que se originan de la existencia material. Para este nivel de necesidades, el autor adiciona lo que Maslow define como necesidades fisiológicas, así como de seguridad. (Macmillan Profesional, 2006).

En segundo lugar, el autor muestra las necesidades de las relaciones que son las que contiene las que la persona necesita para mantener relaciones interpersonales importantes. Los deseos sociales y status requieren la interacción con otras personas para alcanzar la necesidad de satisfacerlos, y en este caso específico se relacionan con el nivel de las necesidades sociales e inclusive de estima propuesta por Maslow (Mora, 2012).

1.2.2. Desempeño laboral

El desempeño de los trabajadores es considerado la piedra angular para generar la efectividad y el éxito de una organización, es por este motivo que hay un continuo interés por parte de las empresas por optimizar el desempeño de sus colaboradores mediante programas de capacitación, entrenamiento y formación de los mismos (Robbins, 2004). Siguiendo la misma idea, el desempeño laboral va a depender del comportamiento de las personas y por supuesto de los resultados obtenidos por ellos. Otro aporte relevante en la construcción del concepto de desempeño en el trabajo, es presentada por Stoner (Citado por Amorós, 2007), quien menciona que el desempeño en el trabajo, es la forma como los miembros de una empresa trabajan en forma eficaz.

Dimensiones del desempeño laboral

Participación del empleado: Se define como el proceso participativo que capitaliza toda la capacidad de los colaboradores y que está orientado a promover el compromiso con el éxito de la empresa en la que laboran. Lo anteriormente mencionado promueve en los empleados el involucramiento en el proceso en el cual forman parte a través de la toma de decisiones, promoviendo también y de esta manera, una mayor autonomía y control sobre su trabajo, alcanzado de esta forma una elevada motivación y compromiso organizacional, mejorando su productividad y generando satisfacción con su trabajo (Chiavenato, 2002).

Formación de desarrollo profesional: Los colaboradores se sienten más motivados por su crecimiento y desarrollo personal, así como profesional, lo cual es positivo para su rendimiento y a su vez, es fundamental para la prevención de riesgos que tengan una naturaleza psicosocial (Chiavenato, 2002). “El desarrollo profesional tiene su origen en la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora”. (Chiavenato, 2002).

Adecuación / ambiente de trabajo: “Es importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del



trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que, además, esté motivada e interesada por las características del mismo” (Chiavenato, 2002).

Factores de motivación y su relación con el desempeño laboral

En este aspecto, se hace referencia al sistema de remuneraciones y a las políticas de promociones, así como ascensos que se tiene en una empresa. Este sistema necesita ser percibido en forma justa por parte de los colaboradores, con el fin de generar satisfacción en ellos, el cual no debe generar ambigüedades y fundamentalmente necesita guardar una relación estrecha y positiva con respecto a sus expectativas (Chiavenato, 2002 y Robbins, 2004).

Es necesario agregar que nn casi todas las teorías contemporáneas motivacionales se reconoce que los trabajadores no se caracterizan por ser homogéneos, todos tienen distintas necesidades, así como difieren en cuanto a sus actitudes, personalidad y otras variables individuales relevantes (Chiavenato, 2002 y Robbins, 2004).

Es importante que los colaboradores perciban que las recompensas son proporcionales a la cantidad y calidad de esfuerzo invertido. Chiavenato (2002) expresa que en “el sistema de recompensa se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato” (Chiavenato, 2002).

“Los gerentes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia sus aportaciones, mencionamos algunas de las recompensas que se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones” (Robbins, 2004).

Objetivo: Determinar la motivación y el desempeño laboral del personal técnico de enfermería de un Hospital Público de la ciudad de Chiclayo.

II. METODOLOGÍA

2.1. Diseño de la investigación.

El presente estudio tiene un alcance descriptivo ya que busca indicar la fuerza y la dirección de una relación lineal entre las dos variables del estudio motivación y desempeño laboral. (Hernández, Fernández & Bautista, 2006).

A la vez se trata de un diseño no experimental de tipo Transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, teniendo como propósito describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado, sin intervenir en el ambiente.

2.2. Población y muestra.

Población: La constituyeron 179 técnicos en Enfermería (148 nombrados y 31 contratados). De los cuales 154 son mujeres y 25 son hombres.

Muestra: Participaron en esta investigación técnicos de enfermería de un Hospital público de la ciudad de Chiclayo, lo que asciende a 110 trabajadores, 18 hombres y 92 mujeres desde los 30 años de edad hasta 50 años de edad.



Validez y confiabilidad del instrumento Para el análisis de la validez y confiabilidad del instrumento utilizado para la captación de los datos del estudio, se trabajó una prueba piloto constituida por 30 técnicos de enfermería de la muestra calculada, a quienes se les aplicó el cuestionario y se desarrolló el análisis de reactivos. Los instrumentos tuvieron un coeficiente alto de Alfa de Cronbach mayores a 0.88

III. RESULTADOS

En la Tabla N° 01, se puede observar los principales factores motivacionales según la percepción de la población motivo de estudio, los cuales son: remuneraciones y/o beneficios (81.82%), ambiente de trabajo positivo (72.73%), capacitaciones (70.91%), recibo de beneficios por el buen desarrollo de labores técnicas (40.91%) y reconocimientos por el buen desarrollo de sus labores técnicas (38.18%) respectivamente.

Tabla N° 01. Principales factores motivacionales según la percepción de la población motivo de estudio año 2018

Principales factores motivacionales	Porcentajes incluyentes
Remuneraciones y/o beneficios	90 (81.82%)
Reconocimientos por el buen desarrollo de sus labores técnicas	42 (38.18%)
Recibo beneficios por el buen desarrollo de mis labores técnicas	45 (40.91%)
Ambiente de trabajo positivo	80 (72.73%)
Capacitaciones	78 (70.91%)
El trabajo que realizo me permite ganar experiencia	72 (65.45%)
Se puede contar con la gente de mi grupo de trabajo para cumplir compromisos	62 (56.36%)
El desarrollo de mi trabajo satisface las expectativas de mis superiores	48 (43.64%)
El desarrollo de mi trabajo satisface las expectativas de los usuarios externos (clientes)	72 (65.45%)

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el 40.91% del personal técnico de enfermería mostraban motivación alta y el 59.09% motivación baja. De igual forma, se tiene la clasificación del desempeño laboral: bueno: 25 – 30; regular: 16 – 20; Malo: 10 – 15.

Tabla N° 2. Nivel de desempeño laboral del personal técnico de enfermería de un Hospital público de la ciudad de Chiclayo año 2018

Desempeño laboral	Número	Porcentaje (%)
Total	110	100.00
Bueno	41	40.91



Regular	53	48.18
Malo	16	10.91

IV. DISCUSIÓN

En la actualidad, el hombre necesita ser reconocido por lo que hace. De esta manera, se mantendrá diligente. Los buenos comportamientos se conservan a través del esfuerzo positivo (motivador); por ello, es básico señalar la necesidad de estimular a los individuos y a los grupos de trabajo a fin de lograr el mejor desempeño de los mismos en la organización. En consecuencia, la organización debe mostrar una sincera satisfacción y admiración por el trabajo que ejecuta su personal, y elogiarlo explícitamente por un desempeño extraordinario.

De esta manera surgió el interés de trabajar este tema para determinar la asociación entre la motivación y el desempeño laboral del personal técnico de enfermería de un hospital público.

Analizando nuestros resultados, podemos observar que el 81.82% de los trabajadores reciben una remuneración digna de sus labores, la cual motiva a los trabajadores. Según la teoría de Alderfer (modelo ERG), citado por Amorós (2007), enfocado en las necesidades básicas que se satisfacen (el alimento, el agua, la remuneración, las prestaciones y las condiciones de trabajo como motivadoras del desempeño del personal técnico en las labores que realice), el personal con el que cuenta dicha empresa es técnico; por lo tanto, reciben una remuneración básica, y en algunos casos inferiores, ya que son contratados por actividades a desarrollar.

Es preciso mencionar que Alderfer (citado por Amorós, 2007) en el 1969, llevó a cabo una revisión de la teoría de las necesidades de Maslow, la cual se convertiría en su teoría ERG: existencia, relación y crecimiento (*growth*, en inglés). La revisión efectuada por el autor tuvo como resultante la agrupación de las necesidades humanas en las tres categorías mencionadas y pasó a denominarse teorías de Clayton Alderfer

Podemos observar que el 40.91% del personal técnico en enfermería encuestado respondió que reciben beneficios por el buen desarrollo de sus labores técnicas, lo que se relaciona con el modelo de McClelland (modelo de motivación de logros, 1965), citado por Amorós (2007). Entonces, se puede relacionar con este modelo que afirma que las personas están motivadas de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas. Por lo tanto, los beneficios por el buen desarrollo de sus labores técnicas son considerados la principal fuente de motivación del personal técnico.

De igual forma, se observa que el 70.91% de los encuestados responden que reciben capacitaciones para un mejor desarrollo de su trabajo, aunque esto solamente se dé 2 a 3 veces al año. Según Herzberg (teoría de la motivación higiene), citado por Amorós (2007), las capacitaciones son un factor motivador intrínseco; por lo tanto, son un factor motivador para el personal técnico de dicha empresa. En vista de que es uno de los factores motivacionales más importantes, la frecuencia de estas capacitaciones tendría que aumentarse.

Al orientar el tema de motivación dentro del manejo de recursos humanos, concordamos con que la motivación busca fundamentalmente resaltar lo mejor de cada persona. Es decir, abarca desde las necesidades primarias, alentando las iniciativas individuales, hasta recompensar los logros.



Esta preocupación por el conocimiento del ser humano es necesaria para poder realizar un manejo adecuado del recurso humano. En el caso de gerentes, jefes o personas que tienen bajo su responsabilidad a personas, deben manejar eficientemente programas sobre motivación, los cuales buscan que el ser humano sea más competitivo y pueda cumplir los objetivos y metas institucionales con el fin de crear y mantener permanentemente un ambiente de trabajo positivo.

La motivación depende que las personas tengan objetivos claros, desarrollen la automotivación, y que los jefes retribuyan sus esfuerzos con recompensas justas y oportunas, que el o los gerentes faciliten o creen los medios y condiciones favorables para que pueda desarrollarse favorablemente la motivación y no la dificulten, para que se puedan cumplir los objetivos personales y empresariales.

Vargas (2007), por su parte, puntualiza en su estudio sobre la motivación laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores, que es conveniente utilizar estrategias motivacionales para fomentar en los trabajadores el interés por sus ocupaciones.

Por su parte, Pérez (2009) demuestra lo fundamental que puede ser la motivación laboral para propiciar un ambiente de satisfacción donde se les ofrezca a los trabajadores incentivos que mejoren sus desempeños.

La evaluación del desempeño laboral busca conocer el estándar de desempeño del trabajador de acuerdo a ciertos parámetros que se establecen para tal fin, como una forma de medida del desempeño que tiene el recurso humano en las diferentes actividades tareas que realiza. Sin embargo, existen factores internos y externos que inciden en este desempeño que tenga dentro de la empresa (Torres, 2005).

Sobre este tema, se ha revisado que los diferentes autores han conceptualizado el desempeño laboral como el efecto neto del esfuerzo de una persona que se ve modificado por sus habilidades, rasgos y por la forma en que percibe su papel. Así, el esfuerzo es sinónimo de gasto de energía, sea física o mental, o de ambas, que es utilizada cuando las personas realizan su trabajo, por lo que se puede concluir que el rendimiento profesional de las personas varía según sus esfuerzos, habilidades, rasgos y direccionalidad en que este se realice (Arias, 2004; García y Rondón, 2008).

Es conveniente que entendamos que el desempeño laboral tiene diferentes factores incidentes en el mismo, como pueden ser factores motivacionales, ampliamente conocidos, o la existencia de fuerzas ambientales que puedan estar incidiendo en su desempeño. Cuando son ambientales, muchas veces pueden ser consideradas como pretextos para excusar la baja producción del trabajador, otras como malas condiciones de trabajo, equipos defectuosos, falta de cooperación, supervisión defectuosa e información insuficiente obstaculizan el verdadero rendimiento del trabajador.

Así mismo, con respecto a los sistemas de evaluación sobre el desempeño laboral, existen diferentes enfoques y los especialistas han planteado una serie de formas de evaluación, las mismas que coinciden en que miden el esfuerzo desplegado por el trabajador y tienen aspectos importantes que tratan de medir lo que hace el trabajador como parte del cumplimiento de sus obligaciones, identifican fortalezas y debilidades del trabajador. Estas evaluaciones deben ser aplicadas por personal capacitado, periódicamente, y, sobre todo, se debe dar retroalimentación al personal evaluado para que se puedan corregir fallas.

García y Rondón (2008), en su estudio titulado "La relación de la motivación y el trabajo de equipo del personal administrativo que labora en el decanato de la Facultad de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Carabobo", observaron que, entre los factores que inciden en la satisfacción, está el proceso de comunicación efectiva que les permite a los trabajadores desarrollar una percepción más favorable de las condiciones de trabajo en equipo.



Llegaron a la conclusión de que existe una relación directa entre la motivación y el trabajo en equipo. En el presente estudio, se analiza la relación entre la motivación y el desempeño laboral, donde este último es un elemento equiparable al desempeño laboral, pues existe entre estas dos variables una relación significativa, lo que corrobora el estudio de García y Rondón (2009).

Pérez (2009) realizó un estudio titulado “Las necesidades motivacionales como un factor clave en el rendimiento laboral del personal administrativo de la clínica La Milagrosa”. La investigación fue de carácter descriptivo y concluyó que existe un problema de desempeño por faltas de motivación en la organización, debido a que el interés del empleado es que la clínica cubra las necesidades de reconocimiento y aprobación por el trabajo que realiza. En esta investigación, se demuestra lo fundamental que puede ser la motivación laboral para propiciar un ambiente de satisfacción donde se les ofrezca a los trabajadores incentivos que mejoren sus desempeños. Para nuestro estudio se observa que los niveles de motivación y desempeño se caracterizan en el nivel bajo, lo que muestra acuerdo con el estudio de Pérez.

La presente investigación concluye en que existe un alto índice de descontento por el personal, ya que el ingreso que perciben no le parece acorde con las funciones que cumple en los departamentos de administración y recursos humanos. Por tal motivo, cree que sus necesidades motivacionales se encuentran medianamente satisfechas. En nuestro estudio, se estableció un nivel de motivación baja.

Por ello, es conveniente que se realicen sondeos sobre la satisfacción del cliente externo (usuario del servicio o paciente) y externo (trabajador) para que los gerentes o médicos jefes propongan estrategias encaminadas a mejorar la satisfacción de sus trabajadores, lo que se verá traducido en un mejor desempeño laboral.

V. CONCLUSION

Los principales factores motivacionales, según la percepción de la población motivo de estudio, fueron las remuneraciones y beneficios, el ambiente de trabajo y las capacitaciones. El mayor nivel de desempeño laboral fue regular en el 48.18% del personal técnico en Enfermería.

Referencias

Álvarez, M (1998): El Liderazgo de la Calidad Total. España: Editorial Escuela Española.

Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas. EUMET. NET. Universidad de Málaga. Málaga. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/>

Amorós y Carrasco et al (2007). Comportamiento humano en las organizaciones del norte del Perú. Editorial EUMED. Málaga. Recuperado de: [file:///E:/Users/Eduardo%20Amoros/Downloads/COMPORTAMIENTO%20HUMANO%20EN%20LAS%20ORGANIZACIONES%20DEL%20NORTE%20DEL%20PERU%20\(1\).pdf](file:///E:/Users/Eduardo%20Amoros/Downloads/COMPORTAMIENTO%20HUMANO%20EN%20LAS%20ORGANIZACIONES%20DEL%20NORTE%20DEL%20PERU%20(1).pdf)

Bedodo y Giglio (2007). Motivación Laboral y Compensaciones: Una investigación de Orientación Teórica: Trabajo de Grado. Universidad de Chile.

Bowern P, Campbell S, Bojlke C, Sibbald C (2003). Estructura del equipo, el Clima Organizacional y la Calidad de la atención en atención primaria en el Reino Unido: Un estudio observacional. *Qual Saf Health Care*; 12: 273-9.

Cabrera A, Gómez M (2002). “La sexta fuerza competitiva: ¿Cómo gestionar las personas en el siglo XXI?”, en *Revista de Empresa*. No. 1. Fundación Instituto de Empresa en colaboración con la Iberoamerican Academy of Management, Pp. 17-27.



- Carrasco, J. A. & Rubio, A. (2012), "Análisis de las prácticas de recursos humanos en las PyMEs familiares de éxito", En: Revista de Empresa, 22: 20-35. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187226257007.pdf>
- Chafloque, B. M. G. L., & Sotomayor, M. D. C. (2015). Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8660/Llagas_CMG.pdf
- Chaparro E, L (2006). COPYRIGHT 2003 Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Economicas. This material is published under license from the publisher through the Gale Group, Farmington Hills, Michigan. All inquiries regarding rights should be directed to the Gale Group. (Hide copyright information) Motivación laboral y clima organizacional en empresas públicas y privadas. Revista Innovar.
- Chiavenato, I. (1994). Administración de Recursos Humanos. Bogotá: Mac Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Bogotá: McGRAW-HILL.
- Espino Ruiz, A. Y. (2014). Los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Cajamarca: una propuesta de programa de motivación-2014. Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/739/T%20658%20E77%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ferreira, K. (2007). Clima organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Médico del Servicio de Cirugía del Hospital Egor Nucete, San Carlos, estado Cojedes. Tesis de Post-Grado no publicada. Universidad Santa María. Caracas.
- García y Rondón (2008). La Relación de la motivación y el Trabajo de equipo del Personal Administrativo que Labora en el Decanato de la Facultad de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Carabobo. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo Valencia.
- Grau A, Suñer R, García M (2005). Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales en Hospitales de Girona - España. Gaceta Sanitaria 2005; 19(6): 463-70.
- Guillén y Colab (2000): Psicología del trabajo y relaciones laborales. España: Mc Graw Hill.
- Jofre V, Valenzuela S (2005). Burnout en personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. Rev. Aquichan 2005; 5 (1): 56-63.
- Koontz H y Wierkich (1999). "Administración: Una Perspectiva Global". Segunda Edición. Edit. Graw Hill. México.
- Leonel A y Colab (2008). Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc; 16(3): 155-160.
- Macmillan Profesional (2006). La motivación en el entorno laboral. Unidad 4 - La motivación en el trabajo. Revista Laboral. Recuperado de: www.macmillanprofesional.es/fileadmin/files/.../retunidad04.pdf
- Martínez, L (2004): Perspectiva acerca del concepto de Clima Organizacional. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/clio.htm>
- Martínez N, M; Olvera M, G; Castillo B, G; Silva J, A (2005). La satisfacción laboral del anestesiólogo en hospitales de concentración de Petróleos Mexicanos. Revista Mexicana de Anestesiología. Artículo Original. Vol. 28. No. 1 Enero-Marzo; pp 7-13.
- Mora V, C (2012). La Motivación en el ámbito Laboral. En. El Portal del Administrador.
- Munch, L (1990). Fundamentos de Administración. Ed Trillas. www.munch.com.mx/fa.htm



- Muñoz S, E; Linares P, L; Torrent Q; Coll Benejam M (2006). Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de los Profesionales Sanitarios - Atención Primaria: Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria, ISSN 0212-6567, Vol. 37, Nº. 4, pp. 209-214.
- Nicanor, V. C., & Marilia, Z. G. K. (2014). La motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en el hospital Regional del Cusco (2013). Recuperado de: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/1634/253T20140099.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palma S (2002). Aspectos psicológicos del Clima Laboral. Diagnóstico del Clima Organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. Titulación Profesional Extraordinaria. Lima: UNMSM.
- Parra, B. I., Albino, J., Vértiz Osoreo, J. J., & Médicas, C. (2016). Motivación y desempeño laboral en el ZBO del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/154581171.pdf>
- Pérez M, (2009). Las Necesidades Motivacionales como Factor Clave en el Rendimiento Laboral del Personal administrativo de la Clínica la Milagrosa. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo, Valencia.
- Porter, L y Lawler S (1988): "Teorías de Motivación" Edit. Prentice – México.
- Reynaga, Y. (2015). Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas (Doctoral dissertation, Tesis de titulación). Recuperado de: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez D (1999). Diagnóstico Organizacional. Alfa Omega: Grupo Editor. México.
- Rodríguez F y & et al (2009). Psicología del Trabajo. Pirámide.
- Rodríguez, J (2001). "El Factor Humano en la Empresa". 1ª Edición. Edit. Deusto S.A. España.
- Rojas R; Pacheco D; Escamilla S M; López C (2011). El clima laboral en las unidades de hemodiálisis en México. Un estudio transversal. Work climate in Mexican hemodialysis units: Nefrologia; 31(1):76-83.
- Sánchez P, M (2011). Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto cabello, Estado Carabobo.
- Torres, Z. (2005). "Grado de relación existente entre la motivación al trabajo y su rendimiento laboral del profesional de enfermería del hospital de Apoyo N° 2 de Yarinacocha", pp. 58.
- Vargas, Y. (2007). La Motivación Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores. Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia.
- Villaruel I (2006). Cultura y clima organizacional en el Hospital Materno Infantil "Dr. Samuel Darío Maldonado" - Municipio Barinas. Año. Universidad Fermín Toro Barinas. Doctorado en Gerencia avanzada
- Zapana, Q., & Avelino, V. (2017). Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III Essalud Puno–2016. Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1145/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_01202614_QUISPE_ZAPANA_VIDAL_AVELINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Financiamiento de la investigación: Con recursos propios.



Declaración de intereses: Declara no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

Declaración de consentimiento informado:

El estudio se realizó respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación.

Usabilidad:

Este texto está protegido por la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.



Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de atribución: Usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.



Aproximación a propuesta de estrategias innovadoras para mejorar la imagen institucional

Ruby Esmeralda Silva Herrera^{1*}: <https://orcid.org/0000-0002-4193-9589>

María del Pilar Bustamante de Ordinola¹: <https://orcid.org/0000-0003-1146-548X>

Yonathan Mario Gonzales Tito²: <https://orcid.org/0000-0002-8564-7983>

Juan Pedro Soplapuco-Montalvo¹: <https://orcid.org/0000-0003-4631-8877>

¹Universidad César Vallejo, Perú

²Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú

Contacto para correspondencia*: resilvas@ucvvirtual.edu.pe, certifican@gmail.com

Recibido: 10/10/2023

Aceptado: 29/11/2023

Publicado 29/12/2023

Resumen: La aproximación de una propuesta sobre un programa de estrategias innovadoras para mejorar la imagen institucional incluyó a un total de 50 docentes: 10 de cada una de las cinco instituciones educativas privadas de la ciudad de Chiclayo Perú (cada institución educativa de un estrato socioeconómico diferente, tal que la muestra fue representativa); la propuesta planteó a siete estrategias en función a 12 propuestas por Ramos & Valle (2020). La propuesta se determinó mediante elección porcentual para cada estrategia con puntuaciones desde el 1% al 100% con respecto a cada una de las siete estrategias, resultando tres estrategias innovadoras por tener porcentajes mayor al promedio (60%) de las siete estrategias innovadoras. La propuesta presenta a tres estrategias en el siguiente orden de prioridad: Diferentes canales para comunicar sus mensajes; Publicidad mediante diferentes opciones y Ocupar un espacio en la mente de la audiencia.

Palabras clave: Propuesta, Estrategias innovadoras, imagen institucional

Approach to a proposal for innovative strategies to improve institutional image

Abstract: The approach of a proposal on a program of innovative strategies to improve the institutional image included a total of 50 teachers: 10 from each of the five private educational institutions in the city of Chiclayo, Peru (each educational institution of a different socioeconomic stratum, so that the sample was representative); the proposal proposed seven strategies based on 12 proposed by Ramos & Valle (2020). The proposal was determined by percentage choice for each strategy with scores from 1% to 100% with respect to each of the seven strategies, resulting in three innovative strategies for having percentages higher than the average (60%) of the seven innovative strategies. The proposal presents three strategies in the following order of priority: Different channels to communicate its messages; Advertising through different options and Occupy a space in the audience's mind.

Keywords: Proposal, Innovative strategies, institutional image

Uma proposta de estratégias inovadoras para melhorar a imagem institucional

Resumo: A abordagem de uma proposta de um programa de estratégias inovadoras para melhorar a imagem institucional incluiu um total de 50 professores: 10 de cada uma das cinco instituições educacionais privadas da cidade de Chiclayo, Peru (cada instituição educacional de um estrato socioeconômico diferente, para que a amostra seja representativa); a proposta propôs sete estratégias com base em 12 propostas por Ramos & Valle (2020). A proposta foi determinada pela escolha de porcentagens para cada estratégia com pontuações de 1% a 100% em relação a cada uma das sete estratégias, resultando em três estratégias inovadoras com porcentagens superiores à média (60%) das sete estratégias inovadoras. A proposta apresenta três estratégias na seguinte ordem de prioridade: Diferentes canais para comunicar suas mensagens; Publicidade por meio de diferentes opções e Ocupação de um espaço na mente do público.

Palavras-chave: Proposta, Estratégias inovadoras, Imagem institucional



I. Introducción

El estudio de las estrategias innovadoras (EI) es crucial para cualquier entidad, ya que su implementación ofrece la orientación necesaria para alcanzar las metas organizacionales, las EI son herramientas que permiten la incorporación de ideas nuevas, procedimientos, productos o servicios con el propósito de mejorar los procesos corporativos y aumentar los ingresos (Peralta, 2022; Enríquez & Santacruz, 2022). Por ende, las EI son cruciales para el éxito de una entidad, mejorando los procesos e incrementando los ingresos; en tal sentido la investigación se circunscribe a una aproximación de una propuesta sobre un programa de estrategias innovadoras para mejorar la imagen institucional

Por lo tanto, las estrategias innovadoras para la mejora de la imagen institucional (II) de un colegio se relacionan con el Objetivo 4 de la ODS "Educación de calidad", ya que al mejorar la IC de la institución educativa a través de EI puede ayudar a atraer más estudiantes y familias interesadas en una educación de calidad, lo que contribuye de manera directa al objetivo de incrementar el acceso a una educación de calidad para todos.

Con respecto a la institución educativa privada peruana se evidencia una imagen institucional desfavorable que obstaculiza la implementación de la conciencia ambiental, la tecnología, la gestión adecuada de los recursos económicos, el acceso a recursos educativos de calidad, la planificación efectiva del tiempo, la comunicación efectiva entre la escuela y los padres, y la comprensión de la importancia de la tecnología. Esto ha generado un impacto negativo en el medio ambiente y en la reputación corporativa, ha limitado la participación y el compromiso de la comunidad educativa, ha impedido que los estudiantes tengan experiencias internacionales enriquecedoras para desarrollar habilidades interculturales y mejorar su dominio del idioma inglés, ha resultado en un bajo rendimiento académico y falta de motivación por parte de los estudiantes, ha impedido el desarrollo de habilidades empresariales y de liderazgo en los estudiantes, ha reducido la participación de los padres en la educación de sus hijos, y ha disminuido la competitividad frente a otras instituciones educativas que ofrecen programas similares.

El objetivo fue: Mostrar una aproximación de una propuesta sobre un programa de estrategias innovadoras para mejorar la imagen de una IE privada.

Algunos estudios vinculados:

A nivel internacional, en Egipto, Younis & Hammad (2021) en su artículo cuantitativo investigaron el impacto de la imagen institucional (IC) y de la imagen del empleador (IE) en el atractivo organizacional (AO), además de comprender el papel moderador de la identidad social (IS) en la asociación entre la imagen corporativa (IC) y la imagen del empleador (IE) y el atractivo organizacional (AO), finalmente concluyeron que la IE y la IC tienen un efecto significativo en el AO y la IS desempeña un rol como moderador en el modelo establecido.

En España, Aledo et al. (2021) en su artículo estudiaron la influencia de la responsabilidad social empresarial concluyendo que la percepción de la imagen institucional y el cumplimiento misional se correlacionan con la satisfacción del cliente.

En Indonesia, Winarno et al. (2020) determinaron el efecto de la calidad de servicio (CS), la imagen institucional y el precio percibido (PP) en la creación de satisfacción del cliente (SC), concluyendo que la CS no siempre es un factor decisivo en la SC y LC. En Turquía, Kalkan et al. (2020) en su artículo cuantitativo examinaron las relaciones entre los estilos de liderazgo (EL), la cultura escolar (CE) y la imagen institucional según las percepciones de los docentes, concluyendo que existen relaciones significativas entre los EL, la CE y la imagen institucional

En Perú Olivo (2021) en su investigación determinaron la influencia de la responsabilidad social (RS) e imagen institucional (II) en la elección de servicios educativos (ESE), concluyendo que la RS e II influyen en la elección que deciden los estudiantes.



También en Perú, Quispe (2022) planteó una propuesta de cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas administrado por el personal directivo de una Universidad, debido a que las instituciones educativas de educación básica a las que pertenecieron los docentes que han participado en la muestra y de los que se busca lograr que sus instituciones mejoren su imagen institucional; tienen como meta adicional lograr que sus estudiantes puedan ingresar a efectuar estudios universitarios.

Con respecto al primer componente “Estrategias innovadoras” (EI), son herramientas que permiten la incorporación de ideas, procedimientos, servicios o productos nuevos dentro de una empresa, con el objetivo de mejorar los procesos corporativos y aumentar los ingresos; también, permiten a las organizaciones que dependen de nuevos productos, tecnologías y plataformas innovadoras crear sus propias estrategias de negocio para generar valor para los clientes, aumentar la cuota de mercado y entrar en nuevos mercados; además, las estrategias innovadoras son consideradas clave para destacar en industrias competitivas, ya que el mercado evoluciona constantemente y es necesario actualizar las estrategias para adaptarse (Enríquez & Santacruz, 2022).

Asimismo, las estrategias innovadoras de esta propuesta son:

La implementación de un sistema de residuos electrónicos, que busca establecer un sistema eficiente para la gestión y reciclaje de los residuos electrónicos, como computadoras y teléfonos móviles. Esta estrategia es importante porque ayuda a prevenir la contaminación ambiental causada por estos desechos y fomenta la reutilización de materiales valiosos. Es así que se requiere que los Gobiernos, las empresas y los ciudadanos sean conscientes del daño que se genera con la acumulación y la mala gestión de la basura electrónica, con la finalidad de mitigar el daño ambiental y prevenir los efectos nocivos en la salud de los seres vivos (Zambrano et al., 2022).

Además, la implementación de un sistema de voluntariado virtual, que permite realizar actividades de voluntariado de forma remota a través de plataformas en línea y muy relevante debido a que amplía las oportunidades de participación y permite a las personas contribuir con su tiempo y habilidades desde cualquier lugar, lo que incrementa el impacto del voluntariado.

También, la implementación de un programa de pasantías y convenios escolares, que implica determinar acuerdos con instituciones educativas que permitan a los estudiantes tener experiencias prácticas en entornos donde se utilice el inglés como lengua principal de comunicación y es muy importante ya que ofrece a los estudiantes un ambiente inmersivo donde pueden practicar y perfeccionar sus habilidades en el idioma inglés.

La implementación de escuelas de padres de familia virtuales, consiste en ofrecer programas educativos en línea para padres y familias. Estas escuelas virtuales tratan temas relevantes como crianza, educación y bienestar familiar, y proporcionan recursos y apoyo a los padres. Por otro lado, una ventaja de las escuelas de padres de familia virtuales es que ofrecen flexibilidad horaria, ya que los padres pueden acceder a los materiales y participar en las actividades en momentos convenientes para ellos, lo que facilita su participación incluso con agendas ocupadas. Asimismo, esta EI es importante porque ofrece recursos y apoyo a los padres para fortalecer sus habilidades parentales y promover un entorno familiar saludable.

De igual modo, la implementación de proyectos de emprendimiento se refiere a la introducción de actividades y programas que fomenten el espíritu empresarial entre los estudiantes. Estos proyectos ofrecen a los estudiantes la oportunidad de desarrollar y llevar a cabo sus propias ideas de negocio con el apoyo de la institución educativa (IE). Esta estrategia es importante porque ofrece a los estudiantes una oportunidad única para desarrollar habilidades empresariales, fomentar la creatividad e innovación, promover el trabajo en equipo, fortalecer su confianza y prepararse para el futuro laboral.

Además, la implementación de bibliotecas itinerantes se refiere a la creación de un servicio de préstamo de libros móvil que pueda ser llevado a diferentes lugares dentro y fuera del colegio. Estas



bibliotecas itinerantes pueden incluir una variedad de libros y materiales de lectura para estudiantes de diferentes edades; por ende, es importante ya que brindan a los estudiantes acceso a una variedad de libros y materiales de lectura que pueden fomentar su interés por la lectura y la investigación. Esto puede ayudar a mejorar sus habilidades de lectura y escritura, así como su capacidad para aprender de manera autónoma.

De la misma manera, la implementación de un sistema de gestión de aprendizaje se refiere a la adopción de una plataforma digital que facilite la administración, entrega y seguimiento de los procesos de enseñanza y aprendizaje; entonces, este sistema es importante porque permite a los docentes y estudiantes acceder a recursos educativos, realizar actividades, realizar evaluaciones y colaborar de manera virtual.

Además, la variable EI se dimensiona en creatividad, invención, procesos e incubación.

La dimensión “Creatividad” es la capacidad de generar ideas. Se trata de un proceso mental que involucra combinar diferentes elementos, como la información que existe y la generación de nuevas conexiones y asociaciones. Entonces, la creatividad desempeña un papel fundamental en el desarrollo personal, profesional y social al impulsar la innovación y el cambio (Torres & Nuñez, 2021; Rodrigo-Martín et al., 2022).

Por otro lado, la dimensión “Invención” se refiere al proceso de crear algo nuevo que no existía antes. Puede ser un objeto, un proceso, un sistema o una idea que soluciona un problema o necesidad específica. La invención implica una combinación de creatividad, conocimiento y habilidades técnicas para desarrollar una solución innovadora a un problema (Suárez et al., 2020; Torres & Nuñez, 2021).

La dimensión “Procesos” se refiere a los conocimientos y habilidades que un individuo posee en relación con las estrategias para la mejora de la creación de ideas. Esta dimensión se enfoca en los procesos mentales y las técnicas que se utilizan para generar, evaluar y seleccionar ideas innovadoras (Torres & Nuñez, 2021).

La dimensión “Incubación” se refiere a un período de tiempo en el que se deja de manera consciente un problema o una idea en segundo plano, permitiendo que el inconsciente trabaje en su procesamiento y generación de nuevas conexiones; asimismo, es considerada una etapa importante en el proceso creativo, ya que permite que surjan ideas frescas y novedosas (Torres & Nuñez, 2021).

Con respecto al segundo componente “La imagen corporativa”, es la idea o la impresión de los servicios que brinda una entidad, es la forma en que una organización es presentada o percibida por sus miembros y el público; además, informa el comportamiento de la organización y el tipo de organización que es ya que esto genera lealtad y confianza en los consumidores; asimismo, ofrece beneficios como mejor identificación de los clientes con la marca, mayor reconocimiento de la marca y mayor fidelización de la clientela (Paliwoda-Matiolanska et al., 2020; Ramos & Palomino, 2020; Wang, 2020; Bruce & Priscilla, 2022; Thanh, 2022)

Las teorías relacionadas a las estrategias innovadoras son: la teoría de la innovación según Schumpeter, la teoría de la innovación según Porter y la teoría de la innovación según Druker.

Entonces, según Schumpeter, la innovación es el motor del crecimiento económico y se basa en la introducción de nuevos productos, procesos, mercados o formas de organización; además, argumenta que los empresarios innovadores son aquellos que introducen nuevas combinaciones de recursos y tecnologías para crear productos y servicios novedosos y destaca el papel de la destrucción creativa, donde las innovaciones disruptivas reemplazan a las viejas formas de producción y generan un progreso económico (Schumpeter 1934, como se citó en Suárez et al., 2020).

También, según Porter, la innovación se centra en la mejora continua y la competitividad de las empresas, argumenta que la innovación puede ser tanto incremental (mejoras graduales en productos,



procesos o servicios existentes) como disruptiva (implica cambios radicales que transforman industrias y crean nuevos mercados); también, enfatiza la importancia de la estrategia competitiva en la innovación, argumentando que las empresas deben buscar ventajas competitivas sostenibles a través de la diferenciación y el liderazgo en costos (Porter 2015, como se citó en García et al. 2019).

Entonces, Schumpeter (1934, como se citó en Suárez et al., 2020) y Porter (2015, como se citó en García et al. 2019) enfatizan la importancia de la innovación en el crecimiento económico y la competitividad empresarial, reconocen la introducción de nuevos productos, procesos y la importancia de la destrucción creativa; también, destacan la relevancia de la innovación disruptiva para transformar industrias y crear ventajas competitivas sostenibles. Por ende, la innovación debe estar basada en la introducción de nuevos productos, procesos, mercados o formas de organización, así como en la búsqueda de ventajas competitivas sostenibles a través de la diferenciación y el liderazgo en costos.

Asimismo, Drucker ve la innovación como la herramienta clave para crear y mantener una ventaja competitiva en el mercado, define la innovación como el proceso sistemático de crear algo nuevo que tenga un valor para el cliente; además, enfatiza que la innovación no se limita a la tecnología o los productos, sino que puede abarcar cualquier aspecto del negocio, incluyendo procesos, modelos de negocio, estrategias y prácticas organizativas (Drucker, 2004, como se citó en Blacutt, 2021).

También, Drucker (2004, como se citó en Blacutt, 2021) y Porter (2015, como se citó en García et al. 2019) coinciden en que la innovación es fundamental para crear y mantener una ventaja competitiva en el mercado, y que no se limita a la tecnología o los productos, sino que puede abarcar cualquier aspecto del negocio, incluyendo procesos, modelos de negocio, estrategias y prácticas organizativas. Entonces, la innovación se basa en el proceso sistemático de crear algo nuevo que tenga valor para el cliente.

II. Metodología

Según su carácter de investigación es Descriptiva – Propositiva. Descriptiva por estar enfocada en describir las características o propiedades de un fenómeno o situación, sin intervenir en él; y propositiva, por elaborarse una propuesta de estrategias innovadoras en función de las estrategias para sostenibilidad para mejorar la imagen corporativa de Ramos & Valle (2020).

Para la aproximación de una propuesta sobre un programa de estrategias innovadoras para mejorar la imagen institucional se incluyó a 50 docentes, 10 de cada una de las cinco instituciones educativas privadas de la ciudad de Chiclayo Perú (cada institución educativa de un estrato socioeconómico diferente, tal que la muestra fue representativa) seleccionados con muestreo no probabilístico, por conveniencia; se realizó un diagnóstico descriptivo-propositivo con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Se elaboró una propuesta con las estrategias innovadoras con 12 estrategias de acuerdo a la propuesta de Ramos & Valle (2020)

Luego de haberse planteado las 12 estrategias, se llevó a cabo un proceso de validación, mediante dos procesos: Juicio de tres expertos, donde se analizó minuciosamente y se obtuvieron opiniones; y Aplicación piloto del programa mediante el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach; para evaluar la efectividad de sus componentes y realizar los ajustes necesarios antes de presentar la propuesta final.

Se obtuvo la aprobación promedio de tres expertos del 94%, considerándose muy adecuada; y con un coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach 86%. El objetivo fue lograr una aproximación de una propuesta de estrategias innovadoras para mejorar la imagen institucional, los docentes encuestados opinaron la importancia de cada estrategia con puntuaciones desde pésimo con 10% hasta óptima con 100% para cada una de las estrategias.

El diseño de investigación es no experimental; es decir, no se han manipulado directamente las variables independientes o no se ha ejercido control sobre ellas; entonces, se han recopilado datos y analizado la información existente sin intervenir o alterar las condiciones naturales del fenómeno o situación que está siendo estudiado para posteriormente realizar un análisis (Swart et al., 2019). Por



otro lado, también es no experimental porque con esta investigación se pretende conocer más a la realidad, utiliza métodos como la observación directa, entrevistas, cuestionarios y análisis de datos existentes para recopilar información y mediante el análisis y la interpretación de estos datos, se busca comprender mejor los fenómenos estudiados y generar conocimiento que pueda ser aplicado en diversos contextos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

III. Resultados

Con la intención de concentrar el esfuerzo en algunas de las 12 estrategias mencionadas; se propuso obtener aproximadamente el 50% de estrategias priorizadas, tal que se pueda enfatizar en circunstancias que se requiera disponer de estrategias innovadoras para mejorar la imagen institucional; los más altos porcentajes obtenidos para los 50 docentes fueron los siguientes:

- a) Escoge un buen nombre para la empresa, al objetivo y a los resultados que el cliente espera obtener, previo al diagnóstico con la finalidad de identificar cómo se aplican las estrategias innovadoras en la institución educativa (IE)
- b) Elige un logo llamativo que pueda esquematizar los servicios brindados, determinado mediante una revisión exhaustiva de la literatura existente para comprender los diferentes problemas
- c) Publicidad mediante diferentes opciones: webs, banners, editadas en hojas
- d) Poner atención a los detalles pequeños por apariencia: Disponer de tarjetas informativas y contestar el teléfono WhatsApp-business con opciones de contestación adjuntando imágenes sugestivas.
- e) Mantener la coherencia en lo que quieres comunicar: Disponer de un programa de estrategias innovadoras que incluye los elementos esenciales para mejorar la Imagen institucional de la IE
- f) Diferentes canales para comunicar sus mensajes: Visuales, auditivos, audio-visuales, efectuados previo estudio del medio en el cual funcionará y revisión exhaustiva sobre los medios de mayor acceso de la población objetivo.
- g) Ocupar un espacio en la mente de la audiencia: Publicar informaciones que interesa a la audiencia es relevante para capturar el interés de la población interesada en los servicios educativos que le interesaría tener.

Los resultados mostraron que siete de las 12 estrategias de acuerdo a la propuesta de Ramos & Valle (2020) fueron consideradas estrategias innovadoras para la imagen institucional, se encontró que en promedio se tuvo una aprobación del 60%; con mayor porcentaje en las estrategias: f), c), g) con porcentajes del 85 %, 80% y 70% respectivamente; las demás estrategias se encuentran por debajo del promedio (60%); en tal sentido se propone hacer énfasis en las tres estrategias con mayores porcentajes, y en menor atención las otras cuatro de las siete estrategias innovadoras.

IV. Discusión

En contraste con el presente estudio por ser importante priorizar la atención al usuario o cliente, tal como lo mencionan Vásquez & Juárez-Gutierrez (2022) al mencionar la importancia de considerar el clima organizacional y satisfacción del usuario con respecto a los servicios recibidos; también se vincula con la investigación de Schumpeter (1934, según Suárez et al., 2020) fundamenta estas estrategias innovadoras al enfocarse en el concepto de "destrucción creativa", que implica la creación de nuevas formas de hacer las cosas y la introducción de nuevos productos, servicios y procesos que reemplazan a los anteriores.

Además Porter (2015, según García et al. 2019) respalda estas estrategias al destacar la importancia de la innovación para la ventaja competitiva, ya que la implementación de nuevas iniciativas puede diferenciar a una organización en el mercado, considerando la Gestión administrativa y práctica docente en una Institución Educativa pública tal como lo menciona Fernández (2021)



Por su parte, Drucker (2004, según Blacutt, 2021) apoya estas estrategias al resaltar la necesidad de adaptarse a un entorno cambiante y fomentar la innovación como un medio para mantener la relevancia intermediando el Equilibrio emocional y estrategias de resolución en el personal según Paucar, Torres & Montejo (2021)

V. Conclusiones

Una aproximación a un programa de estrategias innovadoras para mejorar la imagen institucional de las instituciones educativas privadas implica: Diferentes canales para comunicar sus mensajes; Publicidad mediante diferentes opciones y Ocupar un espacio en la mente de la audiencia.

Referencias

Aledo-Ruiz, M., Martínez-Caro, E., & Santos-Jaén, J. (2021). The influence of corporate social responsibility on students' emotional appeal in the HEIs: The mediating effect of reputation and corporate image. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 29(578-592), 578-592. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/csr.2221>

Blacutt, J. (2021). La innovación, un tema recorriendo los caminos de la teoría de la administración. *Revista Perspectivas*, 47, 123-138. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332021000100006&script=sci_arttext

Drucker, P. (2004). *La disciplina de la innovación*. Harvard Business School Publishing Corporation.

Enríquez, B., & Santacruz, Á. (2022). El emprendimiento y la innovación empresarial, una oportunidad de vida ¡Aprende y emprende! *Travesía Emprendedora*, 6(2), 69-73. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/travesiaemprendedora/article/view/3104/3415>

Fernández, V. H. R. (2021). La Gestión administrativa y práctica docente en una Institución Educativa pública. *GESTIONES*, 1(1). <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/15>

García, J., Ramírez, A., Martínez, L., Rebollo, J., & Rentería, R. (2019). Relación entre la innovación y la productividad laboral en la industria manufacturera de México. *Investigación operacional*, 40(2), 249-254. <https://revistas.uh.cu/invoperacional/article/view/2761/2396>

García-Vidal, G. (2020). La imagen corporativa en una compañía de transporte pesado, Santo Domingo Ecuador. *Ciencias Holguín*, 26(3), 26-33. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181563834003/181563834003.pdf>

Gobierno del Perú. (6 de Junio de 2023). *Minam impulsará conformación de un grupo público privado para fortalecer el régimen de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos*. Gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/minam/noticias/773764-minam-impulsara-conformacion-de-un-grupo-publico-privado-para-fortalecer-el-regimen-de-residuos-de-aparatos-electricos-y-electronicos>

Hassan, S., Shamsudin, M., Hasim, M., Mustapha, I., Zakaria, M., Mohd, M., & Jaafar, J. (2020). Investigation on mediating role of corporate image of university on the link between service quality and student loyalty. *Journal of Critical Reviews*, 7(8), 117-121. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31838/jcr.07.07.01>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.

Kalkan, Ü., Aksa, F., Gazi, Z., Atasoy, R., & Dağlı, G. (2020). The Relationship Between School Administrators' Leadership Styles, School Culture, and Organizational Image. *Sage Open*, 10(1), 1-15. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244020902081>

Keefer, P., & Scartascini, C. (2022). *Confianza. La clave de la cohesión social y el crecimiento en América Latina y el Caribe*. Nueva York, Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo.

Martínez, H. (2018). *Metología de la investigación*. México: Cengage Learning. <http://www.ebooks7-24.com/?il=6401>



Meng-Meng , G., & Ling-Yun , H. (2021). Environmental Regulation, Environmental Awareness and Environmental Governance Satisfaction. *Sustainability*, 13(7). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su13073960>

Mercantete-Guerra, Y., & Martínez-Guerra, S. (2020). El valor honestidad en la Formación Inicial del profesional de la Educación. *Mundo Fesc*, 10, 116-126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7490167>

Mitchell, W. (2017). *¿Qué quieren las imágenes?* Vitoria-Gazteiz: Sans Soleil.

Morgan , H. (2022). Conducting a Qualitative Document Analysis. *The Qualitative Report*, 27(1), 64-77. <http://hanimorgan.com/wp-content/uploads/2022/01/Hani-Morgan-Conducting-a-Qualitative-Document-Analysis-1.pdf>

Olivo, S. (2021). *Responsabilidad social e imagen institucional en la elección de servicios educativos de una institución superior en Lima Este 2020*. Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58914/Olivo_VSR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paliwoda-Matiolanska, A., Smolak-Lozano, E., & Nakayama, A. (2020). Corporate image or social engagement: Twitter discourse on corporate social responsibility (CSR) in public relations strategies in the energy sector. *Profesional De La información*, 29(3), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.33>

Paucar, E. Z. G., Torres, N. A. C., & Montejo, C. V. (2021). El Equilibrio emocional y estrategias de resolución en el personal de una municipalidad. *GESTIONES*, 1(1), 1-10. https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/GESTIONES_2021

Peralta, M. (2022). Estrategias competitivas internacionales e identidad corporativa de la Universidad Técnica de Machala, Ecuador. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, 28, 428-440. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8598067>

Pereira, O. (2021). La imagen institucional y el cumplimiento misional como predictores de la satisfacción estudiantil. *Apuntes Universitarios*, 11(3), 226-240. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/au.v11i3.703>

Porter, M. (2015). *Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia* (Segunda ed.). México: Editorial Patria.

Quispe, R. L. R. (2022). Propuesta de cuestionario sobre desempeño laboral e interrelaciones humanas administrado por el personal directivo de una Universidad. *GESTIONES*, 1(1). <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/9>

Ramos, E., & Palomino, N. (2020). Gestión de imagen corporativa como estrategia de sostenibilidad: camino al cambio empresarial. [Corporate image management as a sustainability strategy: path to business change]. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 292-298. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100292

Ramos, E., & Valle, N. (2020). Gestión de imagen corporativa como estrategia de sostenibilidad: camino al cambio empresarial. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 292-298. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100292

Rodrigo-Martín, I., Rodrigo-Martín, L., & Pérez-García, Á. (2022). Creativity as a tool for understanding education. *International Visual Culture Review*, 9(3), 1-12. <https://journals.eagora.org/revVISUAL/article/view/3533/1952>

Schumpeter, J. (1934). *The theory of economic development*. Cambridge: Harvard University Press.

Sergi, G., & Depetris, S. (2022). *Criticidad y creatividad en el nivel superior*. Ediciones de ICALA.



Suárez, D., Erbes, A., & Barletta, F. (2020). *Teoría de la innovación : evolución, tendencias y desafíos : herramientas conceptuales para la enseñanza y el aprendizaje*. Editorial Complutense - Madrid. <https://www.torrossa.com/it/resources/an/4993193>

Swart, L., Kramer, S., Ratele, K., & Seedat, M. (2019). Non-experimental research designs: Investigating the spatial distribution and social ecology of male homicide. *Research Methods in the Social Sciences*, 20-35.

Thanh, L. (2022). Corporate social responsibility and SMEs' performance: mediating role of corporate image, corporate reputation and customer loyalty. *International Journal of Emerging Markets*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJOEM-07-2021-1164>

Torres, H., & Nuñez, L. (2021). *Gestión de la innovación empresarial y la productividad laboral en Supermercados Peruanos S.A., del distrito de Lurín, 2019*. Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1409>

Varela, R. (2014). *Innovación empresarial. Arte y cultura y ciencia en la creación de empresas* (Cuarta ed.). México: Pearson.

Vásquez, G. E., & Juárez-Gutierrez, R. E. (2022). El Clima organizacional y satisfacción del usuario al recibir atención en una municipalidad (*The organizational climate and user satisfaction in a municipality*). *GESTIONES*, 2(1), 1-11. <https://gestiones.pe/index.php/revista/article/view/42>

Wang, C.-C. (2020). Corporate social responsibility on customer behaviour: the mediating role of corporate image and customer satisfaction. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(7-8). <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1444985>

Winarno, S., Aditya, A., & Givan, B. (2020). The Effect Of Service Quality, Corporate Image, And Price Perceived In Creating Customer Satisfaction And Loyalty On Education Business. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 10(1), 45-56. <https://doi.org/http://doi.org/10.15408/ess.v10i1.14468>

Younis, R., & Hammad, R. (2021). Employer image, corporate image and organizational attractiveness: the moderating role of social identity consciousness. *Personnel Review*, 50(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/PR-02-2019-0058>

Zambrano, C., Macías, J., & Medina, N. (2022). Buenas prácticas en el manejo de residuos electrónicos en América Latina. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322022000100005&script=sci_arttext

Conflicto de intereses: Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Contribuciones de los autores: Todos los coautores han contribuido a este artículo.

Financiamiento de la investigación: Con recursos propios.

Declaración de intereses: Declara no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

Declaración de consentimiento informado

El estudio se realizó respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación.

Usabilidad

Este texto está protegido por la [Licencia Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de atribución: Usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.