

# REVISTA CIENTÍFICA **YACHAQ**





REVISTA CIENTÍFICA  
**YACHAQ**

Vol. 6 N°2, Julio - Diciembre, 2023

©Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Fondo Editorial

Campus universitario, Panamericana Norte km. 555, Moche –Perú

Teléfono N° 044 607430

www.uct.edu.pe

Carátula: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas  
Diseño y diagramación: Oliver Joel Alfaro Vera

Yachaq Revista Científica de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto  
XVIVol. 6 N°2, Julio - Diciembre, 2023.

Trujillo, Perú

Título abreviado: YACHAQ

<http://revista.uct.edu.pe/index.php/yachaq>

Correo electrónico: [revistayachaq@uct.edu.pe](mailto:revistayachaq@uct.edu.pe)

ISSN: 2617-5495

ISSN-L: 2663-4255

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2018 -14368

Trujillo, Perú

Revista de Investigación Científica.

Área: Ciencias Sociales

Revista arbitrada: pares externos

Periodicidad: semestral

YACHAQ, revista científica de la UNIVERSIDAD CATÓLICA DE  
TRUJILLOBENEDICTO XVI se distribuye bajo una Licencia Creative  
Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.



La Universidad autoriza la reproducción de los trabajos de este número, siempre que se identifique su procedencia.

Los artículos que aparecen en esta revista científica expresan las opiniones personales de sus autores.

FONDO EDITORIAL. Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.

# **Autoridades**

**Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la  
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dr. Luis Orlando Miranda Diaz**

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo**

Vicerrectora Académica

**Dra. Ena Obando Peralta**

Vicerrectora de Investigación

**Dr. Wiston Reaño Portal.**

Director de la Escuela de Posgrado

**Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín**

Secretario General

# YACHAQ

Revista científica de la Universidad Católica de Trujillo

**Benedicto XVI**

Vol. 6 N°2, Julio – Diciembre, 2023

Trujillo, Perú

## DIRECTOR Y EDITOR

**Mg. Mirtha Zulema Armas Chang**

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI (Perú)

m.arms@uct.edu.pe

## COMITÉ EDITORIAL

**Dr. Avid Román Gonzales, PhD**

Universidad de Ciencias y Humanidades (Perú)

avid.roman-gonzalez@ieee.org

**Dra. Vania E. Schneiderl, PhD**

Universidade de Caxias Do Sul. (Brasil)

veschnei@ucs.br

**Dr. Olea Pelayo Munhoz**

University of Caxias Do Sul. (Brasil)

pmolea@ucs.br

**Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz**

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI (Perú)

c.cerna@uct.edu.pe

**Mg. Isabel Díaz de Campechano**

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI (Perú)

i.diaz@uct.edu.pe

**Dr. Raúl Benito Siche Jara, PhD.**

Universidad Nacional de Trujillo (Perú),

rsiche@unitru.edu.pe

**COMITÉ CIENTIFICO DE  
LA REVISTA YACHAQ**

**Dr. Raúl Benito Siche Jara, PhD.**

Universidad Nacional de Trujillo (Perú),  
rsiche@unitru.edu.pe

**Dr. Atsushi Yamamoto, PhD** Universidad  
Yamagata (Japón),  
llamamoto@human.kj.yamagata-u.ac.jp **Dr.**

**Yji Seki, PhD**

Universidad de Osaka (Japón),  
sekito@idc.minpaku.ac.jp

**R.P. DR. Jhon Joseph Lydon Mc. Hugh**  
Universidad Católica de Trujillo Benedicto  
XVI, (Perú)

jjlydon@uct.edu.pe

**Dr. Paulo Fossatti**

Universidade de La Salle (Brasil)  
reitoria@unilasle.edu.br

**Dra. Susana Rocca**

Universidad Do Vale Do Rio Do Sinos  
(Uruguay),  
SRocca@unisinos.br

**Dra. Nilda Stecanela, PhD** Universidade  
de Caxias Do Sul (Brasil) nstecane@ucs.br

**Dra. Patrícia Kayser Vargas Mangan**  
Universidade Lasalle (Brasil),  
patricia.mangan@unilasalle.edu.br **Dra.**

**Gaby Esther Chunga Pingo**

Universidad Católica de Trujillo Benedicto  
XVI (Perú)  
sabersaber@hotmail.com

**Dra. Clara Elizabeth Ugaz Barrantes**

Universidad Privada del Norte (Perú)  
lizugazbarrantes@gmail.com

**Dra. Tatiana Quarti Irigaray**

Pontificia Universidad Católica Do Río Do  
Sul (Brasil),  
tatiana.irigaray@puers.br **Dr.**

**Diego Piazza**

Universidade de Caxias do Sul (Brasil),  
dpiazza1@ucs.br

**Dr. Lademir Luiz Beal**

University Of Caxias Do Sul (Brasil),  
lbeal@ucs.br

**Dr. Valentín Paredes Oliva**

Universidad Nacional de Cajamarca  
(Perú),  
valentinparedes@yahoo.es

**Dr. Ambrocio Teodoro Esteves**

Pairazamán, Universidad Autónoma Lima  
Perú  
diosteama774@hotmail.com

**Dr. Miguel Núñez del Prado Cortez**

Universidad del Pacífico (Perú),  
m.nunezdelprado@up.edu.pe

**Ms. Ronal Elvis Suárez Quiroz** Universidad  
Católica de Trujillo Benedicto XVI (Perú),  
ronalsuarez@gmail.com

**Ms. Victor Jiménez Ubillus**

Universidad Católica de Trujillo Benedicto  
XVI (Perú),  
v.jimenez@uct.edu.pe

**Ms. Luis Orlando Miranda Díaz**

Director del Colegio Nacional Andrés  
Belaunde - Trujillo (Perú),  
lormidiaz2004@yahoo.es





# Contenido

## ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN

- 15 **Modelo de gestión integral para estándares de acreditación en indicadores financieros**  
Integrated management model for accreditation standards in financial indicators
- 55 **Síndrome de Burnout en las Relaciones humanas de docentes, Trujillo, 2021**  
Burnout Syndrome in the Human Relations of Teachers, Trujillo,2021
- 69 **Uso de Blackboard y aprendizaje efectivo en una institución de educación superior**  
Use of Blackboard and effective learning at a higher education institution
- 91 **Ciberseguridad y calidad de vida digital en una empresa de Trujillo**  
Cybersecurity and digital quality of life in a Trujillo company
- 125 **Análisis de la gestión turística municipal en el distrito de Huanchaco 2023**  
Analysis of municipal tourism management in the district of Huanchaco 2023
- 143 **Liderazgo directivo en el desempeño docente y administrativo de un Instituto Superior**  
Directive leadership in the teaching and administrative performance of a Higher Institute
- 157 **Una mirada a la educación inclusiva de Perú y Brasil**  
A look at inclusive education the Peru and Brazil
- 177 **NORMAS DE PUBLICACIÓN**



# Artículos de Investigación

---



REVISTA CIENTÍFICA  
**YACHAQ**

**Modelo de gestión integral para estándares de  
acreditación en indicadores financieros**

Integrated management model for accreditation standards in  
financial indicators



**Maribel Mercedes Zamora Carranza<sup>1</sup>**

Universidad Nacional de Trujillo  
Trujillo-Perú

**Recibido:**04/11/2023

**Aceptado:**29/04/2023

DOI <https://doi.org/10.46363/yachaq.v6i2.1>

**RESUMEN**

El presente estudio tuvo como objetivo general diseñar el modelo de gestión integral de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, para contribuir al logro de los estándares de acreditación pertinentes a los indicadores financieros, utilizando el balanced scorecard. Es de tipo de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, diseño preexperimental. Se tomaron como población y muestra de estudio 30 colaboradores de posgrado, utilizando como instrumento el cuestionario, como técnicas de recolección de datos, aplicando un pre test y un post test. Para evaluar la confiabilidad de las variables se aplicó el Alfa de Cronbach, obteniendo 0,986 y 0,981 respectivamente para cada una de las variables, encontrándose dentro del rango de excelente confiabilidad, así mismo para validar la hipótesis se aplicó la prueba estadística Chi Cuadrado, obteniéndose un nivel de significancia asintó-

<sup>1</sup> Contador Público, Maestra en Ciencias Económicas, mención Auditoría. E-mail: [marizc24@gmail.com](mailto:marizc24@gmail.com). ORCID: 0000-0002-3170-2852

tica (bilateral) es 0.001, menor al coeficiente de confianza permitido (0.05), considerando que la hipótesis alternativa propuesta en esta investigación, es aceptada. Podemos concluir que en dicho modelo se desarrolló las cinco etapas del balanced scorecard, planteando objetivos concretos a cada una de las perspectivas con sus respectivos indicadores haciendo un comparativo entre al año 2019 y 2020, por otro lado con el reporte de progreso se ha utilizado el método del semáforo en función a la meta planificada para el año 2021, considerando los dos semestres, en relación al cumplimiento de sus objetivos propuestos, teniendo en cuenta los estándares de acreditación pertinentes a los indicadores financieros, obteniendo los siguientes resultados, un 77% de objetivos logrados, 13% de objetivos en proceso y 10% en objetivos en inicio respectivamente. Finalmente se complementa que dicho modelo, permite a los directivos lograr mejores resultados en su gestión, mayor crecimiento financiero, así como usuarios satisfechos y colaboradores motivados.

**PALABRAS CLAVE:** Modelo de gestión integral; estándares de acreditación; escuela de posgrado.

#### **ABSTRACT**

The present study had as a general objective to design the management model of the Graduate School of the Nation-

al University of Trujillo, to contribute to the achievement of accreditation standards relevant to financial indicators, using the balanced scorecard. It is of the type of applied research, quantitative approach, pre-experimental design. 30 postgraduate collaborators were taken as a population and study sample, using the questionnaire as an instrument, as data collection techniques, applying a pre-test and a post-test. To evaluate the reliability of the variables, Cronbach's Alpha was applied, obtaining 0.986 and 0.981 respectively for each of the variables, being within the range of excellent reliability, likewise, to validate the hypothesis, the Chi Square statistical test was applied, obtaining a asymptotic (bilateral) significance level is 0.001, less than the confidence coefficient allowed (0.05), considering that the alternative hypothesis proposed in this research is accepted. We can conclude that in said model the five stages of the balanced scorecard were developed, setting specific objectives for each of the perspectives with their respective indicators, making a comparison between 2019 and 2020, on the other hand, with the progress report, the traffic light method based on the goal planned for the year 2021, considering the two semesters, in relation to the fulfillment of its proposed objectives, taking into account the accreditation standards relevant to financial indicators, obtaining the following results, 77% of objectives achieved, 13% of objectives in process

and 10% of objectives in the beginning respectively. Finally, it is complemented that this model allows managers to achieve better results in their management, greater financial growth, as well as satisfied users and motivated collaborators.

**KEY WORDS:** Comprehensive management model; accreditation standards; graduate school.

## INTRODUCCIÓN

En el aspecto mundial, la Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, la Ciencia y la Educación (UNESCO, 2018) hace un énfasis a las autoridades a fin de que asuman la responsabilidad de evaluar la profesión docente, reconocer su capacidad y diseñar e implementar políticas para recompensar a los docentes por su actividad educativa. También es importante abordar la calidad en el contexto de la diversidad, teniendo en cuenta la participación de la sociedad, y generar indicadores que correspondan a las características de las metas educativas de las instituciones, teniendo en cuenta la inclusión y la pertinencia como valores, desarrollo de políticas y mecanismos que no se limiten a la evaluación de la calidad sino también a la promoción y apoyar a las instituciones para que se comprometan con una autonomía responsable con el fin de ser sostenibles en su capacidad de manifestar lo que necesita y en donde trabajan. (p. 100)

A nivel nacional, desde el punto de vista de la calidad, la empresa privada a través de las ISOs ha buscado mejorar la calidad de sus servicios, en la actualidad el estado peruano se encuentra buscando que la misma se implemente en todos los niveles, sistemas y entre ellas el nivel de educación, especialmente en el nivel superior en las universidades peruanas públicas y privadas. A través de leyes y normas que se están implementado, estas instituciones puedan insertarse en un escenario competitivo, para lo cual es necesario plantear estrategias, establecer la igualdad de condiciones de acceso a los estudios, capacitación del personal, formación ligada a la búsqueda de la competitividad, basada en la mejor calidad de enseñanza, investigación y mejores servicios, pertinencia de los planes de estudios, mayores posibilidades de empleo para los egresados, establecimientos de acuerdos de cooperación internacional. Así mismo, integrar tecnologías de información y comunicación como aliado sustantivo en este proceso de integración.

De acuerdo con el Modelo de Calidad para la Acreditación de Programas de Posgrado de Especialización Profesional en la Modalidad Presencial (2013), se puede demostrar que el diseño aplicado es un enfoque sistemático, uno de los principios de la calidad total, a través del cual todas las interacciones de los procesos que se dan en la unidad académica que permitan la adecuación

a todas las actividades que realiza la institución para cumplir con sus obligaciones con la sociedad, en este caso se trataría de una alta especialización de los profesionales formados. Los resultados se expresarían en el número de egresados a través de la publicidad y su impacto, así como en la percepción de la sociedad sobre la calidad del servicio brindado y recibido. (p.2)

A nivel local, existen diferentes universidades que están acreditando sus programas tanto de pre y posgrado, con la finalidad de brindar a los estudiantes de pre y posgrado una formación de calidad tanto en el conocimiento que puedan obtener, así como el compromiso de estos con la sociedad. Teniendo en cuenta lo mencionado, este trabajo se ha realizado en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, el cual oferta 83 maestrías y 26 doctorados, analizando el modelo de gestión para acreditación de programas de posgrado de especialización profesional en la modalidad presencial (2013), los cuales a la fecha aún no han sido acreditados, Para lo cual analizando dicho modelo, en lo que corresponde los estándares indicadores financieros, ya que es uno de los puntos claves de dicha institución, se ha creído conveniente revisar uno de los puntos clave que son los indicadores financieros en los estándares 58, 59 y 60 los cuales es una de las grandes falencias que tiene dicha institución.

Para lo cual se ha contemplado los siguientes antecedentes de investigación más significativos:

Ferreiro (2018). Tesis “Indicadores de calidad y acreditación institucional”. Para obtener el grado de sociólogo, en la Universidad Nacional de Chile. Fue una investigación cualitativa, la población y muestra fue de 251 procesos. Su objetivo principal fue determinar cuáles son los indicadores que las instituciones deben reportar a la CNA, y cuales se mas se encuentran relacionadas con las decisiones de acreditación y la cantidad de años que se decide acreditar a las IES o programas de posgrados. Concluyendo que es necesario que el sistema de educación mejore y centralice sus procesos de información, utilizando indicadores de calidad a fin de tener tres fuentes de información, siendo que estos no son conscientes entre ellas, significando una doble dificultad. La disponibilidad y uniformidad de la data permite que la calidad de la información y el conocimiento, que se genere a partir de ella, mejore.

Vilca (2018). Tesis “Modelo de gestión estratégica basado en el balanced scorecard para mejorar la gestión competitiva de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt – 2017”. Para obtener el grado académico de maestro en Administración, Universidad Nacional del Centro del Perú. Fue



una aplicada, con diseño experimental, la población y la muestra fue el personal de la facultad de ciencias empresariales. Su objetivo principal fue determinar el nivel de mejora de la gestión competitiva en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, con la aplicación del modelo de gestión estratégica basada en el BSC. Concluyendo que la implementación del modelo Balanced Scorecard influye significativamente en la mejora de la gestión competitiva de la FCE de la UPHFR. Debido a la existencia de diferencias significativas entre la medida antes y después de su implementación, antes de esto era bajo (puntaje media = 2.28), y después de la aplicación paso a un nivel alto (puntaje media = 3.97), mejorando significativamente la gestión competitiva, con lo que respecta al nivel de gestión de carrera, de la facultad después de la implantación del BSC, mejora significativamente a 3.19 muy por encima del 2.15 que era antes de la implementación del BSC., así mismo la gestión de la formación profesional de la facultad después de su implementación, mejora significativamente a 4.30 muy por encima del 2.40 que era antes y el nivel de gestión de los servicios de apoyo para la formación profesional de la facultad después su implementación mejora significativamente a 3.82 muy por encima del 2.32 que era antes. Finalmente se viene utilizando eficientemente el Balanced Scorecard en todos

sus procesos involucrados a la toma de decisiones y esto redundará en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad.

Mas (2014). tesis “Modelo de la evaluación basado en la calidad total para valorar la calidad educativa en la educación básica”. Para obtener el grado de Doctor en Planificación y Gestión, en la Universidad Nacional de Trujillo. Fue una investigación descriptivo-cuantitativo, la población fue 620 personas y la muestra fue 324. Su principal objetivo fue evidenciar que la propuesta y aplicación del modelo de evaluación basado en la calidad total permite valorar la calidad educativa de la institución en estudio. Concluyendo que se realizó la propuesta y aplicación del modelo, obteniendo como resultado que la calidad educativa en nivel bajo, en nivel medio con algunos factores y en nivel alto con ningún factor, corroborando así la hipótesis propuesta.

Se ha contemplado como **objetivo general** diseñar el modelo de gestión integral de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, para contribuir al logro de los estándares de acreditación pertinentes a los indicadores financieros, aplicando factores críticos y el alineamiento estratégico de metas, que posibilite la creación de una cultura organizacional orientada a resultados y al cliente, así mismo generando la creación de valor para las partes interesadas del periodo 2019-2021

Así mismo se ha establecido como **hipótesis general** el modelo de gestión que debe diseñar e implementar la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, se sustenta en el enfoque integral, teniendo como herramienta el *balanced scorecard*, para contribuir al logro de los estándares de acreditación de los indicadores financieros, periodo 2019-2021.

Como bases teóricas, el **modelo de gestión integral** es aquella que involucra las actividades, procesos, organización y tecnología, así mismo todo ha ido cambiando de áreas funcionales a roles, procedimientos, objetivos estratégicos; así como las inversiones están justificadas con objetivos estratégicos, así mismo se busca que se trabaje como un ente integrador y cuando se ha creado conciencia y se evalúa los aprendizajes en beneficios de las organizaciones.

Teniendo en cuenta este concepto, según Carrera et al (2018), ha considerado el **modelo de gestión de calidad**, como una herramienta que busca la calidad de productos y servicios que brinda la organización, también menciona que la gestión viene está relacionada con los cuatro pilares de la administración, el cual ayudará a culminar un proyecto o gestionar una organización. El modelo de gestión va a favorecer a las dimensiones más relevantes de la organización, así como también ayudará a la comparación de diversos criterios entre otras

empresas y el intercambio de experiencias, ya sea en la administración pública y privada. Es importante indicar que la calidad ha ido evolucionando desde la inspección de la calidad hasta llegar a la calidad total (pp.6-8).

Dentro de los modelos más conocidos tenemos, el **Modelo Deming**, según Mejías et al (2018), menciona que este modelo se caracteriza a que la calidad se refiere a la satisfacción del cliente, siendo un concepto multidimensional, existiendo diferentes grados de calidad. (p.7). El **Modelo de Excelencia Baldrige**, según Mejías et al (2018), fue creado por el presidente Ronald Reagan, en memoria de Malcolm Baldrige, secretario de comercio de los Estados Unidos, este modelo fue fundado por su excelencia y aporte a la mejora a largo plazo de la gestión del gobierno de los Estados Unidos. Este modelo tiene en cuenta siete puntos destinados a evaluar la gestión de la calidad, como son el liderazgo, la planificación estratégica, la orientación al cliente y al mercado, la medición, el análisis y la gestión de la información, la orientación a las personas, la gestión por procesos y los resultados. (p.19). El **Modelo EFQM**, según Mejías et al (2018), define al modelo “European Foundation Quality Management”, o su abreviatura EFQM, se base en tres aspectos importantes que es la dirección, ejecución y resultados, buscando brindar a las organizaciones del mundo desarrollando una cultura

de mejora e innovación, ayudando a definir un propósito, forjando líderes fuertes que ayuden a transformar su organización, desarrollando prácticas ágiles y siendo capaces de enfrentar los desafíos de las mismas pensando en un futuro mejor. (p.25). El **Modelo BMC**, según Mejías et al (2018), define al “Business model Canvas” creado Alexander Osterwalders como una herramienta en la cual establece un modelo de negocio en una sola hoja en la cual contiene 9 elementos como segmento del mercado, propuesta de valor, canales de distribución, clientes, ingresos, recursos, actividades, socios estratégicos, costos, con esto nos permitirá poner en marcha la compañía organizándolo en cuatro áreas clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica. (p.29) El **Modelo MEG**, según Mejías et al (2018), menciona entre otros modelos, la “Excelência Da Gestão”, llamada MEG, creada por la Fundación Nacional de la Calidad (FNQ). Compuesta por once fundamentos que sostienen la gestión de las organizaciones mundiales y ocho criterios de excelencia reconocidos internacionalmente que vienen hacer parámetros para la puesta en marcha, estructurándose en puntos y requisitos que buscan facilitar la comprensión de la excelencia en gestión. (p.31)

Según Chiavenato (2019), nos indica que el **Modelo Balanced Scorecard (BSC)** desarrollado por el profesor de

Harvard Robert Kaplan y el consultor de Nolan & Norton David Norton, conocido también como cuadro de mando integral. Este modelo es una herramienta de gestión que permite implementar la estrategia de una empresa a partir de una serie de medidas de actuación, permitiendo un control permanente sobre todos los factores de la organización, interrelacionando objetivos y relacionándolos con acciones concretas. (p.266)

Según Chiavenato (2017), considera como **perspectivas**, al BSC como una herramienta de gestión que sirve para la implementación de estrategias, este modelo se debe considerar para transformar la visión y estrategias abstractas, en indicadores y metas concretas. El propósito es transformar la visión en términos tangibles a partir de perspectivas establecidas. (p.264).

La **perspectiva financiera**, según Chiavenato (2017), busca la manera de maximizar el valor de los propietarios o accionistas, así mismo medir la creación de valor en la organización e incorporar la visión de ellos. Esta perspectiva muestra los resultados de las decisiones estratégicas tomadas en las otras perspectivas, al tiempo que refleja las metas a largo plazo, una gran parte de las reglas y principios de procedimientos generales para las demás perspectivas. (p. 277)

La **perspectiva del cliente**, según Chiavenato (2017), dice que es un reflejo del mercado en la que se está compitiendo, así mismo brinda información para generar, adquirir, retener y satisfacer a los clientes, así mismo permite a los dueños de las empresas vincular la estrategia de cliente apoyada en el mercado, cuyo producto será futuros rendimientos financieros. Lo que busca esta perspectiva es crear valor para los clientes, como se satisface la demanda y como el cliente acepta pagar por ello, esta vendría ser el centro del BSC. (p.277)

La **perspectiva del proceso interno**, según Chiavenato (2017), identifica que procesos internos e incluye los recursos y capacidades que la empresa necesita mejorar. La cadena y oferta del valor detalla todas las actividades sustantivas de la empresa, desde el análisis de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o servicio. Los procesos que tienen a extender la base de los clientes y favorecen su lealtad, son los más importantes que se deben describir y analizar. (p.278).

La **perspectiva del aprendizaje y crecimiento**, según Chiavenato (2017), indica que esta perspectiva, permite a la organización asegure su capacidad de renovación, un requisito para la existencia duradera. Esta perspectiva tiene tres áreas sustantivas, las cuales son las personas, los sistemas y el clima organizacional, estas son intangibles, pues son

identificadores vinculados a la capacitación a recursos humanos, sistemas informativos, aplicaciones e instalaciones todos lo que se necesita para alcanzar los objetivos de las otras perspectivas. (p.278).

Este modelo del balanced scorecard, tiene un diseño que se establece en un proceso de cinco etapas las cuales se detallan a continuación:

**La declaración de estado final**, según Gallardo (2012), viene hacer la descripción del estado de la organización si las estratégicas son exitosas, colocando los objetivos por las cuatro perspectivas, indicando las metas alcanzadas si las iniciativas tuvieron éxito, pudiendo realizar una comparación entre el estado actual y el futuro. (p.340)

El **mapa estratégico**, según Gallardo (2012), viene hacer la gráfica que describe las relaciones causa-efecto entre los objetivos para alcanzar el estado final, indicando de qué manera la implementación de una estrategia determina el éxito de la otra. Generalmente se realiza un diagrama diseñado de arriba hacia abajo, que va desde los resultados financieros, pasando por la perspectiva del cliente, siguiendo por la perspectiva de los procesos internos y culminando por la perspectiva de aprendizaje y crecimiento. (p.340). El **cuadro de indicadores**, según Gallardo (2012), viene hacer la elaboración de las tablas que relacionan objetivos, metas, indicadores y estrategias. El análisis del

mapa estratégico ayudara a reconocer los indicadores clave que permita garantizar el éxito entre cada una de estas perspectivas. (p.340).

El **formato de reporte de progreso**, según Gallardo (2012), viene hacer la elaboración del formato de control de avance de los indicadores, el cual va a permitir hacerle un seguimiento a cada uno de los indicadores, su desarrollo permite liberar al personal operativo de las tareas de lidiar con la descripción de estrategias dejando en manos exclusiva del supervisor y enfocarse solo en aquellos resultados específicos que afectan el avance de dichas estratégicas. (p.341).

El **resumen de iniciativas**, según Gallardo (2012), viene hacer la tabla que resume la totalidad de los objetivos con responsables y fechas de finalización, es un resumen ejecutivo que necesita todo directivo, donde se puede ver los objetivos y metas, como en un panel de control. (p.341).

Como otra base teórica se considera al **modelo de gestión integral, basado en el Balanced Scorecard**, según Gallardo (2012) menciona que este modelo fue desarrollado por el profesor Robert Kaplan de Harvard y el consultor David Norton de la compañía Nolan & Norton, siendo este un sistema de evaluación de desempeño organizacional, que se ha convertido a nivel mundial como una pieza fundamental del sistema estratégico de gestión en las compañías. (p.253)

**El modelo de calidad para la acreditación de programas de posgrado**, en nuestro país, el posgrado es el mayor nivel de instrucción que se ofrece a través de las instituciones reconocidas por la Ley Universitaria, en dichos estudios comprende aquellos que otorgan los grados académicos de Maestro y de Doctor; así como, también, los de segunda especialidad.

La Conferencia Regional de Educación Superior para América Latina y el Caribe (CRES, 2018), menciona que la calidad es un concepto difícil de definir, si se trata de llegar algún conceso, en realidad existen varias definiciones, las cuales no se pueden analizar sin tener en cuenta el entorno social, económico y tecnológico donde se desarrolla y los objetivos que busca. (p.15)

En la CRES (2018), indica que cualquier definición de calidad, no se deja de considerar la diversidad de la educación superior, por lo que sería buena considerar el proceso formativo, respeto de la autonomía de las instituciones y la valoración de las distintas formas de operar con calidad, teniendo en cuenta la consistencia interna, externa y los recursos y procesos a resultados esperados. (p.15)

Conferencia Mundial de Educación Superior (WHEC, 2021), menciona que el mundo se caracteriza por economías que evolucionan rápidamente, desafíos sociales y ambientales, estos tienen im-

pacto con la educación superior, esto se debe a nuevas formas de trabajo, avances tecnológicos, tendencias demográficas y migraciones masivas, a las crisis derivadas de la pandemia COVID 19, afectando a la mayoría de los países y a los más desfavorecidos. (p.1)

La WHEC (2021), menciona que abrir las puertas a conceptos nuevos, innovadores, creativos y visionarios que no solo sirven a los objetivos de desarrollo sostenibles, sino que abren camino para para futuras comunidades, que buscan el aprendizaje diario. (p.4)

La Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado (AUIP, 2021), en su plan de acción 2020-2021, menciona que una maestría y doctorado es un estudio de profundidad que tiene como finalidad principal la capacitación para la docencia universitaria, investigación, la aplicación tecnológica o la especialización profesional. Estos programas han tomado gran importancia en los últimos años en aquellos países que apuestan por la construcción de una comunidad fundada en conocimiento como un motor de desarrollo de las mismas. (p.05)

El **Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria** (2010), a través de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEA), elaboró la propuesta de modelo de calidad para

la acreditación de programas de posgrado, a partir de un estudio comparativo de distintos modelos nacionales e internacionales. (p. 1)

La CONEAU (2013), indica las 3 dimensiones las cuales son: gestión del programa de posgrado, formación del estudiante y servicios de apoyo para la formación del estudiante.

“La gestión del programa de posgrado está orientada a evaluar la eficacia de la gestión institucional y administrativa, incluyendo mecanismos para medir el grado de coherencia y cumplimiento de su misión y objetivos, así como también el desarrollo de aquellos que promuevan la mejora continua. La formación del estudiante, que materializa las funciones de la universidad, está orientada a evaluar los procesos de enseñanza-aprendizaje e investigación, así como los resultados derivados de ellos, reflejados a través de su desempeño al egresar del programa. Servicios de apoyo para la formación del estudiante, constata la capacidad de gestión y participación de los recursos humanos y materiales como

El sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa (2018), menciona que los **estándares o denominado matriz de estándares** se formula con el propósito de

llamar la reflexión y con lleve a un mayor análisis y valoración de la relación entre: que se propone la universidad y que efectivamente realiza, que obtiene como resultado y que tiene que hacer para mejorar, pretende ser una herramienta que potencie la autoevaluación, instale una práctica de mejora continua y conduzca hacia la autorregulación. Para considerar el logro de cada uno de los estándares, la universidad debe explicar, mediante sustentos y evidencias verificables, que se responde a lo establecido. (p. 34)

Teniendo en cuenta estos aspectos hay que identificar los estándares que se aplicarán en el presente trabajo de investigación.

El estándar 58, denominado el plan estratégico de la unidad académica que gestiona el programa se encuentra financiado, nos permitió medir la ejecución del plan estratégico, operacional y presupuestal.

El estándar 59, la gestión administrativa, el proceso de formación del estudiante y los servicios de apoyo se encuentran financiados, nos permitió medir los niveles de inversión ejecutados en gestión administrativa, formación, formación del estudiante, inversión de investigación producto de fuentes internas.

El estándar 60, los programas de ampliación, renovación y mantenimiento de las instalaciones y sus equipos se en-

cuentran financiados, nos permitió medir la ejecución presupuestal en lo que corresponde ampliación, renovación y mantenimiento de la infraestructura y sus equipos.

**Modelo de Calidad para la acreditación universitaria en el Perú**, según la Convención Sanmarquina (2018), menciona que en el 2006 se promulgó la Ley N.º 28740, Ley de creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), y en el año 2007 se publica su reglamento, consignando como función principal el garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad. En dicho año se aprobó el Proyecto Educativo Nacional al 2021, cuyo objetivo estratégico N.º 5 consigna la importancia de que la educación superior de calidad se convierta en un factor determinante para el crecimiento del país. (p.24)

Convención Sanmarquina (2018), menciona que en marco de la Ley Universitaria 30220, el 26 de setiembre de 2015 se publicó el D.S. N.º 016-2015-MINEDU, cuya política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria con el objetivo de: “[...] garantizar un servicio educativo universitario de calidad, que ofrezca una formación integral y de perfeccionamiento continuo, centrado en el logro del desempeño profesional competente y, en la in-

corporación de valores ciudadanos que permitan una reflexión académica del país, a través de la investigación”. (p.29) Convención Sanmarquina (2018), menciona que el licenciamiento se refiere a la posición del estado para asegurar que la educación superior cumpla con las condiciones básicas de calidad, y constituye un mecanismo de protección de bienestar individual y social de aquellos que buscan acceder al sistema de educación superior” (p.29)

Consejo de evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación superior universitaria (CONEAU, 2007), no solo ha generado el modelo de calidad para las carreras de pregrado, sino también lo ha hecho para acreditar posgrados y a las instituciones mismas. (p.13)

**Estándares para la acreditación de programas de Posgrado**, según la SI-NEACE (2018) menciona a los estándares o la llamada matriz estándar, están diseñados para pensar, orientar a un mayor estudio entre lo que ofrece la universidad y lo que realmente hace, así mismo que es lo que recibe como resultado y lo que debe hacer para mejorar. Para evaluar el cumplimiento de cada estándar, la universidad debe demostrar mediante evidencias y respaldos comprobables que cumple con los requisitos establecidos. Considerando estos aspectos, se deben determinar los estándares que se aplicarán en esta investigación. (p.34)

## **MÉTODO O METODOLOGÍA**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), es de tipo aplicada, porque permite dar solución a un problema de la realidad, debido a que se está realizando una propuesta de modelo de gestión integral, el cual permitirá lograr los estándares de acreditación para la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, utilizando el Balanced Scorecard, también es de nivel explicativo, debido a que responde a la causa de los fenómenos físicos o sociales que se han estudiado y de enfoque cuantitativo, debido a que se utiliza recolección de datos y análisis de los mismos para responder preguntas de investigación y probar la hipótesis formulada. Así mismo la **población y la muestra** de estudio se considera finita, conformada por los 30 colaboradores de la Escuela de Posgrado de la UNT., el **diseño de investigación** es pre experimental con un solo grupo a investigar, permite identificar el punto inicial para comprobar el nivel de la variable independiente antes de un estímulo, para su obtención la medición de los indicadores financieros antes y después de la aplicación del modelo de gestión integral, basado en el balanced scorecard.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la **técnica** que se empleó para el presente trabajo de investigación será la encuesta, la cual servirá para ayudarnos a obtener información precisa y de-



tallada percibiendo el comportamiento de la realidad, siendo esta técnica la que nos facilitará la recolección de dato y el **instrumento** será el cuestionario, el cual se elaborará teniendo en cuenta el problema de investigación, variables, dimensiones y los indicadores de cada variable.

El método para el **análisis de datos** empleado será la estadística descriptiva, para ello se utilizará el programa Microsoft Excel 2016 o SPSS, que permitirá describir indicando las categorías de variables, dimensiones, con sus interpretaciones de ellas. Luego se hará la parte inferencial de variables y dimensiones, con sus interpretaciones de ellas.

## RESULTADOS

Objetivo específico 1: Evaluar el modelo de gestión integral vigente en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo.

Con lo que respecta al **diagnóstico de la situacional de la Escuela de Posgrado de la UNT**, en la actualidad la Escuela de Posgrado es la unidad académica de más alto nivel dentro de la Universidad Nacional de Trujillo según la Ley y el vigente Estatuto Universitario de la UNT, su actividad principal se encuentra abocada a la formación de académicos e investigadores en las distintas ramas de la formación profe-

sional a través de la prestación de servicios académicos de educación superior universitaria a nivel de posgrado; los servicios académicos y educativos que brinda están dirigida específicamente a los egresados de las distintas universidades del norte del país, a través de dos programas que son el programa de Maestrías y de Doctorados. Estos servicios académicos que brinda la Escuela de Posgrado los desarrolla cada año en dos semestres que comprenden cuatro ciclos académicos de estudios para los programas de maestría y tres semestres que comprenden seis ciclos académicos de estudios para los programas de doctorado, en el primer semestre se dictan clases a los alumnos del I y III ciclo y en el segundo semestre a los alumnos del II y IV ciclo, para maestría y en el caso del doctorado se agrega el tercer semestre para alumnos del V y VI ciclo. Hay que tener presente que el I semestre tiene un periodo de duración que empieza en abril y termina en julio y el II semestre tiene un periodo de duración que empieza en setiembre y termina en diciembre. Como consecuencia de las actividades académicas, se generan ingresos que sirven para el mismo sostenimiento económico de la escuela y para mejorar el presupuesto de la institución.

**Tabla 1**

*Análisis FODA de la Escuela de Posgrado-UNT*

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad Licenciada por SUNEDU.</li> <li>• Experiencia reconocida en el desarrollo de programas de maestría y doctorado, más de 30 años de funcionamiento.</li> <li>• Elevado número de graduandos.</li> <li>• Diversidad de oferta académica, 86 maestrías y 26 doctorados a comparación de otras universidades del norte del país</li> <li>• Plana docente local, nacional y extranjera de calidad con que cuentan los diferentes programas de especialización de maestría y doctorado.</li> <li>• Convenios suscritos con universidades nacionales y extranjeras de prestigio.</li> <li>• La oferta de cursos complementarios de educación continuada a bajo costo y con un valor mínimo 30 créditos con certificaciones a nivel de posgrado.</li> <li>• La oferta de bajo costo de curso de idiomas extranjero (inglés, francés, portugués e italiano) como requisito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitación en cuanto a la atención oportuna de los requerimientos (bienes y servicios) que programa anualmente la Escuela en su cuadro de necesidades y ejecución de gastos, por parte de la administración central.</li> <li>• Limitación en atenciones de pago oportuno a los docentes que dictan cursos en los programas de maestría y doctorado, por parte de la administración central.</li> <li>• Limitación en cuanto a la agilización de los trámites para la elaboración de nuevos convenios y atenciones de los mismos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con un mercado amplio para captar alumnos que deseen continuar sus estudios de programas de maestría y doctorado y en su mayoría está integrado por los profesionales egresados de la UNT, así como de otras Universidades del norte del país.</li> <li>• Existe en el mercado medios promocionales a través del marketing digital, muy asequibles a la economía actual y sostenible de la Escuela de Posgrado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La competencia que existe por parte de otras universidades en cuanto a la oferta también de programas de maestría y doctorado con mayor flexibilidad en la ejecución académica (maestría de 1 año) Los recortes presupuestarios de la Universidad Nacional de Trujillo por parte del gobierno central, que afectan a la Escuela, en lo que respecta a la implementación de nuevos proyectos de inversión (equipamiento, tecnologías de punta y otros).</li> </ul>

Para evaluar el modelo de gestión integral vigente se aplicó el cuestionario a los colaboradores obteniendo lo siguiente:

**Tabla 2***Modelo de gestión integral*

Niveles	n	%
Inicio	8	27%
Proceso	15	50%
Logrado	7	23%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles en los que se encuentra el modelo de gestión integral, a razón de sus 5 dimensiones.

En la tabla 2, se aprecia que el 50% de las personas encuestadas indican que el modelo de gestión integral, se encuentra en un nivel de proceso, por otro lado, el 27% se encuentra en un nivel de inicio y el 23% en el nivel de logrado respectivamente.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de implementación de los estándares de acreditación pertinentes a los indicadores financieros, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo.

Para determinar el nivel de implementación de los estándares de acreditación pertinentes a los indicadores financieros, se aplicó el cuestionario a los colaboradores obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 3***Indicadores financieros*

Niveles	n	%
Inicio	18	60%
Proceso	9	30%
Logrado	3	10%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles en los que se encuentra los indicadores financieros

Según la tabla 3, indica que el 60% afirma que los indicadores financieros están en el nivel inicial, mientras que el 30% están en proceso y el 10% están en logrado.

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de implementación de la declaración de estado final, mapas estratégicos, cuadro de indicadores, reporte de progreso y resumen de iniciativas para la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo.

Para lograr los objetivos propuestos, se ha aplicado el cuestionario pre test (2019) y post test (2021), a los colaboradores obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 4**

*Dimensión 1: Declaración del estado final (pre test)*

Niveles	n	%
Inicio	9	30%
Proceso	14	47%
Logrado	7	23%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de las cuatro perspectivas del balanced scorecard.

Según la tabla 4, se observa que el 47% se encuentra a nivel de proceso, mientras que el 30% se encuentra en el nivel de inicio y el 23% de los encuestados en el nivel logrado.

**Tabla 5**

*Dimensión 1: Declaración del estado final (post test)*

Niveles	n	%
Inicio	0	0%
Proceso	0	0%
Logrado	30	30%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de las cuatro perspectivas del balanced scorecard.

Según la tabla 5, se observa que posterior a la aplicación de la propuesta el 100% se encuentra a nivel de logrado.

**Tabla 6**

*Dimensión 2: Mapa estratégico (pre test)*

Niveles	n	%
Inicio	2	7%
Proceso	24	80%
Logrado	4	13%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de los indicadores de crecimiento y satisfacción del mapa estratégico.

Según la tabla 6, menciona que el 80% se encuentra en nivel de proceso, mientras que el 13% está a nivel de logrado y el 7% está a nivel de inicio.

**Tabla 7**

*Dimensión 2: Mapa estratégico (post test)*

Niveles	n	%
Inicio	0	0%
Proceso	0	0%
Logrado	30	30%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de los indicadores de crecimiento y satisfacción del mapa estratégico.

Según la tabla 7, se observa que posterior a la aplicación de la propuesta el 100% se encuentra a nivel de logrado.

**Tabla 8**

*Dimensión 3: Cuadro de indicadores (pre test)*

Niveles	n	%
Inicio	14	47%
Proceso	10	33%
Logrado	6	20%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de los indicadores: objetivo, indicador y meta por perspectiva, establecido en el cuadro de indicadores.

Según la tabla 8, indica que 47 % está en nivel de inicio, mientras que el 33 % estaba en proceso y el 20 % estaba en el logrado.

**Tabla 9**

*Dimensión 3: Cuadro de indicadores (post test)*

Niveles	n	%
Inicio	0	0%
Proceso	0	0%
Logrado	30	30%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de los indicadores: objetivo, indicador y meta por perspectiva, establecido en el cuadro de indicadores.

Según la tabla 9, se observa que posterior a la aplicación de la propuesta el 100% se encuentra a nivel de logrado.

**Tabla 10**

*Dimensión 4: Reporte de progreso (pre test)*

Niveles	n	%
Inicio	5	17%
Proceso	20	67%
Logrado	5	17%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de los indicadores establecido en el reporte de progreso.

La tabla 10, muestra que 67% afirman que el informe de progreso está en el nivel de proceso, mientras que el 17% está en el nivel inicial y el 17% está en el nivel de logrado.

**Tabla 11**

*Dimensión 4: Reporte de progreso (post test)*

Niveles	n	%
Inicio	0	0%
Proceso	0	0%
Logrado	30	30%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de los indicadores establecido en el reporte de progreso.

La tabla 11, se observa que posterior a la aplicación de la propuesta el 100% se encuentra a nivel de logrado.

**Tabla 12**

*Dimensión 5: Resumen de iniciativas (pre test)*

Niveles	n	%
Inicio	12	40%
Proceso	12	40%
Logrado	6	20%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de los indicadores establecido en el resumen de iniciativas.

Según la tabla 12, muestra que el 40% está a nivel de proceso, mientras que el 40% está en el nivel inicial y el 20% está en el nivel logrado.

**Tabla 13**

*Dimensión 5: Resumen de iniciativas (post test)*

Niveles	n	%
Inicio	12	40%
Proceso	12	40%
Logrado	6	20%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles de los indicadores establecido en el resumen de iniciativas.

Según la tabla 13, se observa que posterior a la aplicación de la propuesta el 100% se encuentra a nivel de logrado.

Objetivo específico 4: Determinar el nivel de implementación del plan estratégico financiado, de la gestión administrativa, el proceso de formación de estudiante y los servicios de apoyo financiados y los programas de ampliación, renovación y mantenimiento de las instalaciones y sus equipos financiados para la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo

Para lograr los objetivos propuestos, se ha aplicado el cuestionario pre test (2019) y post test (2021), a los colaboradores obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 14**

*Dimensión 1: Plan estratégico financiado (pre test)*

Niveles	n	%
Inicio	13	43%
Proceso	11	37%
Logrado	6	20%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles en los que se encuentra la dimensión plan estratégico financiado.

Según la tabla 14, indica que el 43% afirma que el plan estratégico financiado está en el nivel inicial, mientras que el 37% está en proceso y el 20% está en logro.

**Tabla 15**

*Dimensión 1: Plan estratégico financiado (post test)*

Niveles	n	%
Inicio	13	43%
Proceso	11	37%
Logrado	6	20%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles en los que se encuentra la dimensión plan estratégico financiado.

Según la tabla 15, se observa que posterior a la aplicación de la propuesta el 100% se encuentra a nivel de logro.

**Tabla 16**

*Dimensión 2: Gestión administrativa, el proceso de formación de estudiante y los servicios de apoyo financiados (pre test)*

Niveles	n	%
Inicio	21	70%
Proceso	7	23%
Logrado	2	7%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles en los que se encuentra la Gestión administrativa, el proceso de formación de estudiante y los servicios de apoyo financiados

Según la tabla 16. muestra que el 70% está a nivel inicial, mientras que el 23% se encuentra en el nivel de proceso y el 7% en el nivel logrado.

**Tabla 17**

*Dimensión 2: Gestión administrativa, el proceso de formación de estudiante y los servicios de apoyo financiados (post test)*

Niveles	n	%
Inicio	21	70%
Proceso	7	23%
Logrado	2	7%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles en los que se encuentra la Gestión administrativa, el proceso de formación de estudiante y los servicios de apoyo financiados

Según la tabla 17, se observa que posterior a la aplicación de la propuesta el 100% se encuentra a nivel de logro.

**Tabla 18**

*Dimensión3: Programas de ampliación, renovación y mantenimiento de las instalaciones y sus equipos financiados (pre test)*

Niveles	n	%
Inicio	28	93%
Proceso	2	7%
Logrado	0	0%
Total	30	100%

*Nota:* Esta tabla muestra los niveles en los que se encuentra los programas de ampliación, renovación y mantenimiento de las instalaciones y sus equipos.

Según la tabla 18, indica que el 93 % está a nivel inicial, el 7 % en proceso y el 0 % en logrado.

### Tabla 19

*Dimensión3: Programas de ampliación, renovación y mantenimiento de las instalaciones y sus equipos financiados (post test)*

Niveles	n	%
Inicio	10	33%
Proceso	20	67%
Logrado	0	0%
Total	30	100%

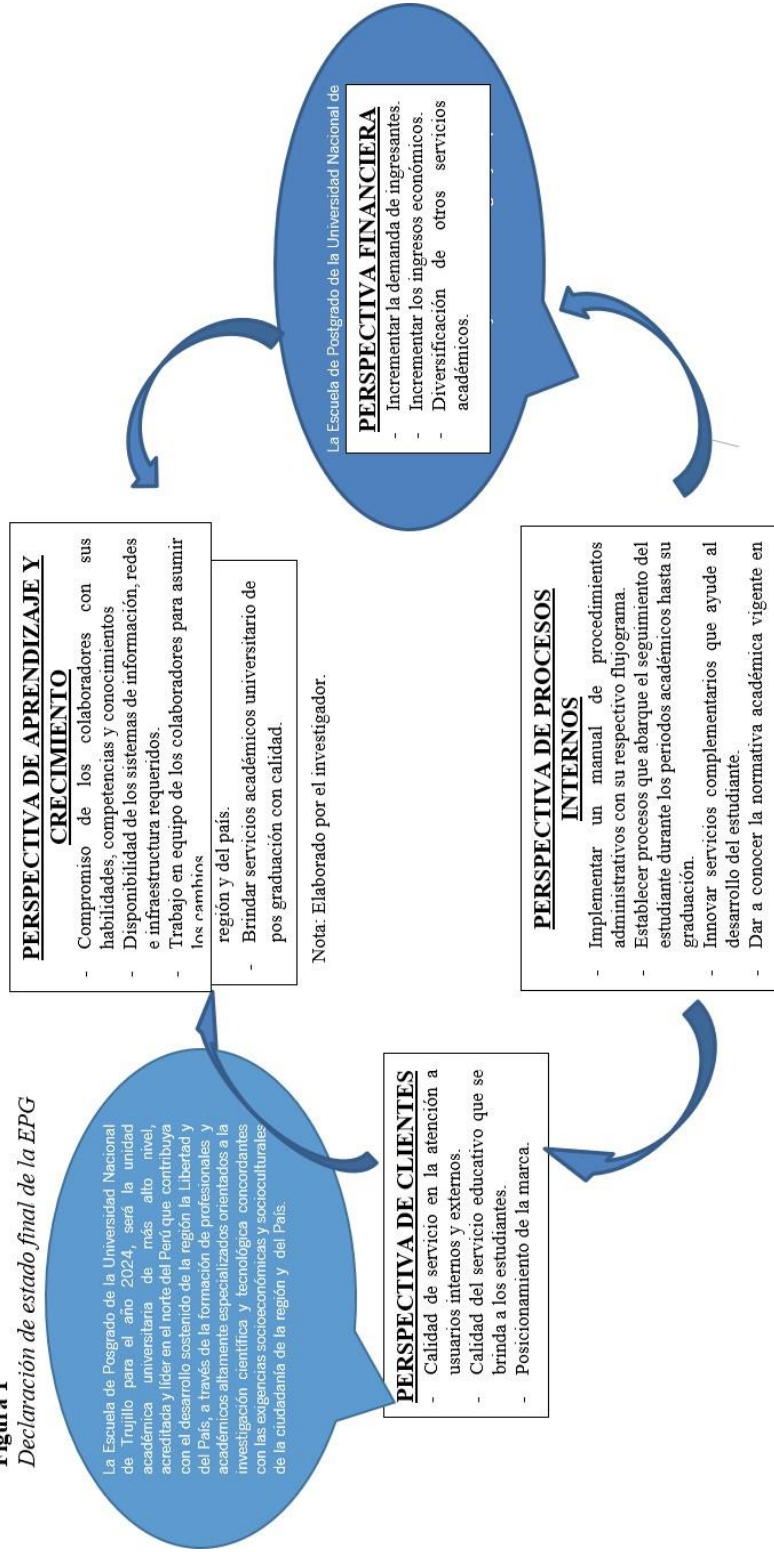
*Nota:* Esta tabla muestra los niveles en los que se encuentra los programas de ampliación, renovación y mantenimiento de las instalaciones y sus equipos.

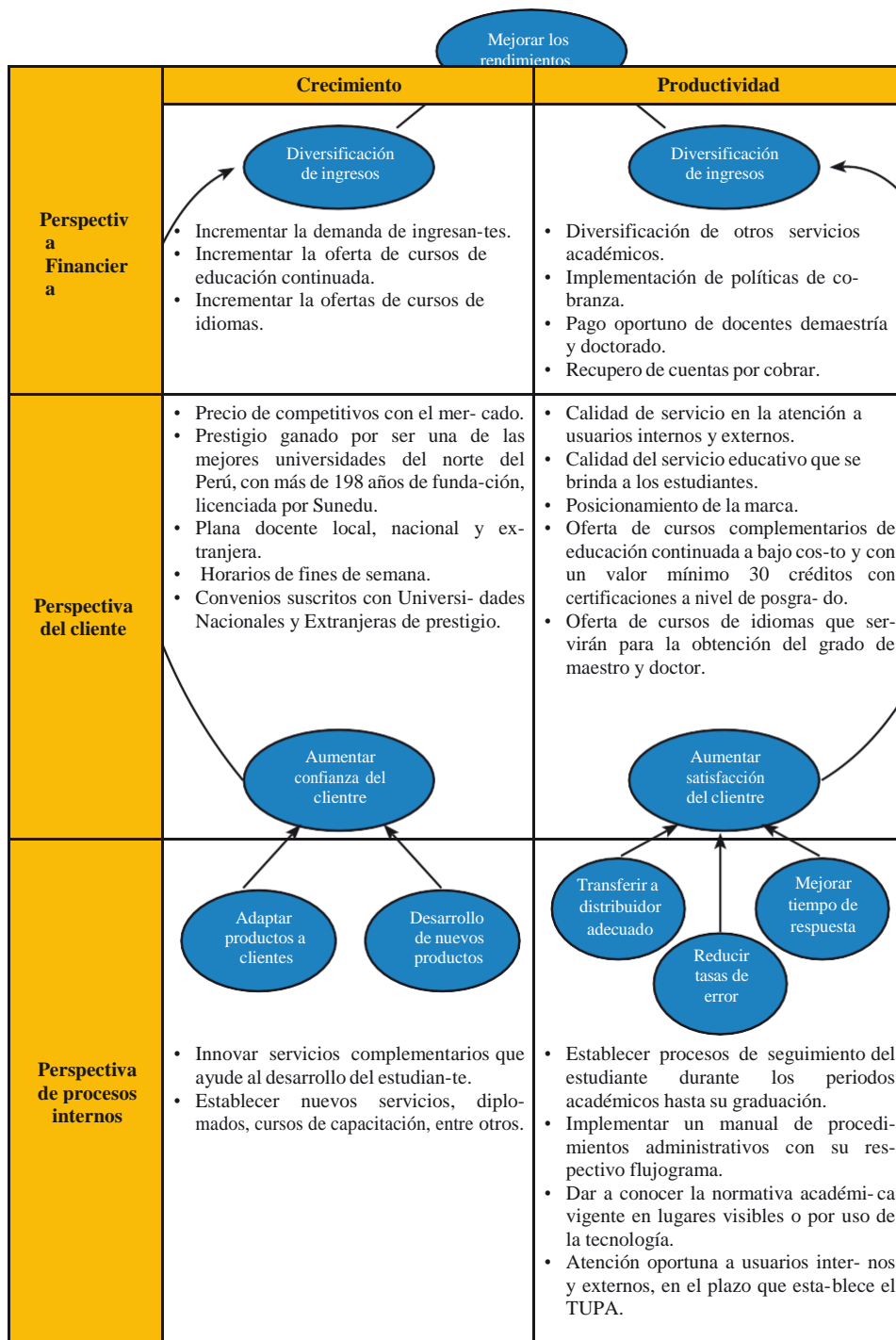
Según la tabla 19, indica que el 33 % está a nivel inicial, el 67 % en proceso y el 0 % en logrado.

Objetivo específico 5: Proponer el modelo de gestión integral que permita lograr los estándares de acreditación pertinentes a los indicadores financieros para la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, utilizando el Balanced Scorecard.



**Figura 1**  
*Declaración de estado final de la EPG*





<p><b>Perspectiva de aprendizaje y crecimiento</b></p>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph BT     A([Mejorar en habilidades]) --&gt; C([Productividad por empleado])     B([Acceso a la información]) --&gt; C     D([Alinear metas personales]) --&gt; C             </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso de los colaboradores con sus habilidades, competencias y experiencia en el cargo que ejerce.</li> <li>• Trabajo en equipo de los colaboradores para asumir los cambios.</li> <li>• Implementación de plan de capacitación constante a los trabajadores.</li> <li>• Disponibilidad de los sistemas de información, redes e infraestructura requeridos.</li> <li>• Disponibilidad y uso de base de datos de estudiantes y futuros usuarios.</li> <li>• Utilización de redes sociales para brindar información a los estudiantes y futuros usuarios.</li> <li>• Estrategias de Trabajo en equipo.</li> <li>• Mantener clima laboral armonioso entre todos los colaboradores.</li> <li>• Formación de colaboradores de carrera con liderazgo y aplicación de principios éticos.</li> </ul>	
<p><b>Perspectiva de procesos internos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovar servicios complementarios que ayude al desarrollo del estudiante.</li> <li>• Establecer nuevos servicios, diplomados, cursos de capacitación, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer procesos que de seguimiento del estudiante durante los periodos académicos hasta su graduación.</li> <li>• Implementar un manual de procedimientos administrativos con su respectivo flujograma.</li> <li>• Dar a conocer la normativa académica vigente en lugares visibles o por uso de la tecnología.</li> <li>• Atención oportuna a usuarios internos y externos, en el plazo que establece el TUPA.</li> </ul>

Nota: Cuadro que ha sido adaptado por el investigado



**Tabla 20***Cuadro de indicadores de la EPG*

Perspectivas	Objetivos	Indicadores	Año 2019	Año 2020
<b>Perspectiva Financiera</b>	• Incrementar la demanda de ingresantes.	• Cantidad de ingresantes por proceso de admisión	1400	800
	• Incrementar la oferta de cursos de educación continuada	• Cantidad de cursos de educación continuada por semestre académico.	8	6
	• Incrementar la oferta de cursos de idiomas.	• Cantidad de cursos mensuales.	24	24
	• Diversificación de otros servicios académicos.	• Cantidad de servicios académicos	2	2
	• Implementación de políticas de cobranza.	• Ingresos mensuales por maestrías y doctorados	8,578,185.94	5,744,328.79
	• Pago oportuno de docentes de maestría y doctorado.	• Nivel de ejecución por específica de gasto.	80%	50%
	• Recupero de cuentas por cobrar.	• Monto recuperado por mes.	0	0
<b>Perspectiva del cliente</b>	• Precio de competitivos con el mercado.	• Tabla comparativa de precios del mercado.	0	0
	• Plana docente local, nacional y extranjera.	• Cantidad de docentes locales, nacionales y extranjeros.	200	250
	• Horarios de fines de semana.	• Índice de encuesta a los usuarios internos y externos.	50%	50%
	• Convenios suscritos con Universidades nacionales y extranjeras de prestigio.	• Cantidad de convenios por universidades nacionales y extranjeras	3	3
	• Calidad de servicio en la atención a usuarios internos y externos.	• Índice de encuesta a los usuarios internos y externos.	50%	50%
	• Calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes.	• Índice de encuesta a los usuarios internos.	50%	50%
	• Posicionamiento de la marca.	• Índice de encuesta a los usuarios internos y externos	50%	50%
<b>Perspectiva de procesos internos</b>	• Innovar servicios complementarios que ayude al desarrollo del estudiante.	• Cantidad de servicios complementarios.	0	0

<b>Perspectiva de procesos internos</b>	• Establecer nuevos servicios como diplomados, cursos de capacitación, entre otros.	• Cantidad de nuevos servicios.	0	0
	• Establecer procesos de seguimiento del estudiante durante los periodos académicos hasta su graduación.	• Cantidad de estudiantes por ciclo y egresados.	1028	1100
	• Implementar un manual de procedimientos administrativos con su respectivo flujograma.	• Cantidades de procedimientos administrativos.	0	0
	• Dar a conocer la normativa académica vigente en lugares visibles o por uso de la tecnología.	• Cantidad de visitas a la página web.	100000	100000
	• Atención oportuna a usuarios internos y externos, en el plazo que establece el TUPA.	• Cantidad de atenciones a usuarios internos y externos, dentro de los plazos.	10060	10060
	• Atención oportuna de libro de reclamaciones	• Cantidad de atención según libro de reclamaciones.	0	10
<b>Perspectiva de aprendizaje y crecimiento</b>	• Compromiso de los colaboradores con sus habilidades, competencias y experiencia en el cargo que ejerce.	• Aplicación de encuesta a los usuarios internos.	80%	80%
	• Estrategias de Trabajo en equipo de los colaboradores para asumir los cambios.	• Instrumento de desempeño laboral.	60%	60%
	• Implementación de plan de capacitación constante a los trabajadores.	• Cantidad de capacitaciones por mes.	2	2
	• Disponibilidad de los sistemas de información, redes e infraestructura requeridos.	• Índice de encuesta a los usuarios internos.	50%	50%
	• Disponibilidad y uso de base de datos de estudiantes.	• Cantidad de usuarios internos.	5000	5000
	• Utilización de redes sociales para brindar información a los estudiantes y futuros usuarios.	• Verificación de visitas a redes sociales.	50%	50%
	• Mantener clima laboral armonioso entre todos los colaboradores.	• Índice de encuesta a los usuarios internos.	50%	50%
	• Formación de colaboradores de carrera con liderazgo y aplicación de principio éticos.	• Instrumento de desempeño laboral.	50%	50%

Nota: Cuadro que ha sido adaptado por el investigador

Tabla 21

## Reporte de Progreso de la EPG

N° objetivos estratégicos	Objetivos estratégicos	Indicadores	Meta Año 2021 Verifi-		Responsable	Medio de cación	1 SE M	2 SE M
			Formulación	Ejecución				
<b>Dimensión 1: Plan estratégico financiado</b>								
1	• Incrementar la demanda de ingresantes.	• Cantidad de ingresantes por proceso de admisión	1400	1392 (99%)	• Responsable de la Oficina de Admisión de la EPG	Reporte de Ingresantes por cada proceso.		
2	• Incrementar la oferta de cursos de educación continuada.	• Cantidad de cursos de educación continuada por semestre académico.	30	30 (100%)	• Directores de unidades de cada programa de maestría y doctorado	Reporte de estudiantes matriculados		
3	• Incrementar la oferta de cursos de idiomas.	• Cantidad de cursos mensuales.	5	5 (100%)	• Responsable del CIPOST	Reporte de estudiante matriculados		
4	• Diversificación de otros servicios académicos.	• Cantidad de servicios académicos	5	5 (100%)	• Administrador de la EPG	Reporte beneficiarios		
5	• Implementación de políticas de cobranza.	• Cantidad de procedimientos de cobranza	500	600 (110%)	• Contador de la EPG	Reporte de expedientes de recupero		
6	• Pago oportuno de docentes de maestría y doctorado.	• Nivel de ejecución por específica de gasto.	12	12 (100%)	• Administrador de la EPG	Reporte de ejecución de gasto		
7	• Recupero de cuentas por cobrar.	• Monto recuperado por mes.	4,307,426.70	4,020,425.80 (93%)	• Contador de la EPG	Reporte de cuentas por cobrar		
8	• Precio de competitivos con el mercado.	• Tabla comparativa de precios del mercado.	1	0 (0%)	• Administrador de la EPG.	Reporte de estudio de mercado		
9	• Plana docente local, nacional y extranjera.	• Cantidad de docentes locales, nacionales y extranjeros.	322	322 (100%)	• Directores de unidades de cada programa de maestría y doctorado	Carga lectiva por semestre		

**Dimensión 2: Gestión administrativa, el proceso de formación de estudiante y los servicios de apoyo financiado**

10	• Disponibilidad de horarios flexibles	• Índice de encuesta a los usuarios internos y externos.	13	13 (100%)	• Directores de unidades de cada programa de maestría y doctorado	Reporte de aplicación de encuesta.		
11	• Convenios suscritos con Universidades nacionales y extranjeras de prestigio.	• Cantidad de convenios por universidades nacionales y extranjeras	10	12 (110%)	• Director de la EPG.	Resoluciones de Consejo Universitario		
12	• Calidad de servicio en la atención a usuarios internos y externos.	• Índice de encuesta a los usuarios internos y externos.	2000	1800 (90%)	• Administrador de la EPG.	Reporte de aplicación de encuesta.		
13	• Calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes.	• Índice de encuesta a los usuarios internos.	2000	1800 (90%)	• Directores de unidades de cada programa de maestría y doctorado	Reporte de aplicación de encuesta.		
14	• Posicionamiento de la marca.	• Índice de encuesta a los usuarios internos y externos	2000	1800 (90%)	• Administrador de la EPG.	Reporte de aplicación de encuesta.		
15	• Innovar servicios complementarios que ayude al desarrollo del estudiante.	• Cantidad de servicios complementarios.	10	8 (90%)	• Administrador de la EPG.	Reporte de servicio complementarios		
16	• Establecer nuevos servicios como diplomados, cursos de capacitación, entre otros.	• Cantidad de nuevos servicios.	30	30 (100%)	• Director de la EPG	Propuesta de implementación de nuevos servicios		
17	• Establecer procesos de seguimiento del estudiante durante los periodos académicos hasta su graduación.	• Cantidad de estudiantes por ciclo y egresados.	2000	2000 (100%)	• Administrador de la EPG.	Reporte de estudiante por ciclo		
18	• Implementar un manual de procedimientos administrativos con su respectivo flujograma.	• Cantidades de procedimientos administrativos.	1	1 (100%)	• Administrador de la EPG.	Manual de procedimientos		

20	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención oportuna a usuarios internos y externos, en el plazo que establece el TUPA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidad de atenciones a usuarios internos y externos, dentro de los plazos.</li> </ul>	10060	9580 (95%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores de la EPG</li> </ul>	Reporte de atenciones por área.		
21	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención oportuna de libro de reclamaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidad de atenciones según libro de reclamaciones.</li> </ul>	10	10 (100%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador de la EPG.</li> </ul>	Reporte de atenciones.		
22	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso de los colaboradores con sus habilidades, competencias y experiencia en el cargo que ejerce.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de encuesta a los usuarios internos.</li> </ul>	30	30 (100%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador de la EPG.</li> </ul>	Reporte de aplicación de encuesta.		
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias de trabajo en equipo de los colaboradores para asumir los cambios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrumento de desempeño laboral.</li> </ul>	16	15 (94%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador de la EPG.</li> </ul>	Reporte de actividades mensuales		
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de plan de capacitación constante a los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidad de capacitaciones por mes.</li> </ul>	24	20 (83%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador de la EPG.</li> </ul>	Reporte de participación en capacitaciones		
25	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener clima laboral armonioso entre todos los colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de encuesta a los usuarios internos.</li> </ul>	30	30 (100%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador de la EPG.</li> </ul>	Reporte de aplicación de encuesta.		
26	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación de colaboradores de carrera con liderazgo y aplicación de principio éticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrumento de desempeño laboral.</li> </ul>	16	15 (94%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador de la EPG.</li> </ul>	Reporte de actividades mensuales		



**Dimensión3: Programas de ampliación, renovación y mantenimiento de las instalaciones y sus equipos financiados.**

27	• Disponibilidad de los sistemas de información, redes e infraestructura requeridos.	• Índice de encuesta a los usuarios internos.	2000	2000 (100%)	• Verificación de visitas a redes sociales.	Reporte de visitas		
28	• Renovación de equipos	• Cantidad de equipos	112	0 (0%)	• Administrador de la EPG.	Órdenes de Compra		
29	• Mantenimiento de mobiliario	• Cantidad de mobiliario	20	0 (0%)	• Administrador de la EPG.	Órdenes de servicio		
30	• Mantenimiento de infraestructura	• Cantidad de ambientes	2	2 (100%)	• Administrador de la EPG.	Órdenes de servicio		
31	• Mantenimiento de equipos de seguridad	• Cantidad de equipos	10	10 (100%)	• Administrador de la EPG.	Órdenes de servicio		

Nota: Elaborado por el investigador

LOGRADO    PROCESO    INICIO

**Tabla 22**

*Resumen de iniciativas de la EPG*

<b>Resumen de iniciativas</b>
Programa de mejora de calidad de la EPG. Plan de marketing anual de la EPG. Administración de cadena de valor de la EPG.
Plan de capacitación para colaboradores de la EPG.
Evaluación de ingresos y gastos mensual, para elaboración de EEFF. Programa de políticas de cobranza y recupero de cuentas por cobrar.
Plan de trabajo de comités de asesoramiento de la EPG, alineados al planestratégico y plan operativo de la EPG.

Nota: Elaborado por el investigador

### **Contrastación de la hipótesis**

Con relación a la prueba de hipótesis, después de ejecutar los datos mediante el programa SPSS, se aplica la prueba Chi Cuadrado, el p-valor es menor que 0.05, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 23**

*Tabla Cruzada Modelo de gestión integral e indicadores financieros*

			<b>Indicadores financieros</b>			
			<b>Inicio</b>	<b>Proceso</b>	<b>Logrado</b>	<b>Total</b>
<b>Modelo de gestión integral</b>	<b>Inicio</b>	Recuento	8	0	0	8
		% del total	26.7%	0.0%	0.0%	26.7%
	<b>Proceso</b>	Recuento	9	6	0	15
		% del total	30.0%	20.0%	0.0%	50.0%
	<b>Logrado</b>	Recuento	1	3	3	7
		% del total	3.3%	10.0%	10.0%	23.3%
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	18	9	3	30	
	<b>% del total</b>	60.0%	30.0%	10.0%	100.0%	

Nota: Elaborado por el investigador.

## Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi Cuadrado de Pearson	17.717 <sup>a</sup>	4	0.001
Razón de verosimilitud	19.627	4	0.001
N° casos validados	30		

Nota: Elaborado por el investigador.

a: 8 casillas (88.9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 0.05 y la frecuencia mínima esperada es 0.70

Según esta prueba se está utilizando un coeficiente de confianza del 5% (0.05), por lo que el nivel de significancia asintótica (bilateral) es  $0.001 < 0.05$ , por lo que, si se acepta la hipótesis alternativa, en donde la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo si debe diseñar e implementar el modelo de gestión balanced scorecard basado en el enfoque de calidad, para contribuir al logro de los estándares de acreditación financieros.

## DISCUSIÓN

De acuerdo con el **objetivo general**, diseñar el modelo de gestión integral de la Escuela de Posgrado, para contribuir al logro de los estándares de acreditación pertinentes a los indicadores financieros, según los resultados obtenidos en la tabla 28, se aplicó la prueba chi cuadrado, donde el nivel de significancia asintótica (bilateral) es 0.001, menor que el coeficiente de confianza del 5% (0.05), permitido por esta prueba, por lo que frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa, donde la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo si debe diseñar e implementar el modelo de gestión integral, balanced scorecard basado en el enfo-

que de calidad, para contribuir al logro de los estándares de acreditación financieros. Datos que al ser comparados por lo encontrado por De la Cruz y Herrera (2020) quienes en su investigación llegan a concluir que la implementación del cuadro de mando integral logró mejoras significativas en la eficiencia administrativa de la universidad objeto de estudio, los resultados clave de la implementación del BSC fueron que la universidad está mejor orientada hacia el logro de la acreditación por programa e institución con sus iniciativas de KPI, del mismo modo, ha mejorado la eficiencia en relación con los recursos materiales, para una mejor gestión de planificación y adquisiciones, raciona-

lización de los recursos utilizados, así mismo también se han mejorado los recursos financieros, más recursos básicos en el área administrativa, se realizó una adecuada planificación presupuestaria. En ese sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados podemos coincidir con el autor, puesto que podemos evidenciar que la implementación del modelo de gestión integral, contribuirá con el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la escuela, así mismo Chiavenato (2019) menciona que el BSC crea un contexto para que las decisiones relacionadas con actividades cotidianas puedan ser alineadas con las estrategias y la visión de la organización, logrando promover el conceso y el trabajo en equipo, integrando a todas las áreas de la misma, estimular esfuerzos y motivar a las personas. (p.267)

Según el **objetivo específico 1**, evaluar el modelo de gestión integral vigente en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, se ha realizado un diagnóstico de la organización así como el análisis FODA, teniendo en cuenta esta información previa, se ha aplicado un cuestionario a 30 colaboradores, obteniendo los siguientes resultados, indicados en la tabla 7: Modelo de gestión integral vigente, obteniéndose que el 50% de encuestados están en un nivel de proceso, el resto está en un 27% de inicio y 23% logrado respectivamente, datos que al ser comparados

con lo encontrado por Panesso y Jaramillo (2016), quienes concluyeron que el modelo de BSC, permitió aclarar y convertir la visión y la estrategia de la organización en un plan estratégico, enlazando los objetivos e indicadores estratégicos, el diagnóstico del entorno externo e interno de la organización, permitió revelar uno de sus mayores competidores, así mismo existe un deficiente presupuesto para el marketing, lo que dificulta que la oferta de los programas se extiendan a **más sectores dentro de la región**. Con lo antes mencionado, podemos coincidir con el autor, ya que a través de esta evaluación que se ha podido determinar en qué situación se encuentra el modelo de gestión actual, a fin de poder realizar la propuesta de mejora, así mismo Fred y Forest (2017), menciona que el BSC es una herramienta que permite a las empresas evaluar sus estrategias, desde los clientes, gerentes/empleados, operaciones/procesos, ética empresarial y finanzas. (p.289)

Según el **objetivo específico 2**, determinar el nivel de implementación de los estándares de acreditación pertinentes a los indicadores financieros, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, se aplicó un instrumento a 30 colaboradores, alcanzando los siguientes resultados en la tabla 8: indicadores financieros, se obtiene que el 60% encuestados están en un nivel de inicio, el resto está en

un 30% proceso y 10% logrado respectivamente, datos que al ser comparados con lo encontrado por De la Cruz y Herrera (2020), quienes concluyeron que antes de la implementación del BSC, había un deficiente uso de los recursos financieros, no se tenía una programación de presupuesto adecuado, no obtenía otros ingresos financieros. En ese sentido, con este resultado podemos coincidir con el autor, ya que se ha determinado que los indicadores en esta organización aún están en nivel de inicio, no siendo favorable para el logro de los objetivos de acreditación de la organización, así mismo según Fred y Forest (2019), menciona que el BSC es una técnica de control y evaluación de estrategias, la misma que contiene una combinación cuidadosamente seleccionada de objetivos estratégicos y financieros adaptados a las empresas. (p.289)

Según el **objetivo específico 3**, determinar el nivel de implementación de la declaración de estado final, mapas estratégicos, cuadro de indicadores, reporte de progreso y resumen de iniciativas para la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, se realizó la aplicación de un pre test (2019) y post test(2021) obteniendo lo siguiente según la tabla 9: dimensión 1 “declaración de estado final”(pre test), se obtiene que el 47% encuestados están en el nivel de proceso, el resto está en un 30% inicio y 23% logrado, así comparación de la

tabla 10: dimensión 1 “declaración de estado final”(post test), se obtiene que el 100% encuestados están en el nivel de logrado. Por otro lado, en la tabla 11: dimensión 2 “mapa estratégico” (pre test), se obtiene que el 80% de encuestados están en el nivel de proceso, el resto está en un 13% logrado y 7% inicio, así mismo en la tabla 12: dimensión 2 “mapa estratégico” (post test), se obtiene que el 100% encuestados están en el nivel de logrado. Así mismo, en la tabla 13: dimensión 3 “cuadro de indicadores” (pre test), se obtiene que el 47% encuestados están en el nivel inicial, el resto está en un 33% proceso y 20% logrado, a comparación de la en la tabla 14: dimensión 3 “cuadro de indicadores” (post test), se obtiene que el 100% encuestados están en el nivel de logrado. En lo que corresponde a la tabla 15: dimensión 4 “reporte de progreso” (pre test), se obtiene que el 67% encuestados están en el nivel de proceso, el resto está en un 17% inicio y 17% logrado, ha comparación de la tabla 16: dimensión 4 “reporte de progreso” (post test), se obtiene que el 100% encuestados están en el nivel de logrado y finalmente en la tabla 17: dimensión 5 “resumen de iniciativas” (pre test), se obtiene que el 40% encuestados están en el nivel inicial y el resto está en 40% proceso y 20% logrado, ha comparación de la tabla 18: dimensión 5 “resumen de iniciativas” (post test), se obtiene que el 100% encuestados están en el nivel de logrado, datos que al ser comparados con lo encontrado por De la Cruz y He-

rrera (2020), quienes concluyeron que el BSC es una herramienta empleada para medir el desempeño de cualquier institución, entre los resultados del antes y después de la implementación de la propuesta, la Universidad evaluada presentó una mejora de la eficacia en el área de recursos materiales, se logró mejoras en la gestión de la planificación y adquisición, racionalizando recursos empleados para ser aplicados en otras áreas que se necesite logrando resultados significativos positivos tras la aplicación de su propuesta. Con lo antes mencionado, podemos coincidir con el autor, afirmando que después de la implementación de la propuesta del modelo de gestión integral, se ha podido identificar una mejora en la gestión, en los procesos y actividades contempladas en los planes estratégicos para el logro de los objetivos y metas de la organización, así mismo según Choque (2015), indica que la matriz del BSC brindará información de la gestión del plan estratégico, de acuerdo a cada uno de los indicadores establecidos y por perspectivas, ya que cada una de ellas deberá poner mayor atención a fin de cumplir con los objetivos trazados. (p.138)

Según el **objetivo específico 4**, determinar el nivel de implementación del plan estratégico financiado, gestión administrativa, el proceso de formación de estudiante y los servicios de apoyo financiados y los programas de amplia-

ción, renovación y mantenimiento de las instalaciones y sus equipos financiados para la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, se realizó la aplicación de un pre test (2019) y post test (2021) obteniendo lo siguiente según la tabla 19: dimensión 1 “plan estratégico financiado” (pre test) se obtiene que el 43% encuestados están en un nivel de inicio, el resto está en un 37% proceso y 20% logrado, ha comparación de la tabla 20: dimensión 1 “plan estratégico financiado” (post test), se obtiene que el 100% encuestados están en el nivel de logrado, por otro lado, en la tabla 21: dimensión 2 “gestión administrativa, el proceso de formación de estudiante y seguimiento de apoyo financiados” (pre test), se obtiene que el 70% encuestados están en un nivel de inicio, el resto está en un 23% proceso y 7% logrado, ha comparación en la tabla 22: dimensión 2 “gestión administrativa, el proceso de formación de estudiante y seguimiento de apoyo financiados” (post test), se obtiene que el 100% encuestados están en el nivel de logrado, finalmente en la tabla 23: dimensión 3 “programas de ampliación, renovación y mantenimiento de las instalaciones y sus equipos financiados” (pre test), se obtiene que el 93% encuestados están en un nivel inicial, el resto está en un 7% proceso y 0% logrado, ha comparación de la tabla 24: dimensión 3 “programas de ampliación, renovación y mantenimiento de las instalaciones y sus equipos financiados” (post

test), se obtiene que el 33 % está a nivel inicial, el 67 % en proceso y el 0 % en logrado, datos que al ser comparados con lo encontrado por Vilca (2018), quien concluye que la implementación del modelo Balanced Scorecard influye significativamente a 3.19 muy por encima del 2.15 que era antes de dicha implementación, así mismo la gestión de la formación profesional de la Escuela, después de su implementación mejora significativamente a 4.30 muy por encima del 2.40 que era antes y el nivel de gestión de los servicios de apoyo para la formación profesional de la facultad después su implementación mejora significativamente a 3.82 muy por encima del 2.32 que era antes, finalmente se viene utilizando eficientemente el BSC en todos sus procesos involucrados a la toma de decisiones y esto redundando en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad. Con estos resultados se afirma que el balanced scorecard si contribuye favorablemente en la mejora del plan estratégico financiado, gestión administrativa, el proceso de formación de estudiante y los servicios de apoyo financiados, indicadores que nos permitirá la acreditación de los programas de posgrado, según Choque (2015), menciona que el BSC es una herramienta de gestión que sirve para la implementación de estrategias, considerando transformar la visión y estrategias en indicadores y metas. El fin es transformar la visión en términos tangibles a partir de perspectivas esta-

blecidas como la perspectiva financiera, del cliente, del proceso interno y del aprendizaje y crecimiento. (p.121)

Según el **objetivo específico 5**, proponer el modelo de gestión que permita lograr los estándares de acreditación, utilizando el Balanced Scorecard, se ha aplicado el modelo de gestión teniendo en cuenta el esquema de declaración final, revisando la visión y misión, alineado a las cuatro perspectivas: financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento, considerando ello se elaboró el mapa estratégico contemplando dichas perspectivas apuntando al crecimiento y productividad de la organización, así mismo se planteó objetivos concretos a cada una de las perspectivas con sus respectivos indicadores haciendo un comparativo entre el año 2019 y 2020, por otro lado con el reporte de progreso se ha utilizado el método del semáforo en función a la meta planificada para el año 2021, considerando los dos semestres, en función al cumplimiento de sus objetivos, obteniendo los siguientes resultados, el 52% logrado, el 45% en proceso y el 3% en inicio, datos que al ser comparados con lo encontrado por Vilca (2018), quien concluye que la implementación del modelo de gestión estratégica basado en el BSC, influye significativamente en la mejora de la gestión competitiva, debido a que después de los resultados conseguidos en la investigación, existe diferencias significativas entre el antes y

después de su implementación. Con lo antes mencionado, podemos coincidir con el autor, afirmando que la implementación de la propuesta del modelo de gestión integral basado en el BSC, influye favorablemente en la mejora de la gestión y de los indicadores financieros que servirán para la acreditación de los programas de posgrado, así mismo la CONEAU(2013), menciona que espera que la evaluación de la calidad tenga en los procesos de enseñanza-aprendizaje, gestión administrativa, financiera y de recursos, y los resultados obtenidos a partir de ellos, el sustento para la mejora continua de la formación profesional del individuo, que lo lleve a convertirse en actor principal del desarrollo sostenible de la sociedad. (p.3)

## **CONCLUSIONES**

En este estudio , se diseñó el modelo de gestión integral de la escuela de posgrado, para contribuir al logro de los estándares de acreditación pertinentes a los indicadores financieros, aplicándose la prueba chi cuadrado, donde el nivel de significancia asintótica (bilateral) es 0.001, menor que el coeficiente de confianza del 5% (0.05), permitido por esta prueba, rechazándose la hipótesis nula, y aceptándose la hipótesis alternativa.

Se evaluó el modelo de gestión integral vigente en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, realizando un diagnóstico de la organiza-

ción, así como el análisis FODA, teniendo en cuenta esta información previa, se aplicó un cuestionario a 30 colaboradores, concluyendo que el 50% de encuestados están en un nivel de proceso, el resto está en un 27% de inicio y 23% logrado respectivamente.

En esta tesis, se determinó el nivel de implementación de los estándares de acreditación pertinentes a los indicadores financieros, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, concluyendo que el 60% encuestados están en un nivel de inicio, el resto está en un 30% proceso y 10% logrado respectivamente.

En esta tesis, se determinó el nivel de implementación de la declaración de estado final, mapas estratégicos, cuadro de indicadores, reporte de progreso y resumen de iniciativas para la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, aplicándose un pre test (2019), concluyendo que de las cinco dimensiones del modelo de gestión integral basado en el balanced scorecard (pre test), entre ellas la declaración de estado final, el mapa estratégico y el reporte de progreso, sus mayores porcentajes oscilan entre 47%, 80% y 67% respectivamente, encontrándose en el nivel de proceso, así mismo los componentes del cuadro de indicadores y resumen de iniciativa, sus porcentajes se encuentran entre el 47% y 40%, estando en nivel de inicio; mientras que en el post test (2021), se concluye que el 100%



de encuestados están en el nivel de logro.

Se determinó el nivel de implementación del plan estratégico financiado, gestión administrativa, el proceso de formación de estudiante y los servicios de apoyo financiados y los programas de ampliación, renovación y mantenimiento de las instalaciones y sus equipos financiados para la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, aplicándose un pre test (2019) donde sus porcentajes se encuentran entre el 43%, 70% y 93% respectivamente en el nivel de inicio, mientras que en el post test (2021), en las dos primeras dimensiones se ha obtenido el 100% en nivel de logro, y en la tercera dimensión se encuentra en un 67% en un nivel de proceso.

En esta tesis, se propuso el modelo de gestión integral que permita lograr los estándares de acreditación pertinentes a los indicadores financieros, utilizando el Balanced Scorecard, en dicho modelo se desarrolló las cinco etapas del balanced scorecard, planteando objetivos concretos a cada una de las perspectivas con sus respectivos indicadores haciendo un comparativo entre al año 2019 y 2020, por otro lado, con el reporte de progreso se ha utilizado el método del semáforo en función a la meta planificada para el año 2021, obteniendo los siguientes resultados, según el método semáforo se clasifican de color verde, el

77% de los objetivos planteados se encuentran en un nivel de logro, el 13% se encuentra en el color ámbar en nivel de proceso y el 10% se encuentran en color rojo en nivel de inicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Campo, M. (2017). *Estudio comparativo de dos modelos de acreditación universitaria: la aplicabilidad de estándares y criterios a la Universidad Mayor de Chile* [Tesis Doctoral, Escuela Internacional de Doctorado Madrid] Repositorio de la Escuela <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:ED-Pg-Educac-Mscampo>
- CONEAU (2010), Modelo de Calidad para la Acreditación de Programas de Posgrado, modalidad presencial y estándares para Maestrías y Doctorados
- CONEAU (2013), Estándares para la acreditación de los programas de posgrado de especialización profesional en la modalidad presencial.
- Congreso de la República del Perú. (2006). *Ley N° 28740 de 2006. Por la cual se expide Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*
- Congreso de la República del Perú. (2013). *Ley N° 28740 de 2013. Por la cual se expide Ley General de Educación*
- Convención Sanmarquina (2018) Educación con Calidad. Nuestra Cultura. Primera Edición. Perú. Universi-

- dad Nacional Mayor de San Marcos
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. Décima Edición. México. McGraw-Hill Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Choque, R. (2016). *Planeamiento estratégico. Utilizando el cuadro de mando integral (Balanced scorecard)*. Primera Edición. Perú. Empresa editora Macro EIRL
- De la Cruz, M. & Herrera, L. (2020). *Propuesta de balanced scorecard para mejorar la eficiencia administrativa de la Universidad Nacional del Centro del Perú.2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt"] Repositorio de la Universidad <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/387>
- Fred, R. y Forest, D. (2017). *Concepto de administración estratégica*. Decimoquinta Edición. México. Pearson educación de México, S.A. de C.
- Hernández- Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. Primera Edición. México. Editorial McGraw Hill.
- Larrea, H. (2021), *La acreditación institucional del servicio académico de los estudiantes de dos facultades de la Universidad Nacional de Ingeniería Lima, 2020* [Tesis de Grado de Maestra, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio de la Universidad <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92470>
- López, J. (2001). *La acreditación universitaria en el Perú*. Revista Iberoamericana de Educación. 01(35), <https://rieoei.org/historico/documentos/rie35a06.htm>
- Mas (2014). *Modelo de la evaluación basado en la calidad total para valorar la calidad educativa en la educación básica*. [Tesis de grado de Doctor en Planificación y Gestión, Universidad Nacional de Trujillo] Repositorio de la Universidad
- Mejía, A., Gutiérrez, H., Duque, D., D'Armas, M., y Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la Calidad. Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Primera Edición. Venezuela. Universidad de Carabobo.
- Panesso, C. & Jaramillo, A. (2016). *Modelo balanced scorecard para el instituto de educación técnica profesional - Intep de Roldanillo Valle del Cauca* [Tesis de grado de maestro en Gestión Empresarial, Universidad Libre Colombia] [https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9613/Jaramillo\\_Panesso\\_2016.pdf](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9613/Jaramillo_Panesso_2016.pdf)
- Rodríguez, J., Pierdant, A., Rodríguez, E. (2016). *Estadística para administración*. Segunda Edición. México. Grupo editorial patria
- SINEACE (2017). Modelo de acreditación institucional para universidades.
- SINEACE (2018). Explicación de estándares del modelo de acreditación

- de programas de estudios de educación superior universitaria
- UNESCO (2018). III Conferencia regional de educación superior para américa latina y el caribe. Córdoba Argentina. 14 de junio 2018. Declaración Final.
- Vilca (2018). *Modelo de gestión estratégica basado en el balanced scorecard para mejorar la gestión competitiva de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Huancaayo Franklin Roosevelt – 2017*. [Tesis de grado de maestro en Administración, Universidad Nacional del Centro] <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2400283>
- WHEC (2021). Conferencia Mundial de Educación Superior.



REVISTA CIENTÍFICA  
**YACHAQ**

**Síndrome de Burnout en las Relaciones humanas de docentes, Trujillo, 2021**

Burnout Syndrome in the Human Relations of Teachers, Trujillo, 2021



**Sandra Karin Chávez Díaz<sup>1</sup>**  
**Adelson Fidel Quispe Álvarez<sup>2</sup>**  
Universidad Cesar Vallejo  
Trujillo – Perú

**Recibido:** 04/11/2022

**Aceptado:** 06/05/2023

DOI <https://doi.org/10.46363/yachaq.v6i2.2>

**RESUMEN**

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del Síndrome de Burnout en las relaciones humanas de docentes en la Institución educativa N° 80006. Nuevo Perú de la ciudad de Trujillo en el año 2021. Se contó con una muestra de 50 educadores en condición de nombrados y contratados de los niveles de inicial y primaria. Se aplicaron dos instrumentos: el primero del Síndrome de Burnout de Maslach y Jackson (1986) desarrollado en España y el segundo para medir las relaciones humanas y validado por juicio de expertos, los mismos que fueron sometidos a una prueba piloto obteniendo una validez de análisis confirmatorio de 0,600 el primero y el segundo una validez de análisis confirmatorio de 0,676.

1 Magister en Educación con mención en Psicología educativa, Universidad César Vallejo de Trujillo. schavezd@ucvvirtual.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0002-7833-5105>

2 Magister en Educación con mención en Administración de la educación, Universidad César Vallejo de Trujillo. aquispea1@ucvvirtual.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0002-2118-9258>

La relación e influencia del síndrome de burnout en las relaciones humanas del mismo fue de  $r = -.646^{**}$ , y  $r^2 = 28,8\%$ ; concluyéndose una correlación negativa moderada de la primera variable sobre la segunda. Se sugiere la aplicación de talleres de relaciones humanas para medir y controlar los efectos del síndrome de burnout.

**Palabras Clave:** Síndrome de Burnout; relaciones humanas; relaciones interpersonales; educación.

#### **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the influence of Burnout Syndrome in the human relations of teachers in the educational institution N° 80006. Nuevo Perú in the city of Trujillo in the year 2021. There was a sample of 50 educators, both appointed and hired, at the pre-school and elementary school levels. Two instruments were applied: the first one of Maslach and Jackson's Burnout Syndrome (1986) developed in Spain and the second one to measure human relations and validated by expert judgment, which were subjected to a pilot test obtaining a confirmatory analysis validity of 0.600 for the first one and a confirmatory analysis validity of 0.676 for the second one. The relationship and influence of burnout syndrome on human relations was  $r = -.646^{**}$ , and  $r^2 = 28.8\%$ ; concluding a moderate negative correlation of the

first variable on the second. The application of human relations workshops is suggested to measure and control the effects of burnout syndrome.

**Key words:** Burnout syndrome; human relations; interpersonal relations; education.

#### **INTRODUCCIÓN**

La población ha sido testigo de los diferentes cambios producidos en los últimos años tanto en lo social, político, económico, ambiental y sobre todo en lo que se refiere a la salud y estos cambios han sido producto, en su mayoría, a la pandemia que aún afecta al mundo López et al., (2022); por mucho tiempo se ha minimizado a la salud mental y se ha hecho de lado el agotamiento emocional y el estrés laboral. (Miranda et al., 2020).

De la misma manera Rodríguez & Sánchez (2018) manifiestan que existen diversos grados de debilidad emocional, así como cambios de personalidad y deformación del medio laboral, sumándose un nivel inferior en la práctica pedagógica y el poco entusiasmo para la realización profesional.

Según Puertas et al., (2020) el síndrome de Burnout (SB) entre los educadores se considera como resultado de una excesiva e inapropiada carga de estrés y se caracteriza con síntomas como el

agotamiento emocional, el cinismo y el bajo desempeño laboral. Cabe señalar que en sus investigaciones primigenias, Maslach & Jackson (1986) definieron tres sub variables que constituyen el Burnout: el cansancio emocional, la despersonalización y la baja realización personal. En nuestro país la Superintendencia nacional de salud (SUSALUD) empezó a diagnosticar el SB desde inicios del 2014 utilizando el MBI-HSS como instrumento para valorar el bienestar del paciente en los diferentes servicios de salud.

Diferentes autores confirmaron la necesidad de estudiar el síndrome por la enorme preocupación que acarrea el bienestar de sus trabajadores en ámbito laboral como en lo personal y por las consecuencias que producen en sus organizaciones. Chunga et al., (2020); Gómero et al., (2018); Hanco et al., (2021)

En el Perú, entre una de las profesiones más propensas al SB se encuentran los profesionales de la educación, quienes comúnmente sufren de desgaste emocional y problemas relacionados con su salud mental; el estado ha demostrado una total despreocupación por mejorar las condiciones de trabajo y ésta se ahonda aún más en el sector rural y si se le suma el trabajo que realiza fuera del horario de clase para la preparación de las mismas, entonces, se encuentran propensos a padecer el Burnout en algún momento de su desempeño labo-

ral afectando las relaciones interpersonales.

La Institución Educativa N. 80006 – Nuevo Perú se encuentra ubicada en la urbanización Palermo del distrito y provincia de Trujillo departamento de La Libertad, en la actualidad cuenta con el nivel primario e inicial en los turnos mañana y tarde, la mayoría de padres de familia se dedican al comercio y otros oficios, no teniendo un ingreso fijo, lo cual conlleva a desatender su labor con sus menores hijos, también hay hogares disfuncionales afectando a los estudiantes emocionalmente. Se consideró realizar el trabajo de investigación al observar en su mayoría a maestros con agotamiento físico, mental, estrés y malhumor dando lugar a ciertos actos impropios entre docentes y otros agentes de la educación repercutiendo en su labor profesional y con los estudiantes, lo cual se ha visto aún más remarcada con la pandemia que venimos atravesando en los últimos tiempos.

El estudio resalta la importancia de tratar el tema de SB, ya que se presenta en la mayoría de las instituciones y que supone graves consecuencias en las relaciones personales en el entorno cercano de los profesionales. Así mismo, se menciona claramente las subvariables del Síndrome de Burnout y de las relaciones humanas, identificando la influencia de la primera variable sobre la segunda. El estudio es relevante porque

relaciona dos aspectos poco estudiados y que tienen mucha relevancia en la eficiencia de la enseñanza y aprendizaje de los educandos sea cualquiera el nivel en donde se trabaje.

Investigaciones a nivel mundial sustentan la hipótesis a contrastar determinando la prevalencia del SB en cirujanos médicos cubanos y con mayor índice en tiempos de pandemia Sosa et al., (2022), En ese sentido, investigadores mexicanos encontraron una diferencia estadísticamente significativa entre el SB y los diferentes turnos de trabajo en profesionales de la enfermería de cuidados intensivos. (Montoya, 2020)

En el Perú, Díaz & Evaristo (2022), determinaron que la mayoría de profesionales en odontología presentaron niveles elevados de agotamiento emocional y despersonalización siendo los varones los que presentaron mayor incidencia en algún síntoma del SB.

En el ámbito educativo también se encontró investigaciones que muestran la importancia de establecer programas que desarrollen habilidades para lidiar con situaciones desafiantes o estresores que pueden conducir al SB. Pereira et al., (2022), en ese sentido, se verificó que aquellos estudiantes que permanecen inactivos en su tiempo libre tenían una mayor probabilidad de sufrir agotamiento emocional. (Cardoso & Farias, 2022).

Son varias las causas que encaminan a los trabajadores de la educación a manifestar síntomas del SB en las escuelas de Latinoamérica, entre ellas tenemos, las condiciones de trabajo que no siempre son las más adecuadas (Santa Cruz et al., 2021), la elaboración de documentos e informes, el paupérrimo salario y el escaso reconocimiento social a pesar del mucho esfuerzo que realizan. (Estrada & Gallegos, 2020).

En ése sentido, el magisterio peruano no cuenta con programas de prevención de la salud mental, a pesar de que se demostró un agotamiento emocional en un estudio realizado por Santa Cruz et al., (2021) a 717 educadores de diferentes colegios públicos y privados haciendo incidencia en que la mayoría que la padecen son maestras, principalmente las que trabajan en el sector privado.

Por otro lado, es importante mencionar la significancia de la segunda variable. Según Vargas et al., (2021) afirma que para mantener y fortalecer los vínculos sociales, es necesario construir primero, vínculos de confianza y que, Salinas & Ortiz (2020) aquellos que las posean logran tener fuertes relaciones interpersonales que los ayudan a afrontar de mejor manera el estrés logrando tener una mejor calidad de vida.

En ese sentido Cristina et al., (2021) afirma que para establecer buenas rela-



ciones interpersonales en el desarrollo de los niños, es importante desarrollar la empatía y el diálogo ya que a partir de ellos se magnifican una variedad de comportamientos que ayudarán al niño a desenvolverse socialmente. En la comunicación verbal es importante la expresión de la emoción que está íntimamente ligada a la diversidad de estilos y géneros en las diferentes sociedades. (Messineo, 2022).

Una de las teorías que sustentan la investigación tiene que ver con la teoría de las inteligencias múltiples cuyo autor afirma que, de las siete inteligencias que reconoce, la sexta tiene que ver con la interpersonal. Según Gardner (1994), la inteligencia interpersonal posee una conexión que hace que las personas puedan comprender a sus pares mediante el reconocimiento o la habilidad para identificar las expresiones corporales, faciales, gestuales e incluso en el tono de voz y que los hacen individuos que reaccionan favorablemente en la interacción con otras personas.

Por lo expuesto se considera la siguiente pregunta de investigación: ¿en qué medida el síndrome de burnout afecta las relaciones humanas de los docentes de la institución educativa Nuevo Perú?, se planteó el siguiente objetivo de la investigación: Determinar la influencia del síndrome de Burnout en las relaciones humanas entre los docentes de la IE Nuevo Perú, y como hipótesis general:

el síndrome de burnout influye significativamente en las relaciones humanas de los docentes de la Institución Educativa Nuevo Perú.

## **METODOLOGÍA**

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo de investigación educativa básica y de metodología no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional causal Hernández (2018). La muestra estuvo conformada por 50 educadores del nivel Inicial y del nivel Primaria del colegio N° 80006 – “Nuevo Perú”, en condición de nombrados y contratados, elegidos con muestreo no probabilístico por conveniencia, basado en la selección de sujetos a los que se tiene acceso. (González, 2021)

Se empleó la encuesta como técnica para la recopilación de datos que nos permitió adquirir información precisa Hernández & Duana (2020) y se utilizaron dos instrumentos; el primero para evaluar el síndrome de burnout creado y diseñado por Maslach & Jackson (1986) en España, posteriormente fue adaptado al castellano: el MBI-HSS por Gil, (2003), comprende 3 subvariables con un total de 22 ítems: La primera subvariable es el Agotamiento emocional de ‘9 ítems’, la segunda subvariable es la Despersonalización de ‘5 ítems’ y la última subvariable es la Realización personal de ‘8 ítems’, se midió la validez de análisis factorial exploratorio de

KMO=,600 y una significancia <0,01% con una confiabilidad de ,374 en el Alpha de Cronbach.

El segundo instrumento para medir las relaciones humanas consta de 4 subvariables con un total de 23 ítems. La primera subvariable es la Interacción social de '7 ítems'. La segunda subvariable es la Comunicación de '5 ítems', la tercera subvariable es la Resolución de conflictos de '5 ítems' y la cuarta subvariable es las Emociones de '6 ítems', el cuestionario fue sometido a juicio de expertos, se midieron la validez de contenido y validez con análisis factorial exploratorio de KMO=,676 y una significancia <0, 01%.con una confiabilidad de ,779 en el alfa de Cronbach

Para recopilar la información se aplicó los instrumentos al personal docente de ambos niveles quienes en forma voluntaria y sin coacción contestaron los ítems correspondientes en forma presencial, procediéndose posteriormente al procesamiento y análisis con el uso de software estadístico SPSS v25.

## RESULTADOS

### Niveles y dimensiones del Síndrome de Burnout y las Relaciones humanas.

**Tabla 1**

*Categorías de síndrome de Burnout y sus dimensiones*

Categorías	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal		Síndrome de Burnout	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	7	14,0	45	90,0	0	00,0	0	00,0
Moderado	43	86,0	5	10,0	5	10,0	50	100,0
Alto	0	00,0	0	00,0	45	90,0	0	00,0
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0	50	100,0

*Note.* Base de datos de síndrome de Burnout

### Interpretación:

Como se observa en la tabla 1, los educadores se sitúan con mayor supremacía en el nivel moderado en la variable síndrome de Burnout con 100% (50 educadores), seguido del nivel bajo en la dimensión despersonalización con 90% (45 educadores). Finalmente se evidenció en el nivel alto en la dimensión realización personal con 90% (45 educadores).

**Tabla 2***Categorías de relaciones humanas y sus dimensiones*

Categorías	Interacción social		Comunicación		Resolución de conflictos		Emociones		Relaciones humanas	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	00,0	0	00,0	0	00,0	0	00,0	0	00,0
Moderado	39	78,0	7	14,0	41	82,0	9	18,0	17	34,0
Alto	10	22,0	43	86,0	9	18,0	41	82,0	33	66,0
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0	50	100,0	50	100,0

*Note.* Base de datos de relaciones humanas

**Interpretación:**

Como se observa en la tabla 2, los educadores se sitúan con mayor supremacía en el nivel alto en la dimensión comunicación con 86% (43 educadores), seguido del nivel moderado en la dimensión resolución de conflictos con 82% (41 educadores). Finalmente se evidenció en el nivel bajo en todas sus dimensiones y variable con 0% (0 educadores).

**Síndrome de Burnout y las Relaciones humanas****Tabla 3***Relaciones entre el Síndrome de Burnout con el Relaciones Humanas y sus dimensiones*

		Interacción social	Comunicación	Resolución de conflictos	Emociones	Relaciones humanas
Rho de Spearman Burnout	Coefficiente de correlación	-,156	-,228	-,986**	-,214	-,646**
	Sig. (bilateral)	,278	,111	,000	,135	,000
	N	50	50	50	50	50

*Note.* Base de datos de síndrome de Burnout con relaciones humanas

**Interpretación:**

Existe una relación significativa entre el síndrome de burnout con la dimensión resolución de conflictos ( $r=,986$  correlación alta), Interacción social ( $r=,156$  correla-

ción baja), Comunicación ( $r=,228$  correlación baja), Emociones ( $r=,214$  correlación baja) y las Relaciones humanas ( $r=,646$  correlación alta). Se encontró dos relaciones con  $\text{Sig.} < 0,01\%$

### Predictores del Síndrome de Burnout en las Relaciones humanas

**Tabla 4**

*Influencia de Síndrome de Burnout en el Relaciones Humanas y sus dimensiones*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
Síndrome de burnout – Interacción social	,191a	,036	,016	2,593
Síndrome de burnout – Comunicación	,204a	,041	,021	1,916
Síndrome de burnout – Resolución de conflictos	,962a	,925	,923	,589
Síndrome de burnout – Emociones	,262a	,069	,049	2,206
Síndrome de burnout – Relaciones humanas	,536a	,288	,273	5,618

*Note.* Base de datos de síndrome de Burnout y relaciones humanas

#### **Interpretación:**

Como se evidencia en la tabla 7 existe una influencia significativa del Síndrome de Burnout ( $\text{Sig.} < 0,01$ ) en las dimensiones en Interacción social ( $r^2=,036$  El síndrome de Burnout influye en la interacción social en 3,6% pero es influida por otros factores mayormente en 96,4%), Comunicación ( $r^2=,041$  El síndrome de Burnout influye en la comunicación en 4,1% pero es influida por otros factores mayormente en 95,9%), Resolución de conflictos ( $r^2=,925$  El síndrome de Burnout influye en la resolución de conflictos en 92,5% pero es influida por otros factores en 7,5%), Emociones ( $r^2=,069$  El síndrome de Burnout influye en las emociones en 6,9% pero es influida por otros factores mayormente en 93,1%), Relaciones humanas ( $r^2=,288$  El síndrome de Burnout influye en las relaciones humanas en 28,8% pero es influida por otros factores en 71,2%)

## DISCUSIÓN

El desarrollo del presente estudio empieza a partir de la observación de la presencia del síndrome de burnout en algunos profesores en la ciudad de Trujillo. Es en ese contexto que se hace necesario conocer sobre la influencia que puede ocasionar el síndrome de Burnout en las relaciones humanas. Según la Organización Panamericana de la Salud (2020) el síndrome de burnout es producto del desgaste emocional al que está sometido el trabajador y se manifiesta con cansancio que puede ser emocional, psicológico o corporal, muchas veces como resultado del estrés o la presión en el ámbito laboral.

Se determinó que el Síndrome de Burnout tiene una influencia significativa sobre las relaciones humanas en los educadores de la IE. N° 80006 - "Nuevo Perú" en un 28,8% lo que valida la hipótesis propuesta. Además, al aplicar la prueba de Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = -0.646^{**}$ , con una significancia  $< 0.05$  lo que nos da como resultado la relación significativa negativa moderada.

Es notorio destacar que la mayor parte de los entrevistados en nuestra investigación afectados por el síndrome de burnout son mayormente las personas del sexo femenino Gamez et al., (2021) quienes en su estudio publicado sobre el burnout en los trabajadores de la sa-

lud en enfermería en los hospitales de Guantánamo en Cuba demostraron que un 75% de los participantes en la investigación sufrieron agotamiento físico en los niveles alto y medio y con mayor predominio en el sexo femenino.

Los resultados presentados en la tabla 1 nos muestran que un 86% de los participantes en el estudio mostraron un nivel moderado de Burnout y ese resultado coincide con lo expuesto por Gastelo et al., (2020) quienes manifestaron que en su estudio realizado a internos en medicina en la Región de Lambayeque para evaluar el clima existente entre el clima educativo en los hospitales y su relación con el SB, llegaron a la conclusión que el 57,2% de los participantes en el estudio manifestaron síntomas del burnout durante su formación académica especialmente en su internado pero que se contradicen con otras investigaciones realizadas en los países vecinos, por ejemplo en Chile donde se manifestó un 13,3% en estudiantes de los últimos ciclos de medicina y en Colombia el resultado arrojó que un 9,1% de los estudiantes del séptimo ciclo manifestaron los síntomas propios del burnout.

En esa misma línea se muestran los resultados obtenidos por Puertas et al., (2020) quienes investigaron la prevalencia y los elementos asociados al burnout en los educandos de veterinaria en la Universidad Cayetano Heredia de Lima y que concluyeron que la preva-

lencia del síndrome se ubica en el 58,7% entre los estudiantes de veterinaria y que además muestran severos cuadros de agotamiento emocional y cinismo, mientras que un 46,1% muestran un bajo rendimiento académico.

Las investigaciones a las que se han hecho mención en nuestro estudio demuestran que las instituciones que son diferentes en algunos casos y con realidades distintas enfrentan situaciones en las que sus trabajadores se exponen a diferentes factores que pueden generar o producir manifestaciones en la sintomatología del SB.

En cuanto al análisis de la variable relaciones humanas, observamos que en la tabla 2, dos dimensiones se ubican en la categoría moderado: 39 educadores (78%) en la dimensión Interacción social y 41 docentes (82%) en la dimensión resolución de conflictos, mientras que en la categoría alto se ubican la dimensión Comunicación con 43 docentes (86%) y la dimensión emociones con 41 educadores (82%). Estos resultados contrastan con los encontrados por Bueno, (2021) quien realizó una investigación sobre la percepción de los docentes en cuanto a las relaciones interpersonales, el clima organizacional y la satisfacción laboral en un colegio nacional en La Perla, Callao y que concluyó que existen buenas relaciones humanas cuando existen los escenarios adecuados para ello.

En nuestro estudio podemos notar que en las dimensiones: Interacción social y resolución de conflictos, los entrevistados se han ubicado en el nivel moderado con 78% y 82% respectivamente y estos resultados confirman con lo mostrado por Herrera, (2019) quien en su investigación realizada en la Universidad Nacional san Martín de la ciudad de Tarapoto entre los docentes y cuyo objetivo fue elaborar estrategias para mejorar las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes concluyó que las relaciones humanas son regulares entre educadores y educandos y que podrían mejorar si existe una mayor confianza entre ambos grupos.

En ese sentido el estudio realizado por Romero & Gomez, (2021) en un colegio de nivel inicial en el distrito de Moche, La Libertad y donde se utilizó un grupo control y otro experimental para aplicar un programa de estrategias neuro emocionales determinó que en el grupo experimental se obtuvo un 27,40% en mejorar significativamente las relaciones humanas mientras que en el grupo control el cual no recibió estrategias se ubicó con 13,60%, lo que nos permite afirmar que la relación entre ambas variables es significativa.

## **CONCLUSIONES**

La investigación tuvo como objeto determinar la influencia del Síndrome de Burnout  $r^2=28,8\%$  en las relaciones hu-

manas de los educadores de la Institución Educativa objeto de estudio, lo que constituye que el 71,2% es influenciado por otros factores.

Se determinó la influencia del SB  $r^2=3,6\%$  en la subvariable Interacción social de las relaciones humanas de los educadores de la IE. objeto de estudio, lo que se interpreta que el 96,4% es influenciado por otros factores.

Se estableció el efecto del SB  $r^2=4,1\%$  en la subvariable Comunicación de las relaciones humanas de los educadores de la IE. objeto de estudio, lo que se interpreta que el 95,9% es influenciado por otros factores.

Se determinó la incidencia del SB  $r^2=92,5\%$  en la subvariable Resolución de conflictos de las relaciones humanas de los profesores de la IE. objeto de estudio, lo que se interpreta que el 7,5% es influenciado por otros factores.

Se determinó la influencia del SB  $r^2=6,9\%$  en la subvariable Emociones de las relaciones humanas de los profesionales de la educación de la IE. objeto de estudio, lo que se interpreta que el 93,1% es influenciado por otros factores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bueno Galarza, E. R. (2021). Análisis de las relaciones humanas, clima organizacional y satisfacción laboral

docente en la Institución Educativa José Olaya.2020. In *Escuela de Posgrado. Tesis de doctorado. Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

Cardoso, A. A., & Farias, G. O. (2022). Associação entre a prevalência da Síndrome de. *RETOS, 2041*, 842–850.

Chunga Trigozo, L. F., Duarte Gonzáles, E. S., Magallanes Cabrera, J. M., Torres Chávez, K. J. A., Verde Gutiérrez, R. K., Rodríguez Díaz, D. R., & Morillo Arqueros, A. M. (2020). Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019. *REVISTA MÉDICA VALLEJANA/ Vallejan Medical Journal, 9(1)*, 13–17. <https://doi.org/10.18050/revistamedicavallejiana.v9i1.2421>

Cristina, M., Pinheiro, O., Maira, A., & Sebastián-heredero, E. (2021). Caracterización de las relaciones interpersonales entre alumnos con deficiencia intelectual y sus pares. *Cultura de Los Cuidados, 25*, 1–8.

Díaz-Caballero, M. H., & Evaristo-Chiyong, T. A. (2022). Burnout syndrome and associated factors among dentists working in hospitals of the Ministry of Health in the Lima Metropolitan Area, Peru. *Revista Facultad de Medicina, 70(1)*, 1–11. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v70n1.86761>

- Estrada Araoz, E. G., & Gallegos Ramos, N. A. (2020). Burnout syndrome and socio-demographic variables in peruvian teachers. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(6), 714–720. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4404750>
- Gamez Toirac, Y., Toirac Sánchez, K., Toirac Fuentes, J., Toirac Terrero, D., Durán Rodríguez, R., Gamez Toirac, Y., Toirac Sánchez, K., Toirac Fuentes, J., & Toirac Terrero, D. (2021). Síndrome de Burnout en enfermería intensiva y su influencia en la seguridad del paciente. *Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas (Cuba). Medisan*, 25(2), 278–291. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192021000200278&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192021000200278&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Gardner, H. (1994). *Estructuras de la mente. La Teoría de las inteligencias múltiples*. (M. F. de C. E. LTDA (ed.)). <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Y9nDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=1988,+Howard+Gardner&ots=5V39rIOExC&sig=-BqcvdlcJVJE7TfjQG0vz31ES7Lo#v=onepage&q=1988%2C+Howard+Gardner&f=false>
- Gastelo-Salazar, K. Y., Rojas-Ramos, A. P., Díaz-Vélez, C., & Maldonado-Gómez, W. (2020). Hospital educational climate and burnout syndrome in foundation years. *Educacion Medica*, 21(4), 237–246. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.09.004>
- Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*.
- Gomero Cuadra, R., Palomino Baldeón, J., Ruíz Gutiérrez, F., & Llap Yesán, C. (2018). El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation: Estudio Piloto. *Revista Medica Herediana*, 16(4), 233. <https://doi.org/10.20453/rmh.v16i4.801>
- González, O. H. (2021). An approach to the different types of nonprobabilistic sampling. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 6–8.
- Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., & Flores Mamaní, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186–194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>



- Hernández, S. & M. C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Editorial Mc Graw Hill Education, Año de Edición:2018, ISBN:978-1-4562-6096-5, 714 P., 2(1), 1-19.* [http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84865607390&partnerID=tZOtx3y1%0Ahttp://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=2LIMMD9FVXkC&oi=fnd&pg=PR5&dq=Principles+of+Digital+Image+Processing+fundamental+techniques&ots=HjrHeuS\\_](http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84865607390&partnerID=tZOtx3y1%0Ahttp://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=2LIMMD9FVXkC&oi=fnd&pg=PR5&dq=Principles+of+Digital+Image+Processing+fundamental+techniques&ots=HjrHeuS_)
- Herrera Gómez, N. (2019). Estrategias metodológicas humanísticas para mejorar las relaciones interpersonales de Docente y estudiantes de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. *Escuela de Posgrado. Tesis de Doctorado. Universidad Nacional de San Martín.*
- López Alfaro, P. A., Gallegos Araya, V. M., & Maureira Cabrera, Ó. (2022). Liderazgo distribuido y eficacia colectiva docente, factores preventivos del síndrome de burnout: un estudio en el profesorado de escuelas primarias en Chile. *Revista Complutense de Educación, 33(3), 531-541.* <https://doi.org/10.5209/rced.74519>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). The Maslach Burnout Inventory Manual (Second Edition). *The Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, California: Consulting Psychologists, January, 191-217.* <https://www.researchgate.net/publication/277816643>
- Messineo, C. (2022). Lenguaje, emotion and interpersonal relationships. The art of giving advice and asking among the Toba/Qom from the Gran Chaco. *Disparidades. Revista de Antropología, 77(1), 1-14.*
- Miranda Dávila, M., Arrieta Valderrama, E., Jiménez Osorio, J. (2020). El síndrome de Burnout en las relaciones interpersonales de las Organizaciones Del Sector De Servicios : Revisión De La Literatura. *Revista Empresa y Sociedad, 6, 70-76.*
- Organizacion Panamericana de la Salud. (2020). Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19 - OPS/OMS. 2020, 2019, 7. <https://www.paho.org/es/documentos/consideraciones-psicosociales-salud-mental-durante-brote-covid-19>
- Pereira, E. C. de C. S., Ramos, M. F. H., & Ramos, E. M. L. S. (2022). Síndrome de burnout e autoeficácia em professores de educação física. *Revista Brasileira de Educação, 27, 1-27.* <https://doi.org/10.1590/s1413-24782022270045>
- Puertas Neyra, K., Mendoza, G. T., Cáceres, S. L., & Falcón, N. P. (2020). Síndrome de Burnout en estudiantes de Medicina Veterinaria. *Revista de Investigaciones Veterinarias Del*

- Peru, 31(2). <https://doi.org/10.15381/rivep.v31i2.17836>
- Rodriguez Flores, E. A., & De Los Ángeles Sánchez Trujillo, M. (2018). Burnout syndrome and socio-demographic variables in teachers from a private university in lima. *Revista de Investigacion Educativa*, 36(2), 401-419. <https://doi.org/10.6018/rie.36.2.282661>
- Romero Guarniz, Y., & Gomez Guevara, J. (2021). Programa de estrategias neuroemocionales en las relaciones interpersonales en estudiantes del nivel inicial, Trujillo - 2021. *Polo Del Conocimiento*, 6(12), 472-487. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i12.3385>
- Salinas, B., & Ortiz, M. (2020). carta al editor / letter to the editor Relaciones interpersonales y desenlaces en salud durante la pandemia por COVID-19. *Revista Medica de Chile*, 1533-1534.
- Santa Cruz Flores, E. E., Rojas Jaimés, J., & Barboza-Palomino, M. (2021). Síndrome de Burnout en profesores de escuelas de países latinoamericanos. *Archivos de Prevencion de Riesgos Laborales*, 24(3), 297-299. <https://doi.org/10.12961/apr.2021.24.03.05>
- Sosa, F., Sosa, K., ... D. de la C.-R., & 2022, undefined. (2022). Síndrome de burnout en cirujanos generales en tiempos de la pandemia COVID-19. *Mail.Revistacirugia.Cl*, 74(5), 467-472. <https://mail.revistacirugia.cl/index.php/revistacirugia/article/view/1513>
- Vargas-González, C., Toro-Jaramillo, I.-D., & Toro-Jaramillo, I.-D. (2021). La libertad como el punto de encuentro para la construcción de la confianza en las relaciones humanas. *Isegoría*, 65, e09. <https://doi.org/10.3989/isegoria.2021.65.09>

REVISTA CIENTÍFICA  
**YACHAQ**

Uso de Blackboard y aprendizaje efectivo en una  
institución de educación superior

Use of Blackboard and effective learning at a higher education  
institution



**Erick Meza Castillo**<sup>1</sup>

Universidad César Vallejo

**Francisco Alejandro Espinoza Polo**<sup>2</sup>

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI  
Trujillo-Perú

**Recibido:** 04/11/2022

**Aceptado:** 06/05/2023

**DOI** <https://doi.org/10.46363/yachaq.v6i2.3>

## RESUMEN

Este estudio cuantitativo buscó determinar la relación entre el uso de la plataforma virtual Blackboard y el aprendizaje efectivo en estudiantes de en una Institución de Educación Superior de Chimbote en el año 2022. Se utilizó un cuestionario propio para analizar una muestra de 155 estudiantes de un total de 520. El instrumento fue validado a través de un juicio de expertos y la confiabilidad se determinó mediante el alfa de Cronbach ( $KMO_{Plataf}=0.775$   $KMO_{Aprend}=0.924$   $\alpha_{Plataf}=0.921$   $\alpha_{Aprend}=0.958$ ). Los resultados destacaron que el uso de la plataforma virtual

<sup>1</sup> Magister en Educación con mención en Docencia Universitaria, Especialista en Informática y docente en Educación Superior Tecnológica, mmezaca6@ucvvirtual.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0003-1667-5814>

<sup>2</sup> Doctor en Educación y Docente en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, f.espinoza@uct.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0002-5207-8200>

Blackboard tiene un impacto directo y significativo en el aprendizaje efectivo ( $r^2=0.669$ ). Por lo tanto, se recomienda su uso más amplio para mejorar la calidad del aprendizaje.

**Palabras clave:** Educación a distancia; Aprendizaje en línea; Enseñanza asistida por ordenador; Aprendizaje efectivo.

#### **ABSTRACT**

This quantitative study sought to determine the relationship between the use of the Blackboard virtual platform and effective learning among students at a higher education institution in Chimbote in 2022. A proprietary questionnaire was used to analyze a sample of 155 students out of a total of 520. The instrument was validated through expert judgment, and reliability was determined by Cronbach's alpha ( $KMO_{Plataf}=0.775$ ;  $KMO_{Aprend}=0.924$ ;  $\alpha_{Plataf}=0.921$ ;  $\alpha_{Aprend}=0.958$ ). The results highlighted that the use of the Blackboard virtual platform has a direct and significant impact on effective learning ( $r^2 = 0.669$ ). Therefore, its wider use is recommended to improve the quality of learning.

**Keywords:** Electronic learning; distance Education; computer assisted instruction; Significant learning.

#### **INTRODUCCIÓN**

A raíz del contexto de emergencia sanitaria se viró la dinámica académica empleando medios digitales dentro del ámbito educativo, específicamente en la educación superior; por lo que, el empleo de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) se han hecho presentes como soporte en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Este nuevo contexto otorga un enfoque novedoso para el desarrollo social el cual se apoya de la investigación e innovación conduciendo a la satisfacción de necesidades que surgen en el mundo actual (Núñez y Castilla, 2020). Por ello, para la obtención de aprendizajes, se emplean estrategias y recursos que otorguen competencias acordes a los entornos digitales que constituyen sistemáticamente los propósitos de aprendizaje, así como los mecanismos y controles que adhieren nuevas teorías inherentes a la educación, considerando que en dicho proceso el estudiante va construyendo sus propios saberes. También, es importante señalar que esto es relevante dado el potencial de uso de herramientas multimedia para la comunicación, el intercambio y la consolidación de contenido. Desde esta perspectiva, el aprendizaje es visto como un proceso de desarrollo en la conocida "educación digital", acompañado de la labor pedagógica que realizan los profesores al observar los avances que representa el trabajo de sus alumnos.

La situación en Latinoamérica está cambiando como resultado de la creciente influencia de las TIC y logra que no existan barreras ni restricciones a la comunicación entre el docente y el estudiante. En este camino, el contexto peruano ha generado nuevos cambios en la dinámica educativa apelando a los recursos digitales, lo que ha llevado a un rápido crecimiento de características de diseño flexibles y eficaces para programas educativos de alta calidad (Llanga y López, 2019). Sin embargo, todavía existen muchos desafíos con respecto al conocimiento, adquisición y culminación exitosa de los objetivos educativos, siendo necesario el fortalecimiento y promoción de los recursos empleables en la educación superior.

En respuesta a la situación de emergencia sanitaria, la educación superior ha incorporado el uso de plataformas virtuales como soporte en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En este contexto, la plataforma virtual Blackboard ha adquirido relevancia para el desarrollo social y la satisfacción de necesidades que surgen en el mundo actual. En este sentido, el objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la plataforma virtual Blackboard y el aprendizaje efectivo de los estudiantes en una institución de Educación Superior de Chimbote en el año 2022, y determinar las ventajas, desventajas y limitaciones del empleo de plataformas educativas, como Blackboard para

el logro de competencias en el aprendizaje efectivo. Se busca comprender el contexto bajo el que se vuelve imprescindible una educación digital y se busca adaptar el perfil de plataformas virtuales con el plan educativo que se pretende desarrollar.

Se desprende, además, la búsqueda de nuevas formas de trabajo que presentan una oportunidad para incluirse dentro y fuera de las aulas de estudio, de modo que se contribuya al cumplimiento de tareas, como la adaptación del perfil de plataformas virtuales con el plan educativo que se pretende desarrollar.

Además de comprender el contexto en el que se requiere la educación digital, se reconoce la importancia del aprendizaje efectivo en paralelo. La construcción de un aprendizaje efectivo permite una asimilación de conceptos eficiente y una reconstrucción cognitiva y de visiones de la realidad a partir de aportes externos, lo que lleva a una mayor capacidad de adaptación (Muro, 2021).

Según Bernoit (2020), hay varias razones por las que los elementos, estrategias o recursos digitales deben ser utilizados para mejorar la efectividad del aprendizaje. Por ejemplo, proporcionar a los estudiantes los medios necesarios para adquirir habilidades tecnológicas en cada sesión, lo que es esencial para su desarrollo en la sociedad actual, per-

mitirá que los estudiantes demuestren sus habilidades tecnológicas y mejoren su efectividad en el aprendizaje. Esto impulsará la expansión de las tecnologías. Como aporte, Mendoza (2020), sugiere la implantación de estrategias que se apoyen de tecnologías como editores, videos multimedia, herramientas de la web, etc. Así como, Azogue y Barrera (2020), las describen como facilitadoras en la elaboración de productos y aportantes en el aprendizaje desde un accionar colaborativo externo e interno que contribuye a la participación y autonomía de los aprendizajes, siendo estos protagonistas a un ritmo determinado (Scorsolini, 2019).

Roa (2021) considera que, si bien los recursos digitales favorecen este tipo de aprendizaje, no lo garantizan, pues estas son dependientes de cumplir una gama de condiciones como es el caso de la disposición motivacional del estudiante para aprender, así como de los contenidos presentados (Zapata, 2017). Además, se pone en evidencia otra condición, el significado que presenta el material para el desarrollo intelectual plasmado en clase y luego transferido a la cotidianidad (Matzumura et al, 2018), puesto que conduce a que el docente comprenda previamente los procesos implícitos en el aprendizaje de sus estudiantes, permitiéndole escoger principios y estrategias de aplicación (Garcés et al, 2018).

El aprendizaje efectivo y el aprendizaje significativo son conceptos relacionados, pero no idénticos. Mientras que el aprendizaje efectivo se centra en la eficacia y eficiencia del proceso de aprendizaje, el aprendizaje significativo se centra en la comprensión profunda y la relación de los nuevos conocimientos con el conocimiento previo. En cuanto a los autores, Gagné (1985) se enfoca en la presentación secuencial y lógica de la información, mientras que Ausubel (1968) destaca la importancia de relacionar la información nueva con los conocimientos previos del estudiante. Piaget (1970) hace hincapié en la importancia del equilibrio cognitivo y la armonía entre los conocimientos previos y los nuevos conocimientos, mientras que Vygotsky (1978) subraya la importancia de la interacción social y la construcción colaborativa del conocimiento. Mayer (2004) agrega la importancia de la multimedia para mejorar el aprendizaje. En definitiva, el aprendizaje efectivo se logra al combinar una presentación clara y lógica de la información, la relación con los conocimientos previos, el equilibrio cognitivo, la interacción social y el uso de la multimedia para mejorar el proceso de aprendizaje.

En la actualidad, es indudable que el aprendizaje se ha visto impactado por el avance de la tecnología y el surgimiento de nuevas herramientas que han transformado la manera en que las

personas adquieren conocimientos. En este sentido, se hace necesario explorar el potencial de estas herramientas en la búsqueda de formas más efectivas de aprendizaje. En otras palabras, la manera en que las personas aprenden está determinada por el desarrollo del espacio educativo y la enseñanza. Esto nos lleva a cuestionar la manera en la que la plataforma virtual Blackboard se relacionan con el aprendizaje efectivo en los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote en el año 2022; por lo tanto, responder esta interrogante será la base del estudio.

## **METODOLOGÍA**

El estudio realizado tuvo un enfoque cuantitativo y se enmarcó bajo un diseño de tipo no experimental, evitando la manipulación de las variables de estudio. Para analizar las relaciones se tomó un alcance de tipo correlacional, en el cual se recurre a un cuestionario para medir el aprestamiento a plataformas virtuales y el acercamiento de los individuos al aprendizaje efectivo, los cuales presentan validez y confiabilidad previo a su aplicación.

En cuanto a la población de estudio, esta estuvo conformada por 520 estudiantes de diversas carreras de estudios generales de la institución de Educación Superior que se ubica en Chimbote-Áncash; en torno a la técnica de muestreo fue de tipo probabilístico que responde a la siguiente fórmula:

$$n_o = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times q}$$

**Donde:**

$n_o$ : Muestra previa

$n$ : Muestra de investigación

$N$ : Población (200)

$Z$ : Nivel estándar del nivel de confianza al 95% de confianza (1.96)

$p$ : Proporción de éxito (0.50)

$q$ : Proporción de fracaso (0.50)

$e$ : Error muestral (5%)

Tras la aplicación de esta se obtuvo los siguientes resultados para establecer el tamaño muestral:

$$n_o = \frac{520 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{(520 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50} = 221$$

Ajustando:

$$n_{\square} = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} = \frac{221}{1 + \frac{221}{520}} = 155$$

No obstante, la muestra a la que se aplicaron los instrumentos de la investigación estuvo conformada por 155 estudiantes que cursaban Estudios Generales en el semestre 2022-1 de la institución educativa, los cuales se consideraron parte de la unidad de análisis.

La información obtenida fue procesada bajo el software SPSS versión 25, cuyo valor de confiabilidad, según el Alfa de Cronbach, respecto a las herramientas que utilizan plataformas virtuales es de 0.921; y para herramientas de aprendizaje, el valor aumenta a 0.958, considerándose instrumentos de estudio altamente confiables.

## RESULTADOS

En primer lugar, al analizar el nivel de desempeño frente a uso de las plataformas virtuales se demuestra que el 55.5% de estudiantes se ubican dentro de un nivel bueno en relación al uso de plataformas virtuales, seguido de un 31.6% que representa un nivel regular, mien-

tras que un 12.9% señala un nivel deficiente, tal como se muestra en la Tabla 1 y Figura 1.

**Tabla 1**

*Nivel sobre el uso de plataformas virtuales de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote*

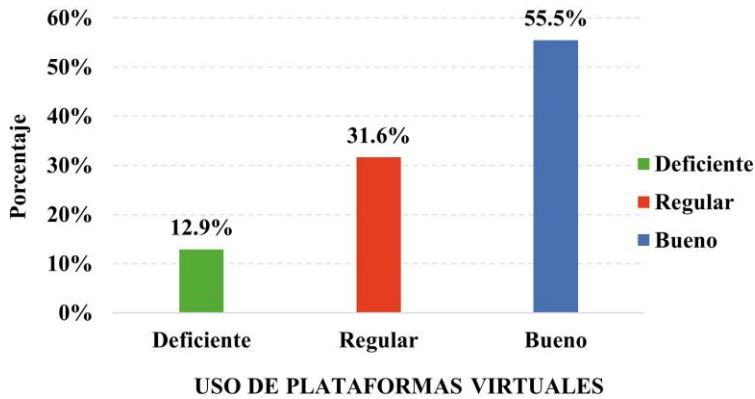
Variable 1	Escala	N°	%
<b>Uso de plataformas virtuales</b>			
Deficiente	24 - 56	20	12.9%
Regular	57 - 88	49	31.6%
Bueno	89 - 120	86	55.5%
<b>Total</b>		<b>155</b>	<b>100%</b>

Nota. Aplicación del cuestionario sobre el uso de plataformas virtuales, 2022.

**Figura 1**

*Nivel sobre el uso de plataformas virtuales de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote*





En segundo lugar, al examinar los niveles de desempeño respecto a las dimensiones del uso de plataformas virtuales, se evidencia que el 54.2% de los educandos obtienen un nivel bueno sobre los recursos Blackboard y el 32.9% presenta un nivel regular. De manera análoga, el 58.1% de los estudiantes alcanzan un nivel bueno sobre las actividades Blackboard y el 29.7% tienen un nivel regular, como se puede evidenciar en la Tabla 2 y Figura 2.

**Tabla 2**

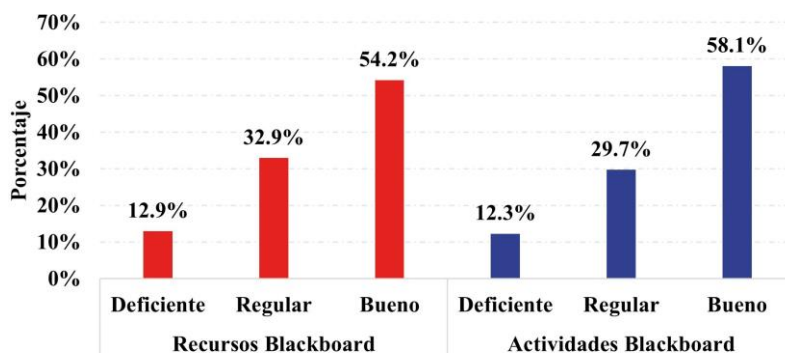
*Niveles sobre las dimensiones del uso de plataformas virtuales de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote*

Niveles	Recursos Blackboard		Actividades Blackboard	
	N°	%	N°	%
Deficiente	20	12.9%	19	12.3%
Regular	51	32.9%	46	29.7%
Bueno	84	54.2%	90	58.1%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Nota. Aplicación del Cuestionario sobre el uso de plataformas virtuales, 2022.

**Figura 2**

*Niveles sobre las dimensiones del uso de plataformas virtuales de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote*



**DIMENSIONES DE LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS**

En tercer lugar, al realizar el análisis del nivel de desempeño sobre el aprendizaje de los estudiantes, se observó que un porcentaje del 54.8% de los educandos obtienen un nivel bueno sobre el aprendizaje efectivo; mientras que el 27.7% evidencia un nivel regular. Por el contrario, un 17.4% consigue un nivel deficiente; esto se evidencia en la Tabla 3 y Figura 3.

**Tabla 3**

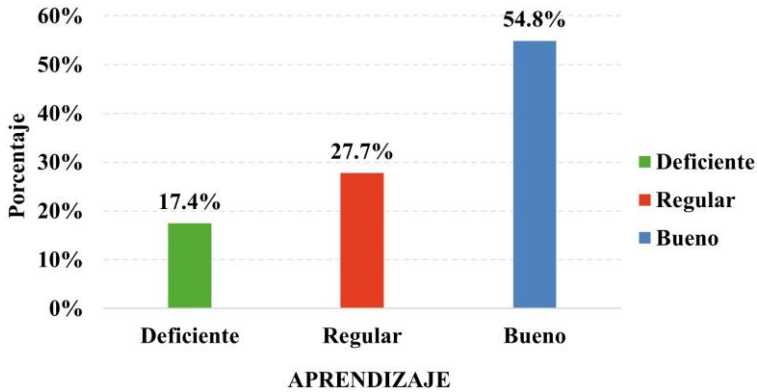
*Nivel sobre el aprendizaje de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote*

Variable 2	Escala	N°	%
<b>Aprendizaje</b>			
Deficiente	25 - 58	27	17.4%
Regular	59 - 92	43	27.7%
Bueno	93 - 125	85	54.8%
<b>Total</b>		<b>155</b>	<b>100%</b>

Nota. Aplicación del cuestionario sobre el aprendizaje, 2022.

**Figura 3**

*Nivel sobre el aprendizaje de los estudiantes de Educación Superior de Chimbote*



En cuarto lugar, al observar los niveles de desempeño sobre las dimensiones del aprendizaje de los estudiantes. Por un lado, se demuestra que un 51.00% de los estudiantes presentan un nivel bueno conforme a los conocimientos previos y el 29.7% un nivel regular. Por otro lado, el 50.3% de los educandos obtiene un nivel bueno sobre los conocimientos por desarrollar y el 31.0% tienen un nivel regular, mientras que el 56.8% de los estudiantes logran un nivel bueno sobre los conocimientos previos y nuevos; y el 27.7% alcanzan un nivel regular; esto se puede corroborar en la Tabla 4 y Figura 4.

**Tabla 4**

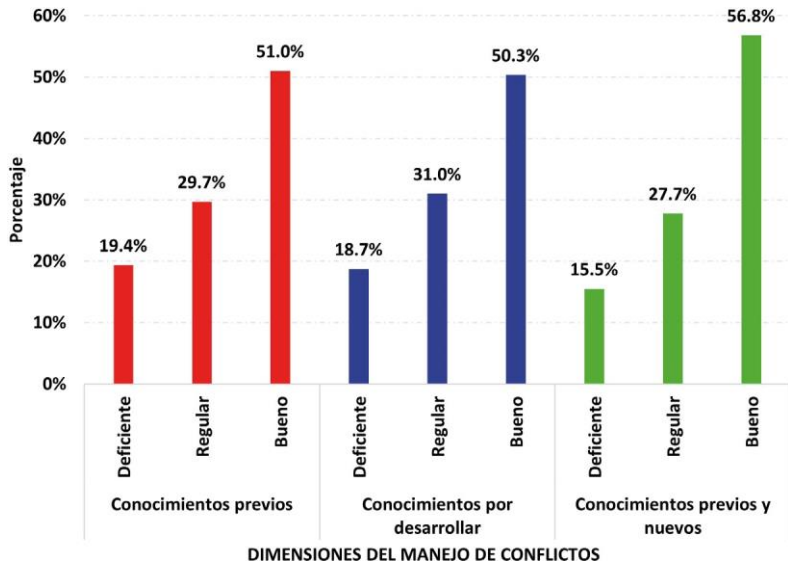
*Niveles sobre las dimensiones del aprendizaje de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote*

Niveles	Conocimiento sprevios		Conocimientos por desarrollar		Conocimientos previosy nuevos	
	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	30	19.3%	29	18.7%	24	15.5%
Regular	46	29.7%	48	31.0%	43	27.7%
Bueno	79	51.0%	78	50.3%	88	56.8%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

Nota. Aplicación del Cuestionario sobre el aprendizaje, 2022.

**Figura SEQ Figura \\* ARABIC 4**

*Niveles sobre las dimensiones del aprendizaje de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote*



Dentro de la contrastación, se planteó la hipótesis general, la cual se expresa si las plataformas virtuales se relacionan significativamente con el aprendizaje efectivo de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote en el año 2022. Esto devino en la obtención de datos, la cual muestra que el nivel de significancia es de valor inferior al 1%. Por lo tanto, el empleo de las plataformas virtuales guarda relación con el grado efectivo de los aprendizajes, teniendo una correlación de Spearman inferior al 0.900; esto se demuestra en la Tabla 5 y Figura 5.

**Tabla 5**

*El uso de plataformas virtuales y su relación con el aprendizaje de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote*

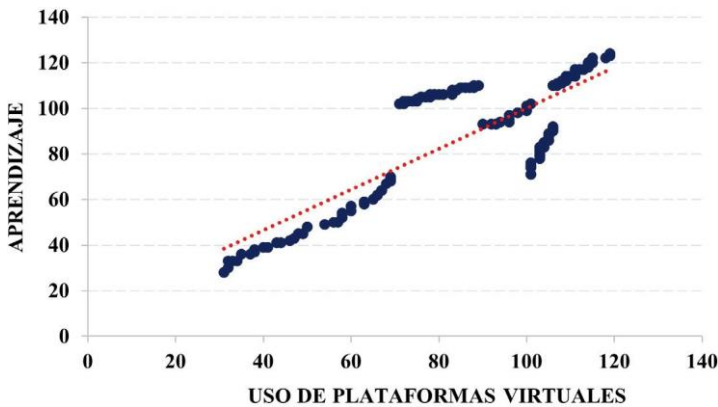
CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Uso de plataformas virtuales
	Coefficiente de Spearman Rho	0,830**
Aprendizaje	Sig. (bilateral)	0,000
	N	155

Nota. Aplicación del Cuestionario sobre el uso de plataformas virtuales y el aprendizaje efectivo, 2022.

Nota: \*\* La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

**Figura 5**

*El uso de plataformas virtuales y su relación con el aprendizaje de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote*



Para la primera hipótesis específica, se propuso que las plataformas virtuales se relacionan significativamente con la efectividad de los conocimientos previos de los estudiantes de la Institución de Educación Superior de Chimbote. En la investigación, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R_{ho} = 0.799$  (existiendo una alta relación positiva) con nivel de significancia inferior al 1% ( $p < 0.01$ ), por lo que el uso de plataformas virtuales se vincula de modo directo y altamente significativo en la efectividad de conocimientos previos de los estudiantes de la Institución de Educación Superior de Chimbote; esto se puede evidenciar en la Tabla 6 y Figura 6.

**Tabla 6**

*El uso de plataformas virtuales y su relación con la efectividad de los conocimientos previos de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote*

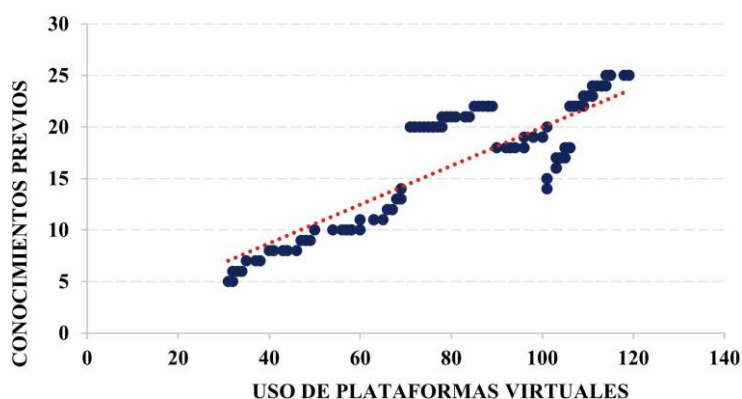
CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Uso de plataformas virtuales
Conocimientos previos	Coeficiente de Spearman Rho	0,799**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	155

Nota. Aplicación del Cuestionario sobre el uso de plataformas virtuales y el aprendizaje efectivo, 2022.

Nota: \*\* La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

**Figura 6**

*El uso de plataformas virtuales y su relación con la efectividad de los conocimientos previos de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote*



La segunda hipótesis específica se planteó que las plataformas virtuales se relacionan significativamente con la efectividad de los conocimientos por desarrollar de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote. Más adelante se evidenció un vínculo positivo y de nivel alto, cuyo grado de significancia es inferior al 1%, de modo que el empleo de plataformas virtuales es denominado como significativo para el desarrollo efectivo de los conocimientos estudiantiles en el espacio de estudio; esto se comprueba en la Tabla 7 y Figura 7.

**Tabla 7**

*El uso de plataformas virtuales y su relación con la efectividad de los conocimientos por desarrollar de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote*

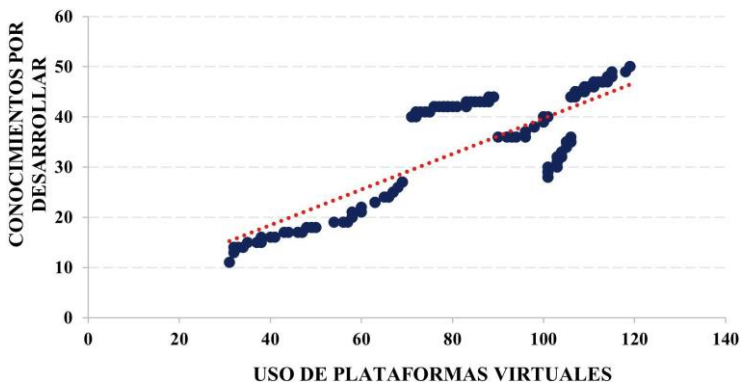
CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Uso de plataformas virtuales
	Coefficiente de Spearman Rho	0,803**
Conocimientos por desarrollar	Sig. (bilateral)	0,000
	N	155

Nota. Aplicación del Cuestionario sobre el uso de plataformas virtuales y el aprendizaje efectivo, 2022.

Nota: \*\* La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

**Figura 7**

*El uso de plataformas virtuales y su relación con la efectividad de los conocimientos por desarrollar de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote*



Para la tercera hipótesis específica, se sugirió que las plataformas virtuales se relacionan significativamente con la efectividad de los conocimientos previos y nuevos de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote. En consecuencia, el estudio mostró un vínculo altamente positivo, cuyo nivel de significancia presenta un valor inferior al 1%, de manera que el empleo de plataformas virtuales se encuentra relacionada de modo directo y significativo con el grado efectivo de conocimientos previos como nuevos, en el espacio estudiado; esto se demuestra en la Tabla 8 y Figura 8.

**Tabla 8**

*El uso de plataformas virtuales y su relación con la efectividad de los conocimientos previos y nuevos de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote*

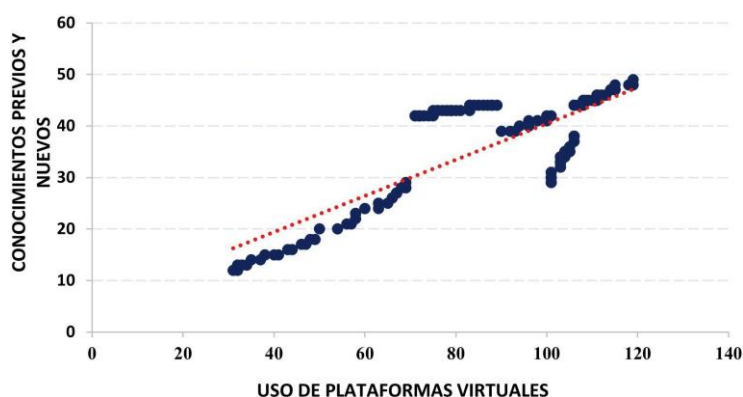
CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Uso de plataformas virtuales
	Coefficiente de Spearman Rho	0,797**
Conocimientos previos y nuevos	Sig. (bilateral)	0,000
	N	155

Nota. Aplicación del Cuestionario sobre el uso de plataformas virtuales y el aprendizaje efectivo, 2022.

Nota: \*\* La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

**Figura 8**

*El uso de plataformas virtuales y su relación con la efectividad de los conocimientos previos y nuevos de los estudiantes de una Institución de Educación Superior de Chimbote*



Finalmente, se determinó la influencia de plataformas virtuales en el aprendizaje efectivo como en sus dimensiones, en el cual se obtiene una influencia significativa (Sig < 0.01) de las plataformas virtuales en conocimientos previos ( $r^2 = 69.9\%$ ), en Conocimientos por desarrollar ( $r^2 = 65.3\%$ ), en conocimientos previos y nuevos ( $r^2 = 66.1\%$ ) y en el aprendizaje efectivo ( $r^2 = 66.9\%$ ); esto se comprueba en la Tabla 9.

**Tabla 9**

*Influencia de Plataformas virtuales en Aprendizaje Efectivo y sus dimensiones*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
PLvi COp	,836a	,699	,697	2,982
PLvi CpD	,808a	,653	,651	6,255
PLvi CpN	,813a	,661	,659	6,068
PLvi Asi	,818a	,669	,667	15,194



## DISCUSIÓN

Se determinó un buen nivel en el uso de plataformas virtuales, que presenta intervalos entre 50% y 56%, seguido de un nivel regular, que no supera el 31,6%, y un nivel malo, que no supera el 13%. La dimensión Recursos Blackboard del uso de plataformas virtuales se comporta en un buen nivel que no supera el 54,2%; en un nivel regular, 32,9%; y finalmente, en un nivel deficiente que no llega al 13%. Esto es en referencia a las dimensiones del uso de las plataformas virtuales. Además, existe un factor conocido como Actividades Blackboard que consiste en demostrar un comportamiento bueno, regular y deficiente. El primero da un porcentaje del 58,1%, el segundo da un porcentaje del 29,7% y el tercero da un porcentaje del 12,3%.

En el contexto de la educación superior, es imperativo tener en cuenta que existe la posibilidad de obtener un beneficio de esto, particularmente en términos de los recursos y servicios que la institución pone a disposición. Por esta razón, corresponde a la formación de un estudiante presentar pensamientos formales, los cuales serán dirigidos y motivados por un docente, que al mismo tiempo logra la capacidad de aprender de forma independiente y a perpetuidad. Después de eso, el objetivo es acumular y adquirir evidencia que demuestre su efectividad.

En cuanto al aprendizaje Efectivo, se califica como buena, regular o deficiente, según el nivel de dificultad. El nivel bueno muestra un porcentaje de 54,8%, el nivel regular muestra un porcentaje de 27,7% y el nivel deficiente muestra un porcentaje de 17,4%. Teniendo en cuenta las dimensiones que la componen, los porcentajes obtenidos para la dimensión de Conocimientos previos fueron los siguientes: 51,0% (nivel bueno), 29,7% (nivel regular) y 12,3% (nivel deficiente). Además, para la dimensión de Conocimientos que se necesita desarrollar, los valores obtenidos fueron los siguientes: 50,3% (nivel bueno), 31,0% (nivel regular) y 18,7% (nivel deficiente). Por último, pero no menos importante, las dimensiones de Conocimientos previos y nuevos presentan valores entre 60% y 15%, con un 56,8% que representa un nivel bueno, un 27,7%, un nivel regular y un 15,5%, un nivel deficiente.

Estos hallazgos están de acuerdo con la investigación realizada por García et al. (2018), en el que se encontró que el grupo que participó en el estudio logró un aprendizaje que se enmarcó en los campos de la gestión, la instrucción y la teoría en cuanto a las conceptualizaciones. De manera similar, la mayoría de los números que se examinó en el curso de su investigación demuestran que más del noventa por ciento de las personas están “completamente satisfechas” con lo que han descubierto.

A continuación, Aponte y Vásquez (2020) describen el tipo de circunstancia que se adjunta a la docencia en la educación superior. Para este tipo de situaciones, los docentes y/o catedráticos deben tener habilidades de construcción y/o andamiaje, así como la capacitación en estas áreas. Ellos son los encargados de realizar la planificación con el fin de mejorar los recursos didácticos que se apoyan en herramientas tecnológicas, que actúan como recursos dinamizadores de la transmisión de conocimientos en los espacios internos y externos. Como consecuencia de ello, los orígenes de las dos variables se han convertido en el eje de los esfuerzos de promoción de las tecnologías educativas que posibilita un “enfoque virtual”.

Es necesario considerar que existe un vínculo directo y significativo entre el aprendizaje efectivo y las plataformas virtuales, cuyo valor probabilístico es inferior al nivel de significancia. Esto es algo que debe ser considerado en relación con el vínculo existente entre los dos. Asimismo, esta premisa es consistente con lo planteado por Cuentas (2018) que menciona que un gran número de aprendices no utilizan plataformas por falta de tiempo, ni ausencia de una guía que les enseñe a utilizarlas, ni una inclinación a otros campos que están relacionados con la industria, entre otras razones.

Tanto Gagné (1985) como Vygotsky (1987) subrayan la importancia del

aprendizaje efectivo para fomentar el avance cognitivo de los alumnos. Gagné postula que la consecución de los objetivos de aprendizaje puede facilitarse mediante la transmisión sistemática y coherente de información, haciendo hincapié en la retroalimentación para que los alumnos puedan rectificar errores y mejorar su comprensión de los conceptos. Por el contrario, Vygotsky defiende la centralidad de la interacción social y el aprendizaje colaborativo en la adquisición de conocimientos. Los autores mencionados subrayan la importancia de emplear metodologías pedagógicas y evaluativas eficaces para fomentar el aprendizaje y el avance cognitivo de los alumnos.

Se muestra una relación positiva entre ambas variables con un grado significativo de carácter alto, así la variable de uso de plataformas virtuales y la dimensión de conocimientos previos; en el sistema de probabilidad de significación es inferior al 1% ( $p < 0,01$ ). Este descubrimiento pertenece específicamente a la primera hipótesis. En contraste con los hallazgos sugeridos por Orozco et al. (2020), los cuales se presentan en un estudio científico del que se derivan estos descubrimientos, nuestros resultados respaldan un método de enseñanza que prioriza la gestión eficiente del tiempo de los docentes, así como la utilización más efectiva de los elementos que reemplazan a los agentes educativos.

Jean Piaget, psicólogo suizo, afirma que el desarrollo humano requiere estructuras precognitivas y esquematizaciones en todos los temas que están indisolublemente ligados al conocimiento y la educación. De estas estructuras se desprende que los individuos son capaces de interactuar con su entorno a través de los procesos de asimilación y acomodación, lo que resulta en la creación de una transformación de carácter progresivo a lo largo de las etapas del desarrollo humano.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, existe una conexión entre las variables que se puede caracterizar tanto significativa como directa. En contraposición a esto, la investigación realizada por Jenaro (2018) se encontró que es posible obtener informes completos vinculados a las tareas que le fueron asignadas a cada alumno mediante el uso de plataformas. Estas tareas incluían acceder a entornos digitales, entregar productos, responder encuestas y realizar videos, entre otras actividades de calidad académica superior. Como último punto, cabe señalar que en la tercera hipótesis específica no falta la presencia de un vínculo directo y significativo con un grado de significación superior al 1%, ya que este utiliza las variables donde la participación de los estudiantes es constante para obtener mejoras en su desempeño.

## CONCLUSIONES

A partir de la información proporcionada, se resalta claramente una relación directa y altamente significativa entre las dos variables de investigación con un nivel de significación inferior al porcentaje unitario (1%). Como resultado, la primera variable tiene un impacto significativo (Sig 0,01) en el aprendizaje Efectivo ( $r^2 = 66,9\%$ ). De esta manera, el uso de plataformas digitales y la dimensión conocimientos previos tienen una correlación, lo que enfatiza la relación directa y altamente significativa entre ambas variables.

Por un lado, las plataformas virtuales tienen un impacto considerable (Sig 0,01) sobre el conocimiento previo ( $r^2 = 69,9\%$ ), al demostrar un vínculo entre el uso de plataformas virtuales y la dimensión del conocimiento, muestra una relación clara y sustancial entre las dos variables. Por otro lado, las plataformas virtuales tienen un impacto considerable (Sig 0,01) en el conocimiento a desarrollar ( $r^2 = 65,3\%$ ); y el uso de plataformas virtuales y las dimensiones de conocimientos previos y nuevos están correlacionados, según la tercera hipótesis. Por lo que, las plataformas virtuales tienen un impacto considerable (Sig 0,01) tanto en el conocimiento previo como en el nuevo conocimiento ( $r^2 = 66,1\%$ ).

Por la parte de las recomendaciones, se considera informar a los docentes

sobre el uso de plataformas digitales y la creación de rúbricas de evaluación a través de discusiones o sesiones de capacitación que enfatice la importancia de la colaboración del docente. Asimismo, es necesaria la conducción de los educadores en el proceso evaluativo de modo que se impulse el aprendizaje Efectivo entre pares, lo cual conduce el logro de procesos educativos con resultados positivos que planifique de manera correcta y pertinente la información previa y nueva en relación con las plataformas digitales. Por esta razón, la creación de instrumentos de evaluación requiere de una capacitación especializada.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aponte, E. y Vásquez, F. (2020). Educación y gestión social del conocimiento para la construcción del capital social. *Educación y sociedad*, 41.
- Arhuiri, R. (2021). Aprendizaje significativo en estudiantes de educación secundaria de Juliaca. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 1(2), 151-163.
- Azogue, J. y Barrera, H. (2020). La motivación intrínseca en el aprendizaje significativo. *Polo del Conocimiento*, 5(6), 99-116.
- Bahamondes, K. y López, C. (2022). La enseñanza situada y el aprendizaje significativo en los docentes de instituciones privadas de Tacna en el año 2020. *Investigando*, 1(1), 77-86.
- Baque, G. y Portilla, G. (2021). El aprendizaje significativo como estrategia didáctica para la enseñanza-aprendizaje. *Polo del Conocimiento*, 6(5), 75-86.
- Bernoit, C. (2020). La formulación de preguntas como estrategia didáctica para motivar la reflexión en el aula. La formulación de preguntas como estrategia didáctica para motivar la reflexión en el aula. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 11(2), 95-115.
- Cañaveral Bermudez, L. J., Nieto Dionicio, A. S. y Vaca Ocampo, J. H. (2020). *El aprendizaje significativo en las principales obras de David Ausubel: Lectura desde la pedagogía*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Pedagógica Nacional]. Repositorio Universidad Pedagógica Nacional.
- Casasola, W. (2020). El papel de la didáctica en los procesos de enseñanza y aprendizaje universitarios. *Comunicación*, 29(1), 38-51.
- Cespedes, R., Rojas, J. y Céspedes, Q. (2019). Desarrollo de competencias y aprendizaje significativo. *Balances. Tingo María, (Perú)*, 7(10), 20-24.
- Cuentas, S. (2018). La gestión del capital humano en una unidad académica de educación superior: analysis of a university. *Educación*, 27(53), 57-72.
- Del Prete, A. y Cabero, J. (2020). El uso

- del Ambiente Virtual de Aprendizaje entre el profesorado de educación superior: un análisis de género. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 20(62).
- Flores Luna, P. C. (2021). *Plataformas virtuales y educación virtual en estudiantes de una universidad privada de Trujillo, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo.
- Garcés, L., Montaluisa, A. y Salas, E. (2018). El aprendizaje significativo y su relación con los estilos de aprendizaje. *Anales de la Universidad Central del Ecuador*, 1(376), 231-248.
- García, M. Pérez, E. y Castillo, Y. (2018). Indicadores para evaluar la calidad de cursos soportados en la plataforma Moodle. *Transformación*, 14(3), 404-419.
- Gómez, L., Muriel, L. y Londoño, D. (2019). El papel del docente para el logro de un aprendizaje significativo apoyado en las TIC. *Encuentros*, 17(2), 118-131.
- Ibaceta, C. y Villanueva, C. (2021). Entornos virtuales de aprendizaje: variables que inciden en las prácticas pedagógicas de docentes de enseñanza básica en el contexto chileno. *Perspectiva Educacional*, 60(3), 132-158.
- Intriago, M., Rivadeneira, M. y Zambrano, J. (2022). El aprendizaje significativo en la educación superior. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(1-1), 418- 429.
- Jenaro, C., Castaño, R., Martín, M. y Flores, N. (2018). Rendimiento académico en educación superior y su asociación con la participación activa en la plataforma Moodle. *Estudios sobre Educación*, 34, 177-198.
- Llanga, E. y López, C. (2019). Metodología del docente y el aprendizaje. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*.
- Maldonado, B., Aguinaga, D., Nieto, J., Fonseca, F., Shardin, L. y Cardenillas, V. (2019). Estrategias de aprendizaje para el desarrollo de la autonomía de los estudiantes de secundaria. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 415-439.
- Matienzo, R. (2020). Evolución de la teoría del aprendizaje significativo y su aplicación en la educación superior. *Dialektika: Revista De Investigación Filosófica Y Teoría Social*, 2(3), 17-26.
- Matzumura, J., Gutiérrez, H., Pastor, C., Zamudio, L. y Ruiz, R. (2018). Metodología activa y estilos de aprendizaje en el proceso de enseñanza en el curso de metodología de la investigación de una facultad de ciencias de la salud. *Anales de la Facultad de Medicina*, 79(4), 293-300.
- Mendoza, L. (2020). Lo que la pande-

- mia nos enseñó sobre la educación a distancia. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, 343-352.
- Moreira, J., Beltron, R. y Beltron, V. (2021). Aprendizaje significativo una alternativa para transformar la educación. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 915-924.
- Moreira, P. (2019). El aprendizaje significativo y su rol en el desarrollo social y cognitivo de los adolescentes. *Rehuso*, 4(2), 1-12.
- Muro Avalos, E. J. (2021). *El aprendizaje significativo en estudiantes de quinto grado de educación primaria de una institución educativa particular en el distrito Carabayllo en Lima en 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Repositorio Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Núñez López, C. y Castilla Maita, I. (2020). *Las plataformas virtuales y el rendimiento académico de los estudiantes de la Unidad Educativa Mario Cobo Barona de la ciudad de Ambato*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.
- Ordóñez, E. y Mohedano, I. (2019). El aprendizaje significativo como base de las metodologías innovadoras. *Revista Educativa Hekademos*, 26(12), 18-30.
- Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F. y Guerra, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*, 34(2).
- Roa, J. (2021). Importancia del aprendizaje significativo en la construcción de conocimientos. *Revista Científica De FAREM-Estelí*, 63-75.
- Rozo, J. M. (2020). La Influencia del Aprendizaje Significativo de Ausubel en el Desarrollo de las Técnicas de Escritura Creativa de Rodari. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 9(2), 88-94.
- Salas Peña, S. R. (2019). *Uso de la Plataforma Virtual Moodle y el Desempeño Académico del Estudiante en el Curso de Comunicación II en el Periodo 2017-02 de la Universidad Privada del Norte, sede Los Olivos*. [Tesis de Magister, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Universidad Tecnológica del Perú.
- Scorsolini, F. (2019). Implicaciones pedagógicas del concepto de aprendizaje en la asistencia en Enfermería. *Index de Enfermería*, 28(1-2), 56-60.
- Valverde, O., Hurtado, A., Carpio, J., Sánchez, P., Mucha, H. y Vega, C. (2022). Aprendizaje significativo en el contexto de la pandemia. Una revisión sistemática. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 6(23), 458-465.

- 
- Vargas, G. (2019). Competencias digitales y su integración con herramientas tecnológicas en educación superior. *Cuadernos Hospital de Clínicas*, 60(1), 88-94.
- Vygotsky, J. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Editorial Grijalbo.
- Yungán Yungán, R. y Mejía Caicedo, J. L. (2018). *El ambiente del aula y el aprendizaje significativo de los estudiantes de Cuarto año de Educación Básica de la Escuela Educación Básica Patate, en el cantón Patate*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.
- Zapata, H. (2017). Medios didácticos virtuales para un aprendizaje Significativo – Holístico. *Edu Sup Rev Cient CEPIES*, 3(1), 39-49.
- Gagné, R. M. (1985). *The conditions of learning and theory of instruction*. Holt, Rinehart and Winston.
- Ausubel, D. P. (1968). *Educational psychology: A cognitive view*. Holt, Rinehart and Winston.
- Piaget, J. (1970). *Science of education and the psychology of the child*. Viking Press.
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.
- Mayer, R. E. (2004). Should There Be a Three-Strikes Rule Against Pure Discovery Learning? *American Psychologist*, 59(1), 14–19. <https://doi.org/10.1037/0003-066x.59.1.14>





REVISTA CIENTÍFICA  
**YACHAQ**

## **Ciberseguridad y calidad de vida digital en una empresa de Trujillo**

Cybersecurity and digital quality of life in a Trujillo company



**Alexis Enrique Poma Vargas** <sup>1</sup>

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI  
Trujillo- Perú

**Carmen Liliana Huamán Gonzales**<sup>2</sup>

Newmont Yanacocha-Minera Yanacocha SRL  
Cajamarca- Perú

**Recibido:** 20/01/2023

**Aceptado:** 01/06/2023

DOI <https://doi.org/10.46363/yachaq.v6i2.4>

### **RESUMEN**

Este artículo tiene como objetivo principal, determinar en qué medida la ciberseguridad permite el desarrollo de una calidad de vida digital óptima en la empresa Jama-Café Restaurant, periodo 2022.; además, objetivos específicos como: verificar que exista una gestión de riesgos que permita identificar los riesgos y mitigarlos; asimismo, evaluar si se obtienen excelentes beneficios con la mitigación de riesgos de acuerdo con las evaluaciones establecidas. La metodología es no experimental, mixta y descriptiva; se utilizó la estadística descriptiva e inferencial; asimismo, contó con dimensiones e indicadores de variables; así como, aplicación de instrumen-

<sup>1</sup>ORCID 0000-0001-5061-7760. Docente de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. contactaepv1108@gmail.com

<sup>2</sup>ORCID 0000-0001-9768-2498. Jefa del Área de Bienestar Social y Calidad de Vida. Newmont Yana-cocha. lilianagonzales425@gmail.com

tos según las técnicas, como el cuestionario y guía de entrevista, aplicados a una población y muestra de treinta y cinco colaboradores; también, aplicación de matrices tanto de TIC, como Gestión de Riesgos en Ciberseguridad y Calidad de Vida Digital, para detectar riesgos presentados en la institución en relación a vulnerabilidad de protección de datos. Al respecto, según los resultados obtenidos, se evidenció que existen ataques cibernéticos a empresas a nivel internacional, nacional y local; no siendo la empresa Jama Café -Restaurant, la excepción; asimismo, existe un destaque en ciberseguridad, con 42.86% en integridad de información; en relación a calidad de vida digital en 42.86% correspondiente a asequibilidad del Servicio de Internet, existiendo una protección en cuanto a la información de datos informáticos en la empresa; así como, la aplicación de medidas correctivas en forma oportuna en el caso de presentarse riesgos con la finalidad de mitigarlos.

**PALABRAS CLAVE:** Sistemas Informáticos; Hackers; Protección de datos.

### **ABSTRACTS**

The main objective of this article is to determine to what extent cybersecurity allows the development of an optimal digital quality of life in the company Jama-Café Restaurant, period 2022.; In addition, specific objectives

such as: verify that there is risk management that allows risks to be identified and mitigated; likewise, evaluate if excellent benefits are obtained with the mitigation of risks according to the established evaluations. The methodology is non-experimental, mixed and descriptive; descriptive and inferential statistics were used; likewise, it had dimensions and indicators of variables; as well as, application of instruments according to the techniques, such as the questionnaire and interview guide, applied to a population and sample of thirty-five collaborators; Also, application of ICT matrices, such as Cybersecurity Risk Management and Digital Quality of Life, to detect risks presented in the institution in relation to data protection vulnerability. In this regard, according to the results obtained, it was evidenced that there are cyber attacks on companies at an international, national and local level; not being the company Jama Café -Restaurant, the exception; Likewise, there is a highlight in cybersecurity, with 42.86% in integrity of information; in relation to quality of digital life in 42.86% corresponding to affordability of the Internet Service, there is protection regarding the information of computer data in the company; as well as the application of corrective measures in a timely manner in the event of risks with the purpose of mitigating them.

**KEY WORDS:** Computer Systems; Hackers; Data Protection.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el concepto de ciberseguridad se ha vuelto un boom a nivel internacional, y es que las empresas han optado por asegurar sus sistemas en contra de los ataques cibernéticos; por lo que es considerada, como uno de los desafíos más importantes de la era digital. El crecimiento global de las redes y la información, impulsado por la innovación tecnológica, ha permitido a la sociedad crear prosperidad y mejorar la calidad de vida.

Al respecto, la ciberseguridad cuenta con cinco dimensiones, siendo estas: Integridad de información, disponibilidad de información, autenticidad, trazabilidad y acceso de datos. En este contexto, Perú ha conseguido subir este 2021 cuatro (4) puestos, lográndose constatar que mejoró en ciberseguridad, posicionándose en el puesto 67 a nivel global en este aspecto.

Por otro lado, el referirse a calidad de vida digital, se considera a un término que determina el bienestar digital correspondiente a las personas o denominados ciudadanos de un territorio a lo cual se refleja en función de cinco (5) aspectos de mayor relevancia, tal como lo indica RPP (2021). En este contexto, internet es ahora parte de muchas vidas a nivel mundial, usado por muchas empresas. Es por ello que, los usuarios pasan en promedio de siete (7) horas

conectado, como consecuencia de sus compromisos laborales y tras la llegada del teletrabajo debido a la pandemia o; del mismo modo, teniendo en cuenta las aficiones a las redes sociales, cuya oferta amplia el entorno virtual y más que todo la información digitalizada, que permite atraer a las personas sobre un producto o servicio. Es por ello que, existen cinco (5) aspectos que definen la calidad de vida digital, los cuales son: Accesibilidad a Internet, Infraestructura electrónica, Calidad de Internet, Digitalización del servicio público y Seguridad electrónica.

Al respecto, el Perú se encuentra situado en uno de los más bajos puestos de Sudamérica en el Índice de Calidad de Vida Digital, elaborado por Surfshark. Es de indicar que, se encuentra en el (7) sétimo puesto de (9) nueve países quienes han sido analizados en la región (Venezuela no participa), figurando en el puesto 68 a nivel mundial, dentro de un total de 110 países los cuales han sido evaluados.

Además, si se habla del Índice de Calidad de Vida Digital; se considera (5) cinco pilares, siendo estos: asequibilidad del servicio de Internet, calidad de internet, infraestructura digital, ciberseguridad y gobierno digital.

En merito a ello, el presente trabajo se justifica desde el punto de vista de la seguridad de datos, a través del cual se

pretende, resguardar la información en cuanto a aspectos financieros, administrativos, marketing, entre otros.

Desde el punto de vista Empresarial, por cuanto se pretende evidenciar que los sistemas informáticos de resguardo como cámaras de seguridad, son necesarias en la medida de detección de infiltraciones presenciales en la empresa, a fin de introducir algún elemento infeccioso en las computadoras.

Existen antecedentes de trabajos de investigación que avalan el presente trabajo, tales como:

Según Vilcarromero y Vílchez (2018) en su tesis de Maestría en Gestión Pública titulada Propuesta de implementación de un modelo de gestión de ciberseguridad para el centro de operaciones de seguridad (SOC) de una empresa de telecomunicaciones, indicaron que el objetivo principal, fue el de Proveer al área del SOC, un marco de ciberseguridad para generar una solución que le permita implantar, operar, monitorear, revisar y mejorar los controles de ciberseguridad, con el fin de ser un SOC de referencia y llegar a ser competitivo en el mercado. Al respecto, se tiene que Seguridad de la Información, es el término más utilizado en los últimos tiempos ya que la información se considera como un activo que brinda valor al negocio; por lo que se necesitan tener un adecuado manejo para prote-

gerla frente a las amenazas y vulnerabilidades que está expuesta, tal como lo señala Themelis y Ann Sime (2019). La información puede adoptar distintas formas, de ahí surge la importancia de conocerlas para poder protegerla adecuadamente. (Gestión, 2019).

Jama-Café Restaurant, es una empresa dirigida a la preparación y comercialización de variedades de alimentos gastronómicos, el cual tiene como dispositivos de pago: Yape, paypal, cuentas bancarias y efectivo. Al respecto, existe una problemática la cual es controlar que dichos dispositivos, sean seguros con la finalidad de que no existan sustracciones de dinero a través de transferencias ilegales, que perjudiquen los ingresos del restaurante. Asimismo, es el proteger las transferencias de dinero que, se realizan a través de los citados medios, por cuanto en muchas ocasiones, pueden existir infecciones de virus o extracción de información a través de ataques cibernéticos. Por este motivo, la calidad de vida digital se ve reflejada en la medida que tanto el colaborador como el cliente, se sientan seguros de que las transacciones e información financiera que se tenga a la fecha, no tenga ninguna variante y es más que, no haya tenido manipulación alguna por softwares dañinos, que intervengan en algún momento para extraer datos económicos de la empresa Jama.

En este sentido, Andina (2018), Akamai (2019) y Cepal (2022), quienes afirman

que, es necesario la incorporación de las dimensiones dentro de una herramienta de análisis de riesgos que permitan de esta manera asegurar el rendimiento económico de una empresa a través de la protección de datos digitales e información, en este caso lo aplicó Jama, dando la seguridad de que exista medios de pagos seguros a través de las redes y de mecanismos de control seguros.

El presente trabajo se justifica desde el ámbito de la ciberseguridad Cepal (2022) porque va a permitir que las herramientas de control de riesgos sean capaces de ser aplicadas, con la finalidad de obtener resultados, para que el restaurante este protegido contra ciberataques de cualquier naturaleza.

En este sentido su objetivo principal es determinar en qué medida la ciberseguridad permite el desarrollo de una calidad de vida digital óptima en la empresa Jama-Café Restaurant, periodo 2022. Objetivos específicos tales como: verificar que exista una gestión de riesgos que permita identificar los riesgos y mitigarlos en su momento, en los sistemas informáticos; asimismo, evaluar si la ciberseguridad y la calidad de vida digital obtienen excelentes beneficios con la mitigación de riesgos de acuerdo a las evaluaciones establecidas.

Se consideró la teoría de la Cibernética, a través del cual Mena (2022), indicó

que la seguridad de la información y la utilización de las tecnologías permite un avance significativo en el desarrollo de la potencialidad de ejecución de los trabajos efectuados en las empresas, en el contexto que su aplicación permitirá la confianza de contar en todo momento con elementos ayuden a fomentar el control tecnológico y con ello la investigación sobre aspectos riesgosos que puedan aparecer.

Al respecto, según El Peruano (2019) y Colsof (2022) el paradigma de la ciberseguridad se acrecentará a medida que pasa al tiempo lo que a su vez hará que sus exigencias sean más rigurosas y complejas. Es decir que se vincula con la cultura de los datos, lo que hará que la estrategia de negocio en ciberseguridad sea un primordial plan de acción de ahora en adelante para toda gran empresa (VASS, 2021), en este sentido Jama -Café Restaurant trata de incorporar un mecanismo de seguridad a través de softwares sofisticados con la compra de licencias, motivo por el cual el problema indicado deberá ser evaluado a través de sus respectivas tomas de decisiones y de la revisión de dichos sistemas de seguridad; a fin de controlar las transacciones financieras.

Según Poggy, N. (2019), Martínez (2020), León, J. Á. Q. (2021), León et al. (2022), En el caso de la doctrina, la Ciberseguridad desde el punto de vista doctrinal y estratégico según lo estable-

ce Poma, A. y Vargas, R. (2019) y Martin, L. (2021) y Berdud, Chacón y Martinelli (2021) puede ser protectiva, correctiva, disuasoria, preventiva y prospectiva, la adopción de una forma progresiva de estas doctrinas genéricas, supone un impacto en la organización de los recursos en forma de sistemas y en las estructuras, planes, misiones y perfiles de las organizaciones de Ciberseguridad de las empresas y los gobiernos; por tanto Jama-Café restaurant toma la opción de ingresar al paradigma de la Globalización.

Al respecto se ha considerado la siguiente hipótesis de investigación: La ciberseguridad permite el desarrollo significativo de una calidad de vida digital optima en la empresa Jama-Café Restaurant, periodo 2022; asimismo la hipótesis nula: la ciberseguridad no permite el desarrollo significativo de una calidad de vida digital optima en la empresa Jama-Café Restaurant, periodo 2022

## **METODOLOGÍA**

El estudio es de diseño no experimental y descriptivo; así como, enfoque mixto, en este sentido, Sampieri (2018) indica que, dichos estudios son bastantes útiles para estudiar cómo se manifiestan los fenómenos y sus respectivos componentes. Se utilizó las técnicas de la encuesta, la entrevista y análisis documental, con la finalidad de recolectar

información a través del cuestionario, la guía de entrevista, ficha electrónica y documentación de la propia empresa, respectivamente.

El método utilizado para esta investigación fue el hipotético deductivo, a través del cual se define como el razonamiento que combina la reflexión racional con la observación de la realidad; en otras palabras, es aquel que parte de una hipótesis, la cual es sustentada, por el desarrollo teórico de una determinada ciencia que, por lo tanto, siguiendo las reglas lógicas de la deducción, se encarga de permitir llegar a nuevas conclusiones y predicciones empíricas; entonces, a su vez son sometidas a verificación. Es tipo aplicada y práctica, en el sentido que, se justificó por la atención a la elaboración de los instrumentos y se determinó la ejecución de ellos en el trabajo de campo. (Sampieri, 2018).

Con relación a la Población y Muestra (ver tabla 1) se ha considerado al personal de Jama-Café Restaurant el cual consta de treinta y cinco (35) trabajadores; a los cuales se les ha aplicado preguntas a través de la técnica de la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario; a fin de que indiquen según su experiencia, cómo se desarrolla los procedimientos de aplicación de ciberseguridad y calidad de vida digital en la empresa.

Asimismo, se ha aplicado la técnica de la entrevista con su instrumento guía de entrevista a los treinta y cinco (35) colaboradores, quienes también proporcionan información respecto a estas variables, con la finalidad de contrastar si efectivamente dichos procedimientos cumplen con la protección de los datos informáticos y económicos en la empresa Jama-Café Restaurant.

Se revisó material documentario de la empresa y de esta forma el material bibliográfico correspondientes a fuentes confiables como son las revistas, periódicos digitales y reportes anuales. Por otro lado, se utilizó la ficha electrónica lecturas, para extraer resúmenes de las citadas fuentes, relacionadas al tema de ciberseguridad y calidad de vida digital. Se contó con la información proporcionada por la web de Kaspersky (2022), quien cuenta con datos actualizados a la primera semana de octubre del 2022.

Autores como Pontificia Universidad Javeriana (2022), UNESCO (2022), Smartsheet (2022) y Kaspersky (2022) consideran unas dimensiones mejor estructuradas dentro de una herramienta de gestión empresarial cuya denominación es Gestión de Riesgos de seguridad de la información para empresas, o como se les denominaría en otras palabras Matriz de Gestión de Riesgos en Ciberseguridad y Calidad de Vida Digital, tales dimensiones se describen

a continuación: Gestión y Planificación en Ciberseguridad, Ciberseguridad en las TIC en el desarrollo empresarial, Desarrollo Técnico y Profesional, Cultura Digital, Recursos e Infraestructura TIC; así como, Calidad de vida digital en Empresa y Sociedad.

En relación a los métodos estadísticos, se pudo validar los cuestionarios de ciberseguridad y calidad de vida digital, con el apoyo de 5 expertos en la materia; así como, determinar una confiabilidad de los instrumentos cuestionarios con un Alfa de Cronbach de 0.98 para la variable independiente; así como, un valor de 0.96 en lo correspondiente a la variable dependiente, lo que implicó un nivel de excelencia en relación a la elaboración de los Ítems de los citados cuestionarios de las variables del informe motivo del estudio. ( Javeriana, 2022).

Del mismo modo, se validó por los citados expertos las guías de entrevista, con la finalidad de que se aplique a los colaboradores que conformaron la muestra.

También se utilizó Matriz de TIC Ciberseguridad y Calidad de Vida Digital de la empresa Jama-Café Restaurant con la finalidad de identificar los niveles de manejo de las herramientas de ciberseguridad y calidad de vida digital en la empresa.

Al respecto, se puede evidenciar que, a través de esta investigación, se consiguió proporcionar información suficiente, lo cual también servirá para futuras investigaciones.

Para finalizar, se utilizó como métodos estadísticos, el proceso de recolección de datos, presentación a través de tablas, síntesis y análisis de datos con la finalidad de obtener un nuevo conocimiento de lo que se está investigando; tal como, lo señala Smartsheet (2022); lo que dio lugar a su justificación a través del manejo de datos cuantitativos y cualitativos a la vez, según lo establecido por el citado autor Smartsheet (2022).

**Tabla 1**

*Distribución de la Población y Muestra de Colaboradores correspondiente a la empresa Jama Café Restaurant, Período 2022.*

Cargo	Colaboradores		Total
	Hombres	Mujeres	
Empleados	17	16	33
Administrador	0	1	1
Gerente	1	0	1
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>35</b>

**Nota.** El citado cuadro representa la cantidad de colaboradores de la empresa Jama-Café Restaurant.

**Fuente.** Staffing Plan o Manual de Organización y Funciones del Restaurant aprobado en el periodo 2022.

## RESULTADOS

Según los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo con el objetivo general, el cual es determinar en qué medida la ciberseguridad permite el desarrollo de una calidad de vida digital óptima en la empresa Jama-Café Restaurant, periodo 2022, se ha podido identificar hechos que a través de la aplicación de los cuestionarios respectivos; así como, del diagnóstico que se presentó como respuesta al análisis documental entregado por parte de la empresa.



Es de precisar que, se ha efectuado un óptimo tratamiento estadístico de la información; puesto que, al aplicarse las técnicas e instrumentos requeridos para la presente investigación, ha permitido de esta forma mostrar a los interesados en investigación los procedimientos necesarios a realizarse para la obtención de los resultados esperados, a través de tablas y figuras.

Al respecto, tomando como herramienta de investigación el uso de la plataforma de Kaspersky (2022), se pudo determinar que:

El ataque cibernético a nivel internacional se ve reflejado conforme a la siguiente tabla:

**Tabla 2**

Virus generadores de ataques cibernéticos a nivel internacional en empresas

<b>Arriba-On Access Scan</b>	<b>En la última semana</b>
<b>VIRUS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>S</b>	<b>(%)</b>
Dangeruos Object .Multi.Generic	9.97%
Trojan.WinLINK.Agent.gen	3.34%
Trojan.Win32.Agent.gen	3.16%
Trojan.Win32.Agentb.bqvr	2.59%
Trojan.Script.Generic	2.39%
Worm.Python.Agent.gen	2.13%
Worm.Python.Agent.c	2.02%
Trojan.Win32.AutoRun.gen	1.86%
Virus.Win32.Pioneer.cz	1.79%
Trojan.Win32.Miner.bcbma	1.61%

*Nota: Se evidencia los virus más letales que han atacado a 25 de noviembre de 2022, a los sistemas informáticos de las empresas distribuidas en el mundo.*

De la información presentada en la tabla 2, el 9.97% de los ataques cibernéticos a nivel mundial ha sido efectuado por el virus Dangeruos Object. Multi.Generic, siguiéndole los virus Trojan.WinLINK.Agent.gen con un 3.34% y Trojan.Win32.Agent.gen con un 3.16%; siendo muy significativos en relación a los otros virus que se verifican en la citada tabla.

Al respecto, Los países más atacados por a nivel mundial según la información proporcionada por Kapersky (2022) se muestra en la siguiente tabla 3:

**Tabla 3**

Países mayormente atacados cibernéticamente a nivel mundial

PAÍS (%)	PORCENTAJE
Afganistán	9.22%
Algeria	8.32%
Burundi	8.27%
Benín	8.16%
Ruanda	7.93%
Guinea-Bisáu	7.88%
Guinea Ecuatorial	7.76%
Togo	7.76%
Chad	7.56%
Camerún	7.55%
Birmania	7.54%
República Democrática del Congo	7.41%
República Centroafricana	7.40%
Turkmenistán	7.37%
Bangladés	7.31%

*Nota: Se evidencia los países internacionales más atacados al 25 de noviembre de 2022, a los sistemas informáticos de las empresas distribuidas en el mundo.*

De la información presentada en la tabla 3, los países de Afganistán 9.22%, Algeria 8.32%, Burundi 8.27% y Benín 8.16% son los más atacados cibernéticamente a nivel mundial, siguiéndole los demás países con un porcentaje significativo.

Países de América del Sur mayormente atacados cibernéticamente se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 4**

Países de América del Sur donde las empresas con mayormente atacadas cibernéticamente

Países de América del Sur	Porcentaje (%)
Bolivia	3.85%
Venezuela	3.74%
Brasil	3.02%
Uruguay	3.02%
Perú	3.02%

*Nota: Se evidencia los países de América del Sur más atacados al 25 de noviembre de 2022, a los sistemas informáticos de las empresas distribuidas en el mundo.*

De la información presentada en la tabla 4, los países de Bolivia 3.85%, Venezuela 3.74%, Brasil 3.02%, Uruguay 3.02% y Perú 3.02%, son los más atacados en América del Sur.

Para cumplir con la evaluación del objetivo general, se aplicó el cuestionario a los trabajadores de Jama-Café Restaurant, evidenciándose los siguientes resultados:

**Tabla 5**

Problemas más frecuentes que afectan los sistemas informáticos de la empresa Jama-Café Restaurant

Amenazas	Muestra	Porcentaje (%)
Troyanos o caballos de Troya. Bankers o troyanos bancarios, Backdoors o puertos traseros, Keyloggers o capturadores de pulsaciones, Dialers o marcadores telefónicos, Rogueware.	8	22,86%
Adware o software publicitario	4	11,43%
Herramientas de intrusión.	4	11,43%
Virus	6	17,14%
Archivos sospechosos detectados heurísticamente, Técnica empleada por los antivirus para reconocer códigos maliciosos que no se encuentran en la base de datos de virus del antivirus.	5	14,29%
Spyware o programas espía.	2	5,71%
Gusano o worm	2	5,71%
Otros. Exploit, Rootkits, Scripts, Lackers o Scareware, Jakes o bromas.	1	2,86%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00%</b>

*Nota: Se reflejan las respuestas indicadas por los colaboradores de la citada empresa, sobre los virus informáticos que más hayan atacado a los sistemas informativos de la empresa Ja- ma- Café Restaurant.*

Según tabla 5, el conocimiento en ciberseguridad y calidad de vida digital, por parte de los colaboradores de la citada empresa, indican que el mayor número de problemas cibernéticos a los sistemas informáticos en la empresa, son los Troyanos o caballos de Troya. Bankers o troyanos bancarios, *Backdoors* o *puertos traseros*, Keyloggers o capturadores de pulsaciones, Dialers o marcadores telefónicos, Rogueware con un 22,86%; así como, la generalización de virus que cubren un 17.14%, del mismo modo, la técnica empleada por los antivirus para reconocer códigos maliciosos que no se encuentran en la base de datos de virus del antivirus que asciende a un 14,29%; siendo los porcentajes más elevados en la citada tabla.

**Tabla 6**

Estrategias para evitar los ciberataques a través de la ciberseguridad y tener una calidad de vida digital óptima.

Ítem	Muestra	Porcentaje (%)
Nunca dar información confidencial por Internet	10	28,57%
No instales programas si desconoces el fabricante	6	17,14%
Evita conectarte a redes no autorizadas	7	20,00%
Crea contraseñas difíciles de adivinar	8	22,86%
Utiliza un antivirus y un cortafuego.	4	11,43%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00%</b>

*Nota: Se reflejan las respuestas indicadas por los colaboradores de la citada empresa, sobre los virus informáticos que más hayan atacado a los sistemas informativos de la empresa Ja- ma- Café Restaurant.*

Según la tabla 6, se puede evidenciar que las estrategias para evitar los ciberataques son Nunca dar información confidencial por Internet 28.57%, No instales programas si desconoces el fabricante 17.14%, Evita conectarte a redes no autorizadas 20,00%, Crea contraseñas difíciles de adivinar 22.86% y Utiliza un antivirus y un cortafuego 11.43%.

**Tabla 7**

Funcionalidad de dimensiones de variable independiente Ciberseguridad por prioridad.

Dimensiones	Muestra	Porcentaje (%)
Integridad de Información	15	42,86%
Disponibilidad de Información	5	14,29%
Autenticidad	3	8,57%
Trazabilidad	2	5,71%
Acceso de Datos.	10	28,57%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00%</b>

*Nota: Se reflejan las dimensiones indicadas correspondientes a Ciberseguridad, por prioridad de la empresa Jama-Café Restaurant.*

*Fuente Cuestionario de Ciberseguridad.*

Según la tabla 7, La funcionalidad por prioridad de las dimensiones de la variable indica que, Integridad de Información es de 42.86%, Disponibilidad de Información es de 14.29%, Autenticidad es de 8.57%, Trazabilidad es de 5.71% y Acceso de Datos es de 28.57%.

**Tabla 8**

Funcionalidad de dimensiones de variable dependiente Calidad de Vida por prioridad.

Dimensiones	Muestra	Porcentaje (%)
Asequibilidad del servicio de Internet	15	42,86%
Calidad de internet	10	28,57%
Infraestructura digital	4	11,43%
Ciberseguridad	2	5,71%
Gobierno digital.	4	11,43%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00%</b>

*Nota: Se reflejan las dimensiones indicadas correspondientes a Calidad de Vida, por prioridad de la empresa Jama-Café Restaurant.*



Según la tabla 8, La funcionalidad por prioridad de las dimensiones de la variable indica que, Asequibilidad del servicio de Internet es de 42.86%, Calidad de internet es de 28.57%, Infraestructura digital es de 11.43%, Ciberseguridad es de 5.71%, y Gobierno digital es de 11.43%

**Tabla 9**

Medios de pago permitidos en Jama-Café Restaurant con protección a través de Ciberseguridad

Dimensiones	Muestra	Porcentaje (%)
Pagos a través de transferencias bancarias por la banca móvil	8	22.86%
Uso de las tarjetas de débito con chip y uso de PIN	8	22.86%
Uso de tarjeta de crédito con el uso del DNI	9	25,71%
Efectivo	10	28,57%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00%</b>

*Nota: Se reflejan los medios de pagos a utilizar en la empresa Jama-Café Restaurant por parte de los clientes para consumo.*

Según la tabla 9, los medios de pago que se utilizan y que están expuestos a la Ciberseguridad son por pagos a través de transferencias bancarias por la banca móvil 22.86%, el uso de las tarjetas de débito con chip 22.86% y crédito con el uso del DNI 25.71% y efectivo 28.57%.

**Tabla 10**

Matriz de TIC en Ciberseguridad y Calidad de Vida Digital aplicado en Jama-Café Restaurant

Dimensión	Indicadores	Puntajes	Nivel	Puntaje de Matriz
<b>Gestión y Planificación en Ciberseguridad</b>	Visión en ciberseguridad	50	Intermedio	<b><u>Puntaje en Indicadores</u></b>
	Planificación en ciberseguridad	52	Intermedio	
	Integración de tecnologías	50	Intermedio	
	Coordinación en ciberseguridad	80	Intermedio	
	Recursos y Equipamiento	82	Avanzado	
	Política de uso	60	Intermedio	
<b>Total puntaje</b>		<b>374</b>	<b>Básico</b>	
<b>Ciberseguridad en las TIC en el desarrollo empresarial</b>	Grado de Integración en seguridad	40	Básico	<b><u>Nivel</u></b>
	Transversalidad en detección de virus	40	Básico	<b>Básico :01-40</b>
	Tipos de herramientas digitales	50	Intermedio	<b>Intermedio: 41-80</b>
	Colaboración en detección de riesgos	52	Intermedio	<b>Avanzado: 81-100</b>
	Procesos de vigilancia de datos	56	Intermedio	<b><u>Puntaje en Dimensiones</u></b>
	<b>Total puntaje</b>		<b>238</b>	<b>Básico</b>
<b>Desarrollo Técnico y Profesional</b>	Niveles de formación digital en ciberseguridad	50	Intermedio	<b>Nivel</b>
	Oferta de formación permanente	60	Intermedio	<b>Básico: 01-400</b>
	Redes y colaboración digital	60	Intermedio	<b>Intermedio:</b>
	Confianza en el uso de las TIC	70	Intermedio	<b>401-800</b>
	Apropiación de los recursos web	60	Intermedio	<b>Avanzado:</b>
	Demanda de desarrollo profesional	80	Intermedio	<b>801-1000</b>
<b>Total puntaje</b>		<b>380</b>	<b>Básico</b>	
<b>Cultura Digital</b>	Acceso de los medios virtuales	60	Intermedio	
	Acceso de personal confiable	70	Intermedio	
	Espacio institucional en la Web	81	Avanzado	
	Participación en comunidades virtuales	82	Avanzado	



<b>Cultura Digital</b>	Colaboración entre trabaja-dores	60	Intermedio	
	Actitud hacia las TIC	80	Intermedio	
<b>Total puntaje</b>		<b>433</b>	<b>Intermedio</b>	
<b>Recursos e In-fraestructura TIC</b>	Localización	81	Avanzado	<b><u>Puntaje General</u></b>  <b>Básico:</b> <b>01-400</b>  <b>Intermedi</b> <b>o:</b> <b>401-800</b>  <b>Avanzado:</b> <b>801-1000</b>
	Intranet	82	Avanzado	
	Soporte técnico	90	Avanzado	
	Internet	90	Avanzado	
	Software y contenidos digitales	80	Intermedio	
	Variedad de dispositivos	81	Avanzado	
	Actualización del equipamiento	81	Avanzado	
<b>Total puntaje</b>		<b>585</b>	<b>Intermedio</b>	
<b>Calidad de vida digital en Empresay Sociedad</b>	Participación en el diseño e implementación de TIC	82	Avanzado	
	Acceso	82	Avanzado	
	Actores involucrados	83	Avanzado	
	Alfabetización digital comu-nitaria	90	Avanzado	
	Apoyo de la comunidad hacia la empresa.	90	Avanzado	
<b>Total puntaje</b>		<b>427</b>	<b>Intermedio</b>	
<b>TOTAL PUNTAJE Y NIVEL GENERAL SEGÚN LA MATRIZ</b>		<b>402</b>	<b>INTERMEDI</b> <b>O</b>	

*Nota: Se reflejan las dimensiones correspondientes a la Matriz de TIC de Ciberseguridad y Calidad de Vida, por prioridad de la empresa Jama-Café Restaurant.*

De la tabla 10, correspondiente a la Matriz de TIC en Ciberseguridad y Calidad de Vida Digital aplicado en Jama-Café Restaurant, se puede identificar que existen seis (6) dimensiones siendo los niveles siguientes: Gestión y Planificación en Ciberseguridad de básico, Ciberseguridad en las TIC en el desarrollo empresarial de básico, Desarrollo Técnico y Profesional de básico de intermedio, Cultura Digital de intermedio, Recursos e Infraestructura TIC de intermedio; así como, Calidad de vida digital en Empresa y Sociedad de intermedio.

Al respecto como nivel general de la Matriz aplicado a la empresa se ha obtenido un nivel Intermedio, con un puntaje de 402, según lo indica la citada tabla.

En ese sentido, se ha podido responder al objetivo específico 1, el cual es verificar que exista una gestión de riesgos que permita identificar los riesgos y mitigarlos en su momento, en los sistemas informáticos, de acuerdo con el siguiente detalle:

**Figura 1.**

Matriz de Riesgos Ciberseguridad y Calidad de Vida Digital de la Empresa Jama-Café Restaurant

1. Información de fondo			
<b>Lugar de trabajo:</b>	Jama Café-Restaurant	<b>La fecha:</b>	09/11/2022
<b>Título de la evaluación :</b>	<b>Evaluación de riesgos en Ciberseguridad y Calidad de Vida Digital de la Empresa Jama-Café Restaurant</b>	<b>Nombre de la persona que realiza la evaluación:</b>	Adm. Wilmer Saldaña Canales Dr. Alexis Enrique Poma Vargas

2. Evaluación de riesgos						
Identificar y enumerar los peligros	Lista de controles de riesgo actuales	Calificación del riesgo	Consecuencia	Probabilidad	Enumerar los controles adicionales (si los hay - cuando los controles actuales no gestionan adecuadamente el nivel de riesgo)	
<b>Gestión y Planificación en Ciberseguridad</b>						
1	Visión en ciberseguridad	Integridad de Información	1	Insignificante	Raro	Control de ingresos a través de plataforma en estado de cuenta.
2	Planificación en ciberseguridad	Disponibilidad de Información,	3	Moderado	Posible	Selección y vigilancia de información a través de niveles.
3	Integración de tecnologías	Autenticidad	3	Moderado	Posible	Control de identificación de autenticidad de identificación de clientes.
4	Coordinación en ciberseguridad	Trazabilidad	5	Severo	Casi Seguro	No se tiene una seguridad absoluta sobre control de procesos en la red.
5	Recursos y Equipamiento	Acceso de Datos.	2	Menor	Insólito	Existe una supervisión sobre el uso de softwares en los sistemas informáticos.
6	Política de uso	Integridad de Información	1	Insignificante	Raro	Se han implantado políticas los cuales son de carácter obligatorio sobre uso de tecnología
<b>Ciberseguridad en las TIC en el desarrollo empresarial</b>						
7	Grado de Integración en seguridad	Integridad de Información	3	Moderado	Posible	Selección y vigilancia de información a través de niveles.
8	Transversalidad en detección de virus	Disponibilidad de Información,	3	Moderado	Posible	Control de identificación de autenticidad de identificación de clientes.

2. Evaluación de riesgos						
Identificar y enumerar los peligros		Lista de controles de riesgo actuales	Calificación del riesgo	Consecuencia	Probabilidad	Enumerar los controles adicionales (si los hay - cuando los controles actuales no gestionan adecuadamente el nivel de riesgo)
9	Tipos de herramientas digitales	Autenticidad	3	Moderado	Posible	Selección y vigilancia de información a través de niveles.
10	Colaboración en detección de riesgos	Trazabilidad	3	Moderado	Posible	Control de identificación de autenticidad de identificación de clientes
11	Procesos de vigilancia de datos	Asequibilidad del servicio de Internet	2	Menor	Insólito	Existe una supervisión sobre el uso de softwares en los sistemas informáticos.
Desarrollo Técnico y Profesional						
12	Niveles de formación digital en ciberseguridad	Calidad de internet	5	Severo	Casi Seguro	No se tiene una seguridad absoluta sobre control de procesos en la red.
13	Oferta de formación permanente	Infraestructura digital	2	Menor	Insólito	Existe una supervisión sobre el uso de softwares en los sistemas informáticos.
14	Redes y colaboración digital	Ciberseguridad	3	Moderado	Posible	Selección y vigilancia de información a través de niveles.
15	Confianza en el uso de las TIC	Gobierno digital.	3	Moderado	Posible	Control de identificación de autenticidad de identificación de clientes.
16	Apropiación de los recursos web	Asequibilidad del servicio de Internet	5	Severo	Casi Seguro	Selección y vigilancia de información a través de niveles.
17	Demanda de desarrollo profesional	Calidad de internet	3	Moderado	Posible	Control de identificación de autenticidad de identificación de clientes.
Cultura Digital						
18	Acceso de los medios virtuales	Infraestructura digital	3	Moderado	Posible	Selección y vigilancia de información a través de niveles.

2. Evaluación de riesgos						
Identificar y enumerar los peligros		Lista de controles de riesgo actuales	Calificación del riesgo	Consecuencia	Probabilidad	Enumerar los controles adicionales (si los hay - cuando los controles actuales no gestionan adecuadamente el nivel de riesgo)
19	Acceso de personal confiable	Ciberseguridad	5	Severo	Casi Seguro	No se tiene una seguridad absoluta sobre control de procesos en la red.
20	Espacio institucional en la Web	Gobierno digital.	2	Menor	Insólito	Existe una supervisión sobre el uso de softwares en los sistemas informáticos.
21	Participación en comunidades virtuales	Integridad de Información	2	Menor	Insólito	Existe una supervisión sobre el uso de softwares en los sistemas informáticos.
22	Colaboración entre trabajadores	Disponibilidad de Información,	2	Menor	Insólito	Existe una supervisión sobre el uso de softwares en los sistemas informáticos.
23	Actitud hacia las TIC	Autenticidad	3	Moderado	Posible	Control de identificación de autenticidad de identificación de clientes.
Recursos e Infraestructura TIC						
24	Localización	Trazabilidad	2	Menor	Insólito	Existe una supervisión sobre el uso de softwares en los sistemas informáticos.
25	Intranet	Acceso de Datos.	2	Menor	Insólito	Existe una supervisión sobre el uso de softwares en los sistemas informáticos.
26	Soporte técnico	Asequibilidad del servicio de Internet	3	Moderado	Posible	Selección y vigilancia de información a través de niveles.
27	Internet	Calidad de internet	3	Moderado	Posible	Control de identificación de autenticidad de identificación de clientes.
28	Software y contenidos digitales	Infraestructura digital	4	Mayor	Probablemente	Control de identificación de autenticidad de identificación de clientes.
29	Variedad de dispositivos	Ciberseguridad	2	Menor	Insólito	Existe una supervisión sobre el uso de softwares en los sistemas informáticos.
30	Actualización del equipamiento	Gobierno digital.	2	Menor	Insólito	Existe una supervisión sobre el uso de softwares en los sistemas informáticos.

2. Evaluación de riesgos						
Identificar y enumerar los peligros	Lista de controles de riesgo actuales	Calificación del riesgo	Consecuencia	Probabilidad	Enumerar los controles adicionales (si los hay - cuando los controles actuales no gestionan adecuadamente el nivel de riesgo)	
<b>Calidad de vida digital en Empresa y Sociedad</b>						
31	Participación en el diseño e implementación de TIC	Asequibilidad del servicio de Internet	2	Menor	Insólito	Existe una supervisión sobre el uso de softwares en los sistemas informáticos
32	Acceso	Calidad de internet	5	Severo	Casi Seguro	No se tiene una seguridad absoluta sobre control de procesos en la red.
33	Actores involucrados	Infraestructura digital	3	Moderado	Posible	Control de identificación de autenticidad de identificación de clientes.
34	Alfabetización digital comunitaria	Ciberseguridad	5	Severo	Casi Seguro	No se tiene una seguridad absoluta sobre control de procesos en la red.
35	Apoyo de la comunidad hacia la empresa.	Gobierno digital.	5	Severo	Casi Seguro	No se tiene una seguridad absoluta sobre control de procesos en la red.

*Nota: Se reflejan las dimensiones correspondientes a la Matriz de Riesgos Ciberseguridad y Calidad de Vida Digital de la Empresa Jama-Café Restaurant*

Según figura 1, se ha obtenido resultados significativos de treinta y cinco (35) ítems para la evaluación de riesgos en ciberseguridad y calidad de vida digital; por lo que, se puede identificar consecuencias y probabilidades de riesgos de vulnerabilidad en los sistemas informáticos de la empresa, siendo seis (8) ítems los cuales están en condiciones extremas, diez (10) en condiciones bajas y diecisiete (17) en condiciones medio.

**Tabla 11.**

Descripciones, niveles y definiciones de consecuencias de que se produzca un riesgo y probabilidades de que se produzca un incidente de ciberataque a los sistemas de información de Jama-Café Restaurant.

**Consecuencia - Evalúe las consecuencias de que se produzca un riesgo según las calificaciones de la fila superior**

Descriptor	Nivel	Definición
<b>Insignificante</b>	1	No hay riesgo alguno
<b>Menor</b>	2	Introducción de ataques cibernéticos menores
<b>Moderado</b>	3	Se requiere intervención de especialista para prevención de riesgos.
<b>Mayor</b>	4	Ataque cibernético con ataque de virus malicioso
<b>Severo</b>	5	Robo de información y transferencias económicas

**Probabilidad- Evalúe la probabilidad de que se produzca un incidente según las calificaciones de la columna de la izquierda**

Descriptor	Nivel	Definición
<b>Raro</b>	1	Puede ocurrir en algún lugar, en algún momento (“una vez en la vida / una vez en 1 año”)
<b>Insólito</b>	2	Puede ocurrir en algún lugar dentro de la empresa durante un largo período de tiempo
<b>Posibl</b>	3	Puede ocurrir varias veces en la empresa durante un período de tiempo
<b>Probablemente</b>	4	Puede anticiparse varias veces a lo largo de un periodo de tiempo. Puede ocurrir una vez cada varias repeticiones de la actividad o evento
<b>Casi</b>	5	Propenso a ocurrir regularmente. Se prevé para cada repetición de la actividad de evento

*Nota: Utilizando la matriz, calcule el nivel de riesgo encontrando la intersección entre la probabilidad y las consecuencias; así como, el Nivel/calificación de riesgo y acciones*

**Tabla 12**

Matriz de Riesgos y Nivel/calificación de riesgo y acciones en la Empresa Jama-Café Restaurant

### Matriz de riesgo

	Probabilidad	Consecuencia			
		Menor	Moderado	Mayor	Severo
	Insignificante				
Casi seguro	Medio	Alto	Extremo	Extremo	Extremo
Probablemente	Medio	Medio	Alto	Extremo	Extremo
Posible	Bajo	Medio	Medio	Alto	Extremo
Insólito	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
Raro	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio

### Nivel/calificación de riesgo y acciones

Descriptor	Definición
<b>Extremo: (5)</b>	Notificar inmediatamente al Gerente del lugar de trabajo y/o al responsable de la empresa. Deben adoptarse inmediatamente medidas correctoras. Cesede la actividad asociada.
<b>Alto: (4)</b>	Notificar inmediatamente al Gerente del lugar de trabajo y/o al responsable de la empresa. Las acciones correctivas deben tomarse dentro de las 48 horas siguientes a la notificación.
<b>Medio: (2-3)</b>	Notificar al empleado designado, al Administrador. A fin que se designe personal que realice un seguimiento para que se tomen medidas correctivas en un plazo de 7 días.
<b>Bajo: (1)</b>	Notificar al empleado designado, El empleado designado, debe hacer un seguimiento para que se tomen medidas correctivas en un plazo razonable.

*Nota: Utilizando la matriz, calcula el nivel de riesgo encontrando la intersección entre la probabilidad y las consecuencias; así como, el Nivel/calificación de riesgo y acciones*



Comparando la información de la figura 1, con las tablas 11, 12, se puede identificar que existen ocho (8) ítems los cuales están en condiciones de nivel de riesgo extremo, siendo:

**Figura 2.**

Niveles de riesgos extremo identificado con la matriz de riesgos de Ciberseguridad y Calidad de Vida en el periodo 2022, en la Empresa Jama-Café Restaurant.

2. Evaluación de riesgos							
Identificar y enumerar los peligros	Lista de controles de riesgo actuales	Calificación del riesgo	Consecuencia	Probabilidad	Enumerar los controles adicionales (si los hay - cuando los controles actuales no gestionan adecuadamente el nivel de riesgo)	Nivel	
<b>Gestión y Planificación en Ciberseguridad</b>							
4	Coordinación en ciberseguridad	Trazabilidad	5	Severo	Casi Seguro	No se tiene una seguridad absoluta sobre control de procesos en la red.	Extremo
<b>Desarrollo Técnico y Profesional</b>							
12	Niveles de formación digital en ciberseguridad	Calidad de internet	5	Severo	Casi Seguro	No se tiene una seguridad absoluta sobre control de procesos en la red.	Extremo
16	Apropiación de los recursos web	Asequibilidad del servicio de Internet	5	Severo	Casi Seguro	Selección y vigilancia de información a través de niveles.	Extremo
<b>Cultura Digital</b>							
19	Acceso de personal confiable	Ciberseguridad	5	Severo	Casi Seguro	No se tiene una seguridad absoluta sobre control de procesos en la red.	Extremo
<b>Recursos e Infraestructura TIC</b>							
28	Software y contenidos digitales	Infraestructura digital	4	Severo	Probablemente	Control de identificación de autenticidad de identificación de clientes.	Extremo

2. Evaluación de riesgos							
Identificar y enumerar los peligros	Lista de controles de riesgo actuales	Calificación del riesgo	Consecuencia	Probabilidad	Enumerar los controles adicionales (si los hay - cuando los controles actuales no gestionan adecuadamente el nivel de riesgo)	Nivel	
<b>Calidad de vida digital en Empresa y Sociedad</b>							
32	Acceso	Calidad de internet	5	Severo	Casi Seguro	No se tiene una seguridad absoluta sobre control de procesos en la red.	Extremo
34	Alfabetización digital comunitaria	Ciberseguridad	5	Severo	Casi Seguro	No se tiene una seguridad absoluta sobre control de procesos en la red.	Extremo
35	Apoyo de la comunidad hacia la empresa.	Gobierno digital.	5	Severo	Casi Seguro	No se tiene una seguridad absoluta sobre control de procesos en la red.	Extremo

*Nota: Ocho (8) niveles de riesgos identificados con la aplicación de la matriz de riesgos en la empresa Jama-Café Restaurant.*



**Figura 3.**

Consolidado de comentarios de la guía de entrevista aplicado a colaboradores de la empresa.

Número de Colaboradores	Comentarios	Resultado
18	Se requirió, se instalen software sofisticados que permitan la detección de virus informáticos con mayor precisión; así como, se utilice estrategias como la verificación semanal de los sistemas informáticos. Del mismo modo, se tiene que identificar al cliente que paga, solicitándole su documento de identidad con la finalidad de que exista una calidad de vida digital óptima en relación a su bienestar y seguridad informática de datos e información.	Seguimiento de medidas correctivas: subsana ítems 4,12,16 y 19, Niveles de riesgos extremo identificado con la matriz de riesgos de Ciberseguridad y Calidad de Vida en el periodo 2022, en la Empresa Jama-Café Restaurant.
17	Se requirió, la revisión generalizada de los implementos de red en los sistemas informáticos, la verificación de las entradas y movimientos efectuados de los pagos; y monitoreos respectivos al personal que utiliza las fuentes de información momento de efectuar los cobros. Asimismo, proteger la información correspondiente a los colaboradores que trabajan en la empresa y clientes que consumen en el restaurant.	Seguimiento de medidas correctivas: subsana ítems 28, 32,34 y 35, Niveles de riesgos extremo identificado con la matriz de riesgos de Ciberseguridad y Calidad de Vida en el periodo 2022, en la Empresa Jama-Café Restaurant.
35	<b>Total Colaboradores</b>	

*Nota: Comentarios como resultado de la aplicación de la guía de entrevista al personal de la empresa Jama-Café Restaurant.*

Al respecto, según el objetivo específico 2, el cual fue evaluar si la ciberseguridad y la calidad de vida digital obtienen excelentes beneficios con la mitigación de riesgos de acuerdo a las evaluaciones establecidas, se obtuvo que, de la información obtenida en los comentarios de los treinta y cinco (35) trabajadores, a través de la guía de entrevista, la cual es visualizada en la figura 2; se ha podido conseguir como resultado que para mitigar los riesgos dieciocho (18) personas han considerado se instalen software sofisticados que permitan la detección de virus informáticos con mayor precisión; así como, se utilice estrategias como la verificación semanal de los sistemas informáticos. Del mismo modo, se tiene que identificar al cliente que paga, solicitándole su documento de identidad con la finalidad de que exista una calidad de vida digital óptima con relación a su bienestar y seguridad informática de datos e información. Por otro lado, Diecisiete (17) personas, consideran que es

necesario la revisión generalizada de los implementos de red en los sistemas informáticos, la verificación de las entradas y movimientos efectuados de los pagos; y monitoreos respectivos al personal que utiliza las fuentes de información al momento de efectuar los cobros. En este sentido mitigan los riesgos extremos identificados en la figura 2.

De los resultados obtenidos, en la figura 4 se puede identificar que, a través de la matriz de medidas correctivas en ciberseguridad, Jama-Café Restaurant cuenta con medidas automatizables y no automatizables para prevenir y mitigar riesgos, las cuales se describen a continuación:

**Figura 4.**

Medidas Correctivas aplicadas en Jama-Café Restaurant

Medidas Correctivas	Medidas Correctivas automatizables	Medidas Correctivas no automatizables
Desde el punto de vista Proactivas	Cortafuegos o firewall	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contraseña</li> <li>• Copias de seguridad de archivos</li> <li>• Partición del disco duro.</li> <li>• Certificados digitales de firma electrónica.</li> <li>• Utilización habitual de permisos reducidos.</li> <li>• DNI electrónico.</li> <li>• Cifrado de documentos o datos.</li> <li>• Uso de máquinas virtuales.</li> </ul>
Desde el punto de vista Proactivas y Reactivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa antivirus.</li> <li>• Actualización del sistema operativo y programas.</li> <li>• Actualizaciones del antivirus.</li> </ul>	
Desde el punto de vista Reactivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plugins para el navegador</li> <li>• Programas de bloqueo de ventanas.</li> <li>• Programas de bloqueo de banners.</li> <li>• Programas anti spam.</li> <li>• Programas anti-fraude.</li> </ul>	Eliminación de archivos temporales o cookies.

*Nota: La figura 4. evidencia las medidas que se utilizan para evaluar los sistemas informáticos de Jama Café restaurant, de acuerdo a las políticas establecidas en la empresa.*

En este sentido, según lo indicado por el objetivo general, esta matriz identificó los posibles usos que se pueden dar a una diversidad de elementos como softwares para neutralizar los ataques cibernéticos, en consecuencia, para conseguir que, la ciberseguridad se imponga frente a amenazas digitales, era necesario contar con herramientas proactivas, proactivas y reactivas y reactivas, que permitan de esta forma salvaguardar la información económica y financiera de la empresa Jama-Café Restaurant.

## DISCUSIÓN

Al respecto, de los resultados obtenidos en las tablas 2 y 3, viendo los datos informáticos proporcionados por la fuente Kaspersky (2022) vemos que a nivel internacional existen países los cuales son atacados cibernéticamente, debido a que no cuentan con recursos sofisticados como el uso de la ciberseguridad y la calidad de vida digital; por eso el país que más ha sufrido daños ha sido Afganistán con 9.22%, teniendo como virus malicioso al Dangerous Object.Multi. Generic con 9.97%.

Perú es considerado como uno de los países latinoamericanos que también es perjudicado con 3.02% de ataque cibernéticos; es decir que las empresas son vulnerables a la aparición de virus informáticos o a sustracciones por los hackers que comúnmente las citadas empresas tienen que afrontar.

En ese sentido visto lo indicado en la tabla 5, se puede apreciar que las amenazas más grandes que la empresa Jama-Café Restaurant tiene que afrontar es la de los Troyanos o caballos de Troya. Bankers o troyanos bancarios, Backdoors o puertos traseros, Keyloggers o capturadores de pulsaciones, Dialers o marcadores telefónicos, Rogueware con un 22.86% del personal que lo confirma; asimismo, los virus los cuales son señalados por el 17.14% de los colaboradores de la empresa.

Es por ello que según la tabla 6, la estrategia que esta empresa Trujillana ha optado es de nunca dar información confidencial por Internet sobre sus clientes y movimientos financieros e informáticos que tienen en la empresa. Del cuestionario aplicado a la citada empresa se ha podido determinar a través de la tabla 7, que existe una funcionalidad por parte de la ciberseguridad en lo concerniente a Integridad de Información es de 42.86%, Disponibilidad de Información es de 14.29%, Autenticidad es de 8.57%, Trazabilidad es de 5.71% y Acceso de Datos es de 28.57%; por otro lado, en relación a la calidad de vida digital según lo indicado en la tabla 8, se tiene que la funcionalidad por prioridad de las dimensiones de la variable indica que, Asequibilidad del servicio de Internet es de 42.86%, Calidad de internet es de 28.57%, Infraestructura digital es de 11.43%, Ciberseguridad es de 5.71%, y Gobierno digital es de 11.43%

; por tanto según la tabla 9, señala que los pagos más significativos se reflejan en efectivo y uso de tarjeta de crédito con el uso del DNI los cuales reflejan un 28.57% y 25.71% de aceptación, los cuales se encuentran controlados, desde la caja; contándose también con la entrega documentaria del voucher respectivo a través de los medios tecnológicos; asimismo, uso de las tarjetas de débito con chip y uso de PIN; así como, los Pagos a través de transferencias bancarias por la banca móvil, ambos con un 22.86% de aceptación.

En este caso, la empresa ha optado por contar con ciertas políticas, procedimientos y medidas de seguridad; así como contiene criterios dirigidas a la prevención y a mitigar aquellos riesgos que pueden generar fraudes en el sentido de suplantación de personalidad; por tanto, están obligadas a implantar una serie de recursos sofisticados como son el uso de los PIN o contraseña, puede realizarse los pagos a través de transferencias bancarias por la banca móvil, el uso de las tarjetas de débito con chip y crédito con el uso del DNI.

Al respecto, Jama-Café Restaurant tiene la preocupación como empresa en el sector Gastronómico, siendo como mantener protegidos los datos personales correspondiente a los clientes y la información sensible de los tantos usuarios, consumidores que confían en esta organización; así como de la pro-

pia empresa; por cuanto a optado por aplicar una serie de herramientas como son las matrices que permiten identificar las condiciones en cómo la empresa se encuentra en cuanto a ciberseguridad y a calidad de vida digital.

En ese sentido, la matriz de TIC de Ciberseguridad y calidad de Vida Digital ubicada en la tabla 10 de los resultados, indicó que la empresa Jama-Café Restaurant se encuentra en un Nivel Intermedio en cuanto a protección de datos informáticos; por lo que, en este contexto, también según la figura 1 con las tablas 11, 12; así como, figura 2, la matriz de Gestión de Riesgos identificó los posibles riesgos encontrados por la Ciberseguridad, siendo un total de ocho (8).

Por otro lado, al haberse aplicado la guía de entrevista, se pudo verificar que dio soluciones como medidas preventivas para mitigar dichos riesgos; esto se refleja en el accionar de la figura 3 y 4; donde los jefes y personal que laboran en la empresa solicitaron, se instalen software sofisticados que permitan la detección de virus informáticos con mayor precisión; así como, se utilice estrategias como la verificación semanal de los sistemas informáticos. Del mismo modo, se tiene que identificar al cliente que paga, solicitándole su documento de identidad con la finalidad de que exista una calidad de vida digital óptima en relación a su bienestar y seguridad informática de datos e

información. En ese sentido, también se requirió, la revisión generalizada de los implementos de red en los sistemas informáticos, la verificación de las entradas y movimientos efectuados de los pagos; y monitoreos respectivos al personal que utiliza las fuentes de información al momento de efectuar los cobros. Para lo cual se aplicó la matriz de medidas correctivas con la finalidad de mitigar los riesgos encontrados con la citada matriz de riesgos; dando con ello mayor seguridad a la empresa con ciberseguridad y dando una mejor calidad de vida digital a los colaboradores que trabajan en ella; si no también a los clientes que acuden a consumir en el local.

Para finalizar, de acuerdo con la funcionalidad de ciberseguridad, es considerable su destaque con 42.86% en integridad de información; por otro lado, con calidad de vida digital en 42.86% en Asequibilidad del servicio de Internet. Por consiguiente, existe una protección en cuanto a la información de datos informáticos en la empresa. De esta forma, es necesario afirmar que para la presente investigación se eligió contar con un óptimo tratamiento estadístico de la información.

## **CONCLUSIONES**

En mérito al objetivo principal, el cual fue determinar en qué medida la ciberseguridad permite el desarrollo de



una calidad de vida digital óptima en la empresa Jama-Café Restaurant, periodo 2022, se pudo concluir que, existen ataques cibernéticos a empresas a nivel internacional, nacional y local; no siendo la empresa Jama Café –Restaurant, la excepción.

Al respecto, existe un destaque en ciberseguridad, con 42.86% en integridad de información por cuanto; por otro lado, calidad de vida digital en 42.86% correspondiente a asequibilidad del servicio de Internet, existiendo una protección en cuanto a la información de datos informáticos en la empresa, según datos obtenidos por los cuestionarios. De esta forma, se ha llegado a cumplir con los objetivos propuestos establecidos en el presente artículo.

Por otro lado, según el objetivo específico establecido 1: Verificar que exista una gestión de riesgos que permita identificar los riesgos y mitigarlos en su momento, en los sistemas informáticos, existen ocho (8) riesgos según la identificación de la matriz de riesgos en ciberseguridad y calidad de vida. Asimismo, según el objetivo específico 2: Evaluar si la ciberseguridad y la calidad de vida digital obtienen excelentes beneficios con la

mitigación de riesgos de acuerdo a las evaluaciones establecidas; se ha podido identificar que, de la aplicación de la guía de entrevista a los colaboradores de la empresa, de acuerdo a sus comentarios, se pudo controlar los

riesgos, a través de las medidas correctivas necesarias en ese momento.

Para concluir en forma general, efectivamente, según el objetivo general el cual fue determinar en qué medida la ciberseguridad permite el desarrollo de una calidad de vida digital optima en la empresa Jama-Café Restaurant, periodo 2022, se ha podido responder a la hipótesis de investigación en la cual se pudo indicar que la ciberseguridad permite el desarrollo significativo de una calidad de vida digital optima en la empresa Jama-Café Restaurant, periodo 2022, en mérito a la obtención de resultados favorables para la institución, por cuanto dichos resultados han permitido identificar los riesgos y mitigarlos con el apoyo de la ciberseguridad y calidad de vida digital, sus dimensiones e indicadores.

De esta forma, la problemática existente en Jama –Café Restaurant, llega a ser mitigada por cuanto se han tomado las medidas correctivas necesarias como parte de la evaluación presentada en el presente trabajo de investigación, consiguiendo que dicha empresa prevenga en todo sentido, cualquier intento de ataque cibernético y de esta forma que el negocio no sea perjudicado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Akamai. (2019). Ciberataques. <https://www.akamai.com/es/es/resources/cyber-attacks.jsp>
- Cepal (2022) Tecnologías Digitales para un nuevo futuro. Archivo PDF. Disponible en: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf)
- Andina (2018) ¿Cuáles son los ciberataques más comunes en el Perú? Disponible en: <https://portal.andina.pe/edpespeciales/2018/ciberataques-peru/index.html>
- Cepal (2022) Datos y hechos sobre la transformación digital. Archivo PDF. Disponible en: [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46766/S2000991\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46766/S2000991_es.pdf)
- CiberseguridadTips (2022) Matriz de riesgos: Qué es y cómo se hace. <https://ciberseguridadtips.com/matriz-de-riesgos/#:~:text=La%20matriz%20de%20riesgos%20es,de%20una%20empresa%20u%20organizacion%3%B3n.>
- Colsof (2022) Ciberseguridad, la primera línea en defensa para las compañías. ARCHIVO PDF.
- Mena (2022) Siete de los diez países con mayor calidad de vida digital

- están en Europa. Página web. Disponible en: <https://es.statista.com/grafico/22883/ranking-de-paises-segun-su-puntuacion-en-el-indice-de-calidad-de-vida-digital/>
- Berdud, Chacón y Martinelli (2021) Competencia digital y calidad de vida. Página Web. Disponible en: <https://www.sindromedownvidaadulta.org/no-39-octubre-2021/competencia-digital-y-calidad-de-vida/>
- El Peruano. (2019). Ciberataques en crecimiento. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticiaciberataques-crecimiento74748.aspx>
- Themelis y Ann Sime (2019) Estudio detallado sobre la Educación del Bienestar Digital: un compendio de prácticas innovadoras y recursos educativos abiertos. Archivo PDF. Disponible en: [https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/project-result-content/eab5911c-50ac-479e-8070-2e7fa9b942db/DWE-Compendium\\_Spanish.pdf](https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/project-result-content/eab5911c-50ac-479e-8070-2e7fa9b942db/DWE-Compendium_Spanish.pdf)
- Gestión (2019). Radiohead responde a hackers: libera sesiones robadas de música inédita. Disponible en <https://gestion.pe/tecnologia/radioheadresponde-hackers-libera-sesiones-robadasmusica-inedita-269828-noticia/>
- Kaspersky (2022) ¿Qué es la Ciberseguridad? <https://www.kaspersky.es/resource-center/definitions/what-is-cyber-security>
- Kaspersky (2022) Ciberamenaza Mapa en Tiempo Real. <https://cybermap.kaspersky.com/es>
- León et al. (2022) Revisión de los avances y cambios en ciberseguridad en el Perú, para una transformación digital. <https://revistas.ulasalle.edu.pe/innosoft/article/view/62/82>
- León, J. Á. Q. (2021). Ciberseguridad y protección de datos personales en el Perú. *Advocatus*, (039), 15-21. Enlace: <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Advocatus/article/view/5114>
- Martin, L. (17 de marzo de 2021) Ciberseguridad Estratégica. Enfoque Doctrinal y Sistémico (1ª Parte). <https://www.linkedin.com/pulse/ciberseguridad-estrat%C3%A9gica-enfoque-doctrinal-y-1%C2%AA-luis#:~:text=La%20Ciberseguridad%20desde%20el%20punto,las%20estructuras%2C%20planes%2C%20misiones%20y>
- Martínez Vásquez, F. (11 de setiembre de 2020) Ciberseguridad y Estado autonómico. <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistaicade/article/view/12814/12044>
- Poggy, N. (2019) 24 Estadísticas de Seguridad Informática que Importan

- tan en el 2019. <https://preyproject.com/blog/es/24-estadisticas-seguridad-informatica-2019/>
- Poma, A. y Vargas, R. (2019) Problemática en Ciberseguridad como protección de sistemas informáticos y redes sociales en el Perú y en el Mundo. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2692>
- Pontificia Universidad Javeriana (2022) Proceso Identificación del Riesgo. [https://www.javeriana.edu.co/of-organizacion-y-metodos/ident-riesgos/-/asset\\_publisher/whvzdezcGgB8/document/id/4367161](https://www.javeriana.edu.co/of-organizacion-y-metodos/ident-riesgos/-/asset_publisher/whvzdezcGgB8/document/id/4367161)
- RPP (29 de setiembre de 2021) Perú entre los peores en Calidad de Vida Digital en América del Sur. <https://rpp.pe/tecnologia/mas-tecnologia/peru-entre-los-peores-en-calidad-de-vida-digital-en-america-del-sur-noticia-1360252?ref=rpp>
- Smartsheet (2022) Descargar plantillas gratuitas de matriz de riesgos personalizables. <https://es.smartsheet.com/all-risk-assessment-matrix-templates-you-need>
- Sampieri (2018) Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Archivo PDF. <https://www.estudiojuridicolog-santos.com/2020/09/metodologia-de-la-investigacion-las.html>
- UNESCO (2021) Aspectos destacados y resultados destacados. y resultados. <https://www.itu.int/net4/wsis/forum/2021/es/Home/Outcomes>
- VASS (21 de junio de 2021) ¿Por qué han cambiado los paradigmas en Ciberseguridad bancaria? ¿Cuáles son los nuevos retos?. <https://vasscompany.com/paradigmas-en-ciberseguridad-bancaria/>
- Vilcarromero, L. y Vilchez, E. (2018) Propuesta de implementación de un modelo de gestión de ciberseguridad para el centro de operaciones de seguridad (SOC) de una empresa de telecomunicaciones. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624832/VilcarromeroZ\\_L.pdf?sequence=11&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624832/VilcarromeroZ_L.pdf?sequence=11&isAllowed=y)





REVISTA CIENTÍFICA  
**YACHAQ**

## **Análisis de la gestión turística municipal en el distrito de Huanchaco 2023**

Analysis of municipal tourism management in the district of Huanchaco 2023



**David Gonzalez Espino<sup>1</sup>**

Universidad Nacional de Frontera  
Perú

**Recibido:**27/02/2023

**Aceptado:**30/04/2023

DOI <https://doi.org/10.46363/yachaq.v6i2.5>

### **RESUMEN**

La gestión turística municipal es un componente importante desde las áreas usuarias de los gobiernos locales, y que permiten mejorar las condiciones a través del cuadro multianual de necesidades en la contratación de bienes, servicios y obras para el turismo. Por otro lado, la investigación propuso como objetivo analizar datos para interpretar la gestión turística municipal en el distrito de Huanchaco, provincia de Trujillo, y que además es un destino turístico de vanguardia ocupando el segundo lugar en el departamento de La Libertad. A nivel metodología es una investigación básica, y no experimental. En cuanto a la muestra tenemos a 192 individuos con la categoría de turistas que forman parte del estudio. Destacamos la presencia de turistas nacionales y extranjeros con alta incidencia de los Trujillenses con 45.31%, y norteamericanos con 9.38% así como ecuatorianos con 4.69%. A través del análisis tenemos hallazgos sobre relaciones moderadas entre gestión turística municipal y restaurantes con 0,454 gestión turística municipal y hospedajes con 0,676 y

<sup>1</sup> ORCID 0000-0001-8564-702X [dgonzales@unf.edu.pe](mailto:dgonzales@unf.edu.pe)

gestión turística municipal y tecnología con 0,602. En cuanto a las conclusiones del trabajo debemos indicar que 70.31% determinan como un nivel medio la gestión turística municipal de parte del gobierno local, un 17.19% indican como alta, y un 12.50% determinan como baja. Y resaltamos un hallazgo en la relación entre gestión turística municipal y hospedajes 0,676 un hallazgo que permitirá realizar mejores tomas de decisiones del gobierno local en la inversión dirigida al turismo.

**Palabras clave:** Gestión turística municipal; turismo; hallazgo; Trujillo; Huanchaco

#### **ABSTRACT**

Municipal tourism management is an important component from the user areas of local governments, and that allow to improve conditions through the multi-year table of needs in the contracting of goods, services and works for tourism. On the other hand, the research proposed the objective of analyzing data to interpret municipal tourism management in the district of Huanchaco, province of Trujillo, and which is also an avant-garde tourist destination occupying second place in the department of La Libertad. At the methodology level, it is basic research, and not experimental. Regarding the sample, we have 192 individuals with the category of tourists who are part of

the study. We highlight the presence of national and foreign tourists with a high incidence of Trujillenses with 45.31%, and North Americans with 9.38% as well as Ecuadorians with 4.69%. Through the analysis we have findings on moderate relationships between municipal tourism management and restaurants with 0.454 municipal tourism management and lodgings with 0.676 and municipal tourism management and technology with 0.602. Regarding the conclusions of the work, we must indicate that 70.31% determine municipal tourism management by the local government as a medium level, 17.19% indicate it as high, and 12.50% determine it as low. And we highlight a finding in the relationship between municipal tourism management and lodging 0.676, a finding that will allow better decision-making by the local government in investment aimed at tourism.

**Keywords:** Municipal tourist management; tourism; finding; Trujillo; Huanchaco.

#### **INTRODUCCIÓN**

La gestión turística municipal tiene una serie de condiciones que tiene que ver con los instrumentos de administración pública como cuadro multianual de necesidades donde se ubican contrataciones de bienes, servicios y obras.

En los gobiernos locales tiene presencia la metodología del plan desarrollo tu-



rístico local PDTL donde se identifican las dimensiones; geográfica, ambiental, social, económica, cultural y la institucional.

En tal sentido administrar un territorio en razón de la gestión turística tiene estas condiciones que permiten la inversión pública dirigida al turismo, y además se establece una percepción en el visitante.

Existen cuatro (04) factores que permiten la globalización de la administración o gestión públicas que se refieren en; intercambio comercial, producción, movilidad internacional y paradigma administrativo (local a global) siendo evidentes en los diversos países (Castanedo, 2022)

Tenemos diversos puntos de vista sobre como estudiar a la administración pública hecho dado por su propia naturaleza, sin embargo, su objeto de estudio esta en la actividad del gobierno y como la actividad de organizar del estado cumple su función (González, 2005)

La administración pública cumple una función de instrumento que sirve para el desarrollo social y económico de los territorios, así también debe ser comprendida como un camino para mejorar la calidad de vida de las poblaciones (Rojas, 2015)

Los estudios relacionados a la gestión pública del turismo determinan que,

por ser un país diverso, y hospitalario, deberían ser las variables que conducirían a nuestro país al éxito en el rubro del turismo, sin embargo, el flujo del turismo es bajo, y esto se asocia a temas de gestión turística que aún tiene demasiadas deficiencias (Cayotopa, 2017)

Para que la gestión turística municipal desarrolle un equilibrio debe existir alineamiento de tres actores que se reflejan en; municipalidad, sociedad civil y empresas, donde el actor principal son los gobiernos locales (municipalidades) a nivel territorial (González, 2023)

Las áreas usuarias de turismo de una municipalidad que están reflejadas en gerencias, subgerencias o jefaturas donde a través del cuadro multianual de necesidades se realizan los requerimientos necesarios en la contratación de bienes, servicios y obras.

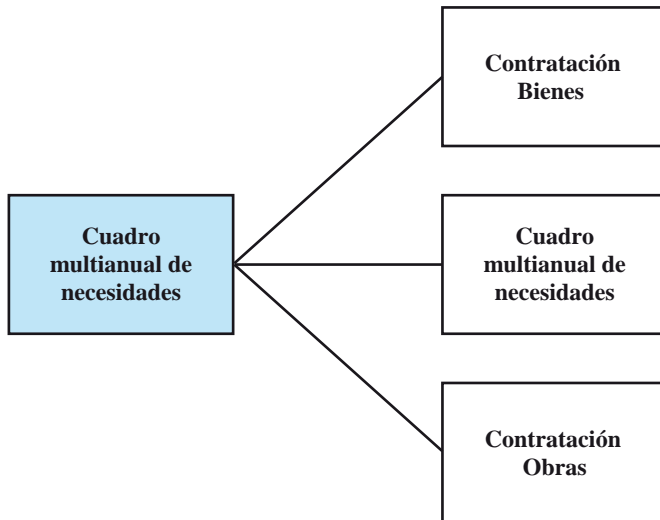
Es necesario que exista la intervención de los especialistas en cultura y turismo, así como la ética, moral y gestión para que se genere las condiciones de inversión pública alineados a los requerimientos del Estado (Gonzalez y Rúa, 2022)

Los cambios presupuestales de las instituciones se denominan PIM (presupuesto institucional modificado) siendo así importante seguir mediante aplicativo MEF los avances de gasto que son indicadores para mejorar futuros requerimientos (Gonzalez et al., 2022)

Mediante la directiva 0005-2021-EF/54.01 se presentan las condiciones necesarias para desarrollar el cuadro multianual de necesidades donde se realizan todos aquellos requerimientos anuales para las diversas áreas incluidas turismo. El registro de la información se realiza a través del programa SIGA del MEF en los campos designados para la gestión administrativa (MEF, 2021)

**Figura 1.**

Esquema del cuadro multianual de necesidades para la gestión pública.



El cuadro multianual de necesidades consiste en la recopilación, así como también consolidar los diversos requerimientos que tiene un área usuaria y que alcanza el área de programación de la unidad logística (Cuba, 2020)

La gestión pública municipal tiene una serie de acciones, así como administra actividades teniendo cuidado de enfocarse de manera eficiente en la utilización de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnología entre otros,

en tal sentido debe maximizar su rendimiento para la gestión (Cuba, 2019)

Se debe indicar que con frecuencia los territorios de gobiernos locales (municipalidades) carecen de inversión públicas en la puesta en valor del patrimonio cultural que benefician al turismo (Gonzalez et al., 2022)

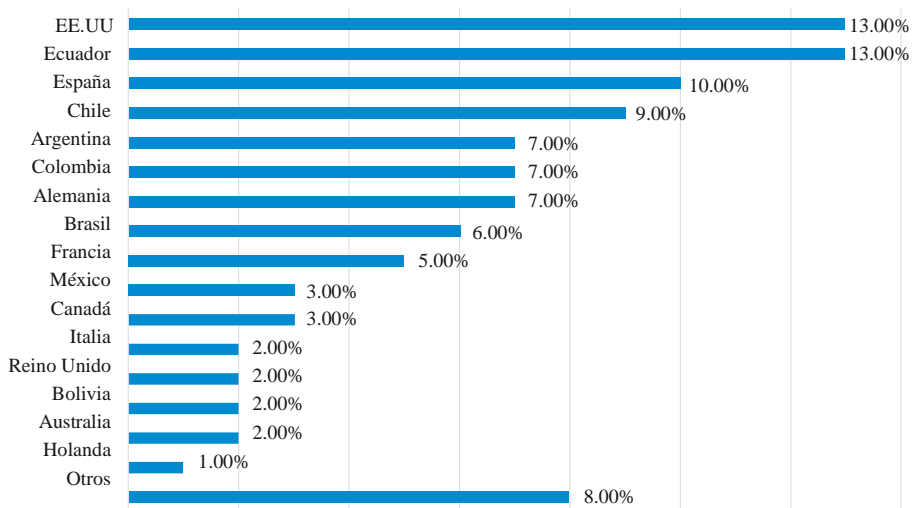
El desarrollo del turismo necesita en el Perú una base sólida de planificación turística enfocándose en el territorio.

Donde se propone una secuencia metodológica que forman parte del trabajo en cuatro fases (Mincetur, 2020)

El plan desarrollo turístico local tiene como finalidad ordenar una serie de condiciones para mejorar la planificación a nivel de gestión pública del turismo con ayuda de los gobiernos locales y gobiernos regionales. Tiene cuatro (04) fases metodológicas que abarcan los siguientes contenidos; a) diseño del entorno institucional, b) diagnóstico turístico local, c) análisis estratégico, y d) plan de acción. Así también cuenta en la fase de diagnóstico turístico local con los aspectos; geográficos, ambientales, sociales, económicos, culturales y los institucionales.

### Figura 2.

Turistas extranjeros que visitan departamento de La Libertad 2019 de acuerdo a reportes de Mincetur.



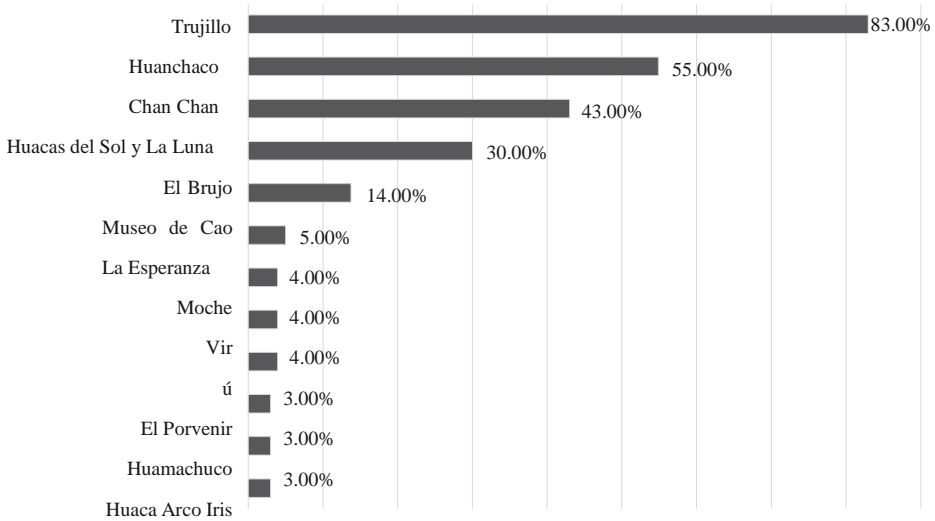
El distrito de Huanchaco está ubicado en la provincia de Trujillo, departamento de La Libertad en la costa norte del Perú. Dentro de los recursos turísticos naturales con que cuenta están las playas, y además en la jurisdicción cuenta con Chan Chan (Xllang Xllang en lengua muchik quiere decir sol sol) un espacio arqueológico considerado como patrimonio mundial de acuerdo a la UNESCO.

El distrito aparece ubicado como uno de los más importantes de la región La Libertad presentando dos recursos turísticos que son de carácter natural y cultural, ello

amerita conocer de que forma la gestión turística municipal interviene a nivel de mejoramiento de las condiciones para ofertar turismo en el territorio.

**Figura 3.**

Lugares mas visitados en el departamento de La Libertad 2019.



Observando el cuadro debemos indicar que Huanchaco presenta en su territorio dos recursos turísticos balneario, y además la zona arqueológica de Chan Chan como los ejes mas relevantes de las visitas de los turistas extranjeros, y por tanto es importante tener en cuenta la gestión turística municipal en el distrito.

La administración local va tomando fuerza y demuestra ser un espacio en la posibilidad de poner en practica experiencias innovadoras en materia de gestión pública independientemente de los diversos procesos que están orien-

tados a realizar un mejor servicio a los ciudadanos (Machin et al., 2019)

El desarrollo de una buena gestión municipal para mejorar el desarrollo de una localidad tiene en su base cuatro componentes que son; gestión institucional, gestión operativa, gestión financiera, y gestión presupuestal (Casiano et al., 2020)

La ley orgánica municipal peruana determina que los gobiernos locales tienen competencias en materia de turismo, y encontramos en el artículo 82 en su inciso 15 determina fomentar el tu-

rismo sostenible y regular todos aquellos servicios destinados para este fin.

Las autoridades locales deben adaptarse y emprender una serie de innovaciones, y adaptar un enfoque de gestión capaz de atraer empresas, generar turismo realizar eventos culturales entre otros (Sánchez, 2011)

Por ello en la política interna de la entidad pública local, así como en toda relación con el poder desarrolla tácticas que influyen en el aspecto ético y moral de un funcionario que ejerce en la administración pública (Vigoda, 2006)

El problema que se percibe en el distrito de Huanchaco es la ausencia de un análisis sobre la gestión pública municipal con incidencia en la guía metodológica para la elaboración del plan de desarrollo turístico local. Es necesario indicar que a pesar de ser un destino muy requerido por los turistas extranjeros no se puede determinar cuál es el trabajo que resalta a nivel municipal en materia; geográficos, ambientales, sociales, económicos, culturales y los institucionales.

En cuanto a trabajos relacionados a la problemática de la gestión turística municipal tenemos aquellos que se aproximan a nuestra investigación, y que son los siguientes;

González (2023) desarrolla la investigación sobre gestión turística municipal

en la provincia de Sullana. El objetivo del trabajo fue determinar los niveles de percepción sobre gestión turística municipal a través de la geografía, ambiente, sociedad, economía, cultura y la institucionalidad. Metodología tipo descriptiva, no experimental. Las conclusiones del trabajo fueron que 67.69% considera bajo un nivel medio la gestión turística municipal en la provincia. Siendo datos que pueden llamar a la reflexión y toma de decisiones.

Burga et al. (2022) desarrollan investigaciones sobre gestión turística municipal en Zaña-Lambayeque. El objetivo de la investigación fue proponer una estrategia de gestión turística municipal para mejoramiento de la oferta turística en el territorio. Método utilizado fue bajo enfoque cuantitativo, investigación descriptiva y diseño no experimental, y con una muestra de 374 participantes. A nivel de conclusiones se determina que un 59.36% percibe como un nivel bajo la capacidad de las autoridades municipales que no cuentan con un plan de mejora

Piscoya (2021) desarrolla investigación sobre gestión turística municipal en el balneario de Pimentel. El objetivo de la investigación fue proponer una estrategia de gestión turística municipal para mejorar turismo en Pimentel. Método utilizado fue enfoque cuantitativo, bajo investigación descriptiva, y diseño no experimental corte transeccional utili-

zando una muestra de 184 individuos. A nivel de conclusiones determina que se encuentra potencialidad turística y condiciones en el territorio, pero falta ordenamiento, así como planta turística.

Bravo et al (2021) desarrollan investigaciones sobre la gestión municipal en la provincia de Mariscal Cáceres. El objetivo de la investigación fue conocer el nivel de eficiencia de la gestión municipal de los últimos cinco años. Metodología es una investigación básica analizando base de datos en internet. Las conclusiones del trabajo fueron que las investigaciones relacionadas al problema fueron de carácter cualitativo, tipo básica y diseño descriptivo analizándose material textual.

El objetivo que persigue la investigación es el análisis de los datos para interpretar la gestión turística municipal en el distrito de Huanchaco, y que como distrito de la provincia de Trujillo se ubica en un puesto de vanguardia con relación al turismo en el departamento de La Libertad.

## **METODOLOGÍA**

En cuanto a la metodología para la investigación determinamos un estudio bajo enfoque cuantitativo, investigación de tipo básica, y no experimental. En las investigaciones no experimentales no se desarrolla ningún tipo de si-

tuación, sino que se observa por tanto esta no es provocada para tener un resultado (Hernández et al., 2014)

Se identifica una población de 192 individuos que se pueden determinar cómo turistas que encuentran en el distrito de Huanchaco y que no son parte de los vecinos. Así también se aplica un cuestionario de 50 ítems para recolectar información.

## **RESULTADOS**

Con relación a los resultados que forman parte del análisis en el procesamiento de datos tenemos hallazgos interesantes que pueden en un futuro ser materia de nuevas investigaciones en el territorio.

**Tabla 1.**  
Análisis de confiabilidad del instrumento de gestión turística municipal.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,720	50

En cuanto a la confiabilidad del instrumento aplicado tenemos que tiene un 0,720 de alfa de Cronbach que se puede interpretar como bueno para ser aplicado en el proceso de la investigación.

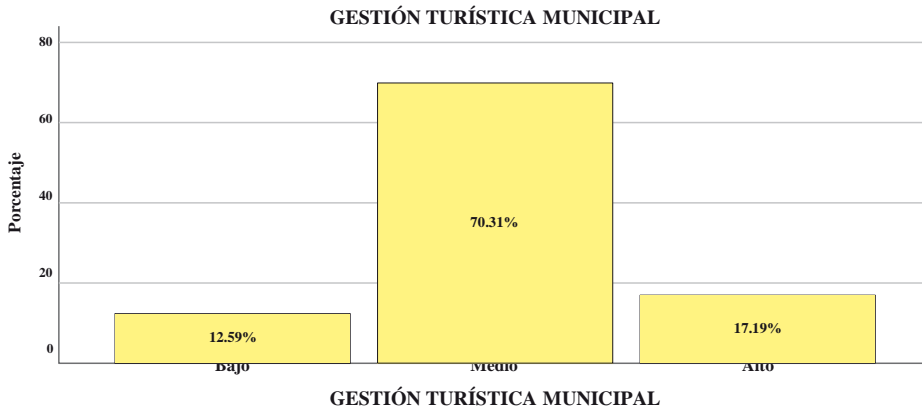
**Tabla 2.**

Niveles de percepción relacionados a la gestión turística municipal en el distrito de Huanchaco.

GESTIÓN TURÍSTICA MUNICIPAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	12,5	12,5	12,5
	Medio	135	70,3	70,3	82,8
	Alto	33	17,2	17,2	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Figura 4.

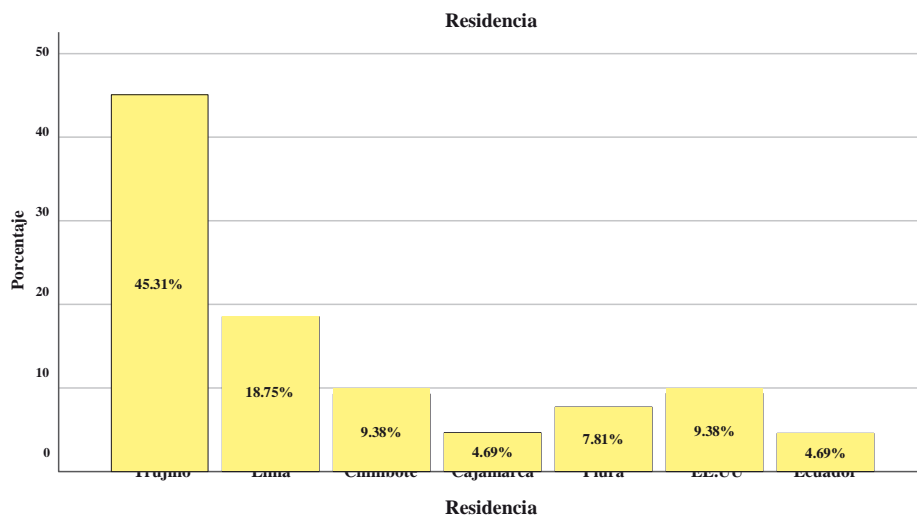
Porcentajes de la percepción sobre la gestión turística municipal en el distrito de Huanchaco.



Como se puede observar tenemos un nivel medio de 70.31% de posición de los participantes relacionado a la gestión turística municipal donde intervienen los aspectos; geográficos, ambientales, sociales, económicos, culturales y los institucionales en el distrito de Huanchaco.

**Figura 5.**

Porcentajes de residencia de los participantes del estudio sobre la gestión turística municipal en el distrito de Huanchaco.



Como se puede observar en el análisis tenemos que existe presencia de turistas nacionales y extranjeros que visitan el distrito de Huanchaco con una predominancia de los Trujillanos con 45.31% seguido de Limeños 18.75%, Chimbotanos y Estadounidenses con 9.38%, Piuranos con 7.81% y Cajamarquinos y Ecuatorianos con 4.69%.

**Tabla 3.**

Resumen modelo de regresión lineal sobre gestión turística municipal y restaurantes.

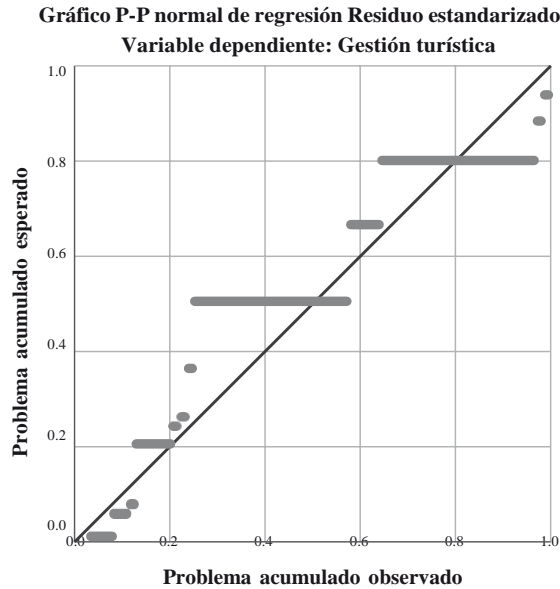
<b>Resumen del</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,454 <sup>a</sup>	,206	,202	6,47001

a. Predictores: (Constante), Restaurantes  
b. Variable dependiente: Gestión turística



**Figura 6.**

Regresión lineal de las variables gestión turística municipal y restaurantes.



A nivel de la investigación se recuperó información que permite conocer no solo a nivel descriptivo la percepción de los participantes, sino que también se determina la intervención de otras variables que se relacionan de alguna forma entre gestión turística municipal y restaurantes.

**Tabla 4.**

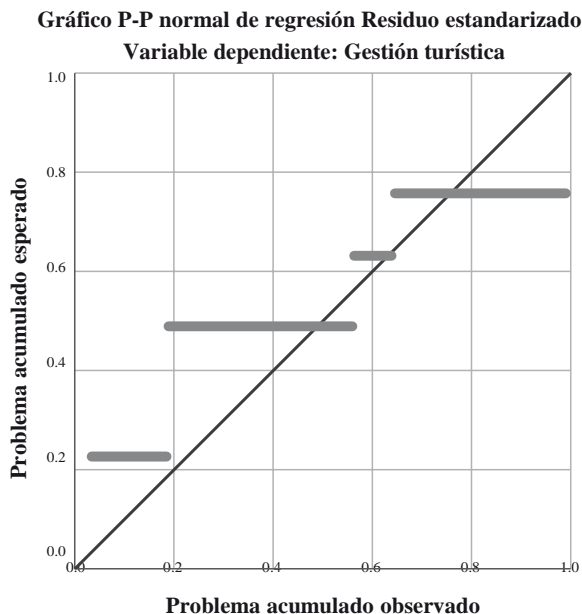
Resumen modelo de regresión lineal sobre gestión turística municipal y hospedajes.

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,676 <sup>a</sup>	,457	,454	5,35050

a. Predictores: (Constante), Hospedajes  
b. Variable dependiente: Gestión turística

**Figura 7.**

Regresión lineal de las variables gestión turística municipal y hospedajes.



A nivel de la investigación se recuperó información que permite conocer no solo a nivel descriptivo la percepción de los participantes, sino que también se determina la intervención de otras variables que se relacionan de alguna forma entre gestión turística municipal y hospedajes.

**Tabla 5.**

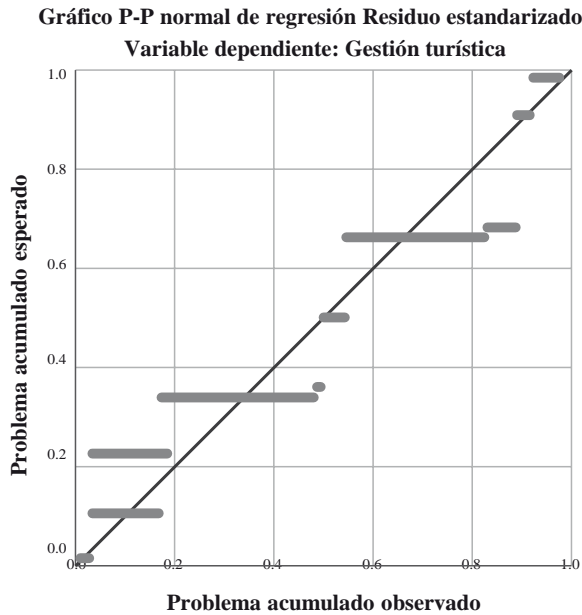
Resumen modelo de regresión lineal sobre gestión turística municipal y tecnología.

<b>Resumen del modelo</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,602 <sup>a</sup>	,363	,359	5,79828

a. Predictores: (Constante), Tecnología  
b. Variable dependiente: Gestión turística

**Figura 8.**

Regresión lineal de las variables gestión turística municipal y tecnología.



A nivel de la investigación se recuperó información que permite conocer no solo a nivel descriptivo la percepción de los participantes, sino que también se determina la intervención de otras variables que se relacionan de alguna forma entre gestión turística municipal y tecnología.

## DISCUSIÓN

En cuanto a los trabajos seleccionados y sus resultados en la materia de gestión turística municipal tenemos que nuestra investigación determina con un 70.31% un nivel medio en razón de la gestión turística municipal, se destaca

la presencia de turistas nacionales y extranjeros con alta incidencia de los Trujillenses con 45.31%, y a nivel extranjeros norteamericanos con 9.38% y ecuatorianos 4.69%. A esto sumamos con hallazgos relaciones moderadas entre gestión turística municipal y restaurantes con 0,454 gestión turística municipal y hospedajes con 0,676 y gestión turística municipal y tecnología con 0,602 resultados que son interesantes para seguir buscando nuevos conocimientos. En comparación con el trabajo de González (2023) sobre gestión turística municipal en la provincia de Sullana. Y tiene como resultado 67.69% considera bajo un nivel medio la gestión turística mu-

nicipal en la provincia. Consideramos que nuestra investigación mejora conocimiento a través de la intervención de nuevos datos.

Nuestra investigación determina con un 70.31% un nivel medio en razón de la gestión turística municipal, se destaca la presencia de turistas nacionales y extranjeros con alta incidencia de los Trujillenses con 45.31%, y a nivel extranjeros norteamericanos con 9.38% y ecuatorianos 4.69%. A esto sumamos con hallazgos relaciones moderadas entre gestión turística municipal y restaurantes con 0,454 gestión turística municipal y hospedajes con 0,676 y gestión turística municipal y tecnología con 0,602 resultados que son interesantes para seguir buscando nuevos conocimientos. En comparación con el trabajo de Burga et al. (2022) sobre gestión turística municipal en Zaña-Lambayeque. Y que tiene como resultados que un 59.36% percibe como un nivel bajo la capacidad de las autoridades municipales. Consideramos que nuestra investigación mejora conocimiento a través de la intervención de nuevos datos.

Nuestra investigación determina con un 70.31% un nivel medio en razón de la gestión turística municipal, se destaca la presencia de turistas nacionales y extranjeros con alta incidencia de los Trujillenses con 45.31%, y a nivel extranjeros norteamericanos con 9.38% y ecuatorianos 4.69%. A esto sumamos

con hallazgos relaciones moderadas entre gestión turística municipal y restaurantes con 0,454 gestión turística municipal y hospedajes con 0,676 y gestión turística municipal y tecnología con 0,602 resultados que son interesantes para seguir buscando nuevos conocimientos. En comparación con el trabajo de Piscoya (2021) sobre gestión turística municipal en el balneario de Pimentel. Y que a nivel de resultados determina que se encuentra potencialidad turística y condiciones en el territorio, pero falta ordenamiento, así como planta turística. Consideramos que nuestra investigación mejora conocimiento a través de la intervención de nuevos datos.

Nuestra investigación determina con un 70.31% un nivel medio en razón de la gestión turística municipal, se destaca la presencia de turistas nacionales y extranjeros con alta incidencia de los Trujillenses con 45.31%, y a nivel extranjeros norteamericanos con 9.38% y ecuatorianos 4.69%. A esto sumamos con hallazgos relaciones moderadas entre gestión turística municipal y restaurantes con 0,454 gestión turística municipal y hospedajes con 0,676 y gestión turística municipal y tecnología con 0,602 resultados que son interesantes para seguir buscando nuevos conocimientos. En comparación con el trabajo de Bravo et al (2021) sobre la gestión municipal en la provincia de Mariscal Cáceres. Y que tiene como resultado del trabajo que las

investigaciones relacionadas al problema fueron de carácter cualitativo, tipo básica y diseño descriptivo. Consideramos que nuestra investigación mejora conocimiento a través de la intervención de nuevos datos.

## CONCLUSIONES

En cuanto a las conclusiones sobre la investigación realizada en gestión turística municipal en el distrito de Huanchaco tenemos que indicar que existe la necesidad de proponer instrumentos que no solo recaben datos a nivel de respuestas esperadas de una o más variables, sino que además estos se enfoquen en la búsqueda de nuevas variables para ser medidas y relacionadas.

- En cuanto a los resultados del análisis sobre la percepción de la gestión turística municipal en el distrito de Huanchaco, Provincia de Trujillo, departamento de La Libertad tenemos que un 70.31% determinan como un nivel medio la gestión turística municipal de parte del gobierno local, un 17.19% indican como alta, y un 12.50% determinan como baja.
- En cuanto a la participación en la investigación de la gestión turística municipal en el distrito de Huanchaco, Provincia de Trujillo, departamento de La Libertad tenemos que un 45.31% son de la ciudad de Trujillo, 18.75% vienen de Lima, 9.38% son de Chimbote y Estados Unidos,

7.81% son de Piura, y un 4.69% son de Cajamarca y Ecuador, datos que nos indican que existe un flujo de turistas nacionales y extranjeros que disfrutaban del turismo en el territorio.

- En cuanto a los hallazgos producto de la investigación sobre la gestión turística municipal en el distrito de Huanchaco, Provincia de Trujillo, departamento de La Libertad tenemos que existe una relación moderada del 0,454 entre gestión turística municipal y restaurantes, así también una relación moderada de 0,676 entre gestión turística municipal y hospedaje, y una asociación moderada del 0,602 entre gestión turística municipal y tecnología.
- Estos hallazgos nos permiten tener nuevos datos para tomar decisiones desde gobierno local en búsqueda de la mejora de los servicios relacionados a los negocios turísticos en el distrito de Huanchaco.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Burga, L . y Cruzado, C. (2022). *Gestión turística municipal para mejorar la oferta turística de distrito de Zaña-Lambayeque*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9539/Burga%20Valdez%20Liliana%20%26%20Cruzado%20Cubas%20Cindy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bravo, L. y Sánchez, K. (2021). Gestión municipal en el desarrollo local de la provincia de Mariscal Cáceres. *Revista Ciencia Latina*, 5 (4) 6388-6426. <https://doi.org/10.37811/clrcm.v5i4.776>
- Cayotopa, C. (2017). *Modelo de gestión turística municipal integrada y participativa, para el fortalecimiento de la oferta turística cultural, en el distrito de Zaña*. [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4184/Cayotopa%20Ylatoma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casiano, D. y Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Revista ACADEMO*, 7 (2) 157-175. DOI: <http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Castanedo, A. (2022). Desarrollo social, gestión pública y la nueva cara de la administración pública global. *Revista de Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10 (2) 1-18. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322022000200005&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000200005&lng=es&nrm=iso)
- Cuba, C. (2020). *La programación del cuadro de necesidades y su relación con la calidad de gasto en la ejecución presupuestal del hospital Regional del Cusco-Periodo 2018-2019*. [Tesis de bachillerato, Universidad Continental]. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8790/4/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Cuba\\_Delgado\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8790/4/IV_FCE_308_TI_Cuba_Delgado_2020.pdf)
- Cuba, N. (2019). *Desarrollo turístico, gestión municipal y desarrollo local en la provincia de Huarochirí, región Lima*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30893/Cuba\\_CN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30893/Cuba_CN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Directiva 0005 de 2021. Directiva para la programación multianual de bienes, servicios y obras. 23 diciembre 2021. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/directivas/27417-resolucion-directorial-n-014-2021-ef-52-01-3/file>
- Gonzalez, D. (2023). Gestión turística municipal en la provincia de Sullana. *Revista Yachaq*, 6 (1) 57-69. DOI: <https://doi.org/10.46363/yachaq.v6i1.4>
- Gonzalez, D. Castillo, L. Piñarreta, R. y Espino, D. (2022). Pronostico presupuestal en cultura y deporte de gobiernos locales para el turismo sostenible departamento La Libertad. *Revista Aypate*, 1 (1) 94-102. DOI: 10.57063/aypate.2022.01.010
- Gonzalez, D. y Rúa, S. (2022). Gobierno local: modelo de gestión del patrimonio cultural para la inversión

- pública. *Revista Yachaq*, 5 (2) 38-56. DOI: <https://doi.org/10.46363/yachaq.v5i2.2>
- Gonzalez, D. Espino, D. y Piñarreta. R. (2022). Pronostico del presupuesto público en la puesta en valor del patrimonio cultural para el turismo sostenible. *Revista Pensamiento Transformacional*, 1 (3) 142-158.
- González, J. (2005). La administración pública como ciencia: una aproximación a su objeto de estudio. *Revista Espacios Públicos*, 8 (15) 162-175. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67681511.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6 Ed)*. México: McGraw Hill
- Ley 27972 de 2003. Ley orgánica de municipalidades. 06 de mayo de 2003. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-orgánica-de-municipalidades-1.pdf>
- Machi, M. Sánchez, B. López, M. y Puentes, P. (2019). La gestión pública local como garante de la eficiencia en la administración pública cubana. *Revista COODES*, 7 (2) 212-224. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2019000200212&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000200212&lng=es&nrm=iso)
- Micentur. (2020). *Guía metodológica para la elaboración del plan de desarrollo turístico local*. [PDF]. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2235142/Gui%CC%81a%20Me-](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2235142/Gui%CC%81a%20Me-todolo%CC%81gica%20para%20la%20Elaboracio%CC%81n%20del%20Plan%20de%20Desarrollo%20Turi%CC%81stico%20Local.pdf?v=1633540097)
- [todolo%CC%81gica%20para%20la%20Elaboracio%CC%81n%20del%20Plan%20de%20Desarrollo%20Turi%CC%81stico%20Local.pdf?v=1633540097](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2235142/Gui%CC%81a%20Me-todolo%CC%81gica%20para%20la%20Elaboracio%CC%81n%20del%20Plan%20de%20Desarrollo%20Turi%CC%81stico%20Local.pdf?v=1633540097)
- Piscoya, B. (2021). *Gestión turística municipal para impulsar el desarrollo sostenible en el distrito de Pimentel*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8296/Bromley%20Piscoya%20Betsy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, P. (2015). Administración pública y los principios del derecho administrativo en Perú. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, 13, 193-209. DOI: <https://doi.org/10.18601/21452946.n13.10>
- Sánchez, J. (2011). El gobierno municipal; de simple administrador de recurso de Estado a promotor del desarrollo social y económico. *Revista Economía y Desarrollo*, 1, 113-129. <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541315007.pdf>
- Vigoda, E. (2006). Citizen's perceptions of politics an ethics in public administration: A five- year national study of their relationship to satisfaction with services, trust in Governance, and Voice Orientations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17, 285-305. <https://doi.org/10.1093/jopart/muj018>





REVISTA CIENTÍFICA  
**YACHAQ**

## Liderazgo directivo en el desempeño docente y administrativo de un Instituto Superior.

Directive leadership in the teaching and administrative performance of a Higher Institute.



Yrma Graciela Cruz Aranda<sup>1</sup>  
Gladys Virginia Cerna Quispe<sup>2</sup>  
Universidad Cesar Vallejo  
Trujillo – Perú

**Recibido:** 02/11/2022

**Aceptado:** 03/11/2023

DOI <https://doi.org/10.46363/yachaq.v6i2.6>

### RESUMEN

El éxito de las instituciones depende directamente del tipo de liderazgo que adopte la máxima autoridad que la dirige, que para el caso de los centros educativos es el director de turno quien, en base a su dedicación, conocimientos, inteligencia emocional, buena toma de decisiones entre otros, va a influir positiva o negativamente en el desempeño del personal, de manera indirecta en la formación académica de los estudiantes y el crecimiento institucional. En este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del liderazgo directivo en el desempeño docente y administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico de Chepén. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, diseño no experiment-

<sup>1</sup> Magister en Docencia y Gestión Educativa, Licenciada en Enfermería, [ycruza@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ycruza@ucvvirtual.edu.pe), <https://orcid.org/0000-0001-8177-5411>

<sup>2</sup> Doctora en Gestión Pública y gobernabilidad, Docente de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, [gvcernaq@ucvvirtual.edu.pe](mailto:gvcernaq@ucvvirtual.edu.pe), <https://orcid.org/0000-0002-5386-2793>

tal de corte transversal, correlacional causal comparativa, de tipo explicativa. De la población de estudio se tomó una muestra de 91 estudiantes matriculados en el último año, seleccionados de manera aleatoria utilizando el muestreo probabilístico. La técnica utilizada fue la encuesta, aplicando un cuestionario sobre Liderazgo directivo y desempeño docente y administrativo como instrumento. El contenido del cuestionario se validó mediante juicio de expertos en la materia, la validez de constructo de liderazgo directivo, desempeño docente y administrativo muestra un KMO = 0,898; Sig.<1%; y la fiabilidad interna presenta un ( $\alpha$ ) Cronbach=0,947. Los resultados evidencian que existen relaciones moderadas directas, significativas al 1%, determinándose la influencia moderada positiva y significativa del liderazgo directivo y sus dimensiones con el desempeño docente y administrativo.

**Palabras clave:** Liderazgo; administrador de la educación; influencia; rendimiento de la educación.

#### **ABSTRACT**

The success of institutions depends directly on the type of leadership adopted by the highest authority that directs it, which in the case of educational centers is the director on duty who, based on his dedication, knowledge, emotional intelligence, good decision-making

among others, it will positively or negatively influence the performance of the staff, indirectly in the academic training of the students and institutional growth. In this context, the present aimed to determine the influence of leadership in the teaching and administrative performance of a Technological Higher Education Institute of Chapén. The research was based on a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, comparative causal correlational, explanatory type. The study population was a sample of 91 students enrolled in the last year, randomly selected using probabilistic sampling. The technique used is the survey and the instrument is a questionnaire on managerial leadership and teaching and administrative performance. The content of the questionnaire was validated through the judgment of experts in the field, the validity of leadership construction, teaching and administrative performance shows a KMO = 0.898; Sig.<1%; and the internal confidence presents an ( $\alpha$ ) Cronbach=0.947. The results show that there are moderate direct relationships, significant at 1%, determining the positive and significant moderate influence of managerial leadership and its dimensions with teaching and administrative performance.

**Keywords:** Leadership, education administrator, influence, Influence, education performance.

## INTRODUCCIÓN

En la era moderna, las instituciones educativas han experimentado muchos cambios, sobre todo en el ámbito de la gestión. En consecuencia, ahora requieren un gestor con capacidad para crear conexiones afectivas entre las personas con el fin de inspirar al personal para que desempeñe sus funciones en un entorno en el que los alumnos participen activamente en su propia educación. (Torcatt, 2020).

Las prácticas del directivo cobran relevancia cuando existe liderazgo, el cual impacta en el trabajo del personal; suele influenciar efectivamente en varios aspectos del desempeño de sus colaboradores, evidenciándose su identificación con la institución, la ejecución de tareas con satisfacción y altruismo, una comunicación eficiente y asertiva entre todos los estamentos educativos; caso opuesto si hay influencia negativa, el comportamiento de los docentes, administrativos y directivos pueden originar situaciones problemáticas afectando el desarrollo institucional. (Vidal, 2017)

A la luz del contexto actual, que configura la convivencia laboral dentro de las instituciones educativas, numerosos estudiosos han dirigido su atención a examinar el liderazgo y su impacto en los individuos dentro de sus respectivos lugares de trabajo. Por ejemplo, Gento

(2020) llevó a cabo un estudio que enfatizó el aspecto afectivo del liderazgo, en el que la cortesía, el tacto y el trato digno a los miembros de la institución educativa resultaron ser factores significativos. Maya et al. (2019) realizaron un estudio sobre la relación entre liderazgo y educación, en el cual destacaron que los docentes eficaces, asertivos, democráticos y participativos que son proactivos y asumen un papel de liderazgo en los planes de trabajo pueden contribuir a lograr una educación de calidad. Adicionalmente, el estudio concluyó que el liderazgo de las autoridades superiores tiene un impacto directo en la calidad de la educación.

El enfoque actual del sistema educativo en Perú es mejorar su desempeño y desarrollar líderes con competencias efectivas. Con ello se busca revitalizar la gestión y organización institucional del sistema para brindar servicios educativos de alta calidad al grupo objetivo. En consecuencia, las instituciones educativas son consideradas instrumentos de transformación social y un componente crucial del desarrollo social. El papel de los profesores y del director es fundamental en este sentido, sirviendo este último de guía para la dirección que debe seguir la institución educativa y sus miembros. (Salvador y Sánchez, 2018).

Por lo tanto, se puede afirmar que cuando un directivo adopta liderazgo,

debe tener iniciativas a partir de sus problemas y conocimiento de sus necesidades, lo cual repercute en su quehacer pedagógico, asimismo al asesorar a su personal demuestra confianza en su trabajo, influenciando en un mejor rendimiento al notarse más compromiso y empeño con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Frente a lo mencionado anteriormente, se formuló el problema para el presente estudio: ¿Cuál es la influencia del liderazgo directivo en el desempeño de los docentes y administrativos de un instituto superior de Chepén? La justificación para llevar a cabo esta investigación radica en su potencial para mejorar la calidad académica de los estudiantes mediante la comparación de su realidad con un liderazgo eficaz y un entorno de trabajo propicio para el personal. Así mismo, desde el punto de vista metodológico, otorga instrumentos y técnicas para recoger información en espacios académicos de educación superior técnica.

El objetivo general de este estudio fue investigar el impacto del liderazgo directivo en el desempeño de los profesores y administradores de un centro de estudios ubicado en Chepén. La hipótesis postula que el liderazgo directivo influye significativamente en el desempeño de los profesores y administradores en este entorno educativo.

## **METODOLOGÍA**

La metodología de estudio cuenta con enfoque cuantitativo y no experimental, la población muestral, se determinó mediante una selección no probabilística, por conveniencia e interés del investigador, la cual estuvo constituida por 91 estudiantes del último año de estudios matriculados en el ciclo 2022-II.

Se aplicó la técnica de la encuesta en relación con el liderazgo directivo y desempeño docente y administrativo, constituido por 20 ítems, validado por cinco jueces expertos respecto del contenido, la validez de constructo de liderazgo directivo, desempeño docente y administrativo, muestra un KMO = 0,898; Sig.<1%; el porcentaje de varianza total explicada=89,397%; la variable liderazgo directivo, desempeño docente y administrativo está comprendida por nueve subvariables con sus respectivos ítems cada uno de ellos. La fiabilidad o consistencia interna de la variable referida presenta un ( $\alpha$ ) Cronbach=0,947; para finalmente determinar el porcentaje de la influencia de la primera variable sobre la segunda.

Para facilitar el análisis de datos, se decidió utilizar el paquete estadístico SPSS-v25 para organizar la categorización de variables y dimensiones completando la parte descriptiva, prosiguiendo con la prueba de normalidad, obteniendo una distribución no pa-

ramétrica empleándose para esta situación la fórmula de Rho de Spearman en el cálculo de relaciones, finalizando con el porcentaje de repercusión de la variable 1 (liderazgo) sobre la segunda (desempeño).

## RESULTADOS

En el presente apartado, se han pretendido analizar las dimensiones del liderazgo directivo y desempeño docente y administrativo, mediante tres categorías: Deficiente, regular y bueno. Del mismo modo, se efectuó el análisis del vínculo de la primera variable y sus dimensiones, correspondiente a la segunda variable.

En primer lugar, al analizar las categorías del liderazgo directivo frente a sus dimensiones dentro de un instituto, se determinó que para el caso de la motivación inspiradora el mayor porcentaje se encontró en la categoría "Bueno" con 41,8%; pero la dimensión consideración individualizada tuvo un valor de 36,3% dentro de la categoría "Regular"; así como las dimensiones estimulación intelectual y liderazgo directivo con 45,1%; esto se evidencia en la Tabla 1.

**Tabla 1**

*Categorías del Liderazgo directivo y sus dimensiones de un Instituto Superior Tecnológico, Chepén.*

### Liderazgo Directivo y sus dimensiones

Categorías	Motivación Inspiradora		Consideración Individualizada		Estimulación Intelectual		Liderazgo directivo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	21	23,1	13	14,3	20	22,0	14	15,4
Regular	32	35,2	45	49,5	41	45,1	41	45,1
Bueno	38	41,8	33	36,3	30	33,0	36	39,6
Total	91	100,0	91	100,0	91	100,0	91	100,0

*Nota. Base de datos del Liderazgo directivo en el desempeño docente y administrativo.*

En segundo lugar, al examinar las categorías de las dimensiones del desempeño docente, predomina la condición "Bueno"; así pues en la dimensión preparación

para el aprendizaje de los estudiantes destaca con un porcentaje de 79,1%; en la dimensión enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes se presenta con 70,3%; para las dimensiones participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad y desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente, obtuvieron valores de 69,2% y 61,5% respectivamente. Para el caso del desempeño administrativo, las dimensiones preparación para el trabajo y enseñanza del aprendizaje, en la categoría “Bueno” (52,7%), mientras la última dimensión presentó 69,2% en la misma categoría; esto se muestra en la tabla 2.

**Tabla 2**

*Categorías del desempeño docente y administrativo y sus dimensiones de un Instituto Superior Tecnológico, Chepén.*

Desempeño docente y administrativo y sus dimensiones														
Categorías	Preparación para el aprendizaje de los estudiantes		Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes		Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad		Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente		Preparación para el trabajo		Enseñanza para el aprendizaje		Desempeño docente y administrativo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0,0	3	3,3	2	2,2	6	6,6	5	5,5	7	7,7	1	1,1
Regular	19	20,9	24	26,4	26	28,6	29	31,9	38	41,8	36	39,6	27	29,7
Bueno	72	79,1	64	70,3	63	69,2	56	61,5	48	52,7	48	52,7	63	69,2
Total	91	100,0	91	100,0	91	100,0	91	100,0	91	100,0	91	100,0	91	100,0

*a. Frecuencias*

*Nota. Base de datos del Liderazgo directivo en el desempeño docente y administrativo.*

En tercer lugar, al realizar el análisis de la relación de primera variable y sus dimensiones con la segunda variable; se manifiesta una relación moderada directa ( $r = 0,473$ ), por lo que se desprende un grado significativo al 1%. En relación con las dimensiones empleadas, se presentan vínculos moderados significativos al nivel del 1%. Esto se ve reflejado en la Tabla 3.

**Tabla 3**

*Relación de la variable Liderazgo directivo y sus dimensiones con la variable Desempeño docente y administrativo de un Instituto Superior Tecnológico, Chepén.*

		Desempeño Docente y Administrativo
Liderazgo Directivo	Correlación de Rho Sperman	,473**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	91
Motivación Inspiradora	Correlación de Rho Sperman	,441**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	91
Consideración Individualizada	Correlación de Rho Sperman	,441**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	91
Estimulación Intelectual	Correlación de Rho Sperman	,413**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	91

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

En último lugar, la influencia del liderazgo directivo y sus dimensiones con el desempeño docente y administrativo se concreta mediante una influencia moderada positiva y significativa, por lo que el grado de variación de los desempeños se aplica a partir de los modelos que se organizan en la primera columna izquierda. Esto se plasma en la Tabla 4.

**Tabla 4**

*Influencia del Liderazgo directivo y sus dimensiones con el Desempeño docente y administrativo.*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
Motivación Inspiradora	,441 <sup>a</sup>	,195	,186	7,594
Consideración Individualizada	,441 <sup>a</sup>	,169	,160	7,715
Estimulación Intelectual	,413 <sup>a</sup>	,171	,161	7,707
Liderazgo Directivo	,473 <sup>a</sup>	,223	,215	7,459

*Nota. Base de datos del Liderazgo directivo y desempeño docente y administrativo.*

## DISCUSIÓN

Con el fin de comprender el impacto del estudio, se partió del análisis del objetivo general que buscaba determinar el impacto del liderazgo directivo en el desempeño docente y administrativo de un Instituto de Educación Superior Tecnológico de Chepén. Tras el análisis de los datos estadísticos, destaca la existencia de una influencia moderada ( $r = 0,473$ ) del liderazgo directivo en el desempeño docente y administrativo.

Para llevar a cabo la discusión se tuvo en cuenta estudios de carácter nacional e internacional, los cuales fueron comparados con resultados encontrados en la presente investigación, fundamentándose en conceptos teóricos inherentes a las variables.

Dentro de la Tabla 1 se evidencia las categorías de las dimensiones del liderazgo directivo, en la cual la dimensión motivación inspiradora se categoriza como bueno con un 41,8%; en cambio dentro de la dimensión consideración individualizada tiene una categoría regular con el 49,5% y de manera simultánea la categoría de la tercera dimensión que predomina es regular con el 45,1%, por ello son las dos dimensiones que debe mejorar el liderazgo directivo del Instituto Superior Tecnológico de Chepén. Estos resultados se contrastan con lo afirmado por Gento (2020), el cual refiere a las características in-

herentes a un líder en el campo de la pedagogía, donde el docente debe presentar una gama de particularidades específicas necesarias para mejorar la calidad en las instituciones educativas, siendo capaz del diseño y planificación de estrategias dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, estando acorde a la gama de necesidades y ritmos de sus estudiantes. Consecuentemente, un buen líder pedagógico conduce a su equipo hacia la obtención de objetivos basados en la motivación a partir de un compromiso y promoción de la construcción de sentidos, un destino común con procesos de cambios.

En la Tabla 2, las categorías del desempeño docente/administrativo acorde a sus dimensiones, se evidencia que para la dimensión 1 el mayor porcentaje se centra en la categoría “bueno” con un 79,1%; mientras que la dimensión 2 presenta un porcentaje inferior a comparación del primero (70,3%), seguido de la dimensión 3 con un 69,2%. Finalmente, las tres últimas dimensiones presentan los mayores valores en la misma categoría con 52,7%, 52,7% y 69,2% respectivamente, como se puede evidenciar en la Tabla 2. En función a este resultado, Sancho y Santos (2021) en su publicación en la revista *Igobernanza*, manifestó que el clima organizacional y el desempeño docente en las instituciones educativas, tienen relevancia en la calidad en la Educación Básica Regular (EBR), cuyo objetivo recayó en deter-



minar la relación entre el clima organizacional y desempeño docente en el mencionado colegio, pero, además determinaron que la variable desempeño docente coincide con el presente trabajo, siendo este “moderado” en ambas entidades educativas. En su publicación en una revista indexada, comentó que al referirse a un clima institucional en función con el desempeño que realizan los maestros, existe un nexo el cual permite determinar flagelos que se presentan en los colegios no solo a una escala interna, sino externa al referirse a motivos o circunstancias que afectan el desenvolvimiento de los docentes en las aulas de clase.

Acotando a lo anteriormente expresado, Valle (2022) lo refuerza en uno de sus trabajos cuyas variables son las mismas de la presente investigación, manifestó que ambas se vinculan de forma significativa, en otras palabras, existe una relación directa y proporcional por lo cual es necesario el planteamiento de más estudios en función de las variables dentro del campo educacional, permitiendo una mejora en el liderazgo de los gestores y autoridades educativas.

En la Tabla 3, existe una relación moderada directa ( $r = 0,473$ ) entre las dos variables de estudio, altamente significativa al 1%. Respecto a las dimensiones de la primera variable en función de la segunda, también existen relaciones moderadas directas ( $r_1 = 0,441$ ;  $r_2$

$= 0,411$  y  $r_3 = 0,413$  respectivamente) todas significativas al nivel del 1%. Esto lo sostiene Berrios (2022), al señalar que ambas variables (las mismas que se abordan en el estudio) se vinculan de manera directamente proporcional sugiriéndose la continuación de programas formativos obteniendo un valor  $r$  de Pearson = 0.318,  $p < 0.01$ , sobre todo a directores de instituciones educativas a escala local, regional y nacional en aras del fortalecimiento de competencias y capacidades al consolidar esfuerzos destinados a la calidad educativa. Del mismo modo, Rosas (2016) presentó un valor  $r = 0.477$ , lo que evidencia un vínculo significativo y positivo.

Finalmente, en la Tabla 4, existe una influencia moderada significativa, positiva y asertiva entre el liderazgo directivo y sus dimensiones con el desempeño docente y administrativo. Por ende, la variabilidad del desempeño docente y administrativo es explicada por la dimensión de la motivación inspiradora con el 18,6%, por la consideración individualizada el 16%, por la estimulación intelectual el 16,1%, en cambio la variable liderazgo directivo explica el 21,5% de la variabilidad del desempeño docente y administrativo. La repercusión es reforzada por Villalba (2020) al manifestar en su estudio la presencia de un nexo entre la variable y las dimensiones de la segunda por lo que la hipótesis que postula la influencia es significativa con un grado de significancia del 5%

y un nivel de confianza de 95%, la cual es equilibrada y mediadora, que más adelante se determinó como clave ante el manejo de herramientas en función con la obtención de mejores resultados. Así pues, se alentó a la promoción de programas, talleres y capacitaciones para gestores educativos y su futura delegación y obtención de metas, resaltando la inclusión de las nuevas tecnologías y su acertado uso para otorgar nuevas experiencias y puedan replicarse en las escuelas.

## **CONCLUSIONES**

Existe un liderazgo directivo adecuado, pero que debe mejorar para el desarrollo de la gestión y servicio educativo del Instituto Superior Tecnológico de Chepén.

La dimensión consideración individualizada y la dimensión estimulación intelectual tienen una categoría regular, por ello son las dos dimensiones que debe mejorar el liderazgo directivo del Instituto Superior Tecnológico de Chepén.

Existe un desempeño docente y administrativo aceptable, donde 7 de cada 10 estudiantes lo perciben aproximadamente durante sus 3 años de formación técnico profesional en el servicio educativo del Instituto Superior Tecnológico de Chepén.

En relación con las dos dimensiones del desempeño administrativo, como primera y segunda (ver Tabla 2) con la categoría de bueno con el 52,7%, no son significativas, pues en la categoría de regular tienen proporciones del 41,8% y 39,6% respectivamente. En tal sentido, estas dos últimas dimensiones deben mejorarse en el instituto ubicado en Chepén, según las percepciones de sus educandos que culminan su formación técnico profesional durante el presente año.

Por la parte de las recomendaciones, se sugiere transmitir a los docentes y directores información respecto al liderazgo y desempeño de estos por medio de sesiones de capacitación en aras de enfatizar su desenvolvimiento, el cual se destina a una mejora de sus actividades dentro de las instituciones educativas. Por este medio, se conduce la obtención de logros educativos con resultados asertivos o positivos a partir de una planificación adecuada y correcta.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Abbasiyannejad Mina, DaudSilong Abu, Ismail Ismi Arif, Othman Jamilah, & Wahiza Wahat. (2015). Charismatic leadership and society. *International Research Journal of Social Sciences*, 4, 68–73.
- Acosta, D. (2017). *Estilos de liderazgo en la gestión directiva de la institución educativa técnica San Luis Gonzaga Del*

- Espinal*. [Tesis de Maestría, Universidad del Tolima]. Repositorio Universidad del Tolima.
- Arana, L. y Tarrillo, C. (2017). Liderazgo directivo y desempeño docente en una institución educativa parroquial del distrito de San Isidro. *Revista Educa UMCH*, 0(9), 73–96.
- Atachagua Arias, E. V. (2020). *Desempeño docente y bienestar laboral de los docentes del Instituto Tecnológico Privado Superior CIBERTEC*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.
- Bakokonyane, K. (2022). Influence of headship instructional leadership proficiencies on academic performance: the case of rural primary schools of Kweneng region in Botswana. *International Journal of Educational Management*, 36, 551–551.
- Berrios Cadena, J. L. (2022). *Liderazgo directivo y su relación con el desempeño docente en instituciones educativas JEC de Canas-Cusco 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Bolívar, A., Caballero, K. y García, M. (2017). Evaluación multidimensional del liderazgo pedagógico: claves para la mejora escolar. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 25(95).
- Chacón Ayala, A. L. (2021). *El perfil profesional del director y la calidad educativa en una Institución Pública en el año 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.
- Charalla Chaco, D. (2020). *Marco del buen desempeño docente y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 501410 “César Vallejo” de Alto Shima, Kepashiato, La Convención, Cusco*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.
- De la Cruz Salcedo, M. A. (2021). *Liderazgo directivo y calidad del servicio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Antonio Ruíz de Montoya*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.
- Espinoza, E., Ramírez, V., Vildoso, J. y Berrocal, S. (2021). El liderazgo directivo y la calidad de los aprendizajes estudiantes egresados de las instituciones educativas de la red 13 - UGEL - 04, Comas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8, 1-23.
- Fernandez Murga, I. N. (2020). *Efectos del programa de inducción docente, en el desempeño de los docentes noveles de las regiones de Lima Provincias y Ancash, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán

- y Valle]. Repositorio Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.
- Gaete, M. y Sallán, J. (2021). Evaluación del desempeño docente: Una mirada desde las agencias certificadoras. *Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 25(1), 297-317.
- Gento, S. (2020). Dimensión afectiva del liderazgo pedagógico del docente. *Revista Complutense de Educación*, 31, 485-795.
- González, R., Palomares, A., López, E. y Gento, S. (2019). Explorando el liderazgo pedagógico del docente: su dimensión formativa. *Contextos Educativos*, 24, 9-25.
- Guartán, A., Torres, K., & Valarezo, J. K. O. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26.
- Hernández, R. y Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Horna Maldonado, C. R. (2021). *El monitoreo pedagógico directoral y el desempeño docente de la Institución Educativa Inicial José Saco Rojas de Carabayllo*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.
- Maya, E., Aldana Zavala, J. y Isea Argüelles, J. (2019). Liderazgo Directivo y Educación de Calidad. *CIENCIA-MATRIA*, 5(9), 114 - 129.
- Méndez Leiva, M. R. (2021). *El desempeño docente y su relación con el clima organizacional de la Institución Pública Pedro del Castillo Ríos de la Provincia de Alto Amazonas, Yurimaguas, Loreto - 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.
- Moscoso Lazarinos, A. A. (2021). *La supervisión educativa en el desempeño docente del nivel primaria en la Institución Educativa Emma Dettmann de Gutiérrez distrito del Callao*.
- Ordóñez, M. L., Botello, B. y Moreno, L. E. (2017). Estilos de liderazgo desde la perspectiva de rango total. *Espacio*, 38(61), 1-14.
- Reyes Romero, V., Trejo Cázares, M. del Carmen., & Topete Barrera, C. (2017). El liderazgo directivo y la gestión en el nivel medio superior del Instituto Politécnico Nacional de México: una mirada desde los estudiantes. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(15).
- Rivero Cortijo, J. C. (2021). *Liderazgo directivo, cultura organizacional y calidad de servicio educativo en una Institución Educativa Superior Tecnológica Pública de Lima Metropolitana, año 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.
- Rojas Rivera, M. R. (2021). *Liderazgo directivo y la calidad educativa que se*

- brinda en el Nivel Primaria de la I.E. 7086 Los Precursores, Surco en el año 2019.* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle.
- Rosas, E. (2017). Liderazgo pedagógico directivo y desempeño docente en una Institución Educativa de Lima Metropolitana. *Revista Con Ciencia EPG*, 1(1).
- Sagir, M. (2017). *Innovational Leadership in School Management. Üniversitepark Bülten*, 6(1), 45.
- Salvador, E. y Sánchez, J. (2018). Liderazgo de los directivos y compromiso organizacional Docente. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 20(1), 115-124.
- Salvo, S. y Cisternas, P. (2021). Compromiso e influencia del equipo directivo desde la resiliencia socioeducativa. *Revista electrónica de investigación educativa*, 23.
- Sancho, M. y Santos, O. Clima organizacional y desempeño docente en la institución educativa N° 7088 "Vicealmirante Gerónimo Cafferrata Marazzi", Villa María del Triunfo, Lima 2020. *IGOBERNANZA*, 4(14), 78-115.
- Thompson, I. (2017). *Instrumentos de la investigación*. Argentina: Mercado-tecnia.
- Torcatt, T. (2020). Liderazgo gerencial y desempeño laboral en docentes del Estado Nueva Esparta, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(0), 1-14.
- Valle Concha, M. (2022). *Liderazgo pedagógico directivo y desempeño docente de la Asociación Educativa Virgen de la Familia, Chorrillos, año 2021.* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo.
- Vega Cárdenas, M. (2018). *Liderazgo directivo y desempeño docente en la Institución Educativa Pública "José Abelardo Quiñones Gonzales". Ayacucho, 2017.* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad César Vallejo.
- Vidal, O. (2017). Gestión del liderazgo directivo y desempeño docente en la institución educativa N° 3089 "Los ángeles" - Ventanilla. Lima. 2017. *Instituto Internacional de Gobierno*, 1(0), 1-18.
- Villalba Mamani, K. Z. (2020). *Liderazgo directivo y desempeño docente en instituciones educativas nivel primaria distrito de la Yarada-Los Palos año 2019.* [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Universidad Privada de Tacna.
- Zafer Adiguzel; Fatma Sonmez Cakir. (2020). Role of diversity management and charismatic leadership on innovation and performance in the globalized era. *International Journal of Innovation: IJI Journal*, 8, 489-515.



REVISTA CIENTÍFICA  
**YACHAQ**

## Una mirada a la educación inclusiva de Perú y Brasil

A look at inclusive education the Peru and Brazil



**Santa-Cruz Terán Flor Fanny<sup>1</sup>**  
Universidad Privada Antenor Orrego  
**Díaz Velásquez Karen Lissete<sup>2</sup>**  
Universidad Católica de Trujillo

**Recibido: 03/05/2023**

**Aceptado: 27/07/2023**

<https://doi.org/10.46363/yachaq.v6i2.7>

### Resumen

Las políticas de educación inclusiva relacionadas con los procesos de educación especial en los diferentes ámbitos educativos del contexto de Perú y Brasil han evolucionado en el transcurso del tiempo. El objetivo es analizar y comparar la realidad de las políticas educativas para la educación inclusiva en forma de leyes y diferentes programas de reforma educativa en los países de Perú y Brasil. El proceso metodológico es cualitativo, descriptivo y comparativo basados en diversos documentos legales y artículos científicos, teniendo en cuenta los métodos analíticos de revisión y documentación. Los principales resultados del análisis comparativo de la educación inclusiva de los dos países permiten identificar la influencia de los organismos internacionales en la política educativa de cada país.

<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0003-4032-9620> santacruz210575@gmail.com

<sup>2</sup> <https://orcid.org/0000-0003-0424-4064> k.diaz@uct.edu.pe

**Palabras clave:** Educación especial; incapacidad; inclusión educativa; políticas educativas

### **Abstract**

Inclusive education policies related to special education processes in different educational settings in the context of Peru and Brazil have evolved over time. The objective is to analyze and compare the reality of educational policies for inclusive education in the form of laws and different educational reform programs in the countries of Peru and Brazil. The methodological process is qualitative, descriptive, and comparative based on various legal documents and scientific articles, taking into account the analytical methods of review and documentation. The main results of the comparative analysis of inclusive education in the two countries make it possible to identify the influence of international organizations on the educational policy of each country.

**Key words:** Special Education; inability; educational inclusion; educational policies

### **INTRODUCCIÓN**

La forma como cada país responde al desafío de construir una educación inclusiva depende de cómo las políticas educacionales son estructuradas e implementadas ya sea según los factores culturales, sociales y económicos.

Tener una educación de calidad y en el que todos tengan derecho a ello, es un reto de todos los sistemas educativos en el mundo. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) es el organismo que desde la década de los noventa ha venido organizando foros, convenios, congresos entre otros, sobre la educación a fin de alcanzar metas y de acuerdo con las condiciones y financiamiento de cada país. Desde entonces muchas voces de diferentes partes del mundo se han hecho oír, especialmente que todos merecen una educación de calidad y fue emergiendo la preocupación sobre la educación inclusiva.

En la década de los 60 y 70, en muchos países desarrollados criticaron la forma de la educación segregada que existía con los niños que tenían alguna discapacidad, es por ello por lo que se tuvo que formular nuevos objetivos para la integración educativa (Michailakis y Reich, 2009). Luego, surge el concepto de necesidades educativas especiales (NEE) relacionado a las propias características de estudiantes que necesitan un mayor apoyo con recursos y estrategias para sus logros de aprendizaje (Warrock, 1979).

Por otro lado, en la Declaración de Salamanca de la UNESCO (1994) y el Marco de Acción sobre Necesidades Educativas Especiales, se proclama la educación inclusiva y se reconoce que



estas personas necesitan acceso a escuelas formales que se involucren en una educación centrada en el niño que satisfaga estas necesidades. Por lo tanto, ha sido ratificado en virtud del artículo 24 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

De acuerdo con lo anterior, se debatió sobre la necesidad de tener escuelas especiales para una correcta adaptación y estimulación de las personas con discapacidad, así como escuelas inclusivas con una mayor atención y uso de herramientas necesarias de acuerdo con las limitaciones y según discapacidad (Operti y Belalcázar, 2009; UNESCO, 2008).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011), describe diferentes conceptos de discapacidad, afirmando que “es compleja, dinámica, multidimensional y diferenciada” (p. 4). Las personas con discapacidad tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales crónicas que pueden impedirles participar plena y efectivamente en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. La discapacidad es un marco filosófico y sociológico que permite fortalecer los derechos humanos a partir de valores y principios fundamentales, con nuevas normas inspiradas en nuevos modelos sociales de discapacidad relacionados con aspectos socioculturales que deben ser analizados. Pero, muchas veces se

da más importancia a los aspectos médicos, teniendo en cuenta la visión de que la discapacidad se produce cuando la sociedad crea barreras, y obstáculos para la realización de todos los derechos, infraestructura y servicios inclusivos (Mejía-Parra, 2022).

La participación de los niños y jóvenes con discapacidad en el sistema educativo es uno de los derechos que deben cumplir para participar en las actividades educativas de la escuela básica. Por eso, los padres de niños con discapacidad defienden su derecho a una educación de calidad en instituciones formales para que aprendan con sus pares.

La educación inclusiva pretende que docentes y alumnos la vean como retos y oportunidades más que como problemas, enriqueciendo así la forma de enseñar y aprender, valorando la diversidad en el aula y respetando las capacidades, talentos y habilidades para cada alumno (UNESCO, 2020).

Por lo tanto, el presente estudio se desarrolla con el objetivo de realizar un análisis reflexivo y comparativo de la información sobre la educación inclusiva desde los propios contextos de Perú y Brasil, así como de acuerdo con los diferentes documentos legales y artículos científicos. Con el objetivo de arrojar luz sobre las características de la educación inclusiva en cada país, el estudio de un fenómeno poco estudiado

e inexplicado es un análisis comparativo de dos realidades que posibilitan la inclusión de estudiantes con discapacidad en la implementación de políticas educativas. Asimismo, se analiza las propuestas del Ministerio de Educación se seleccionó de artículos relevantes sobre el tema, documentos sobre el concepto de inclusión, secciones legales y revistas que aportan investigaciones sobre la educación inclusiva en ambos países.

Para alcanzar el objetivo propuesto, el presente estudio está organizada en tres pasos, tanto con respecto a la recolección de la información como para el análisis de datos. Estos pasos corresponden a las fuentes como evidencia que se utilizaron para el estudio:

1ª etapa: Identificación de documentos, fuentes bibliográficas y caracterización de los contextos históricos, educativos y sociales de la educación inclusiva en Perú y Brasil. Para lo cual se realizó el análisis documental que permite conocer el estado de la cuestión de la educación inclusiva teniendo como referente los documentos nacionales e internacionales según los principales informes, investigaciones y publicaciones de diferentes revistas científicas de ambos países o que publiquen de ellos.

2ª etapa: Se comparó la normatividad asumida desde las políticas educativas inclusivas entre los dos países de estudio.

3ª etapa: Se realizó el respectivo análisis de los resultados obtenidos de las primeras fases, lo cual permite expresar en las conclusiones los argumentos según las posturas crítico reflexivos

## **SUSTENTACIÓN**

### **Educación inclusiva**

La educación inclusiva es un proceso que responde a la diversidad, reduce la exclusión y aumenta la participación en los procesos e instituciones educativas (Ainscow, 2019). Asimismo, implica que las instituciones educativas evalúen críticamente los procedimientos utilizados para aumentar la participación de los estudiantes (Booth y Ainscow, 2004). En esta misma línea, Blanco (2006), sostiene que el paradigma educativo actual necesita un cambio fundamental de un enfoque basado en la homogeneidad a una visión coeducativa basada en la heterogeneidad. Sin embargo, la inclusión de los niños con discapacidad en los diferentes niveles del sistema educativo regular es lo que otros autores y naciones han considerado como una opción de tratamiento.

La educación inclusiva se encuentra presente en los objetivos del desarrollo sostenible - Agenda 2030 - en el Artículo 24 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, manifiesta que debemos velar a través de todos los medios que las personas

con discapacidad tengan respeto y dignidad que se merecen. Por lo tanto, la educación inclusiva es aquella que crea oportunidades para la participación y el aprendizaje en entornos apropiados donde todos pueden aprender juntos. Es así como Alcaín y Medina (2017) considera que el objetivo de la educación inclusiva es lograr una estructura social justa proporcionando a todas las personas sin distinción una experiencia educativa que responda a sus características personales únicas y cumpla con la Ley de Educación.

La UNESCO (2020) señala que uno de los obstáculos para la inclusión de estudiantes con NEE en las instituciones educativas es la dificultad de generar cambios en la actitud de los docentes y agentes educativos sobre las oportunidades de aprendizaje. Además, se toma en cuenta el marco normativo de la educación inclusiva, así como los objetivos del desarrollo sostenible: Agenda E2030, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: Artículo 24, el cual nos habla de proteger además de ver por todos los medios que las personas con discapacidad tengan respeto y dignidad que se merecen; el proyecto educativo nacional, ley general de educación y su reglamento y ley general de las personas con discapacidad su reglamento. En fin, estos elementos nos han conducido a tomar en cuenta porque realizar este trabajo será de ayuda para muchos otros fines.

Una propuesta de una educación inclusiva en todos los niveles es fruto de un largo proceso y requiere de nuevas concepciones relativas para el ingreso, permanencia y éxito escolar de una parte significativa de la población. La forma como cada país responde al desafío de construir una educación inclusiva depende de cómo las políticas educacionales son estructuradas e implementadas y de ella dependen los factores culturales, sociales y económicos.

### **Educación especial**

Hablar de educación especial hoy en día es tener presente los cambios que ha venido desarrollando en el transcurso del tiempo, comenzando por los mismos términos de discapacidad, dificultades de aprendizaje. Asimismo, considerar la premisa de educación especial en dos predictores: educación y especial, estableciendo un vínculo entre estos dos términos. Es entendido que toda persona con habilidades diferentes y necesidades educativas especiales relacionadas a la discapacidad que requieren una programación especial para la respectiva atención y brindar una educación de calidad.

En América Latina y el Caribe existen más de 70 millones de personas con discapacidad y más de 19,1 millones son niñas, niños y adultos jóvenes. Estas personas tienen discapacidades físicas, psíquicas, intelectuales o sensoriales

impedir la participación plena y efectiva en la sociedad en pie de igualdad con los demás (CEPAL, 2014; UNICEF, 2021; Santa-Cruz, 2023).

Se han formado diferentes conceptos de discapacidad, que influyen en las acciones del estado y de la sociedad. A lo largo de la historia se ha evidenciado que las personas con discapacidad fueron ignoradas pero estas personas han desarrollado estrategias para desenvolverse en la sociedad y esto significa que la sociedad ha tenido que redefinir su percepción y actitud sobre el tema.

Con el transcurso del tiempo hubo diferentes visiones sobre lo que se define y entiende la discapacidad, no desde la medicina y la psicología, sino desde disciplinas como la sociología y la antropología, ampliando la interpretación de la discapacidad más allá de la biológica y la psicología, lo que también ha llevado a una revisión de la colocación de los estudiantes de educación especial en la escuela regular (Ribeiro et al, 2019). Además, se debe analizar desde un marco filosófico y sociológico que permita el fortalecimiento de los derechos humanos a partir de valores y principios básicos, con disposiciones inspiradas en el nuevo modelo social de discapacidad adoptado por la Organización Mundial de la Salud desde 1980, que enfatiza los aspectos culturales y el derecho de autonomía y accesibilidad universal

rompiendo barreras y obstáculos de infraestructura y servicios inclusivos (Santa-Cruz, 2023).

La educación especial en el Perú es una de las modalidades de la Educación Básica considerándose como Educación Básica Especial (EBE) y tiene como objetivo promover y asegurar la inclusión, así como la permanencia y éxito de los estudiantes con NEE asociados a la discapacidad para que puedan integrarse a la educación regular satisfactoriamente (MINEDU, 2016).

Por otro lado, en Brasil la Educación Especial está organizada de forma paralela con la educación ordinaria, promoviendo la atención a las necesidades educativas especiales de los estudiantes con discapacidad, así como la superdotación, dando cumplimiento a propuesta pedagógica del sistema educativo (Coelho y Agudelo, 2021).

Tradicionalmente, el término educación especial se ha utilizado para referirse a un tipo de educación que difiere de la educación regular o tradicional. Los estudiantes con discapacidades son considerados para la colocación en escuelas primarias especiales. Esta actitud hacia las personas con determinadas características especiales conduce a la segregación y marginación cultural y social de las personas diagnosticadas.

### **Directrices internacionales sobre la educación inclusiva**

La propuesta de una educación inclusiva en todos los niveles es fruto de un largo proceso. Se trata, en realidad, de un tercer momento histórico en el modo de concebir la educación especial. El primero fue marcado por una cultura de segregación: los niños con discapacidad estaban destinados a las escuelas o clases especiales. Se trataba de un sistema educativo construido separadamente de la educación dirigida a los niños que no fueran “anormales”. (Plaisance, 2015; Kassar, 2011).

Cada país adecua, interpreta e implementa de modo diferente la sustitución del modelo integrado por un modelo unificado, dependiendo de su historia, de sus instituciones y de la cultura profesional vigente. El objetivo común fue la desinstitucionalización, pero la escuela regular mantenía su estructura. Los estudiantes con discapacidad pasaban a frecuentar las escuelas regulares y tener apoyo especializado, pero tenían que adaptarse a la escuela. La integración fue el modelo predominante en países como Suecia e Italia a partir de los años 1970 y, en Francia, de manera más contundente a partir de los años 1980 (Plaisance, 2015).

En Brasil, el principio de integración dominó la agenda de las políticas públicas por cerca de 30 años, observán-

dose cambios a partir de los años 1990 (Gonçalves, 2011). En Perú, esta política fue sistematizada a través de un Proyecto de Integración de los niños con NEE, con asistencia técnica de la UNESCO, entre 1993 y 2000 (MINEDU, 2012).

Las directrices internacionales como las establecidas por la Conferencia Mundial sobre Educación para Todos, celebrada en Jomtien en 1990, y la Declaración de Salamanca de 1994, impulsaron el establecimiento gradual del discurso de la inclusión. Al promulgar, en 1996, la Ley de Directrices y Bases de la Educación Nacional (LDB), Brasil propone la adecuación de las escuelas brasileñas para que acojan a todos los niños, independientemente de diferencias étnicas, sociales, culturales o de cualquier orden. Se trata del discurso de la inclusión escolar (Kassar, 2011). En julio de 2003, Perú adoptó una nueva Ley de Educación (No. 28044) que ofrece educación inclusiva como una alternativa a la cultura y prácticas tradicionales. Las escuelas deben atender al conjunto de estudiantes, con todas sus diferencias y en toda circunstancia (MINEDU, 2012).

Como se mencionó anteriormente, podría decirse que la propuesta de educación inclusiva desarrollada con mayor eficacia desde la década de 2000 aún enfrenta dificultades. Es por ello que la educación inclusiva requiere una nueva comprensión de la matriculación, la duración y el éxito académico de grandes segmentos de la población. Estos

cambios requieren una nueva perspectiva sobre la estructura de la educación especial y las escuelas regulares. También deben repensar el proceso de formación de docentes, redefinir conceptos y prácticas docentes (Glat et al, 2007).

En países como Brasil y Perú, que exhiben profundas desigualdades sociales, la atención a la diversidad está relacionada con la erradicación de la exclusión, la discriminación y la desigualdad de oportunidades. Como resalta Paya (2010), la inclusión educativa y la inclusión social están asociadas.

En Brasil, en el año 1988, a través de la promulgación de la Constitución Federal se comienza a ofrecer un sistema educativo especializado en atención a las personas con discapacidad y de manera preferencial a los estudiantes de la educación básica regular y de acuerdo con la Ley de Lineamientos y Bases (LDB), el cual inicia la educación especial (Ceretta et al, 2011). A partir de 1990, numerosos congresos internacionales empiezan a tener impacto en las personas con necesidades educativas especiales, entre ellas destacan: La Conferencia Mundial sobre Educación para todos, realizado en Jomtien (Tailandia). Otro, fue realizado en Salamanca (España) en el año 1994, el cual fue la Conferencia Mundial sobre Necesidades Educativas Especiales (NEE) el cual estuvo representado por noventa y dos países y veinte y cinco organizaciones internacionales.

A pesar de los avances en la legislación educativa en Brasil, las personas con discapacidad experimentan desigualdad entre los estudiantes debido a los entornos escolares inestables y la baja evaluación de los educadores, la falta de confirmación de que la participación de las personas con discapacidad en las escuelas públicas ya es una realidad y otros factores que impiden la implementación de educación inclusiva en el sistema educativo brasileño (Ribeiro et al, 2019).

La actual legislación brasileña establece la no exclusión del estudiante del sistema educativo general por motivo de discapacidad, favoreciendo la matriculación de estos estudiantes en las escuelas públicas regulares (Dos Santos, 2019). A partir de la década de 1990, es evidente que el sistema educativo se fundamenta legalmente en el discurso inclusivo, en los principios democráticos de igualdad, equidad y diversidad. Sin embargo, a pesar de la importancia de los instrumentos legales, estos por sí solos no garantizan prácticas inclusivas en la educación, demostrando a menudo un distanciamiento de las propuestas teóricas y legales

Uno de los desarrollos más significativos de las últimas décadas ha sido el desarrollo de la educación inclusiva en América Latina. Aunque la inclusión toma diferentes formas, el desarrollo de las políticas educativas no es el mis-

---

mo en los diferentes países debido al desarrollo desigual de los países latinoamericanos (Paya, 2010).

Se han evidenciado estudios sobre la educación inclusiva en el Perú, tenemos a Pacheco (2021) quién analiza las políticas educativas inclusivas y sus procesos desde el marco normativo, identifican la falta de apoyo profesional y las barreras actitudinales y de aptitud de directivos y docentes, y evidencian paradigmas negativos que impiden la inclusión de estudiantes con discapacidad en la EBR. También, Chaupes (2020) realiza un análisis de los documentos que se trabajan en la educación básica regular y la educación básica especial, en el cual se evidencia que los principales marcos de referencia son determinados por organismos internacionales como la ONU, UNESCO, OMS, UNICEF.

La educación inclusiva en Brasil se evidencia en diferentes estudios, como de Franco y Gómez (2020) quienes manifiestan que uno de los parámetros para monitorear el avance de propuestas inclusivas alineadas con el entendimiento asumido en este estudio, es el de aproximación de los debates políticos, sociales, pedagógicos defendidos por los diferentes documentos y promulgaciones a la realidad escolar. Otro, de los estudios es de Fernández y Campo (2018), quienes resaltan la importancia esencial en la inclusión educativa es la inserción de un profesional con conocimientos y experiencia en el campo de la educación especial que dialoga con la perspectiva de la educación inclusiva en el espacio.

### **Breve historicidad de las políticas educativas de inclusiva en Perú y Brasil**

De acuerdo con las normativas de las políticas educativas de la educación inclusiva en los países de Perú y Brasil se realizó un análisis de la revisión bibliográfico en el transcurso del tiempo, entre los años 1970 al 2021, obtenido de las leyes, decretos y de la literatura de diferentes autores más relevantes en el estudio, el cual se evidencia en el siguiente cuadro comparativo:

<b>Políticas Educativas</b>	
<b>Perú</b>	<b>Brasil</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el año 1970, se establece la reforma Educativa en el Sistema educativo peruano y se crea la Modalidad de Educación Especial (Decreto Ley - D.L. N°19326) en la que por primera vez se reconoce el derecho a la Educación de las personas con discapacidad</li> <li>- En 1981, se decreta la Ley N° 23285 Ley de trabajo para personas con limitaciones físicas, sensoriales e intelectuales.</li> <li>- En 1985, se promulga la Ley N° 24067: Ley de promoción, prevención, rehabilitación y prestación de servicios al impedido, a fin de lograr su integración social.</li> <li>- En el año 1990, se realizó un Seminario de difusión y sensibilización sobre integración escolar a las personas con discapacidad, junto a la UNESCO y la Sra. Rosa Blanco (directora de la OREALC) y en 1991 se reunieron para tratar sobre las “Necesidades Especiales en el Aula” participando diferentes especialistas de universidades e institutos de educación Superior.</li> <li>- En 1998, se promulga La Ley N° 27050, Ley General De La Persona Con Discapacidad</li> <li>- En 2003, se promulga la Ley General de Educación N° 28044 con un enfoque inclusivo donde todas las personas con discapacidad tienen derecho a la igualdad y equidad con sus pares. Asimismo, se declara la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En 1972, se establece el Primer curso de Pedagogía con Titulación en Educación Excepcionalmente Discapacitados Mentales, de la Facultad de Ciencias, Educación y Tecnología Pestalozzi.</li> <li>- En 1975, el Centro de Educación de la Universidad Federal Santa María paso a ofrecer la Calificación específica para Discapacitados Mentales y, con base en la Indicación N° 71 de 1976 y el dictamen N° 552 de 1976, reestructuró esta calificación, transformándola en una Carrera de Licenciatura corta.</li> <li>- En 1977, Año en el que la Universidad Federal Santa María comenzó a ofrecer Grados cortos con Calificación en Discapacitados Mentales.</li> <li>- En 1988, se realiza la Promulgación de la Constitución Federal de la República. Destaque para el artículo 206: La educación será impartida con base en el principio: De la igualdad de condiciones para el acceso y permanencia en la escuela. En el artículo 208: Garantiza, como deber del Estado, la presentación de servicio educativo especializados, preferentemente en la red educación regular.</li> <li>- En 1989, se promulga la Ley N° 7.853, la Creación del Grupo de Trabajo de ANPEd GT15 y la Coordinación Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad.</li> <li>- En 1990, es el período que inicia la Educación para todos del</li> </ul>



<p>“Década de la Educación Inclusiva 2003 – 2012” (D.S. N° 026 -2003-ED del 11/11/2003) estableciéndose planes, convenios, programas y proyectos que garanticen la ejecución de promover una educación inclusiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En 2004, se promulga la Ley 280164, Modifica diversos Artículos de La Ley N° 27050, Ley General De La Persona Con Discapacidad.</li> <li>- En 2006 se crea los SAANEE (Servicio de Apoyo y Asesoramiento a las Necesidades Educativas Especiales) con la R.D. N° 354 – 2006 – ED, estableciendo la institucionalización del equipo profesional SAANEE.</li> <li>- En 2008, se establece la “Campaña Nacional de Sensibilización y Movilización por la Educación Inclusiva (R.V.M. N° 025-2008-ED).</li> <li>- En el año 2010 la R.M. N° 0416- 2010-ED, promovida por la DIGESE (Dirección General de Servicios Educativos Especiales) y el 23 de diciembre aprueba la conversión del Centro de Recursos de Educación Básica Especial –CREBE - “Víctor Raúl Haya de la Torre” como CENA-REBE (Centro Nacional de Recursos de Educación Básica Especial).</li> <li>- En 2012, se promulga la Ley N° 29973: Ley General de la Persona con Discapacidad. Año de adopción: 2012-12-13 Modificada por: Ley N°30412 (Modifica artículo 20 de la Ley N° 29973 – Ley general de la persona con discapacidad).</li> <li>- En 2015, se instauró “Escuelas Valora” se reconoce las buenas</li> </ul>	<p>movimiento Pro-inclusión. Estatuto del Niño y del Adolescente - La Ley N° 8.069/1990, en su artículo 55, determina que “los padres o tutores tienen la obligación de inscribir a sus hijos en el sistema escolar regular”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En 1993, se lanzó el Plan Decenal de Educación para Todos; se reafirma brindar atención especial a los estudiantes con discapacidad que integran el sistema educativo.</li> <li>- En 1994, se publica la Política Nacional de Educación Especial. La Declaración de Salamanca 1994 inicia el movimiento inclusivo estableciendo la Educación Inclusiva.</li> <li>- En 1996, se promulga la Ley de Directrices y Bases de la Educación Nacional - Ley N° 9.394/1996.</li> <li>- En 1999, se publica el Decreto N° 3.298 que reglamenta la Ley N° 7.853/1989, que dispone la Política Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad.</li> <li>- En 2001, se establece el Plan Nacional de Educación- PNE, Ley N° 10.172/2001, destacó el deber de producir una escuela inclusiva.</li> <li>- En 2002, se promulga La Ley N° 10.436/2002 reconoció la Lengua de Signos Brasileña (LIBRAS). El Decreto N° 2.678/2002 a prueba lineamientos y normas para el uso, enseñanza, producción y difusión del Sistema Braille en todas las modalidades de enseñanza.</li> <li>- En 2005, se establece el Decreto N° 5.626, obliga a la inclusión de la disciplina Libras en los cursos de formación docente, en los niveles de</li> </ul>
---	--

<p>prácticas pedagógicas y la transformación escolar para el desarrollo de la educación inclusiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En 2017, se presenta el Currículo Nacional de Educación Básica con un enfoque inclusivo, que se basa también en la Ley General de Educación N° 28044</li> <li>- En el 2018, se establece la Ley N°30797 en el cual se modifica el Art. 52 y se incorpora el Art. 19-A y 62-A de la Ley de Educación N°28044 sobre la incorporación del psicólogo como profesional para la atención de los estudiantes. En este mismo año se promulga el Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Accesibilidad 2018-2023, para toda persona con discapacidad.</li> <li>- En el 2019, se establece la Ley N° 30879, Ley de Presupuesto del Sector Público, cuyo presupuesto debe ser para las acciones que beneficien a las personas con discapacidad.</li> <li>- En el 2020, se dictamina una nueva Ley de la persona en situación de discapacidad, presentada por la Comisión de Inclusión y personas con discapacidad.</li> <li>- En el 2021, se decreta el Decreto Supremo N°007-2021, sobre la Política Nacional Multisectorial en Discapacidad para el Desarrollo al 2030. Además, se establece la Resolución Ministerial N° 275-2021-MINEDU, en el cual se conforma el Grupo de Trabajo sectorial sobre el Plan Marco que oriente la implementación de la educación inclusiva con enfoque territorial.</li> </ul>	<p>educación media y Superior, y en los cursos de Fonoaudiología y Audiología.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En 2008, se solicita abstenerse de realizar cambios en la Política Nacional de Educación Especial en la Perspectiva de la Educación Inclusiva y además se debe observar para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Observación General No. 4 del Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad.</li> <li>- En 2011, se decreta el Decreto N° 7.611, dispone sobre la Educación Especial, AEE y otras disposiciones. También, el Plan Nacional de Educación 2011-2020- Meta 4: universalización de la asistencia escolar a estudiantes con discapacidad, PDD y altas capacidades o superdotación en el sistema escolar regular.</li> <li>- En 2012, se establece la Red de Atención a las personas con discapacidad mediante los Decretos Ministeriales N°793 y N°835, para una mejor atención de acuerdo con sus necesidades.</li> <li>- En 2015, se asegura la atención integral mediante el acceso al Sistema Único de Salud mediante la Ley N°13146.</li> <li>- En 2016, Portería N° 243, establece los criterios para el funcionamiento, evaluación y supervisión de las instituciones servicios públicos y privados que brindan Educación para estudiantes con discapacidades, trastornos generalizados del desarrollo y altas capacidades/superdotación.</li> </ul>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el 2022, se remite al despacho Viceministerial de Gestión Pedagógica Informe N°002-2022-MINEDU- GT la propuesta de Plan Marco, el cual orienta un proceso ordenado, articulado y progresivo de implementación de la educación inclusiva con enfoque territorial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En 2017, se establece la Base Común Curricular Nacional (BCNN) Noaborda específicamente la Educación Especial/Educación Inclusiva.</li> <li>- En 2019, se extingue la Política Nacional de Participación Social con el Decreto N°9759. También se instituye el Programa PREVINE de acuerdo con la Ordenanza Ministerial N°2979.</li> <li>- En el 2020, se aprobó el Decreto 10.502, que instituye la “Política Nacional de Educación Especial: Equitativa, Inclusiva y con Aprendizaje a lo Largo de la Vida (PNEE), como nueva Política de Educación Especial que luego fue suspendida.</li> </ul>
---	--

### **Análisis de las políticas educativas de inclusiva en Perú y Brasil**

Abarcando la política educativa desde la perspectiva de la educación especial en Perú y Brasil, según el contexto político de 1970 a 2021, mostrando el proceso de cambio cultural, económico, político y social en ambos países; cada país ha puesto en marcha sus propias leyes y leyes en beneficio de las personas con discapacidad para que tengan un acceso justo y equitativo a la educación, superando así las barreras que enfrentan, especialmente en el campo de la educación.

De acuerdo con la nueva política educativa instituida en Brasil, en el año 2020, según el Decreto 10.502, sobre la Política Nacional de Educación Especial, pero fue suspendida porque expertos indican que permite la segregación en instituciones asistenciales privadas, ya que esta política contiene disposiciones estigmatizantes, lo cual no permite que los estudiantes con discapacidad puedan estudiar escuelas inclusivas regulares (Escudero y Ríos, 2021; Pletsch y Souza, 2021). De acuerdo con un estudio sobre este decreto indican que la PNEE-2020 es bipartida de acuerdo con la consideración de (a) personas sordas y (b) demás personas que son consideradas como parte de la educación especial. El decreto fue suspendido porque solo tenía una vigencia de 60 días debido a la controversia. Este proceso enfatiza la construcción colectiva del orden social y la importancia de la participación social y, sobre todo (Martins et al, 2021).

La política educativa inclusiva en el Perú es uno de los enfoques que actualmente se promueve la igualdad de oportunidades en los diferentes niveles educativos; sin embargo, somos conscientes que, como país pluricultural y multilingüe, existe realmente desigualdad en la inclusión social de las personas con necesidades educativas especiales, estas personas tienen derecho a la protección legal, pero en la práctica, aunque la ley no sea plenamente respetada, también tienen ambiciones, sueños y esperanzas, tienen derecho a la igualdad de acceso a una educación de calidad. Esto requiere la participación de actores clave en el sector educativo, como directores y docentes, así como conocer sus derechos y deberes para actuar con herramientas y argumentos que les permitan actuar o intervenir en diferentes situaciones.

En el cuadro comparativo de las normativas de la política educativa sobre la educación inclusiva en ambos países se muestran las trayectorias de su implementación, que corresponden a la lógica nacional según sus leyes, decretos, resoluciones, descritas en términos del desarrollo de planes y programas educativos, así como proyectos de intervención implementados en los diferentes sistemas educativos como perspectivas de la educación inclusiva (Delgado et al, 2022).

El progreso relativo de una educación inclusiva dependerá de los cambios

políticos importantes que se realicen desde el sector educativo, para ello requiere de una estrategia de aplicación efectiva de un nuevo enfoque que se centre en las barreras que enfrentan algunos estudiantes y experimentan la marginación debido a factores socioambientales, superar estos obstáculos es primordial para crear una forma eficaz de educación. Por lo tanto, con una nueva revisión política permitirá promover el derecho a una educación inclusiva y que sea equitativa creando escuelas y aulas más inclusivas (Ainscow, 2019).

## **CONSIDERACIONES FINALES**

El presente estudio logró analizar la información de la literatura presentada en diferentes fuentes teóricas relacionadas a la educación inclusiva en Perú y Brasil. Se evidencia que existen mayores niveles de acceso y equidad, mostrando progresos en la educación inclusiva desde la educación especial en el país de Brasil que en Perú; esto debido a la continuidad en su mejora es la integración entre la formación ciudadana y la educación, lo cual cada vez les permitió ir mejorando su economía; por lo cual, sus indicadores económicos permitieron mejorar los niveles de pobreza, igualdad y acceso al sistema educativo inclusivo.

Asimismo, entre ambos países Perú y Brasil se reconoce que sus reformas

educativas en la inclusión fueron promovidas por los organismos internacionales los cuales influyeron en la concepción de sus propias políticas educativas en los dos países. Pero, dicha influencia en ambos países fue diferente, esto debido a su propia cultura, economía, sociología y política de cada país.

En Brasil se percibe una capacidad de servicio por parte de su sistema político educativo; sin embargo, en algunos estados, presenta deficiencias en sus servicios educativo que se cumplen inclusive en las zonas marginales de la selva como sucede igual que en el Perú.

En Perú el desafío que se presenta en el compromiso de cumplir lo que está establecido en los documentos en la realidad del mismo contexto de inclusión. Aún se evidencia barreras para utilizar un enfoque inclusivo en el aula. Estas barreras son las actitudes de los docentes hacia la inclusión, las limitaciones en el sistema educativo, las cuestiones pedagógicas y la conceptualización de los roles en el sistema educativo.

**Fuentes de Financiamiento.** Autofinanciado.

**Contribución de los autores:** Ambas autoras realizaron la búsqueda de la información y la contribución para el análisis del estudio.

**Conflicto de intereses:** Los autores no presentan conflictos de interés.

## REFERENCIAS

- Ainscow, M. (2019). *25 años después de la Declaración de Salamanca de la UNESCO. Crear sistemas educativos inclusivos y equitativos*. <https://es.unesco.org/sites/default/files/2019-forum-inclusion-discussion-paper-es.pdf>
- Alcaín, E. y Medina, M. (2017). Hacia una educación universitaria inclusiva: realidad y retos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 11(1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.11.530>
- Booth, T. y Ainscow, M. (2004). *Índice de Inclusión: Desarrollando el aprendizaje y la participación en las escuelas*. Santiago de Chile: UNESCO/OREALC
- Blanco, R. (2006). La Equidad y la Inclusión Social: Uno de los Desafíos de la Educación y la Escuela Hoy. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 4(3), pp. 1-15. <https://www.re-dalyc.org/pdf/551/55140302.pdf>
- CEPAL (2014). *Informe regional sobre la medición de la discapacidad. Una mirada a los procedimientos de medición de la discapacidad en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36906/>

- S1420251\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ceretta, M., Bolsanello, L. y Gehrke, R. (2011). Ingresso e permanência na Universidade: alunos com deficiências em foco. *Educar em Revista*, 41(1), 125-143. <https://www.scielo.br/j/er/a/RmyQMDhnxL-SdSfMw7n6WjzH/?format=pdf&lang=pt>
- Chaupes, A. (2020). *La educación inclusiva en el Perú: una mirada desde la teoría*. <https://repositorio.uarm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12833/2233/Ana%20R.%20Chaupes%20Rodriguez%20-%20abierto.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Coelho, F. y Agudelo, L. (2021). Educación especial en Brasil y en Colombia: consideraciones para la enseñanza de las matemáticas. *Areté*, 15(29), 55-68. [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/32641/1/MailinoskyFernanda\\_2021\\_EducacionInclusiva.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/32641/1/MailinoskyFernanda_2021_EducacionInclusiva.pdf)
- Delgado, K. E., Vivas, D. A., Carrión, C. B., y Reyes, B. D. C. (2022). Educación inclusiva en América Latina: Trayectorias de una educación segmentada. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVIII (Especial 5), 18-35. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38142>
- Dos Santos, G. (2019). *Docência e cultura escolar: sabotando a sabotagem*. Cia do eBook
- Escudero, R. y Ríos, C. (2021). *Inclusive Education is at Risk in Brazil*. <https://www.hrw.org/news/2021/08/26/inclusive-education-risk-brazil>
- Fernández, J. y Campos, M. (2018). Percepciones de una profesora que atua como bidocente: em defesa de uma educação inclusiva. *Pesquisa E Prática Em Educação Inclusiva*, 1(2), 256-267. <https://periodicos.ufam.edu.br/educacaoInclusiva/article/view/4689>
- Franco, R. y Gomes, C. (2020). Educación inclusiva más allá de la educación especial: una revisión parcial de las producciones nacionales. *Revista Psicopedagogía*, 37 (113), 194-207. <https://dx.doi.org/10.5935/0103-8486.20200018>
- Glat, R., Pletsch, M. y De Souza, R. (2007). Educação inclusiva & educação especial: propostas que se complementam no contexto da escola aberta à diversidade. *Educação*, 32(2), 343-355. <https://periodicos.ufsm.br/reveducacao/article/view/678>
- Kassar, M. (2011). Educação especial na perspectiva da educação inclusiva: desafios da implantação de uma política nacional. *Educar em revista*, 1(41), 61-79. <https://doi.org/10.1590/S0104-40602011000300005>
- Gonçalves, E. (2011) Breve historia de la

- educación especial en Brasil. *Educación y Pedagogía*, 22(57), 93-109. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/revistaeypp/article/view/9842>
- Martins, L., Gonçalves, E. y Feitosa, C. (2021). Políticas de Educação Especial em disputa: uma análise do Decreto N° 10.502/2020. *Práxis Educativa*, 16, e2117585, 1-18. <https://doi.org/10.5212/praxeduc.v.16.17585.050>
- Mejía-Parra, M. R. (2022). Accesibilidad e inclusión: derecho a una ciudad para todas las personas en situación de discapacidad. *Revista Doctrina Distrital*, 2(2), 98-117. <https://doctrinadistrital.com/ojs2/index.php/RevistaDoctrinaDistrital/article/view/53>
- Michailakis, D. y Reich, W. (2009). Dilemmas of inclusive education Les dilemmes de l'éducation inclusive. *Alter, European Journal of Disability Research* 3(1), 24-44. <https://doi.org/10.1016/j.alter.2008.10.001>
- MINEDU (2012). *Educación básica especial y educación inclusiva: Balance y perspectivas*. Perú
- MINEDU (2016). *Edudatos No 26: Educación Básica Especial en el Perú*. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/5189>
- Operti, R. y Belalcázar, C. (2009). Tendencias de la educación inclusiva a nivel regional e interregional: temas y desafíos. *Perspectivas*, XXXVI-II (1), 149-179. [https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/ART14011/tendencias\\_educacion\\_inclusiva\\_regional.pdf](https://sid-inico.usal.es/idocs/F8/ART14011/tendencias_educacion_inclusiva_regional.pdf)
- Pacheco Salas, M. E. (2021). *Políticas educativas inclusivas para estudiantes con discapacidad en las escuelas de básica regular en el distrito de Los Olivos*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Perú [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59928/Pacheco\\_SME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59928/Pacheco_SME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paya, A. (2010) Políticas de Educación Inclusiva en América Latina: Propuestas, realidades y retos de futuro. *Revista Educación Inclusiva*, 3(2), 125-142. <https://revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/209>
- Plaisance, E. (2015). Da educação especial à educação inclusiva: esclarecendo as palavras para definir as práticas. *Educação*, 38(2), 230-238. <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/faced/article/view/20049/13661>
- Pletsch, M. y Souza, F. (2021). Educação comum ou especial? Análise das diretrizes políticas de educação especial brasileiras. *Revista Ibero-americana de Estudos em Educação*, 16, (2), 1289-1309. <https://doi.org/10.21723/riiae.v16iesp2.15126>
- Ribeiro, L. y Maldonado da Silva, R.

- (2019). Educación especial y políticas educativas brasileñas: una aproximación histórica. *Archivos analíticos de políticas educativas*, 27(21), 1-33. <http://dx.doi.org/10.14507/epaa.27.3073>
- Santa-Cruz Terán, F. F. (2023). Servicios de apoyo para la inclusión educativa. *Revista de Ciencias Sociales*, 36(52), 195-219. <https://doi.org/10.26489/rvs.v36i52.9>
- UNESCO (1994). *Informe Final. Conferencia mundial sobre necesidades educativas especiales: acceso y calidad*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia
- UNESCO (2005). *Guidelines for inclusion: Ensuring Access to Education for All*. <http://unesco.org/educacion/inclusive>
- UNESCO (2008). *48ª Conferencia Internacional sobre esta misma temática auspiciada por la UNESCO y el BIE en el 2008*. <http://www.ibe.unesco.org/es/cie/48a-reunion-2008.html>
- UNESCO (2020). *Resumen del Informe de Seguimiento de la Educación en el Mundo 2020: Inclusión y educación: todos sin excepción*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374817>
- UNICEF (2021). Seen, counted, included. Using data to shed light on the well-being of children with disabilities. Panamá: UNICEF. [www.unicef.org/lac/media/29431/file/Children-with-disabilities-Report\\_Advance.pdf](https://www.unicef.org/lac/media/29431/file/Children-with-disabilities-Report_Advance.pdf)
- Warnock, M. (1979). *Children with special needs: The Warnock Report*. *British Medical Journal*, 1(6164), 667-668. <https://www.bmj.com/content/bmj/1/6164/667.full.pdf>



# Normas de Publicación

---



REVISTA CIENTÍFICA  
**YACHAQ**

**DIRECTRICES PARA AUTORES/AS**

Para someter a evaluación preliminar una colaboración o aporte a la revista “YACHAQ”, los autores deberán aceptar las siguientes condiciones:

1. Sólo se recibirán para su publicación trabajos originales o inéditos, que signifiquen aportaciones empíricas o teóricas de relevancia, producto de investigaciones científicas.
2. El autor presenta su manuscrito de manera virtual en formato word, adjuntando CTI vitae (incluyendo ORCID), es decir, su hoja de vida con sus datos personales; así mismo, a través de una Declaración Jurada Simple adquiere el compromiso de no enviarlo simultáneamente a otras publicaciones.
3. La recepción de un trabajo no implica ningún compromiso de publicación por parte de la revista “YACHAQ”, los originales enviados no serán devueltos.
4. Sólo se admitirán trabajos escritos en español, francés, inglés o portugués.
5. Todo manuscrito, habiendo pasado la revisión por pares, podrá solicitar al comité editorial, una carta de aceptación.
6. Los manuscritos seleccionados para su publicación pasan al Comité Editorial de la Revista, sin ningún tipo de retribución económica o compensación para con el autor o autores del artículo.
7. Una vez publicado, el autor podrá solicitar al Director de la Revista, un certificado de publicación.

### **TIPOS DE CONTRIBUCIONES.**

Se reciben para publicación los siguientes tipos de contribuciones de acuerdo a las temáticas de la revista:

**Artículos de investigación:** son artículos inéditos que exponen los resultados de trabajos finales de una investigación y que además contribuyen un aporte al conocimiento científico y comprensión del fenómeno en estudio. Cuentan con una metodología formal y sus resultados se analizan rigurosamente.

**Artículos de revisión:** son artículos que exponen el estado de la problemática, reflexiones críticas y/o propuestas teóricas/conceptuales relacionadas con las líneas temáticas de la revista, y que permiten identificar relaciones o inconsistencias en el tema investigado, así como plantear propuestas para estudios posteriores.

**Ensayos Científicos:** son producciones científicas de una problemática que implica su profundización, disertación y síntesis, donde el investigador expresa su idea o punto de vista, a partir de una revisión objetiva, recogida y presentada previamente.

### **DECLARACIÓN DE NORMAS ÉTICAS EN INVESTIGACIÓN**

La Revista YACHAQ toma como Código Ético y de Buenas Prácticas para editores de revistas científicas, lo establecido por el Committee on Publication Ethics (COPE) en su página <http://publicationethics.org/> y el Reglamento del Código de Ética de la Investigación Científica de la UCT. En cumplimiento de estas buenas prácticas, la revista se asegura de vigilar la calidad científica de las publicaciones y la adecuada réplica a las necesidades de sus lectores, autores y evaluadores. Las correcciones, retractaciones y aclaraciones que sean necesarias serán publicadas obligatoriamente por el editor de la Revista. Además, en el proceso de revisión por pares, la revista tiene publicado el tipo de arbitraje que realiza en la selección de los trabajos y garantiza la confidencialidad del proceso de evaluación.

### **SISTEMA DE ARBITRAJE**

La calidad y rigurosidad de los trabajos consignados serán evaluadas en una primera instancia por el Comité Editorial, quien le aplicará el software de plagio (turnitin) y solicitará la evaluación de árbitros especialistas en las áreas.

---

El sistema de arbitraje adoptado para la revista es el doble ciego, conformado por diferentes especialistas en las áreas pertinentes, de forma externa y anónima.

El Comité Editorial procederá a la selección de los trabajos de acuerdo con los criterios formales y de contenido de esta publicación.

La evaluación de los manuscritos se hará conforme a criterios de: originalidad, pertinencia social, actualidad, rigurosidad científica y cumplimiento de las normas editoriales, a través de la evaluación según las rúbricas (artículo o ensayo). La decisión final de publicación, después del proceso de evaluación podrá ser:

- a. Aceptado.
- b. Aceptado con modificaciones.
- c. Rechazado

### **ESTRUCTURA DE LOS ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN ORIGINAL Y DE REVISIÓN**

Los manuscritos se redactarán con el formato IMRYD (Introducción, Material y Método, Resultados y Discusión). Esta organización se aplica a estudios cuantitativos, especialmente experimentales, y se adecuan a estudios cualitativos.

Los manuscritos que se presenten a la revista “**YACHAQ**” deben tener la siguiente estructura:

- **Título**
- **Autor o autores**
- **Institución Académica**
- **Ciudad-País**
- **Resumen**
- **Palabras clave**
- **Abstract**
- **Key words**
- **Introducción**
- **Método**
- **Resultados**
- **Discusión**
- **Conclusiones**

• **Referencias bibliográficas**

\* Dirección electrónica para correspondencia

**NORMAS DE PUBLICACIÓN.**

**Standards of publication**

Para someter a evaluación preliminar una colaboración a la Revista "YACHAQ" es necesario que el texto cumpla con las especificaciones de formato y contenido siguientes:

1. Escrito inédito en español, inglés o portugués.
2. Elaborado en Microsoft Word de Windows.
3. **Tipografía:** Times New Roman, 12 pts.
4. **Justificación:** justificada.
5. **Entrelíneas:** 1,15
6. **Tipo de página:** tamaño A4
7. **Extensión.** El total de páginas, una vez impreso, tendrá como máximo 15 para artículos (originales o de revisión). Este número incluye tablas, figuras y lista de referencias.
8. Todas las páginas deberán estar numeradas, incluyendo bibliografía, gráficos, tablas, etc.
9. **Título:** debe estar en español o portugués además de estar traducido en inglés. Se recomienda que no sea superior a 12 palabras. También se debe evitar el exceso de preposiciones y artículos o el uso innecesario de subtítulos.
10. **Autor o autores:** nombres y apellidos completos, el orden de los autores será según su contribución a la investigación o de acuerdo a los investigadores. No debemos incluir ni iniciales en lugar de nombres completos ni grados académicos o cargos institucionales. Será deberá agregar al pie de página el ID ORCID y de manera opcional los grados académicos y/o cargos institucionales.
11. **Resumen:** se presenta en español, inglés, francés o portugués. No superior a 250 palabras. Debe contener una descripción breve de los objetivos, alcances de estudio, la metodología, los resultados y las conclusiones principales. Además, debe incluirse la traducción al inglés del resumen (abstract).
12. **Palabras clave:** mínimo tres y máximo cinco palabras. Preferentemente deben

- 
- apegarse al Tesauro de ERIC o de la UNESCO. Y traducidas al inglés deberán ir después del abstract.
13. **Introducción:** debe contener cuatro aspectos (realidad problemática, antecedentes y objetivo del estudio, entre los principales).
  14. **Metodología:** se describe el objeto de estudio y los procedimientos ejecutados en el estudio (mencionando en la misma descripción de los procedimientos, los principales equipos e instrumentos utilizados).
  15. **Resultados y discusión:** a medida que se van mostrando los resultados, se van interpretando y analizando, teniendo como respaldo otros estudios anteriormente publicados, o utilizando algún criterio bien fundamentado.
  16. **Conclusiones:** constituyen el punto principal para futuras investigaciones, deben redactarse de manera breve, precisa y de acuerdo con los objetivos establecidos. También debe incluir recomendaciones para futuras investigaciones y los beneficios de sus resultados. No utilice guiones o viñetas para separarlos, escriba las conclusiones en texto corrido y en un solo párrafo.
  17. **Agradecimientos (opcional):** los artículos que derivan de proyectos financiados deben contener un agradecimiento a la entidad financiera, incluyendo número de contrato, convenio, resolución, etc.
  18. Los manuscritos, citas y referencias bibliográficas deben redactarse con el sistema APA 7ma (séptima) edición.
  19. **Referencias bibliográficas:** incluye al final del manuscrito una lista de las fuentes o materiales de las citas o referencias de las colaboraciones, según el manual de estilo APA 7ma (séptima) edición y en la misma lista deben aparecer las referencias, electrónicas y de otros soportes. En el caso de las referencias electrónicas debe cuidarse que sean vigentes. No deben incluirse como notas a pie de página o al final, ya que éstas deben aparecer en la lista al final del artículo o del trabajo, por orden alfabético.
  20. **Notas a pie de página:** tendrán una secuencia numérica y se debe procurar que sean pocas y escuetas.
  21. **Tablas, gráficas o imágenes:** deben insertarse en el lugar exacto dentro del cuerpo del artículo (no enviarlas por separado). Si por su tamaño o complejidad se presentan por separado, éstas deben estar en formato GIF, JPG o PNG en una resolución de entre 72 y 150 dpi y un tamaño no mayor a 800 x 600 píxeles. Dentro del texto debe hacerse referencia a las tablas y figuras que se incluyan.
  22. **Párrafos:** el estilo del párrafo debe ser moderno, es decir, no debe tener sangría
-

(tab) en el margen izquierdo y debe haber una línea de espacio entre párrafos o (automático).

### **Documentos complementarios**

Además del texto completo del artículo y con las características de formato señaladas arriba, se deben entregar el siguiente documento:

- **Currículum abreviado:** de cada autor (máximo de 150 palabras cada uno), con los grados académicos e instituciones donde los obtuvieron, ocupación o funciones actuales (y anteriores, si lo desean), líneas de investigación o temáticas de su interés, libros más recientes y si ha publicado en revistas académicas (journals).

### TÍTULO DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

(español, o portugués además de estar traducido en inglés)

Nombres y Apellidos del autor (es)

Universidad .....

Ciudad – País

RESUMEN

PALABRAS CLAVE

ABSTRACT

KEY WORDS

INTRODUCCIÓN

METODOLOGÍA

RESULTADOS

DISCUSIÓN

CONCLUSIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

\*Adjuntar dirección electrónica para correspondencia



Los ensayos deben tener la siguiente estructura:

<b>Introducción</b>	¿Cuál es el problema estudiado y por qué se estudia, la tesis que se sostiene, el punto de vista o perspectiva teórica?
<b>Sustentación</b>	Argumentación teórico-empírica.
<b>Consideraciones finales</b>	Respuesta a la tesis que se sostiene. Reflexiones.

- **Título**
- **Autor**
- **Resumen**
- **Palabras clave**
- **Abstract**
- **Introducción**
- **Sustentación**
- **Consideraciones Finales**
- **Referencias Bibliográficas**

Es necesario que el texto cumpla con las especificaciones de formato y contenido siguientes:

1. Escrito inédito en español, inglés o portugués.
2. Elaborado en Microsoft Word de Windows.
3. **Tipografía:** Times New Roman, 12 pts
4. **Justificación:** justificada.
5. **Entrelíneas:** 1,15
6. **Tipo de página:** tamaño DIN A4
7. **Extensión.** El total de páginas, una vez impreso, no será menor a 6 páginas ni mayor de 8 páginas. Este número incluye lista de referencias.
8. Todas las páginas deberán estar numeradas, incluyendo las referencias bibliográficas.

9. **Resumen.** En español, francés o portugués. No superior a 150 palabras, colocado después de los datos del autor. Además, debe incluirse la traducción al inglés del resumen (abstract).
10. **Palabras clave.** Mínimo tres y máximo cinco palabras. Traducidos al inglés.
11. **Notas aclaratorias.** Deben insertarse al final del documento, no al pie de página; numeradas en orden consecutivo con números arábigos.
12. **Referencias bibliográficas.** Incluye al final del ensayo una lista las fuentes o materiales de las citas o referencias de las colaboraciones, según el manual de estilo APA (7ma edición). En el caso de las referencias electrónicas debe cuidarse que sean vigentes.
13. **Notas a pie de página.** Tendrán una secuencia numérica y se debe procurar que sean pocas y escuetas.
14. **Citas y referencia dentro del texto.** Deben apegarse al Manual de Estilo APA. La referencia de una cita textual debe incluir el número de la página de donde se extrajo.
15. **Párrafos.** El estilo del párrafo debe ser moderno, es decir, no debe tener sangría (tab) en el margen izquierdo y debe haber una línea de espacio entre párrafos (automático).

El **título** describe el contenido del ensayo en forma específica, clara, exacta, breve y concisa. Permite al lector identificar el tema y el propósito comunicativo. Debe estar en español, francés o portugués además de estar traducido en inglés. La claridad se da por la sintaxis adecuada y el uso de términos precisos, sin jergas ni abreviaturas. Se recomienda que no sea superior a 12 palabras. También se debe evitar el exceso de preposiciones y artículos o el uso innecesario de subtítulos.

Sobre **los autores** se deben escribir sus nombres y apellidos a fin de reconocer la autoría del trabajo. No debemos incluir ni iniciales en lugar de nombres completos ni grados académicos o cargos institucionales. Además, se debe colocar el número de orcid de cada autor. Estos últimos datos deben figurar al pie de página.

El **resumen** se presenta en español, francés o portugués además de estar traducido en inglés (Abstract). Tiene por objeto: permitir que el lector identifique el contenido básico del ensayo en forma rápida y exacta, que determine la pertinencia y la relevancia de este contenido, a fin de que decida si le interesa leer el documento en su totalidad. Entre los errores más frecuentes en la redacción del resumen se pueden

---

mencionar: el escrito no es un resumen, no es inteligible o no está ordenado adecuadamente; incluye información irrelevante o carece de precisión y de concisión.

**Las palabras clave** se escriben en español, francés o portugués además de estar traducido en inglés (Key Words). Para seleccionar las palabras clave hay que tener en cuenta los siguientes requisitos: evitar términos inespecíficos o susceptibles de una interpretación amplia, así como el uso de abreviaturas y de preposiciones; incluir un mínimo de tres y un máximo de 5 palabras clave. Se debe evitar utilizar palabras que no son “clave”, un número excesivo de palabras o términos inespecíficos o ambiguos.

La introducción presenta el estudio, plantea y explica: su propósito comunicativo, punto de vista a partir del cual se abordará. Contestando a la pregunta ¿Cuál es el problema estudiado y por qué se estudia, la tesis que se sostiene, el punto de vista o perspectiva teórica? Las referencias bibliográficas tienen por objeto identificar las fuentes originales de ideas, conceptos, métodos y técnicas provenientes de estudios anteriores publicados. Dan solidez a los hechos y opiniones expresadas por el autor y orientan al lector para que se informe en mayor extensión y profundidad sobre aspectos relevantes del estudio.

### **TÍTULO DEL ENSAYO**

(español o portugués además de estar traducido en inglés)

Nombres y Apellidos del autor

Universidad .....

Ciudad – País

**AUTOR**

**INTRODUCCIÓN**

**RESUMEN**

**PALABRAS CLAVE**

**ABSTRACT**

**SUSTENTACIÓN**

**CONSIDERACIONES FINALES**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **FUNCIONES DE LOS COMITES DE LA REVISTA CIENTIFICA**

**DIRECTOR:** es el responsable directo del desarrollo, la producción y distribución de la revista. Sus funciones son:

- Dirigir las actividades del editor.
- Representar oficial y legalmente la publicación.
- Proponer acciones para el mejoramiento de la revista.

**EDITOR:** define la política editorial junto con el Comité Editorial, impulsa la mejora continua de la calidad editorial, controla el proceso de preparación y publicación de cada número, recibe los manuscritos y decide la admisión de los mismos, y toma las decisiones finales sobre su aceptación o rechazo.

Entre sus funciones se encuentran:

- Coordinar y controlar el trabajo del equipo editor.
- Proponer las normas de publicación y el manual de estilo para su aprobación.
- Administrar los recursos humanos y financieros de la revista, según las directivas trazadas.
- Conocer los artículos y decidir, en primera instancia, cuáles deben procesarse, sobre la base de su correspondencia con el alcance de la publicación y sus requerimientos formales.
- Asignar evaluadores o revisores a cada uno de los manuscritos.
- Interactuar con los autores de los manuscritos sometidos a la consideración de la publicación.
- Garantizar la información necesaria al equipo editorial para que puedan realizar con calidad sus funciones.
- Aprobar el arte final de la revista antes de llevarla a imprenta.
- Proponer las acciones de estímulo a los autores, editores, revisores y demás personas vinculadas a la publicación.

**SUPERVISOR DE TRADUCCIÓN – COLABORADORES DE TRADUCCIÓN:** es responsabilidad de este grupo de trabajo, revisar el contenido del Abstract de los

manuscritos y verificar que se ajuste al contenido mostrado en español.

**COMITÉ EDITORIAL:** Conformado por profesionales que garanticen el correcto tratamiento de los manuscritos a publicar, teniendo como principales funciones:

- Evaluar cada uno de los manuscritos.
- Enviar a los autores los resultados de la revisión y evaluación de su trabajo.
- Proponer a los autores mejoras en sus originales para que cumplan los requisitos para su publicación.
- Proponer las líneas generales de la política editorial de la revista.
- Presentar nombres de autores y revisores externos y en general cooperar en el mantenimiento del más alto nivel de excelencia académica y rigor científico de la revista.
- Dar entrada a los manuscritos, comprobar que cumplen las normas de publicación; asegurar que se ajustan a las características formales de una revista científica.
- Establecer el calendario de elaboración de la revista.
- Ejecutar el presupuesto de la Revista.
- Cualquier otra función que le asigne el Director de la revista.

**COMITÉ CIENTÍFICO:** compuesto por personalidades de reconocido prestigio en el área de desarrollo e investigación de la revista, orienta la política científica e impulsa su difusión internacional. Su función principal: responder a los requerimientos de naturaleza científica que pueda formularles el Comité Editorial.







REVISTA CIENTÍFICA  
**YACHAQ**

**VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN**