

## Artículo de investigación

**Incompetencia inconsciente en las articulaciones interinstitucionales:  
Valoración empírica de los Consejos de Protección de Derechos.**

(Unconscious incompetence in interinstitutional articulations: Empirical evaluation of Rights Protection Councils)

Incompetência inconsciente nas articulações interinstitucionais: avaliação empírica dos Conselhos de Proteção de Direitos.

Recibido: 28 de enero de 2019. Aceptado: 10 de marzo de 2019

Written by:

Autor: Erika Gálvez Rogel<sup>15</sup>

Coautor: Walter Franco Vera<sup>16</sup>

**Abstract**

El tema central de la investigación está orientado hacia el análisis de la incompetencia inconsciente de las articulaciones interinstitucionales de los Consejos Cantonales de Protección de Derechos. El objetivo del estudio fue analizar el nivel de conocimiento de las competencias que tienen los servidores públicos de las Secretarías Ejecutivas de Protección de Derechos de los diferentes cantones de las Provincias del Guayas y Bolívar con la finalidad de detectar los conceptos errados que testifiquen el desconocimiento adquirido.

La metodología de la investigación fue cualitativa (Denzin & Lincoln, 2013) de tipo lexicométrico concerniente a la estadística textual operacionalizada mediante el análisis de lexemas co-ocurrentes. Se trabajó con 61 servidores públicos de la prenombrada dependencia institucional, de los cuales 41% eran del sexo masculino y 59% femenino cuyas edades oscilaban entre 29-56 años en todos los casos con título profesional de tercer nivel. La selección fue a través de un muestreo intencional. Se aplicó un cuestionario con dos preguntas abiertas respecto a las actividades que ejecutan dentro de su cargo a favor de las personas y grupos de atención prioritaria, mediante formulario digital. Se identificó que la incompetencia inconsciente está aclimatada a la dogmática administrativa de acuerdo a los datos lexicométricos obtenidos, se concluyó que se debe revisar los perfiles profesionales que constaran en la terna y diseñar un plan de capacitación y evaluación periódica de las competencias a fines al cargo, es importante señalar que en este estudio se abordó solo la perspectiva de los servidores públicos de las

**Resumen**

The central theme of the research is oriented towards the analysis of the unconscious incompetence of the interinstitutional articulations of the Cantonal Councils of the Protection of Rights. The objective of the study was to analyze the level of knowledge of the competencies held by the public servants of the Executive Secretaries of Rights Protection of the different cantons of the Provinces of Guayas and Bolívar with the purpose of detecting the wrong concepts that testify the acquired ignorance. The method of the research was qualitative (Denzin & Lincoln, 2013) of lexicometric type concerning textual statistics operationalized by the analysis of co-occurring lexemes. We worked with 61 public servants of the preposessed institutional dependency, of which 41% were male and 59% female whose ages ranged between 29-56 years in all cases with a third level professional title. The selection was through intentional sampling. A questionnaire was applied with two open questions regarding the activities that they carry out within their position in favor of the priority attention groups and people, through a digital form. It was identified that the unconscious incompetence is acclimated to the administrative dogmatic according to the lexicometric data obtained, it was concluded that the professional profiles included in the list should be reviewed and a training plan should be designed and periodical evaluation of the competences, it is important to point out that in this study only the perspective of the public servants of the dependencies of the Rights Protection Councils was addressed, however it is

<sup>15</sup> Ingeniera Comercial- Estudiante de la Maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal de Milagro. Email: erikagr\_89@hotmail.com

<sup>16</sup> Economista- Director de la Carrera de Economía de la Universidad Estatal de Milagro. Email: wfrancov@unemi.edu.ec

dependencias de los Consejos de Protección de Derechos, sin embargo es ineludible mirar las representaciones desde la normativa de los órganos rectores de política pública en Ecuador.

**Keywords:** Articulación interinstitucional, derechos, incompetencia inconsciente, protección, servidores públicos.

unavoidable to look at the representations from the regulations of the governing bodies of public policy in Ecuador.

**Palabras claves:** Interinstitutional articulation, rights, unconscious incompetence, protection, public servants

## Resumo

O tema central da pesquisa está orientado até a análise da incompetência inconsciente das articulações interinstitucionais dos Conselhos Cantonais de Proteção de Direitos. O objetivo do estudo foi analisar o nível de conhecimento das competências que têm os servidores públicos das Secretárias Executivas de Proteção de Direitos dos diferentes cantões das províncias do Guayas e Bolívar com a finalidade de detectar os conceitos errados que testifiquem o desconhecimento adquirido.

A metodologia da pesquisa foi qualitativa (Denzin & Lincoln, 2013) de tipo lexicométrico concernente à estatística textual operacionalidade mediante a análise de lexemas concorrentes. Se trabalhou com 61 servidores públicos da preponderada dependência institucional, dos quais 41% eram do sexo masculino e 59% do femenino cujas idades oscilavam 29-56 anos em todos os casos com título profissional de terceiro nível. A seleção foi através de uma amostra intencional. Se aplicou um questionário com duas perguntas abertas a respeito das atividades que executam dentro de seu cargo a favor das pessoas e grupos de atención prioritária, mediante formulário digital. Se identificou que a incompetência inconsciente está aclimatada à dogmática administrativa de acuerdo aos dados lexicométricos obtidos, se concluiu que se debe revisar os perfis profissionais que constaram na lista tripla e desenhar um plano de capacitação e avaliação periódica das competências afins ao cargo, é importante sinalar que neste estudo se abordou só a perspectiva dos servidores públicos das dependencias dos Conselhos de Proteção de Direitos, porém é inevitável olhar as representações desde o normativo dos órgãos reitores de política pública no Ecuador.

**Palavras-chave:** Articulação interinstitucional, direitos, incompetência inconsciente, proteção, servidores públicos.

## 1. Introducción

Los derechos humanos son inherentes a cada persona sin distinción de nacionalidad, etnia, religión, lengua o cualquier otra condición, siendo el principio de universalidad la piedra angular del derecho internacional inmerso en La Declaración Universal de los Derechos Humanos (Organización de las Naciones Unidas, 1948). Para (Pérez González & Nettel Barrera, 2018) la atención legislativa ha sido acaparada por el predominio del acto administrativo en el conjunto de instrumentos formales de actuación administrativa que se fundamenta en la dignidad, la igualdad y la solidaridad arraigado a sofismas (Dunning, 2011).

En Ecuador este concepto ha impactado sus estructuras de gobierno, siendo un objeto expreso de su política y un signo distintivo de su gestión. Las relaciones de poder y la estructura del Estado se transformaron al servicio de las mayorías para garantizar los derechos de las personas (Pérez, 2011), con la amplia convicción de eliminar las

brechas sociales y la desigualdad observados en los estudios efectuados por el Comité de Derechos Humanos de la Onu, buscando en todo momento el buen vivir de todas las personas y grupos prioritarios (Añaños Bedriñana, 2016).

La Constitución de Montecristi sentó las bases de dichas transformaciones, ya que reconoce la necesidad de brindar atención prioritaria y especializada a personas vulnerables (art.35), al punto de crear instituciones dedicadas a gestionar estas acción, una de ellas es la Defensoría del Pueblo (DPE, 2018) fue incluida en el aparato institucional del Estado Ecuatoriano mediante disposición del artículo 96 de la Constitución de 1998 (Asamblea Nacional Constituyente); promueve y protege los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país. Desarrolla informes temáticos, diagnósticos sociales y documentos sobre la protección y tutela de derechos, establece estrategias de incidencia de políticas públicas que incorpora el enfoque de derechos humanos y de la naturaleza en las

mismas reconociendo el trabajo mancomunado y conjunto entre comunidad y autoridad (Navarro de Granadillo & Colina Arenas, 2018).

En este contexto jurídico, nacen los Consejos Nacionales para La Igualdad, que de acuerdo al artículo 156 de la Constitución (Nacional A. , 2008, pág. 25) "...aseguran la plena vigencia y el ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos..." Con base en lo señalado, y de acuerdo al art.598 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (2010) los gobiernos autónomos descentralizados deberán organizar y financiar un Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos enfocados en coordinar las entidades y redes interinstitucionales especializadas en protección de derechos.

Dentro de esta misma Ley en la disposición transitoria décima menciona: "...los Consejos Cantonales de Niñez y Adolescencia, se convertirán en Consejos Cantonales de Protección de Derechos y cumplirán con las funciones establecidas en el Cootad." Se derogaron varios artículos del Código de Niñez y Adolescencia que tenían la potestad para organizar y conformar los Concejos de Niñez y Adolescencia que eran organismos colegiados de nivel cantonal, encargados de elaborar y proponer políticas locales al Concejo Cantonal, (Nacional C. , 2003) la conformación de los mismos estaba bajo la responsabilidad del Gobierno Municipal, tenían el apoyo técnico y financiero por parte del Concejo Nacional de la Niñez y Adolescencia.

La importancia y necesidad de contar con mecanismos de evaluación de lo servicios públicos ha sido una constante en el ámbito de la gestión pública en las últimas dos décadas; la doctrina administrativa dominante por tratar de dar cuenta de un fin específico, propio del nuevo marco normativo, puede llevarnos a una situación en que las buenas intenciones generan más problemas (Pliscoff Varas, 2017).

Los países endeudados se ven imposibilitados para dedicar sus ya exiguos presupuestos a medidas sociales de integración y de redistribución de sus propios recursos en la garantía de derechos humanos (Herrera Flores, 2007) . Actualmente puede resultar difícil la articulación interinstitucional y con esto se incumple lo establecido en las ordenanzas municipales que rigen a los Sistemas Integrales de Protección, al tener la información por parte

de las personas y grupos de atención prioritaria frente a los casos de vulneración de derechos; es vital brindar una atención y respuesta oportuna a lo requerido, lo primordial es garantizar el buen vivir, a través de una administración pública transparente y eficiente (Bonilla Castillo, 2010).

Las políticas públicas se pueden entender como un proceso que se inicia cuando un gobierno o un directivo público detecta la existencia de un problema que, por su importancia merece su atención y termina con la evaluación de los resultados que han tenido las acciones emprendidas para eliminar, mitigar o variar ese problema. (Saenz, 2016). La falta de conocimiento de los funcionarios, el desinterés, la falta de sentido de equipo, exceso de cargas de trabajo, instrucciones mal impartidas y comprendidas y un sistema de comunicación fallido, escasa integración, falta de aplicación de medidas disciplinarias, que son debilidades que deben ser superadas para mejorar la gestión institucional (Mora Aristega, Paredes Tobar, & Uhsca Cuzco, 2017)

Al socializar la naturaleza jurídica de este organismo de protección se considera de trascendental importancia el capital humano dentro de las políticas públicas a implementarse en el ámbito de igualdad sin discriminación inferimos en la atención personalizada a las víctimas de vulneración de derechos. Estar conscientes de las adversidades que los ciudadanos pueden atravesar en cuanto a acceder a los servicios públicos que prestan las instituciones (Rodríguez Garraza, 2012). Se puede percibir que los servidores públicos de estos organismos de protección de derechos consideran de manera inconsciente el cumplimiento de las atribuciones que les otorga la Ordenanza Municipal caracterizada por el formalismo y marco jurídico no obstante no se evidencian líneas de acción para la difusión de los derechos que tienen de manera relevante las personas y grupos de atención prioritaria, sin potenciar la comunicación a través de medios escritos, hablados o virtuales (Sánchez & Pinochet Sánchez, 2017).

Desde esta perspectiva, en este estudio percibimos el discurso como varias competencias asumidas sin comprender la trama de resolución de diversos problemas que atraviesa el ciudadano común; inherente a derecho. El presente trabajo de investigación pretende a partir del análisis de los datos lexicométricos identificar el nivel de incompetencia inconsciente de los servidores públicos que integran la dependencia de la secretaría ejecutiva del Consejo de Protección de

Derechos frente a la articulación interinstitucional y como éstos garantizan los derechos a la ciudadanía.

Se puede conocer el contenido de los obstáculos cognitivos que dificultan el empoderamiento que los servidores públicos tienen frente a sus cargos; pretende mostrar la importancia que tiene las inclusiones sociales de las personas y grupos de atención prioritaria consagradas en el marco jurídico de la Constitución del Ecuador; dentro de la corresponsabilidad del estado, sociedad y familia (Nieves Lahaba, 2018).

La razón de ser del Consejo de Protección de Derechos es la de fortalecerse como organismo articulador basado en las cooperaciones brindadas entre las instituciones que conforman el prenombrado sistema para (Agost & Raquel, 2013) “el concepto para cooperación no tiene una definición única, lo que implica que su contenido varía en función del enfoque que le demos y son estos enfoques los que han cambiado en virtud del tiempo”.

## 2. Marco teórico

En esta investigación se observan dos categorías interdependientes del problema: a) el dogmatismo administrativo en función de las actividades inherentes al cargo y b) la incompetencia inconsciente referente al qué es y cómo debo realizar las funciones asignadas; a continuación, se expresa cada una de ellas.

El dogmatismo administrativo puede adentrarse en las atribuciones que un servidor público adquiere al ser posesionado en un cargo (Weisinger, 1998) ,las características emocionales le agregan a las competencias laborales elementos particulares que potencian la adquisición de nuevas habilidades y destrezas que permiten a los individuos efectivizar su labor, no puede negarse una separación radical entre lo cognitivo y lo emocional esto último se hace presente en casi todos los actos y pensamientos del individuo determinando sus condiciones de interacción en los diferentes contextos (Duque Ceballos, García Solarte, & Hurtado Ayala, 2017). Con esto podemos deducir que la dogmática administrativa para (Reigada Troncoso, 1999, pág. 89):

Tiene una función didáctica pues busca dar coherencia lógica a distintas normas que parecen incompatibles y que miradas aisladamente carecen de sentido, trata de explicar que la regulación no es un conjunto de normas

inconexas, sino que tiene una explicación sistémica armónica.

La segunda categoría que se percibe dentro del problema la identificamos como incompetencia inconsciente (Vega Hernández, 2015) se caracteriza por no saber que carecen de una competencia; se piensa que al realizar las articulaciones interinstitucionales se intercambian diálogos repetitivos y fragmentados sobre ellas que terminan en una práctica distorsionada (Giang, 2015), esta actividad no es consciente pero la distorsión epistémica es en tiempo real y perenne (Veintimilla, Fontaines Ruíz, & Tusa Jumbo, 2018). Acorde al efecto de la ignorancia los servidores públicos de los Consejos de Protección de Derechos se propagan como conocedores de un área que desconocen (Chagas Basto, 2018) dado que en la mayoría de ocasiones no la practican y se escudan en normativas rígidas reproduciéndolas en cada interacción, termina representando secuencias metodológicas que solo prolongan el modelo epistémico crónico de su percepción.

Las categorías señaladas develan los obstáculos cognitivos en el funcionamiento de los Sistemas de Protección Integral los factores para la ausencia de la articulación interinstitucional pueden observarse en la designación del equipo técnico y profesional que integra estas dependencias al referirnos a la protección de derechos, se debe contar con bases epistemológicas en materia jurídica y servidores públicos idóneos esto es el desarrollo de una tarea específica para resolver problemas concretos del cargo en la vida cotidiana laboral (Sandoval, Montaña, Miguel, & Ramos, 2012), sin embargo la Ley Orgánica para los Consejos Nacionales para la Igualdad, señala la designación de servidores públicos a través de terna la misma que es elegida por cada presidente de los Consejos de Protección de Derechos. Pese a la existencia de una normativa para cumplir atribuciones en función del cumplimiento se observa documentos burocráticos enraizados a una duplicidad de funciones.

## 3. Metodología

Esta investigación es de carácter lexicométrica perteneciente al grupo estadístico textual (Jean P. Benzécri, 1976), funciona a través del análisis de lexemas co-ocurrentes en declaraciones individuales de un texto método expuesto por (Reinert, 1990) definido por clases lexicales donde representan una temática cada una de ellas; lo interesante de esta coordinada técnica es

que combinamos palabras de manera recurrente y van formando patrones con singulares significados.

Con esta inferencia se utiliza el método de análisis descendiente de clasificación jerárquica para realizar particiones en el texto que revelen clases de palabras diferenciadas e intravinculadas; evidencia reflejada a partir del valor Chi-Cuadrado ( $X^2$ ) que experimenta la fuerza del enlace entre la forma y la clase; (Rautinaud & Moreno, 2018). Esta metódica que ha sido utilizada en innumerables investigaciones cuyo énfasis es la información cualitativa requiere un proceso inductivo de elaboración de categorías de significado. “Se realiza un examen de la distribución de las palabras que componen un discurso y se identifican las coocurrencias lexicales estadísticamente significativas para constituir categorías de enunciados” (Terrazas, 2016).

#### **Ámbito de la Investigación.**

La presente investigación se desarrolló en los Consejos Cantonales de Protección de Derechos de los 25 cantones de la provincia del Guayas, y 8 de la provincia de Bolívar, ambas pertenecientes a la Zona 5, Ecuador. Estos Consejos brindan asesoría legal en materia de vulneración de derechos a personas y grupos de atención prioritaria a saber: Niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas, mujeres en periodo de lactancia, adultos mayores, personas privadas de libertad, personas con enfermedades catastróficas cuya población asciende a 1'829.569 habitantes (Censos, 2019). Este organismo según la ordenanza municipal que actualmente rige a los Sistemas de Protección Integral es el ente articulador del prenombrado Sistema garante de derechos. Atendiendo a la metódica la investigación se consideró como descriptiva ya que busca establecer a través del análisis detallado de la realidad estudiada, las características, frecuencias, composición, funcionamiento del objeto estudiado, sin realizar ningún tipo de modificación de la realidad inicial. Para (Fontaines Ruíz & Quezada Abad, 2018) (Camacho, Fontaines Ruiz, & Urdaneta, 2005) la elección de cualquiera de las vías que subyacen a un determinado referente epistemológico, no descalifica ni desmerita las otras. Por ello hacer investigación requiere de apertura y respeto incondicional ante las creencias emanadas de posiciones epistémicas que se constituyen en los nudos de enlace que tejen esta trama investigadora, garantizando la pluralidad y criticidad en la producción del conocimiento científico (Padrón, 2007).

El tema central de la investigación está orientado hacia el análisis de la incompetencia inconsciente de las articulaciones interinstitucionales de los Consejos Cantonales de Protección de Derechos. Las unidades de análisis en esta investigación están conformadas por el personal técnico y profesional de la Secretaría Ejecutiva de estos organismos encargados de la articulación interinstitucional con los órganos rectores de la política pública en su respectiva jurisdicción; se abordaron siguiendo un diseño de tipo no experimental secuencial descriptivo ya que al pretender describir estos diseños no requieren de grandes grupos, alteración del contexto alteración de las variables al limitar el desarrollo de nuestro estudio referente al modo de recolección de datos; tomando especial consideración las variables previamente detalladas y encontradas se deduce que la metodología planteada indica: El proceso de clasificación de la investigación requiere asumir una serie de criterios diseñados para tal fin, los cuales fluyen entre el carácter, finalidad, naturaleza del dato, espacio de recolección del dato, entre otros por lo que describe los tipos de investigación. (Fontaines Ruíz T. I., 2016, pág. 124).

#### **Construcción del corpus.**

Continuando con la rutina de la investigación, la herramienta utilizada para el objeto de estudio fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos a emplear es el cuestionario digital. (Stanton, Etzel, & Walker, 2004); diseñado y adaptado a una forma básica digital enviado a los correos institucionales y WhatsApp (Vázquez Cano, Mengual Andrés, & Roig Vila, 2015) de los sujetos investigados; la agenda electrónica fue facilitada por los técnicos territoriales del Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional. Se utilizaron dos preguntas abiertas, a saber: a) en el cargo que desarrollo, las competencias que tengo son...; b) en caso de vulneración de derechos ( personas y grupos de atención prioritario) considero que debo... Las respuestas fueron voluntarias, el plazo fijado para las respuestas eran 8 días para recibirlas, estableciendo recordatorios a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, y mensajes de WhatsApp; se obtuvo 61 respuestas en total de los siguientes roles: 25 secretarios/as ejecutivos/as, 21 técnicos/as de Protección, 7 secretarios contadores y 8 asistentes administrativos. Una vez agotado el plazo de tiempo se procedió a clasificar las encuestas por cantones y provincias con esto se efectuó una lectura preliminar del texto para corregir errores

comunes en la transcripción, otorgados por versiones desactualizadas de utilitarios de office,

de la información recabada se obtuvo los resultados que a continuación se detallan.

**TABLA N° 1**

Tabla 1.

Estadísticas de personas encuestadas (2018)

| Cargo dentro del CCPD    | Sexo      |     |          |     | Total |      |
|--------------------------|-----------|-----|----------|-----|-------|------|
|                          | Masculino |     | Femenino |     |       |      |
| Secretaria Ejecutiva     | 7         | 11% | 18       | 30% | 25    | 41%  |
| Técnico                  | 10        | 16% | 11       | 18% | 21    | 34%  |
| Contador                 | 2         | 3%  | 5        | 8%  | 7     | 11%  |
| Asistente administrativo | 6         | 10% | 2        | 3%  | 8     | 13%  |
| Total general            | 25        | 41% | 36       | 59% | 61    | 100% |

Fuente: Erika Gálvez, Encuesta dirigida a personal técnico y profesional de la Secretaría Ejecutiva de los Consejos de Protección de Derechos. Provincia del Guayas y Bolívar.

*Elaboración:* Erika Gálvez

### **Análisis del Corpus.**

Para el análisis del corpus se procedió a elaborar el corpus textual de las respuestas agrupadas en dos secciones, empleando el procesador de palabras Word (De La Riva Fort, 2011), una vez realizado este paso, se procede a utilizar el software Iramuteq 0.7 alpha 2, con una interfaz de R para el análisis textual de los dendogramas (CHD), Proximidad lexical donde el valor del chi 2 evidencia las coocurrencias léxicas, análisis de similitudes (Ratinaud & Marchand, 2012). A continuación se detallan los resultados adquiridos.

#### **1. Resultados y Discusión**

##### **Resultados.**

El concepto de competencias laborales dentro del cargo ejercido por el personal técnico y

profesional de la secretaria ejecutiva está ligado al conglomerado de la protección de derechos presentados en los tratados internacionales y la legislación ecuatoriana (Drolas, 2010), la percepción de la articulación interinstitucional que tienen los servidores públicos muestra el conocimiento referente a las competencias laborales que tienen; el mismo que es confundido con las atribuciones del cuerpo colegiado orientados hacia la formulación de política pública en sí, esto es la aplicación del discurso repetitivo para referirse a actividades inherentes a los miembros del cuerpo colegiado (ver gráfico 1).

En el gráfico 1 y tabla 2 se observan la presencia de cinco (chd) clases agrupadas de la siguiente manera: (1 – 5) que se unen formando una unidad de análisis para luego unirse a la clase 2; la clase (4 – 3) forman una sola unidad de análisis.

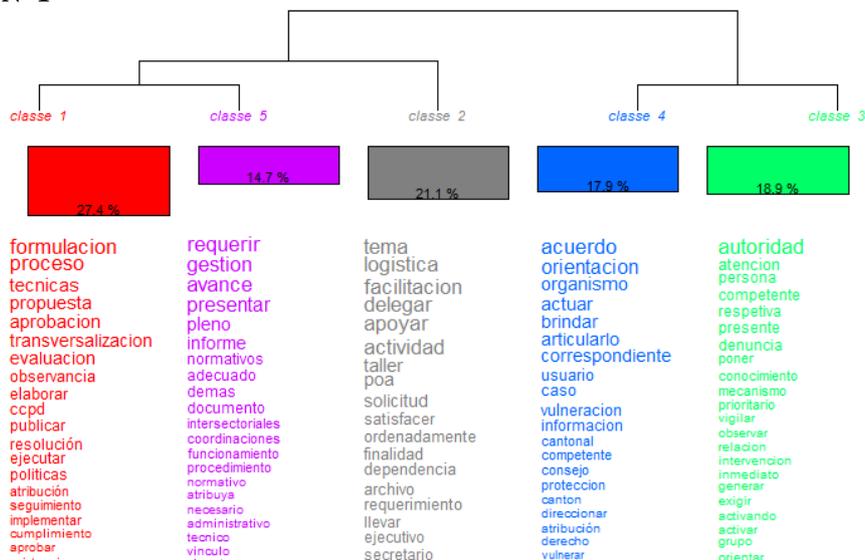
**GRAFICO N° 1**


Gráfico 1. Competencias y articulaciones interinstitucionales de los servidores públicos de las Secretarías Ejecutivas de Protección de Derechos.

En las clases 1 y 5 se observa la perspectiva de los servidores públicos referente a las competencias laborales (Sandoval Sucre & Pernalette Chirinos, 2014) en este corpus identificadas como: formulación, transversalización observancia y seguimiento a políticas, y presentación de documentos normativos.

Este enunciado fue recurrente en la descripción de las competencias laborales ejecutadas por los servidores públicos de la dependencia de los Consejos de Protección de Derechos ajustados al cumplimiento de la normativa legal ecuatoriana en materia de derechos humanos, dado que la construcción de políticas públicas encierra un conjunto de negociaciones entre sector público y privado, siendo el Estado quien desempeña un rol importante como proveedor de servicios y fiscalizador, junto al Estado nacen organizaciones políticas, gremios, comunidad en general que resaltan a la participación ciudadana pieza fundamental al situarnos en el campo de los derechos sociales y de las políticas (Bloj, 2009).

Al describir estas actividades como competencias propias afines al cargo se manifiestan como conocedores de un área que terminan desconociendo, en reiteradas ocasiones se reproduce secuencias metodológicas que no son sus competencias, esto permite reproducir modelos cognitivos (González García, Tudela, & Ruz, 2015); (Mata, Schubert, & Ferrerira, 2014), tal como se evidencian en estos segmentos textuales: "...elaborar propuestas técnicas para la aprobación del Consejo Cantonal de Protección de Derechos sobre el proceso de cumplimiento de las atribuciones de formulación

transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas ..." (score 46.67), "... implementar los procesos de formulación, transversalización observancia, seguimiento y evaluación aprobadas por el Consejo de Protección de Derechos..." (score 38.71), "... asistencia técnica relacionada a las atribuciones de formulación, transversalización, observancia, vigilancia y seguimiento de las políticas públicas..." (score 30.16), "... elaborar documentos normativos y procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento técnico y administrativo de la secretaria ejecutiva del consejo de protección de derechos, presentar informes de avance de gestión que requiera el pleno..." (score: 41.97).

La segunda clase muestra satisfacer requerimientos como parte de las competencias laborales traducido en un acercamiento directo con las personas y grupos de atención prioritaria (Sánchez Bañuelos, 2017) ,lo que se busca garantizar con la Constitución de Montecristi (2008) que infiere en la percepción de garantía de derechos de las personas vulnerables. La legislación nacional guarda coherencia con los instrumentos internacionales de los cuales Ecuador es signatario; se enmarca en los procesos de transformación institucional que dispone la implementación de un proceso articulado entre la política nacional y los gobiernos autónomos descentralizados este proceso generó aprendizajes que advierten sobre la necesidad de contar con políticas sociales que puedan satisfacer derechos a toda la población a lo largo del ciclo de la vida (Cordero, y otros, 2017, pág. 19) así se muestra en las siguientes

verbalizaciones: "...apoyar en todas las actividades de logística talleres de facilitación en temas delegados por la secretaria ejecutiva..." (score: 51.90), "...llevar ordenadamente el archivo de nuestra dependencia con la finalidad de satisfacer requerimientos o solicitud de

información..." (score: 33.25), "...realización de documentación y procedimientos necesarios para el funcionamiento administrativo de la institución y llevar ordenadamente el archivo de nuestra dependencia para satisfacer solicitudes de información..." (score: 26.69).

**TABLA N° 2**

| Tabla 2.   |          |       |      |
|--|----------|-------|------|
| Estadísticas de las clases 1, 2 y 5 vinculadas a la pregunta: competencias del cargo...                |          |       |      |
| <b>Clase 1</b>   |          |       |      |
| Palabra  | Tipo     | Chi2  | p    |
| Formulación  | Adv      | 75,98 | 0,00 |
| Propuesta  | Adjetivo | 63,03 | 0,00 |
| Políticas  | Adverbio | 30,52 | 0,00 |
| Seguimiento  | Adjetivo | 22,21 | 0,00 |
| <b>Clase 2</b>   |          |       |      |
| Palabra  | Tipo     | Chi2  | p    |
| Solicitud  | Adjetivo | 41,91 | 0,00 |
| Satisfacer   | Verbo    | 37,28 | 0,00 |
| Requerimiento  | Adjetivo | 36,53 | 0,00 |
| <b>Clase 5</b>   |          |       |      |
| Palabra  | Tipo     | Chi2  | p    |
| Presentar  | Verbo    | 81,07 | 0,00 |
| Documento  | Adjetivo | 36,81 | 0,00 |
| Normativo  | Adjetivo | 24,16 | 0,00 |
| Fuente: Erika Gálvez, Estadísticas de clases 1, 2 y 5 vinculadas a la pregunta competencias del cargo. |          |       |      |
| <i>Elaboración: Erika Gálvez</i>   |          |       |      |

La clase 3 y 4 (tabla 3) tienen un alto nivel de descripción de articulación interinstitucional como: poner en conocimiento de la autoridad u organismo competente la vulneración de derechos. La percepción que tienen los servidores públicos que integran la secretaria ejecutiva de los consejos de protección de derechos referente a la articulación interinstitucional puede estar demostrando creencias erradas frente a negligencias, resultado de actitudes y cognitivos heredados inconscientemente por los servidores públicos de estas dependencias, producto de la práctica ligada con personas emocionalmente comprometidas a transferir conocimientos sin

tomar conciencia de una práctica repetitiva crónica (Ojeda García & Hernández Pérez, 2012), sin embargo ponen en conocimiento de la autoridad u organismo competente la vulneración de derechos, previo la obtención de información por parte del usuario evitando la revictimización, dando a conocer los derechos universales que poseen las personas y grupos de atención prioritaria en cada jurisdicción permitiendo la restitución de los mismos, y se subdivide en:

- a) Direccionar al organismo competente: Con este enunciado los entrevistados reconocen la importancia del conocimiento de rutas de protección de

derechos para garantizar el cumplimiento del mismo con relación al cumplimiento de funciones el conocimiento (Liberona & Ruíz, 2013) es el capital intelectual de las organizaciones siendo un valor estratégico de las mismas; información inferida en las verbalizaciones siguientes: "...brindar la información y orientación correspondiente al usuario de acuerdo al caso de vulneración y articularlo al organismo competente..." (score: 45.84), "...actuar de acuerdo a las atribuciones que tiene el consejo cantonal de protección de derechos con información y orientación correspondiente al usuario de acuerdo al caso de vulneración y articularlo al organismo competente articular acciones con las instituciones públicas..." (score: 37.52), "...direccionar al órgano competente y brindar el respectivo seguimiento de acuerdo al caso de vulneración..." (score: 34.44).

- b) Seguimiento a restitución de derechos. Al estar conscientes de las actividades a desarrollar dentro del cargo, es oportuno reducir la brecha de ineficiencia de derechos sociales sin establecer vías adversas para su cumplimiento (Mira González & Rojas Betancur, 2010) esto se evidencia en las siguientes verbalizaciones: "... dar seguimiento constante de los casos de vulneración de derechos con las entidades competentes..." (score: 37.16), "...observar vigilar y activar

mecanismos para exigir el cumplimiento de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria" (score: 16.56), "...el Consejo de Protección de Derechos observará vigilará y activará mecanismos para exigir el cumplimiento de derechos individuales y colectivos en la prestación de los servicios públicos y privados relacionados con las políticas de igualdad..." (score: 12.49).

- c) Empatía.- Esto valora la inteligencia emocional por considerarse ser una habilidad que ocupa cada vez un lugar vital en las personas, para mostrarse eficientes en el desempeño laboral cotidiano, (Cernas-Ortiz, Mercado Salgado, & Cázares, 2017) (Pereda Pérez, López Guzmán, & González Santa Cruz, 2018) justifican la necesidad constante de la misma en la toma de decisiones, en la práctica laboral se observa en estos segmentos textuales: "...escuchar atentamente al usuario y en caso de ausencia de la secretaria ejecutiva orientar acertadamente a los usuarios..." (score: 16.45), "...acompañamiento al usuario hacia la institución competente direccionar al usuario con la persona responsable de su atención personalizada..." (score: 30.34), "...escuchar atentamente al usuario para poder identificar un hecho que deba conocer la autoridad competente..." (score: 18.62).

**TABLA N° 3.**

| Estadísticas de las clases 3 y 4 vinculadas a la pregunta:<br>Articulación Interinstitucional es... |          |       |      |
|---|----------|-------|------|
| <b>CLASE 3</b>  |          |       |      |
| Palabra   | Tipo     | Chi2  | p    |
| Organismo   | Adjetivo | 57,34 | 0,00 |
| Competente  | Adjetivo | 23,50 | 0,00 |
| Direccionar   | Verbo    | 14,74 | 0,00 |
| <b>CLASE 4</b>  |          |       |      |
| Palabra   | Tipo     | Chi2  | p    |

|              |          |       |      |
|--------------|----------|-------|------|
| Autoridad    | Adjetivo | 58,76 | 0,00 |
| Conocimiento | Adjetivo | 22,41 | 0,00 |
| Poner        | Verbo    | 22,41 | 0,00 |
| Orientar     | Verbo    | 10,27 | 0,00 |
| Derecho      | Adjetivo | 4,54  | 0,03 |

Fuente: Erika Gálvez, Estadísticas de clases 3 y 4 vinculadas a la pregunta articulación interinstitucional es.

*Elaboración:* Erika Gálvez

De acuerdo con el análisis precedente y con la línea de articulación interinstitucional y cumplimiento de competencias adquiridas en los cargos específicos de las dependencias del Consejo de Protección de Derechos (Castrillón, Cabeza, & Lombana, 2015), se pone en evidencia la creciente construcción de metodologías para mostrar eficiencia lo condiciona la posibilidad de hacer inteligible el objeto de estudio, con rutas no especificadas o

adoptadas por los servidores públicos (gráfico 2) en este tema se justifica el uso de una variedad de vías a resolución de conflictos desconociendo la incompetencia adquirida (Fontaines, 2016). Reconociendo la importancia de los factores humanos y físicos en la construcción de la sociedad justa e igualitaria fortaleciendo responsabilidad con la comunidad en el cumplimiento de atribuciones y resolución de vulneración de derechos.

## GRAFICO N° 2.

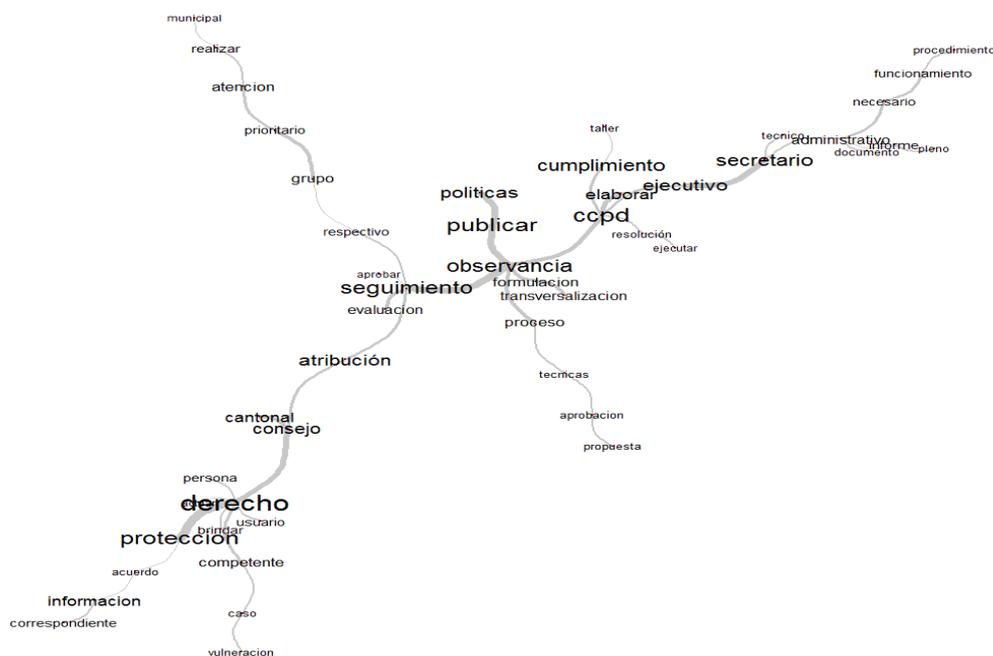


Gráfico 2. Red semántica de las competencias que poseen los servidores públicos frente a las articulaciones de las Secretarías Ejecutivas de Protección de Derechos.

## 5. Conclusiones

El concepto de la administración pública demanda un estudio sistemático que puntualice el significado de sus componentes.

Como la encargada de implementar las políticas públicas y satisfacer las demandas de los ciudadanos...La crisis del modelo weberiano fomentó una mayor participación ciudadana que exigía mejores resultados modernizando las estructuras burocráticas, el enfoque a procesos es

diferente; es amplio y permite pensar en función de un objetivo común y no de tareas específicas. (Duro Nova, 2018).

En este estudio se visualiza que la articulación interinstitucional debe tener base en las competencias laborales de cada servidor público, siendo una responsabilidad directa enraizada a la competitividad de la garantía de derechos potenciando capacidades institucionales desde una perspectiva socialmente responsable.

Inferir sobre la gestión del conocimiento (Breznik, 2017) resume como una disciplina que promueve un enfoque integrado para identificar, integrar, capturar todos los activos de información de una organización ligado al acceso a todos los servicios es un derecho de todos los miembros de la sociedad sin diferenciación de etnia, género, religión o discapacidad (Manrique de Lara & Armas Díaz, 2002), la actitud en la orientación del servicio al usuario son vitales agregado el programa de constante capacitación para fortalecer destrezas y habilidades sin dejar de considerar un excelente clima laboral; para (Barrera Zapata, 2012) “estos componentes pueden ayudar a mejorar la percepción del usuario en cuanto a un servicio público de especial manera a las personas de atención prioritaria”.

A partir del análisis de los datos lexicométricos se puede identificar un nivel de incompetencia inconsciente en las articulaciones interinstitucionales se debe revisar los perfiles profesionales mínimos necesarios de la terna para la elección y designación de los servidores del departamento de la secretaría ejecutiva; además de medir el nivel de cumplimiento de las actividades periódicamente y la constante formación y capacitación en el área a fin al cargo desempeñado; es importante señalar que en este estudio se abordó solo la perspectiva de los servidores públicos de las dependencias de los Consejos de Protección de Derechos, sin embargo es ineludible mirar las representaciones desde la normativa de los órganos rectores de política pública en Ecuador, en aras de determinar las reales causales que sostienen las ligaduras sociocognitivas que distorsionan el sentido de la articulación interinstitucional hacia regímenes que provocan la incompetencia inconsciente. Descubrir significados errados sobre competencias permitirá diseñar procesos de formación que reestablezcan el empleo de las mismas con vocación de servicio a gran escala.

## 6. Referencias bibliográficas

- Agost, F., & Raquel, M. (2013). Cooperación descentralizada pública: introducción, enfoques y ámbitos de actuación. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.
- Añaños Bedriñana, K. (Enero-Julio de 2016). Sistema Universal de Protección de Derechos Humanos: Análisis de los Informes del Comité de Derechos Humanos en Latinoamérica. *Revista de Paz y Conflictos*, 9(1), 261-278. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205046292011>
- Asamblea Nacional Constituyente. (s.f.). Organization of American States. Obtenido de [http://www.oas.org/en/https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2\\_ecu\\_anexo15.pdf](http://www.oas.org/en/https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_ecu_anexo15.pdf)
- Barrera Zapata, R. (2012). La Política y la Administración Pública. Bucaramanga: Miguel ángel Porrua.
- Bloj, C. (2009). El presupuesto participativo y sus potenciales aportes a la construcción de políticas sociales orientadas a las familias. *CEPAL- Serie Políticas Sociales*, 5-61.
- Bonilla Castillo, J. A. (2010). Gestión de la calidad total en el servicio público. Córdoba: El Cid Editor.
- Breznik, K. (2017). Knowledge Management – from its Inception to the Innovation Linkage. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 141-148.
- Camacho, H., Fontaines Ruiz, T. I., & Urdaneta, G. (Enero-Abril de 2005). La trama de la investigación y su epistemología. *TELOS*, 7(1), 09-20. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318830001>
- Castrillón, J., Cabeza, L., & Lombana, J. (22 de Agosto de 2015). Competencias más importantes para la disciplina administrativa en Colombia. *Contaduría y Administración*, 60, 776-795. Recuperado el 16 de Septiembre de 2018, de <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2015.07.009>
- Censos, I. N. (23 de 01 de 2019). INEC. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Cernas-Ortiz, D. A., Mercado Salgado, P., & Cázares, F. L. (Octubre-Diciembre de 2017). La varianza del método común en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. *Estudios Gerenciales*, 33(145), 321-329. doi:10.1016/j.estger.2017.11.004
- Chagas Basto, F. H. (2018). Pensamiento consciente, ignorancia científica y el avance de la ciencia política. *Desafíos*, 30(1). Recuperado el 12 de Enero de 2019, de

- <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359654795011>
- Cordero, B., Reyes, N., Vega, Y., Pachala, L., Hernández, Y., Peñafiel, J. C., & Mina, N. (2017). *Agenda Nacional para la Igualdad Intergeneracional*. Quito-Ecuador: ----.
- De La Riva Fort, J. A. (2011). Recursos de Microsoft Word para la redacción, traducción, corrección. (Madrid, Ed.) Panacea, 89-97.
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2013). *Las estrategias de investigación cualitativa: Manual de Investigación Cualitativa Volumen III*. España: Gedisa.
- DPE. (27 de 10 de 2018). Defensoria del Pueblo Ecuador. Obtenido de <http://www.dpe.gob.ec/>
- Drolas, A. (septiembre-diciembre de 2010). Del saber colectivo a las cualidades individuales. El debate sobre las competencias laborales. *Convergencia: Revista de Ciencias Sociales*, 17(54), 35-51. Recuperado el 23 de diciembre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10514641002>
- Dunning, D. (2011). Chapter five - The Dunning-Kruger Effect: On Being Ignorant of One's Own Ignorance. *Advances in Experimental Social Psychology*, 44, 247-296. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-385522-0.00005-6>
- Duque Ceballos, J. L., García Solarte, M., & Hurtado Ayala, A. (Julio-Septiembre de 2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250-260. doi:10.1016/j.estger.2017.06.005
- Duro Novoa, V. (2018). Aproximación a la Aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio en la Administración Pública Cubana. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 59-67.
- Fontaines Ruíz, T. I. (2016). *Metodología de la Investigación*. Venezuela: Jupiter.
- Fontaines Ruíz, T., & Quezada Abad, C. (2018). El dato y sus variaciones en la investigación educativa. En U. d. Guadalajara (Ed.), *El conocimiento como proyecto social: la investigación académica y prácticas educativas entre nuevos y viejos modos de producción de saberes* (págs. 101-121).
- Fontaines, I. (2016). Las escalas de actitud como género discursivo en la esfera investigativa. *Cumbres*, 149-161.
- Giang, P. H. (Julio de 2015). Decision making under uncertainty comprising complete ignorance and probability. *International Journal of Approximate Reasoning*, 62, 27-45. Recuperado el 19 de Diciembre de 2018, de <https://doi.org/10.1016/j.ijar.2015.05.001>
- González García, C., Tudela, P., & Ruz, M. (Diciembre de 2015). Unconscious biases in task choices depend on conscious expectations. *Consciousness and Cognition*, 37, 44-56. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <https://doi.org/10.1016/j.concog.2015.08.001>
- Herrera Flores, J. (2007). La nueva perspectiva de los derechos humanos. En H. F. Joaquín, *La reinención de los derechos humanos* (págs. 59-82). Andalucía: Atrapasueños.
- Jean P. Benzécri. (1976). *L'Analyse des Données. Volume II. L'Analyse des Correspondances*. París: Dunod.
- Liberona, D., & Ruíz, M. (2013). Analysis of knowledge management programs implemented in Chilean. *Estudios Gerenciales* (29), 151-160. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2013.05.003>
- Manrique de Lara, P. Z., & Armas Díaz, A. (noviembre de 2002). Influencia de la imagen corporativa en la eficiencia de los servicios públicos: un análisis empírico. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa* (42), 187-206. Recuperado el 23 de Septiembre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17404208>
- Mata, A., Schubert, A. L., & Ferrerira, M. B. (Noviembre de 2014). The role of language comprehension in reasoning: How “good-enough” representations induce biases. *Cognition*, 133(2), 457-463. Recuperado el 22 de Diciembre de 2018, de <https://doi.org/10.1016/j.cognition.2014.07.011>
- Mira González, C. M., & Rojas Betancur, M. A. (2010). La protección de los derechos sociales en el sistema interamericano de derechos humanos. *Opinión Jurídica*, 9(18), 39-56. Recuperado el 16 de Noviembre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94516586003>
- Mora Aristega, J., Paredes Tobar, J., & Uhsca Cuzco, N. (2017). Información, contable, financiera y administrativa y su incidencia en la gestión económica de las entidades públicas de Babahoyo. *Dominio de las Ciencias*, 238-274. Nacional, A. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi, Manabí, Ecuador. Obtenido de [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/filesasamblea\\_nacionalnameuid-29/2018-08-01-constitucion-reformada.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/filesasamblea_nacionalnameuid-29/2018-08-01-constitucion-reformada.pdf)
- Nacional, C. (2003). *Código de la Niñez y Adolescencia*. Obtenido de [https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/codigo\\_ninez\\_yadolescencia.pdf](https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/11/codigo_ninez_yadolescencia.pdf)

- Navarro de Granadillo, K., & Colina Arenas, B. (2018). Typology of Communal Councils' Management in three municipalities of Zulia State. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 1-18. Recuperado el 18 de Diciembre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055767004>
- Nieves Lahaba, Y. (2018). Paradigmas Gerenciales Actuales. Una Mirada Enunciativa. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología.*, 6(1). Recuperado el 22 de Enero de 2019
- Ojeda García, A., & Hernández Pérez, J. C. (Enero-Junio de 2012). Las competencias laborales: una construcción recíproca entre lo individual y grupal. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 17(1), 171-187. Recuperado el 18 de Diciembre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29223246011>
- Organización de las Naciones Unidas. (10 de Diciembre de 1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Obtenido de <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- Padrón, J. (Marzo de 2007). Tendencias epistemológicas de la investigación científica en el siglo XXI. *Cinta de Moebio*(28), 1-28. Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10102801>
- Pereda Pérez, F. J., López Guzmán, T., & González Santa Cruz, F. (Enero-Junio de 2018). Emotional intelligence as a management skill. Study applied in the municipalities of the province of Córdoba (Spain). *Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades.*, 27(53), 98-120. Recuperado el 02 de Enero de 2019, de <http://dx.doi.org/10.20983/noesis.2018.1.5>
- Pérez González, E., & Nettel Barrera, A. (Enero-Junio de 2018). El derecho al mínimo vital frente a la inactividad administrativa en la protección de derechos humanos. *Revista digital de derecho administrativo*(19), 317-337. Recuperado el 15 de Septiembre de 2018, de <https://doi.org/10.18601/21452946.n19.13>
- Pérez, R. (2011). El discurso de los derechos: una introducción a los derechos humanos. Universidad Pontificia Comillas.
- Pliscoff Varas, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. *Convergencia*, 24(73), 1-24. Recuperado el 2 de Octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10550008006>
- Ratinaud, P., & Marchand, P. (2012). Application de la méthode ALCESTE à de "gros" corpus et stabilité des "mondes lexicaux": analyse du "CableGate" avec IRaMuTeQ. Actes des 11eme Journées internationales d'Analyse statistique des Données Textuelles, 835-844. Recuperado el 16 de Septiembre de 2018
- Ratinaud, P., & Moreno, M. (01 de Noviembre de 2018). Manual de Uso de Iramuteq.
- Reigada Troncoso, A. (1999). Dogmática Administrativa Y Derecho Constitucional; El caso del servicio público. *Revista Española de Derecho Constitucional*, 87-164. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/>.
- Reinert, M. (1990). Alceste une méthodologie d'analyse des données textuelles et une application: Aurelia De Gerard De Nerval. *Bulletin of Sociological Methodology/ Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 24-54.
- Rodríguez Garraza, T. (2012). La calidad y la mejora en la administración pública. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Saenz, M. T. (22 de Mayo de 2016). Mendeley. Obtenido de <https://www.mendeley.com/research-papers/la-nueva-administraci%C3%B3n-p%C3%BAblica-9/>
- Sánchez Bañuelos, M. N. (2017). Aportes teóricos a la gestión organizacional; la evolución en la visión de la organización. *Ciencias Administrativas*(10). Recuperado el 16 de Enero de 2019, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511653854007>
- Sánchez, M. A., & Pinochet Sánchez, G. (2017). The Role of Virtual Social Media in the Diffusion of Knowledge and Information: Case Study. *Universidad y Empresa*, 19(32), 107-135. Recuperado el 02 de Enero de 2019, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187247578006>
- Sandoval Sucre, F., & Pernaletto Chirinos, D. (Septiembre-Diciembre de 2014). Marco de trabajo para gestionar las competencias laborales. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11(3), 11-32. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82332932002>
- Sandoval, F., Montaña, N., Miguel, V., & Ramos, E. (Octubre-Diciembre de 2012). Gestión de perfiles de cargos laborales basados en competencias. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 17(60), 660-675. Recuperado el 6 de Noviembre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29024892006>
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing 13a Edición*. Mc Graw Hill.

- Terrazas, W. (Julio-Septiembre de 2016). Lexicometric analysis applied for studying conceptions of learning. *Educar em Revista*(61), 241-255. doi:10.1590/0104-4060.44222
- Vázquez Cano, E., Mengual Andrés, S., & Roig Vila, R. (2015). Lexicometric analysis of the specificity of teenagers. *RLA. Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*, 83-105.
- Vega Hernández, A. (Septiembre-Diciembre de 2015). Experiencia de la definición de competencias en la Escuela de Administración Pública. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 15(3), 1-31. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44741347007>
- Veintimilla, G., Fontaines Ruíz, T. I., & Tusa Jumbo, F. (2018). Ignorancia inconsciente en las representaciones de la investigación durante el proceso de titulación universitaria. *Revista Complutense de Educación*, 4(29), 1201-1216. Recuperado el 01 de Noviembre de 2018, de <http://dx.doi.org/10.5209/RCED.55053>
- Weisinger, H. (1998). *La inteligencia emocional en el trabajo: La comprensión de las propias emociones como una forma de lograr la comunicación óptima*. Buenos Aires: Josse-Bass. [https://elibrary.ru/title\\_items.asp?id=60075](https://elibrary.ru/title_items.asp?id=60075)