



# UNIVERSIDAD CASA GRANDE FACULTAD DE COMUNICACIÓN MÓNICA HERRERA

# PERCEPCIONES, MOTIVACIONES Y SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES DEL CONGRESO CIICS 2018

Elaborado por:

Efrén Steven Moreno Layana

# **GRADO**

Trabajo de Investigación Formativa previo a la obtención del Título de:

Licenciado en Comunicación Social, con mención en Marketing y Gestión Empresarial

Guayaquil - Ecuador

**Noviembre 2018** 





### UNIVERSIDAD CASA GRANDE FACULTAD DE COMUNICACIÓN MÓNICA HERRERA

# PERCEPCIONES, MOTIVACIONES Y SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES DEL CONGRESO CIICS 2018

Elaborado por:

### EFRÉN STEVEN MORENO LAYANA

# **GRADO**

Trabajo de Investigación Formativa previo a la obtención del Título de:

Licenciado en Comunicación Social, con mención en Marketing y Gestión Empresarial

DOCENTE INVESTIGADOR
Carol Jara Alba

CO-INVESTIGADOR
Camila María Arosemena Baquerizo

Guayaquil, Ecuador Noviembre 2018

### Dedicatoria

A mi familia y amigos. Sin ustedes, no hubiese logrado esto. Gracias por la paciencia.

3

Resumen

El presente trabajo de investigación formativa tiene como principal objetivo conocer

la percepción, satisfacción y motivación de los participantes al II Congreso

Internacional de Investigaciones en Ciencias Sociales, realizado en el año 2018, y el

impacto de las ponencias, consideradas de un alto nivel en el medio profesional de

los asistentes, la investigación utilizó una metodología descriptiva, cualitativa y

cuantitativa, a través de encuestas y entrevistas, los resultados dieron a conocer que

es fundamental priorizar en la logística, organización y acompañamiento en el

desarrollo del evento, con el fin de centrar los esfuerzos en la calidad.

Palabras Claves: Evento, organización, percepción, satisfacción.

4

**Abstract** 

The main objective of this research work is to know the perception, satisfaction and

motivation of the participants at the II International Congress of Research in Social

Sciences, held in 2018, and the impact of the papers, considered of a high level in the

professional means of the assistants, the investigation used a descriptive, qualitative

and quantitative methodology, through surveys and interviews, the results showed that

it is fundamental to prioritize in the logistics, organization and accompaniment in the

development of the event, in order to focus efforts on quality.

**Keywords:** Event, organization, perception, satisfaction

# Índice

1.	INT	ROD	UCCIÓN	9
	1.1 An	teced	lentes	9
	1.2. P1	antea	miento del problema	12
	1.3 Jus	tifica	ación	14
2.	REV	/ISIC	ÓN DE LA LITERATURA	15
	2.1.	Las	Ciencias Sociales	15
	2.2.	Pero	epción	19
	2.3.	Mot	ivaciones y satisfacción	25
	2.4	Esta	do del arte	34
3.	OBJE?	ΓIVC	S DE INVESTIGACIÓN	38
	3.1	Obj	etivo General	38
	3.2 Ob	jetiv	os específicos	38
4.	ME	TOD	OLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
	4.1	Enf	oque de la investigación	39
	4.2	Tipo	y diseño de la investigación	39
	4.3	Ope	rativización de variables	39
	4.4	Inst	rumento de investigación	40
	4.4.	1	Encuestas	40
	4.4.	2	Entrevistas a profundidad	41
	4.4.	3	Recolección de la información	41
	4.4.	4	Validez y fiabilidad	42
	4.5	Plan	ı de trabajo	43
	El plar	de t	rabajo se detalla en la Tabla 6	43
	4.6	Aná	lisis de resultados	43
	4.6.	1	Instrumento de investigación	43
5.	RES	ULT	ADOS Y DISCUSIÓN	45
	5.1. Re	sulta	dos de las entrevistas	45
	5.2 Da	tos g	enerales de la muestra	48
6.	CONC	LUS	IONES Y RECOMENDACIONES	60
	6.1 Co	nclus	siones	61
	6.2. Re	com	endaciones	62

7. REFERENCIAS	65
ANEXOS	67
Índice de Tablas	
marce de Tablas	
Tabla 1 ¿Cuántas ontologías y epistemologías hay en las Ciencias Sociales?	17
Tabla 2 Jerarquía de las necesidades de Maslow	31
Tabla 3 Lista ilustrativa de las necesidades de Murray	32
Tabla 4 Identificación de variables.	41
Tabla 5 Plan de Trabajo.	43
Tabla 6 ¿Cuál es su filiación institucional?	49
Tabla 7 Profesión de los participantes.	51
Tabla 8 Ciudad/País de Procedencia.	51
Tabla 9 Califique la calidad del servicio y organización percibida en el proceso de	
inscripción al evento (Estadísticos de tendencia central)	56
Tabla 10 Si usted viene de fuera de Guayaquil, califique los servicios ofrecidos dur	rante
su estadía y participación en actividades turísticas	57
Tabla 11 En el caso de haber realizado alguna actividad turística, aproximadamente	e
¿cuánto tiempo participó de dicha actividad?	58

## Índice de Gráficos

Grafico 1 Rango de edad de los participantes	49
Grafico 2 Género de la muestra.	50
Grafico 3 Modalidad de participación en el evento	51
Grafico 4 País de procedencia	53
Grafico 5 ¿Qué motivo(s) lo impulsaron asistir/participar en el CIICS 2018?	53
Grafico 6 ¿Cómo se informó sobre el CIICS 2018?	54
Grafico 7 ¿Es la primera vez que participa en un congreso?	55
Grafico 8 Asistencia al congreso por días	56
Grafico 9 Durante los días del congreso, ¿realizó alguna actividad turística dentre	o de la
ciudad?	59
Grafico 10 ¿Volvería a participar en algún congreso que se de en la ciudad de	
Guayaquil?	61
Índice de Ilustraciones	
Ilustración 1 Tipos de causalidad	28
Ilustración 2 Escala de valoración.	38

### Nota Introductoria

El trabajo que contiene el presente documento integra el Proyecto Interno de Investigación-Semillero: Los Congresos de Ciencias Sociales. Organización y estudio de mercado, desarrollo y evaluación de resultados del II Congreso internacional de Investigación en Ciencias Sociales, propuesto y dirigido por el/la Docente Investigador(a) Carol Jara Alba, acompañada de la Co-investigador(a) Camila Arosemena Baquerizo docentes de la Universidad Casa Grande.

Los objetivos del Proyecto de Investigación Semillero son: (a) Analizar la gestión de los Congresos de Ciencias Sociales y del cientista social en Sudamérica. (b) **Sistematizar y evaluar el comportamiento, las experiencias y la satisfacción** de los participantes en el desarrollo del Congreso CIICS 2018. El enfoque del Proyecto es mixto. La investigación se realizó en Guayaquil, Ecuador. Las técnicas de investigación que usaron para recoger la investigación fueron sistematización de operaciones, información documental y cuestionarios.

### CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Antecedentes

A inicios del siglo XX, con la industrialización y desarrollo de los Estados a la modernidad, empezaba a darse grandes cambios sociales en todo el mundo. Y en América Latina se suscitaban distintas reformas con respecto a la educación superior, algunas con mayores afectaciones que otras (Rama, 2006).

La primera reforma hace referencia a la autonomía universitaria, cogobierno, acceso a la docencia a través de concursos públicos; periodo en las universidades públicas consiguieron protagonismo al introducir con fuerza principios de laicidad y gratuidad. En la segunda reforma, la mercantilización y diferenciación, se caracterizó por instaurar un modelo divisorio entre la educación pública y la privada, lo que repercutió que en el Ecuador se permitiera manejar impedimentos económicos para la accesibilidad de la universidad y la educación superior no universitaria de carácter público, dentro de la Ley orgánica de Educación Superior (LOES) del año 2002, con lo que terminaron la gratuidad que había sido establecida en reformas anteriores. No es hasta el 2008 que se recupera la gratuidad en la educación superior a través de la constitución, además de políticas de ayuda como becas para estudiantes de bajos recursos (Ramírez Gallegos, 2013).

La conceptualización de la calidad en la educación superior cuenta con varias definiciones, la UNESCO menciona, como concepto, que es multidimensional en

diversos niveles, dinámica que está en relación contextual con el modelo educacional, con la misión y fines institucionales, y con estándares específicos dentro del programa o disciplina establecida. Otros autores como Ospina (2008), Caetano(2003) y Giraldo (2007) señalan que la calidad educacional tiene varios enfoques a considerar, como: (a) Prestigio-excelencia, (b) debe de estar en función de recursos, (c) resultados generados, (d)valor agregado, (e) ajuste a los propósitos, (f) mérito, (g)conformidad de un programa con estándares mínimos en los procesos de acreditación, (h) relación valorcosto, (i) amplitud para satisfacer las necesidades de los clientes (Duque & Chaparro, 2012).

En Ecuador, la educación superior era regulada por la Constitución Política de la República del año 1998 y la Ley de Educación Superior decretada en el 2000, y el CONESUP estaba designado para ser el responsable de definir las políticas de formación profesional, investigación científica y tecnológica, hasta el año 2010. Siendo el estado la máxima autoridad, ha generado distintos organismos responsables de evaluar la calidad educacional, tales como el Consejo de Educación Superior (CES), responsable de la planificación, regulación y coordinación del Sistema de Educación Superior, el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación (CEAACES), responsable de validar la calidad de la educación superior y la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), encargada de establecer mecanismos de coordinación en el Sistema de Educación Superior. Estas entidades estatales fueron las responsables de elaborar un proceso de evaluación que en el año 2012 culminó con el cierre de 126 instituciones y en el 2013

con el fin de 14 universidades por falta de eficiencia académica, infraestructura y organización (Ocaña y Piligua, 2014).

El 15 de mayo del 2018 fueron aprobadas las nuevas reformas de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), en donde es importante resaltar, para efectos de este estudio, que en estas han quedado establecidos los recursos destinados por el estado para universidades y escuelas politécnicas públicas y privadas ahora será entregado solamente para las que estén acreditadas y ubicadas en las más altas categorías según la evaluación y definición elaborada por el consejo de Evaluación, acreditamiento y aseguramiento de la calidad de la Educación Superior (CEAACES), además que se tomará en consideración los resultados en investigación según el indicador de la normativa aprobada en el 2010. Para interés de los docentes investigadores, es importante conocer los nuevos reglamentos aprobados por el SENESCYT en este 2018 para la acreditación de docentes y sus requisitos académicos, en los que se destaca contar con un título de maestría o su equivalente, ser autor o coautor de al menos una obra de relevancia registrada por alguna entidad competente en materia de propiedad intelectual, contar con al menos un año de participación en procesos de investigación y desarrollo tecnológico, mismo que debe estar avalado por un documento que especifique dicho periodo y participación.

### 1.2. Planteamiento del problema

Las Ciencias Sociales están en constante evolución, por lo que es prioritario generar espacios de discusión y diálogo. Distintas entidades universitarias, conscientes de esta realidad, se han vuelto partícipes de crear eventos enfocados en su estudio. En el 2018, la FLACSO Ecuador realiza su segundo congreso ecuatoriano de Ciencia Política, y la Universidad de Cuenca realiza su undécimo Congreso de Sociología y Política del Ecuador. En Guayaquil, la UIDE realiza, también en el 2018, por tercera ocasión la CIIM (Conferencia Internacional de Investigación Multidisciplinaria), además del Uideas, Congreso Internacional de Investigación.

Bajo esta premisa, ¿podríamos considerar como satisfactoria la oferta de eventos en temas relacionados a las Ciencias Sociales en la ciudad de Guayaquil?

En Guayaquil, el CIICS, fue concebido como un espacio para el encuentro, el diálogo y el debate sobre distintas prácticas, modalidades y conocimientos en el campo de las Ciencias Sociales. Tuvo su primera edición en el año 2016, donde se consiguió reunir a 150 participantes de 10 países diferentes, cada uno con perfiles profesionales y académicos heterogéneos. Para continuar con el desarrollo científico-social de nuestro entorno, se llevó a cabo en septiembre de 2018 la segunda edición del congreso, esta vez bajo el lema "Nuevos caminos epistemológicos y metodológicos en Ciencias Sociales", por lo que es necesario realizar una correcta evaluación de las expectativas de los participantes en esta segunda edición.

Con el objetivo de fomentar el diálogo acerca de las Ciencias Sociales, investigación y educación, es pertinente conocer los intereses de quienes son partícipes de este tipo de eventos. Para efectos de esta investigación, es necesario responder a interrogantes como: ¿qué es relevante para los participantes al momento de inscribirse a un congreso?, ¿Qué esperan de este segundo congreso?, conocer si algunos asistentes participaron en el CIICS 2016, ¿qué los motivó a participar? Y descubrir si existen inconformidades con el evento, una vez que este haya llegado a su culminación.

### 1.3 Justificación

El presente estudio nos permitirá conocer si existieron mejoras en cuanto a la opinión de los participantes, en comparación entre el CIICS realizado en el 2016 y el CIICS 2018, ya que en el primer evento registró un nivel alto de satisfacción por parte de los asistentes.

Conoceremos las percepciones que tienen los que se han inscrito, con respecto a este evento, y que los ha llevado a participar, además de sus opiniones acerca de eventos de esta índole a los cuales han asistido antes.

Evaluando la satisfacción de quienes fueron parte del CIICS 2018, podremos conocer qué tan exitosa fue esta segunda edición, además de tener una base con información para tomar en consideración en próximas ediciones y poder realizar mejoras en caso de que se requiera.

La información generada en esta investigación servirá como consulta para próximos eventos que precisen de estudios similares, con respecto a la percepción, motivación y satisfacción, en cualquier campo académico que lo requiera.

Se espera que sea también de utilidad para organizadores de otros congresos o eventos, ya que los resultados generados pueden ser un esquema para ofrecer un servicio adecuado.

### CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Las Ciencias Sociales

Wallerstein (1996) señaló que la Ciencia Social es una empresa del mundo moderno, con inicios, ya desarrollados, en el siglo XVI y que ha sido parte inseparable de la construcción del mundo actual. La misma está compuesta por disciplinas tan antiguas como la historia misma, además ha sido entre los años 1850 y 1945 que estas se definieron con el nombre de "ciencia social", y estaban claramente distinguidas de las ciencias naturales, que estudiaban sistemas no humanos, mientras que las ciencias sociales se dedicaban a las humanidades que estudiaban la producción cultural, mental y espiritual de las sociedades humanas.

Debido a su naturaleza, las Ciencias Sociales pueden verse afectadas dependiendo de acontecimientos de gran impacto social, fue así como sucedió después de 1945 con tres acontecimientos de magnitudes históricas: el cambio de estructura política en el mundo, que además reafirmó históricamente a los pueblos no europeos, la gran expansión de la población y su capacidad productiva, y la enorme expansión cuantitativa y geográfica del sistema universitario en todo el mundo (Wallertein, 1996). Theodor W. Adorno, filósofo alemán, manifiesta que, las ciencias sociales no pueden captarse de manera inmediata ni verificarse directamente, a diferencia de las ciencias naturales, lo que hace corrientes como la positivista quisieran desterrarlo, pero la acredita declarando que no hay factum social que no esté determinado por lo social, así

como se dice que la sociedad no puede obtenerse por abstracción partiendo de hechos particulares (Adorno, 1972).

Debido a su construcción conceptual, las Ciencias Sociales deben considerarse desde la perspectiva de distintas posturas que abarcan el positivismo hasta el humanismo. El positivismo busca establecer leyes generales en función a determinados hechos sociales, mientras que el humanismo se enfoca en interpretar los fenómenos particulares que suceden en un contexto de tiempo y espacio definido. Para el investigador, las posturas ontológicas y epistemológicas son un pilar trascendental para sus enfoques investigativos. (Della Porta y Keating, 2013) (Ver tabla 1).

Tabla 1. ¿Cuántas ontologías y epistemologías hay en las Ciencias Sociales?

Fuente: Della Porta y Keating (2013, p. 36)

Ambas posturas desencadenan en los paradigmas que se sustentan en lo subjetivo, y lo objetivo. De estas posturas, se originan los paradigmas cualitativos y cuantitativos, que son utilizados para la investigación hasta la contemporaneidad (Moebio, 2005).

Los estudios de las Ciencias Sociales buscan entender de mejor manera los fenómenos sociales, por lo que sienta sus bases en el entendimiento de las percepciones que los seres humanos tienen del mundo.

De acuerdo con Cazau (2006) en las ciencias sociales, la investigación es un proceso por el cual se enfrentan y se resuelven problemas en forma planificada, y tienen fines distintos. existen distintos tipos de investigación como la cotidiana (infiltra muchas de las actividades diarias), infantil (cuando el niño indaga para satisfacer su curiosidad) y otros tipos como los periodísticos, criminales, administrativos, judiciales, de mercado, entre otras. Cazau (2006) afirma que la investigación científica se caracteriza por buscar un conocimiento más general y amplio de la realidad a través del método científico que: trasciende los hechos, se atiene a las reglas, utiliza verificación empírica, es autocorrectivo, presenta formulaciones generales y es objetivo. Es resumen, la investigación científica es ""un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y los fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad" (Cazau, 2006)

Según Pardo (2014), debido a la amplitud de conocimientos que abarca, las ciencias sociales son conocidas como ciencias del alma, del espíritu, humanas y hasta morales; y que por su naturaleza complementa el ámbito de del conocimiento de la sociedad y el hombre. De acuerdo con Pardo (2014) es imposible que las ciencias

sociales se separen completamente de las ciencias naturales, pues comparten normas.

Pardo (2014) afirma que las ciencias sociales están llenas de contradicciones,

paradojas, encrucijadas ineludibles lo que la obliga a re-pensarse constantemente a sí

misma, siempre se encuentra en constante renovación en sus saberes, a la construcción

permanente de su propia identidad y de su singular cientificidad.

De acuerdo con Pardo (2014) las ciencias sociales tienen un doble origen: filosófico y desde las ciencias naturales, ya que sus conocimientos se encargan del conocimiento, ya no la naturaleza, sino del hombre y la sociedad. Las ciencias sociales son tributarias que significa que "camino por medio del cual aproximarse a lo que debe conocerse", y utilizan el método de verificación y comprobación. Las ciencias sociales tienen tres ejes sobre los que gira: el objeto de estudio (Reducir lo social a lo natural, ¿Puede concebirse el mundo social como un conjunto de hechos empíricos, tal como las ciencias naturales hacen con la naturaleza?), el método () y el status epistemológico (Están en juego los conceptos de objetividad y de verdad ¿Es una ciencia dura o blanda?).

### Pardo (2014) afirma:

Mientras las ciencias naturales explican lo natural, las ciencias sociales comprenden lo social. Por ejemplo: un objeto natural, como un árbol, podrá ser explicado. Un hecho social, una creación humana, debe ser comprendido. Eso es lo que hace un sociólogo cuando investiga las características de un grupo social o de cualquier proceso sociopolítico, o lo que hace un psicólogo cuando atiende un paciente: comprender significados. La disputa en torno al tipo de conocimiento propio de las ciencias sociales –explicación o comprensión- se funda en una

discusión acerca de supuestos sobre el tipo de realidad que constituye lo social (Pardo, 2014).

De acuerdo con Pardo (2014) la función de las Ciencias Sociales es ética y compensatoria, y tienen siempre presente la finitud y condicionamientos históricos; y su importancia está en la función eminentemente ética que la caracteriza.

### 2.2. Percepción

La psicología es una de las disciplinas que ha estudiado la percepción, y lo define como proceso cognitivo de la conciencia que "consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización" (Melgarejo, 2014). La percepción permite la formulación de juicios, que explica que el sujeto estimulado tiene sensaciones, las intelectualiza, y forma juicios y opiniones sobre ellas. De acuerdo con Vásquez (2014) la percepción estudia "cómo recibimos la información, cómo la agrupamos para determinar qué representa, cómo combinamos la información que nos llega a nuestros sensores con nuestro conocimiento previo para hacerlo comprensible. Es decir, cómo interpretamos lo que recibimos". Narváez (2016) afirma que la percepción es un proceso por el que se distinguen y diferencian unas cosas de otras en el mundo y la realidad de cada persona; varios elementos forman parte de este proceso entre los que se pueden distinguir: la existencia del objeto exterior, combinación de sensaciones, integración de nuevos estímulos percibidos a experiencias

anteriores acumuladas en la memoria, selección de elementos de sensaciones y eliminación de otros.

El hombre, mencionándolo propiamente como especie, desde su llegada al mundo, lo primero que hace es empezar a percibirlo. Al hablar de percepciones nos remitimos a Husserl (1964), quien describe a la percepción como un tipo de vivencia intencional que nos conecta con el mundo a través de la captación de un objeto sensible, y no de un signo, ni una imagen duplicada del objeto real; además de que la experiencia perceptiva la da el objeto mismo, pero no sus componentes o partes integrantes. Por medio de los sentidos se capta el mundo, es como se observa los colores, o escucha la música, y cuando se produce el estímulo sensorial, es la consciencia la que le otorga un contexto psicológico más amplio donde se lleva a cabo el análisis individualizado de las percepciones (Paredes Martín, 2011).

De acuerdo con Melgarejo (2014), en las últimas décadas la percepción ha sido objeto de interés en las ciencias sociales, debido a que el término ha sido utilizado indiscriminadamente y confundido con otros aspectos que tienen que ver con la forma cómo ven el mundo las personas, además existen diferencias entre la percepción y otros aspectos analíticos que hacen referencia a los niveles de apropiación de la realidad.

Para que se dé la percepción, deben ocurrir distintos acontecimientos en el entorno y en nosotros mismos; partimos desde las sensaciones que son las afectadas por algún objeto externo, es entonces cuando se genera un estímulo sensorial y un objeto percibido que se aloja en nuestra memoria, a partir de esto, la conciencia se hace partícipe del proceso, permitiéndole al ser analizar el objeto percibido y generar una experiencia. Según Melgarejo (2014) la percepción es biocultural porque depende de

estímulos físicos y sensaciones y por otro lado, de la selección y organización de dichos estímulos y sensaciones. Estas experiencias sensoriales se interpretan y adquieren significado por las vivencias, cultura e ideología adquiridas desde la infancia.

El autor afirma que la percepción depende de la ordenación de los estímulos recibidos por cada persona, que los transforman en eventos reconocibles y comprensibles dentro de su concepción de la realidad, y a través de estos referentes aprendidos es que las sensaciones adquieren significado; este proceso se da a través del aprendizaje que se da dentro del grupo social del que forma parte en donde median las pautas ideológicas y culturales de la sociedad.

Distintos teóricos estudiaron la fenomenología Husserliana, misma que para muchos es entendida como fenomenología de la percepción, ya que la fenomenología estudia los orígenes, las esencias, y la percepción es el origen para la creación de conocimientos. Merleau-Ponty (1945) certifica lo previamente mencionado, al manifestar que:

La pretendida evidencia de sentir no se funda en un testimonio de la consciencia, sino en el prejuicio del mundo. Creemos saber muy bien qué es «ver», «oír», «sentir», porque desde hace mucho tiempo la percepción nos da objetos coloreados o sonoros, y al querer analizarla transportamos estos objetos a la consciencia... La percepción la hacemos con lo percibido (Merleau-Ponty, 1945, p. 27-28).

Otros teóricos estudiaron la fenomenología de la percepción, y a Husserl, para analizar problemas de la psicología de la época, es así como Goldstein (1933), neuropsiquiatra de Frankfurt, aporta a la fenomenología Husserliana, al menos así

decretó Gurwitsch (1966), manifestando que el organismo (es decir, el sujeto) es un todo organizado y no la suma de partes independientes, ya que lo somático depende de lo psíquico y lo psíquico de lo somático (Pintos-Peñaranda, 2008). Gurwitsch, fenomenólogo de origen lituano, recoge de los estudios que realizaba Goldstein en pacientes con afectaciones patológicas relacionadas a lesiones cerebrales, su descubrimiento sobre constituyentes que son comunes en la percepción de sujetos normales, haciendo la distinción entre "actitud concreta" y "actitud categorial". De la primera en mención, la cual Gurwitch designa propiamente para sus pacientes con problemas mentales, El sujeto es un ente guiado meramente por las situaciones presentes, se encuentra profundamente absorbido por estas, volviéndose incapaz de librarse de lo que está ocurriendo y distanciarse para tomar en consideración distintas posibilidades. Carece de iniciativa, espontaneidad y creatividad. La actitud categorial, por el contrario, es la que predomina en una persona con salud mental normal. Está consciente de lo cambiante de las situaciones, y a pesar de que su comportamiento responde a la situación en la que se encuentra envuelto, es capaz de contemplar los sucesos desde una perspectiva alejada y analizar distintos puntos de vista sin complicaciones. Puede tomar en consideración distintas posibilidades que no están sucediendo en la situación presente. Es decir, puede prever sucesos deseaos o no deseados y en base a estos, tomar decisiones y actuar para que se efectúen aquellas acciones que llevarán la situación a su favor y evitar que los efectos indeseados se den (Pintos-Peñaranda, 2008).

La percepción, a pesar de su subjetividad, es la base para la generación de todo conocimiento, lo que nos lleva a cuestionarnos la validez del conocimiento *per se*. Esto es debido a que todo lo que sabemos del mundo, se produce a partir de una visión

propia o de una experiencia del mundo, que no tendría significado sin los símbolos de la ciencia. Todo el conocimiento y las ciencias que se han producido sobre el mundo vivido, son una experiencia del mundo como expresión segunda, y eso es algo en lo que debemos caer en cuenta. La ciencia no tiene el mismo sentido de ser que el mundo percibido, ya que solo es una determinación o explicación de este (Merleau-Ponty, 1945).

Melgarejo (2014), afirma que en el proceso de percepción están involucrados mecanismos vivenciales (ámbito consciente e inconsciente de la psique humana), y que muchos de los estímulos pueden ser ignorados por las personas, sin embargo existen procesos de percepción subliminal, que actualmente es un hecho comprobado, durante la cual lo percibido puede quedar en la mente de forma inconsciente sin llegar al nivel de consciencia.

El autor indica que un elemento importante dentro de las percepciones es el reconocimiento de experiencias cotidianas, pues permite evocar experiencias y conocimientos previamente adquiridos en la vida y comprarlos con nuevas experiencias para poder interactuar con el entorno. Lo percibido es identificado y seleccionado, sea novedoso o no, adecuándolo a los referentes que le dan sentido por las vivencias anteriores. Las percepciones son moldeadas por la sociedad, la clase social a la que se pertenece, el grupo social en el que está el sujeto, pues influyen en la forma en como es concebida la realidad.

Según Melgarejo (2014) la percepción no se queda únicamente en el ámbito de las características físicas como las formas, los tamaños, los colores, las cantidades, las texturas, sino que también toma en cuenta otros niveles de percepción como "la

estética, la moral, la religión, la política, etcétera, a los que corresponden categorías como la belleza, lo bueno, lo normal, los roles, entre muchos más.";además de acuerdo a factores culturales, algo puede ser percibido, por ejemplo, como desagradable, según la norma cultural vigente. Ademas, "un término dicho en abstracto puede evocar diferentes experiencias, no necesariamente ajenas entre sí, e involucrar distintos planos de elaboración conceptual y simbólica del mismo evento"

En el proceso de percepción, el cerebro no solo elimina datos, también interpreta lo que captan los sentidos. De acuerdo con Narváez (2016) "la respuesta que se da al estímulo viene siempre reestructurada, de tal modo que un mismo fenómeno observado y percibido por distintas personas, reciben respuestas distintas, y es interpretado."

Según Narváez (2016) existen tres elementos principales que juegan un papel importante en el proceso de la percepción son la recepción sensorial (proviene de los sentidos, sin sensación no habría percepción. Estas percepciones no llegan aisladas, ni con la misma intensidad, y se da un proceso de selección de las mismas), estructuración simbólica (ligada a una representación, concepto o significación) y los elementos emocionales (muchas percepciones llegan indiferentes, pero la mayoría van ligados a procesos emocionales que generan emociones agradables o desagradables)

De acuerdo con Narváez (2016) las personas se encuentran bombardeadas de constantes estímulos, pero no se percatan de todos, por lo que se hace inconscientemente una selección de estímulos y sensaciones en los que intervienen factores internos y externos. Entre los factores internos se encuentran: motivaciones (Tendencias, intereses y gustos propios de cada persona; las personas están

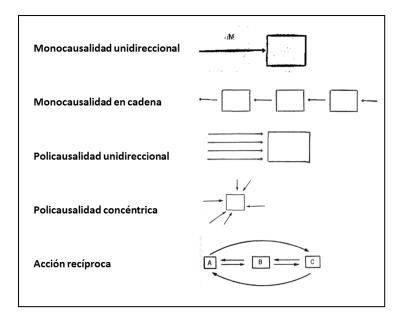
predispuestas a percibir aquellas cosas que motivan más su atención), experiencias pasadas, necesidades (influyen de manera notable y perceptiva, si alguien padece hambre o sed se perciben inmediatamente todos aquellos estímulos). Ambiente cultural (es uno de los factores que más modifican las percepciones). Entre los factores internos se encuentran: contraste (diferencia entre situación presente y la habitual), repetición (ayuda a que se grabe en la memoria), y las percepciones incorrectas (que las personas ven como algo que resultó ser otra cosa, por ejemplo confundir una sombra en la calle con un charco de agua) entre las que se pueden encontrar los estímulos camuflados (confusos o de poca intensidad), percepciones confusas (estímulos débiles o poco diferenciados), brevedad del estímulo (impide su correcta detección), y las ilusiones (no son auténticas, sino falsas)

### 2.3. Motivaciones y satisfacción

De acuerdo con Bleger (1969) el estudio de las motivaciones es el estudio del porqué y las motivaciones tienen diferentes causas. Existe la monocausalidad unidireccional, es decir que hay una sola causa y en una sola dirección, y una vez obtenido el efecto, se agota. La monocausalidad en cadena consiste en una sola causa actúa en una sola dirección y el efecto producido se transforma. La policausalidad unidireccional dice ue todo fenómeno es el resultado de un conjunto de causas que tienen una misma dirección empujando al objeto en un mismo sentido. La policausalidad concéntrica consiste en que muchas causas actúan sobre un mismo objeto pero en distintas direcciones y que una conducta puede ser la resultante de

motivos en conflicto entre sí. En la acción recíproca se admite la existencia de múltiples causas que actúan entre ellas de manera recíproca.

Ilustración 1. Tipos de causalidad



Fuente: Bleger (1969, p 130)

La motivación opera en todos los niveles de causalidad, y la causalidad operante es lo se denomina como motivación, la cual es una conducta y no un agente extraño de la misma. La motivación aparece como suceso, acontecer o experiencia humana.

La causalidad y las motivaciones pueden ser estudiadas en todos los ámbitos de la conducta social, sociodinámica e institucional. Se pueden estudiar las motivaciones de una persona desde distintos niveles como: psicológico, biológico, socioeconómico, etc.

Según Bleger (1969) existen motivaciones conscientes e inconscientes; muchas veces lo que una persona expresa de sus motivaciones puede ser solo una parte de ellas, dejando de lado las motivaciones verdaderas, las cuales escapan de su conocimiento. Estas motivaciones, conscientes e inconscientes, se refiere al conocimiento o desconocimiento que tiene el propio individuo de sus motivaciones.

El autor (Bleger, 1969) afirma que la causalidad psicogenética y organogenética consiste en que existe un dualismo sustancial: mente y cuerpo, de las cuales se derivan conductas y reciben los nombres de conductas psicológicas y somáticas. Éste describe que el cuerpo se considera como área de conducta, debido a que en él tienen lugar todas las manifestaciones de la conducta, las cuales son afectadas por las motivaciones, y que además las causas psicológicas afectan a nivel biológico, por lo que se sostiene que los problemas del psiquismo influyen sobre el cuerpo y viceversa. Se puede decir que las conductas de los seres humanos tienen una policausalidad, que se deriva de diversos contextos sociales y relaciones en los que se halla el ser humano.

De acuerdo Parra (2016) la actuación del ser humano se da como resultado de una decisión que es consecuencia de un motivo; y se definen cuatro teorías sobre la motivación: en primer lugar, las teorías biológicas y materialistas, luego las psicológicas, seguidas de las sociales y por último las centradas en valores y lo espiritual. I autor, describe las teorías clásicas de la motivación que establecen que el ser humano actúa por atracción hacia algo que considera un bien, y su conducta está influenciada por la sociedad y asimismo cada persona puede influir en la actuación de otros.

De acuerdo con Parra (2016) el diccionario de psicología define la motivación como "proceso de energizar y/o mantener una conducta". Existen dos tipos de motivaciones: extrínseca (deseo de actuar de cierta forma por obtener posibles recompensas externas; movido por agentes externos) e intrínseca (motivación o deseo de hacer algo basado en el disfrute propio; movido por agentes internos), también se destaca la existencia de la motivación trascendente (la fuerza que lleva a actuar a las personas de una manera debido a la utilidad de sus acciones para otra u otras personas).

La motivación ha sido abordada por varios teóricos, describiéndola generalmente como instintos, deseos, metas y necesidades que guían el comportamiento. Maslow, psicólogo estadounidense, propone que las personas son motivadas por satisfacer sus necesidades, clasificándolas en cinco categorías que ordena de manera jerárquica en: Fisiológicas, seguridad, social, reconocimiento y autorrealización, indicando que solo se pueden satisfacer las necesidades que se encuentren en lo más alto de la pirámide una vez que se han satisfecho las que están abajo, y no se puede pasar a la siguiente sin haber satisfecho la anterior (Maslow, 1943) (ver Tabla 2).

Usualmente se establece que las necesidades fisiológicas son el inicio para las motivaciones, a lo que Maslow (1954) responde que los impulsos como el hambre se dan solamente en casos especiales y no generales. Las motivaciones inmediatas más comunes no son las que tienen una base somática, ya que los deseos que frecuentemente se encuentran en la consciencia, son de ropa, autos, amistad, compañía, halago, prestigio, entre otros similares. Por una parte, suele relacionarse la motivación con propósitos conscientes tales como "querer algo", a lo que el psicólogo McClelland,

también estadounidense, señala que la motivación tiene que ver «con la forma en que la conducta se inicia, es activada, mantenida, dirigida e interrumpida», lo que él mismo traduce a que la motivación tiene que ver con el por qué, en contraste con el cómo y el qué; deducciones a las que llegó a través de la observación de conductas, llegando a concluir que, a pesar de que el sujeto observado percibe nada más sus deseos como propósitos conscientes, sus deseos son realmente inconscientes (McClelland, 1989).

Es necesario declarar que la motivación no es sinónimo de comportamiento, pero sí es uno de los principales determinantes que lo componen. Las motivaciones determinan usualmente el comportamiento, pero no depende únicamente de esto, ya que también existen afectaciones bilógicas, culturales y situacionales (Maslow, 1943) (Ver Tabla 2). Cattel (1957, 1965) también advirtió que la motivación era solo uno de los determinantes de la conducta, junto con las destrezas y los rasgos del temperamento, algo similar a lo declarado por McClelland, quien manifestó que la causalidad personal está constituida de cogniciones, destrezas y motivaciones o propósitos (McClelland, 1989).

Varios teóricos han buscado encontrar la mejor manera de categorizar las necesidades:

Tabla 2. Jerarquía de las necesidades de Maslow

# Necesidades inferiores 1. Necesidades fisiológicas (necesidad de alimento, agua y sexo); homeostáticas y orgánicas 2. Necesidades de seguridad (necesidades de defensa y protección del dolor, el miedo, la ansiedad y el desorden); necesidad de orden, legalidad y disciplina. 3. Necesidad de pertenencia y de amor (necesidad de amor, ternura y compañía). 4. Necesidades de estimación (necesidad de logro, respeto y aprobación.

Necesidades superiores o de desarrollo

5. Necesidades de autorrealización (necesidad de auto plenitud, de realización del porcentaje propio, de comprensión y de penetración).

Fuente: McCleland (1989); Murray (1938),

Interesado en comprender y medir los motivos humanos en contraste con otros aspectos de la personalidad, destaca principalmente tres motivos que desde su época han sido de razón de amplias investigaciones: la necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder (o dominancia) (McClelland, 1989). Murray hizo su propia categorización de las necesidades, intentando ampliar el espectro descrito de estas (ver Tabla 3).

Tabla 3. Lista ilustrativa de las necesidades de Murray (Hall y Lindzney, 1957, según Murray, 1938)

Necesidad	Definición breve	
Afiliación	Acercarse y cooperar o alternar complacidamente con otro aliado (otro que se parece al sujeto o que agrada al sujeto). Complacer y ganar el afecto de un objeto libidinalmente anhelado. Adherirse y permanecer leal a un amigo.	
Agresión	Superar violentamente una oposición. Pelear. Vengar una injuria. Atacar. Herir o matar a otro. Oponerse violentamente o castigar s otro.	
Asistencia	Lograr que las necesidades propias sean satisfechas por la ayuda benévola de un objeto aliado. Ser cuidado, apoyado, mantenido, envuelto, protegido, amado, orientado, guiado, mimado, perdonado y consolado. Permanecer cerca de un abnegado protector. Contar siempre con la ayuda de alguien.	
Autonomía	Liberarse, desembarazarse de una limitación, romper un confinamiento. Resistirse a la coacción y a la restricción. Evitar o abandonar actividades prescritas por autoridades dominadoras. Ser independiente y libre de actuar conforme a un impulso. Carecer de trabas y responsabilidades. Desafiar los convencionalismos.	
Comprensión	Hacer o responder a preguntas generales. Mostrarse interesado en la teoría. Especular, formular, analizar y generalizar.	
Crianza	Proporcionar simpatía y atender a las necesidades de un objeto desamparado: un niño o cualquier objeto que sea débil, inexperto o que esté incapacitado, cansado, enfermo, derrotado, humillado, solitario, abandonado, enclenque o mentalmente inseguro. Ayudar a un objeto en peligro. Alimentar, socorrer, apoyar, consolar, proteger, cuidar, atender, curar.	
Deferencia	Admirar y ayudar a un superior. Elogiar, honrar o alabar. Someterse de buena gana a la influencia de otro, aliado. Emular un ejemplo. Aceptar lo establecido.	
Dominancia	Controlar el propio entorno. Influir o dirigir la conducta de otros mediante sugestión, seducción, persuasión o mando. Disuadir, restringir, prohibir.	

Evitación de daño Sustraerse al dolor, a la lesión física, a la enfermedad y a la

muerte. Escapar de una situación peligrosa. Adoptar medidas de

precaución.

Evitación de rebajarse Evitar la humillación. Abandonar situaciones embarazosas o

evitar condiciones que pueden conducir a un menosprecio: el desdén, la burla o la indiferencia de los demás. Abstenerse de una

acción por temor al fracaso.

Exhibición Causar impresión. Ser visto y oído. Excitar, sorprender, fascinar,

divertir, asombrar, intrigar, entretener o atraer a otros.

Humillación Someterse pasivamente a una fuerza exterior. Aceptar a la

injuria, la censura, la crítica o el castigo. Rendirse al destino. Reconocer inferioridad, el error, la equivocación o la derrota. Confesar y expiar. Censurar, despreciar o mutilar el yo. Buscar y complacerse en el dolor, el castigo, la enfermedad y el infortunio.

Jugar Actuar por «divertirse» sin un propósito ulterior. Gustar de reir y

de hacer chistes. Buscar una placentera relajación de la tensión. Participar en juegos, deportes, bailes, fiestas, partidas de cartas.

Logro Realizar algo difícil. Dominar, manipular u organizar objetos

físicos, seres humanos o ideas. Proceder al respecto tan rápida e independientemente como sea posible. Superar obstáculos y alcanzar un nivel elevado. Superarse a sí mismo. Rivalizar con los demás y superarles. Incrementar la autoestimación mediante

el ejercicio eficaz del talento.

Oposición Dominar o reparar un fracaso, volviendo a la lucha. Borrar una

humillación, tornando a la acción. Superar la debilidad, reprimir el miedo. Lavar algo deshonroso mediante la acción. Buscar un obstáculo y dificultades que superar. Mantener un elevado nivel

de respeto por uno mismo y de orgullo.

Orden Poner las cosas en orden. Lograr limpieza, buena disposición,

organización, equilibrio, aseo, higiene y precisión.

Rechazo Separarse de un objeto libidinalmente negativo. Excluir,

abandonar, expulsar o permanecer indiferente a un objeto

inferior. Despedir o desairar a un objeto.

Sensibilidad Buscar y disfrutar de impresiones sensibles.

Sexo Cohabitar sexualmente.

Fuente: McClelland (1989)

A pesar de que uno de los más conocidos aportes de Maslow es su pirámide de necesidades, él mismo ha manifestado que:

Deberíamos renunciar de una vez por todas al intento de redactar una lista atomística de impulsos o necesidades. Si quisiéramos, podríamos contar con una lista de impulsos de cualquier tamaño entre uno y un millón de ellos, dependiendo de la especificidad del análisis. (Maslow, 1954, p. 50)

### Ardila afirma que:

Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida. (Ardila, 2003, p. 163)

De acuerdo con Ardila (2003) la calidad de vida es un estado de satisfacción general que surge de realizar las potencialidades que el individuo posee y va ligado a la realización personal y está ligado a aspectos subjetivos (intimidad, expresión emocional, seguridad percibida, productividad personal y salud percibida) y objetivos (bienestar material, relaciones armónicas con el ambiente y la comunidad, y salud objetivamente considerada). Además, Ardila (2003, p. 163) plantea que "la no satisfacción de necesidades básicas es incompatible con la felicidad en la mayor parte de las situaciones.".

### 2.4 Estado del arte

La Universidad Casa Grande ha realizado dos ediciones del Congreso de Ciencias Sociales y es importante recolectar información sobre la satisfacción de los asistentes con el propósito de que cada nueva edición tengo mejor acogida que la anterior.

Esta investigación tiene como objetivo recolectar datos sobre las percepciones, motivaciones y satisfacción de las personas con ciertos servicios y experiencias particulares, como en este caso, el congreso. Además, según González (2007) es importante recolectar información de los clientes debido a que deben adaptar continuamente el producto o servicio ofertado para conseguir satisfacción y fidelización.

Existen varios métodos de investigación para conocer la satisfacción, percepción y motivaciones de quienes reciben algún servicio. De acuerdo con el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Navarra (2012) existen métodos directos entre los que se pueden encontrar la entrevista semiestructurada (reuniones con usuarios individuales a través de un guion con puntos a tratar), grupos de trabajo (consiste en un grupo que bajo la dirección de un experto expresan sus opiniones), panel de usuarios (contactar un grupo constante de personas y mantenerla a lo largo del tiempo) y encuestas periódicas (aplicación de cuestionarios); los métodos indirectos consisten en sistema de quejas y sugerencias (debe ser una fuente de información complementaria), aportaciones del personal en contacto con el cliente (información recogida a través del personal), indicadores objetivos de gestión de la actividad (es información relacionada con la atención del cliente: % de errores y fallos, plazos de

entrega, ejecuciones, felicitaciones, agradecimientos, premios/certificados recibidos, y más.).

De acuerdo con el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Navarra (2012) se pueden evaluar factores como: fiabilidad, tiempos de respuesta, accesibilidad, cortesía, competencia, comunicación, seguridad, comprensión de las necesidades del usuario, y aspectos físicos tangibles.

De acuerdo con González (2007) existen varios tipos de escalas de valoración y respuestas que se pueden utilizar como: escala de Likert (evalúa el nivel de consenso con una declaración), escalas verbales (utilizan palabras o frases para describir el nivel de la actitud que se evalúa), escalas diferenciales semánticas (presenta una gama de opciones entre dos adjetivos opuestos), escala simalto (escalas verbales en las que se describen situaciones concretas entre las que el cliente debe escoger), escalas numéricas (atribuye una nota para indicar la intensidad de su actitud) (ver Tabla 4).

Ilustración 2. Escala de valoración

Escala Likert: evalúa el nivel de consenso con una declaración. Es fácil de comprender y de responder pero puede resultar Total desacuerdo Estoy de acuerdo Es fácil llegar a las instalacione Escalas verbales: basadas en la escala Likert, utilizan palabras o frases para describir el nivel de la actitud que se evalúa Ni satisfecho ni insatisfecho Accesibilidad • Escalas diferenciales semánticas: se presenta una gama de opciones entre dos adjetivos opu estas opciones intermedias, de manera que el encuestado defina la intensidad de su actitud. Muy dificil concretas entre las que el cliente debe escoger Más de una hora De 30 a 60 minutos De 15 a 30 minutos De 5 a 15 minuto Accesibilidad para llegan • Escalas numéricas: la persona responsable de evaluar atribuye una nota para indicar la intensidad de su actitud (o satisfacción) 4 5 6 7 8 9 ccesibilidad 2 10

Fuente: González (2007)

Existen varias formas de recolectar la información entre las cuales se encuentran la entrevista personal (minimiza la "no" respuesta, buna comprensión por parte del entrevistado, permite preguntas complejas), telefónica (rápida recolección de datos, permite inducir cambios en la entrevista, fácil organización del proceso), autoadministrado postal (no hay problemas de distancia, bajo costo, el entrevistador no influye, discreción y anonimato, variedad en su distribución, ), correo electrónico/página web (rápido, coste bajo, ausencia de sesgo por parte del entrevistador, flexibilidad de horarios).

Con estas pautas, la medición de la satisfacción del CIICS podrá realizarse de manera más efectiva, y aunque no existen estudios que expliquen cómo abordar un

congreso como este, estas pautas ayudarán a realizar el proceso de medición de satisfacción lo más preciso posible.

# CAPÍTULO 3: OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

En esta sección se definirán los objetivos de la investigación.

# 3.1 Objetivo General

El objetivo general de esta investigación es:

 Evaluar la satisfacción que tienen los participantes del II congreso Internacional de Investigaciones en Ciencias Sociales sobre el evento.

# 3.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos de esta investigación son:

- Conocer las percepciones que los participantes tienen sobre el congreso
- Conocer cuáles son las motivaciones que tuvieron los participantes del evento.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los participantes del segundo CIICS en relación a la organización, contenido, ambientación, y alimentación del evento.

# CAPITULO 4: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

# 4.1. Enfoque de la investigación

Este estudio es de enfoque mixto, se desarrolla desde lo cualitativo y cuantitativo, con esto se garantiza que el análisis sea integral en cuanto a su alcance, que cuente con la objetividad propia de los estudios cuantitativos y la interpretación particular de los estudios cualitativos.

#### 4.2. Tipo y diseño de la investigación

La investigación es de tipo descriptivo, pues se centra en recolectar datos, se centra en la investigación tal y como lo es. Este estudio pretende presentar la apreciación que tienen los participantes, sobre el congreso CIICS 2018.

El diseño es no experimental, debido a que no se altera ninguna variable, se considera las respuestas de los participantes del congreso con absoluta objetividad (preguntas cerradas); y, es un estudio transversal porque la recolección de datos se da durante el mes que se realizó el congreso CIICS 2018.

#### 4.3. Operativización de variables

Los términos que deben ser definidos de manera correcta antes de empezar la investigación serán los siguientes:

 Percepciones: Reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social.

- Motivación: Instintos, deseos, metas y necesidades que guían el comportamiento de las personas.
- Satisfacción: Sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social
- Participantes: Personas que presentaron ponencias, paneles, carteles y asistentes u observadores del II congreso Internacional de Investigaciones en Ciencias Sociales.

### 4.4.Instrumento de investigación

#### 4.4.1. Encuestas

Se llevaron a cabo 40 encuestas a participantes y asistentes del II Congreso Internacional de Investigaciones en Ciencias Sociales, quienes procedieron a contestar las preguntas a través de un cuestionario digital enviado vía correo electrónico. La dirección de correo electrónico de los encuestados se obtuvo a través de la base de datos de uno de los organizadores del congreso CIICS 2018, y de pertenencia de la Universidad Casa Grande.

La encuesta consta de cuatro categorías con sub categorías bajo las cuales se evaluó la satisfacción de los participantes en cuanto al evento.

La encuesta usa un tipo valoración numérica, la misma que nos permite obtener mediciones en base a los objetivos planteados.

Tabla 5. Identificación de variables

Variable	Definición	Indicadores
Organización	Comodidad de los participantes para el	Facilidad para inscripción
	proceso de pago, facilidad para llegar y	logística de los asistentes
	salir del evento, puntualidad en las	Manejo del tiempo
	presentaciones, orden en el manejo del	Comunicación
	tiempo, correcta difusión de la	
	información.	
Ambientación	Iluminación, temperatura, distribución	Agrado de instalaciones
	de mesas, visibilidad de información	Manejo de espacios
	expuesta, uso de recursos del lugar.	
Alimentación	Breaks, coffee break, lunch, bebidas,	Calidad de alimentos
	snacks y todo lo que se pueda degustar	Calidad de bebidas
	en el evento.	
Contenido	Manejo de los temas a tratarse en el	Relevancia en los temas
	congreso, interés causado por los ejes	tratados
	temáticos.	Captación de atención por
		los expositores

Fuente: Elaboración propia

# 4.4.2. Entrevistas a profundidad

Se llevaron a cabo seis entrevistas a profundidad a participantes y público en general del II Congreso Internacional de Investigaciones en Ciencias Sociales. Las entrevistas se realizaron una vez terminado el congreso en las instalaciones de la Universidad Casa Grande.

# 4.4.3. Recolección de la información

La investigación se realizó en dos etapas:

 Durante el desarrollo del congreso se realizaron las entrevistas para conocer motivaciones y percepciones.  Al finalizar el congreso se realizaron las encuestas para conocer satisfacción de los participantes.

La recolección de datos de las encuestas se hizo a través de Google Docs y las entrevistas estructuradas fueron llevadas a cabo *in situ*, éstas demandaron un tiempo aproximado de 15 minutos. Las entrevistas se llevaron a cabo en los días 18, 19 y 20 de Septiembre de 2018.

Para el presente estudio se empleó estadística descriptiva, esto es: Media, Mediana, Desviación Estandar y Varianza.

## 4.4.4. Validez y fiabilidad

Para asegurar que los instrumentos de investigación estuvieran correctos se verificó de dos formas:

- Se hizo la validación del documento por expertos, profesores con experiencia investigadora de la Universidad Casa Grande quienes propusieron y modificaron preguntas hasta llegar al cuestionario final.
- Se realizó una prueba piloto del cuestionario con asistentes del congreso
   CIICS, con la fiabilidad de comprobar la efectividad del mismo al momento de obtener información.

## 4.5.Plan de trabajo

El plan de trabajo se detalla en la Tabla 6:

Tabla 6. Plan de trabajo del presente estudio

ETAPA	INICIO	FINAL	PROCESO
1	1 de	15 de	-Revisión de la literatura
	Septiembre	Septiembre	-Elaboración y diseño de los instrumentos de
	2018	2018	recogida de información
2	18 de	19 de	-Establecer contacto con las personas a
	Septiembre	Septiembre	entrevistar
	2018	2018	-Realización y evaluación de los resultados de
			las entrevistas.
3	29 de	3 de	-Elaboración de conclusiones de la
	Octubre	Noviembre	investigación
	2018	2018	-Elaboración de documento de tesis.

Fuente: Elaboración propia

#### 4.6. Análisis de resultados

Las encuestas fueron tabuladas automáticamente a través de la aplicación Google Docs, la cual proveé resultados en Microsoft Excel, estos resultados se presentan en tablas y gráficos, con porcentajes y número de datos recopilados.

Por otro lado, las entrevistas realizadas fueron transcritas a formato digital para su análisis. Se recogieron citas de cada uno de los entrevistados para la realización de conclusiones.

## 4.6.1. Instrumento de investigación

Los instrumentos de investigación utilizados fueron:

 Encuesta: se utilizó un cuestionario de 15 preguntas de distintos tipos de respuesta: opción múltiple, escalas de calificación (principalmente escala de Likert). Solo hubo una pregunta abierta, el resto fueron preguntas cerradas (ver Cuestionario 1 en Anexos). • Entrevista estructurada. Se realizaron preguntas en base a un cuestionario elaborado a partir de los objetivos de investigación. Los datos fueron transcritos (ver Entrevista 1, 2, 3, 4, 5 y 6 en Anexos).

A partir de los resultados obtenidos se realizó la redacción de conclusiones y recomendaciones.

# CAPITULO 5: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El objetivo de este capítulo es conocer las percepciones y motivaciones de los asistentes del CIICS, así como evaluar su satisfacción una vez concluido el evento.

#### 5.1.Resultados de las entrevistas

Con la finalidad de cumplir con los objetivos, se entrevistó a seis asistentes del congreso, durante los días en que este se llevó a cabo, estos fueron seleccionados todos al azar, consiguiendo perfiles completamente heterogéneos.

Las primeras preguntas nos permiten conocer la experiencia de los entrevistados sobre congresos a los que han asistido, es así como definimos su capacidad de comparación entre el CIICS y otros eventos de índole similar. De los seis entrevistados, todos tienen experiencias en congresos, pero ninguno asistió al CIICS realizado en el 2016. Al poseer eventos reconocibles en su memoria, en síntesis de lo expuesto por Melgarejo (2014), los asistentes estaban en pleno conocimiento de qué esperar en este segundo congreso. Esto nos permitió conocer que los asistentes buscan adquirir nuevos conocimientos y compartir los resultados de sus investigaciones, pero gozando de un ambiente de comodidad plena. Podemos constatar lo expuesto a través de lo manifestado en la Entrevista 3:

... Podría dividir en dos áreas. Primero la parte, digamos como logística, operativa, organizativa. Ha habido congresos excelentes. Yo creo que es uno de estos, también. Un congreso no muy masivo, pero he tenido una atención muy buena, y les felicito por aquello. Y por otro lado, digamos, asuntos más de la temática como tal, de discusión. Eh, he tenido experiencias importantes en

congresos con grandes invitados, digamos, personas con un avanza académico y científico en el ámbito social o en la gama que sea, muy importante. Y, de pronto, otros congresos que no han sido de ese nivel. Podría decir que hay como dos espectros, uno operativo y otro más en cuanto a la parte académica del evento.

Acerca de las motivaciones, muchos asistieron al congreso por interés en los temas a tratarse, además de poder compartir conocimientos con otros participantes y poder escuchar distintas propuestas sobre trabajos de investigación. Es lo que resumió en la Entrevista 1, el interpelado manifestó:

... Normalmente se participa en los congresos para compartir avances, investigación, hallazgos de las investigaciones, para intercambiar y para recibir comentarios o reacciones. Ese, digamos, es finalmente el propósito ....

Este mismo entrevistado detalló que es favorable para el intercambio de ideas, un congreso de menor convocatoria. Algo que se opone a lo que otros manifiestan, debido a que varios participantes perciben como beneficio el poder exponer sus trabajos ante un grupo mayoritario de asistentes, esto para lograr reconocimiento social y coyuntural. En base a lo planteado, podemos decretar que quienes fueron partícipes del evento, han sido motivados, en su mayoría, por necesidades de estimación y autorrealización (ver Tabla 2). Es pertinente citar al segundo entrevistado.

Acerca de los puntos a favor y en contra que resaltaría de los eventos académicos:

... Presentar una ponencia, ehh... de un trabajo en conjunto que hice con maestrantes de la maestría de Desarrollo Temprano y Educación infantil que fueron mis alumnas. Yo fui su guía de tesis. Su guía de trabajo de titulación...

Acerca de sus motivaciones para asistir a los eventos académicos:

... Siempre, la idea de poder exponer algo y también la idea de poder ganar algo. Bueno cuando uno expone, bueno, uno gana experiencia, pero sobre todo uno trata de compartir lo que uno ha hecho, lo que uno conoce. Pero también, vas con la idea de recibir lo que otras, los otros ponentes puedan decir.

A uno de los entrevistados (ver Entrevista 3 en Anexos) se le solicitó que nos hablara sobre lo que esperaba del CIICS 2018:

... El día de mañana es la primera vez que asisto con dos estudiantes de mi universidad y quisiera que ellos sean los protagonistas de la presentación de este trabajo. ... por la juventud de mis estudiantes, quisiera que ellos encuentren la motivación para que puedan continuar con ese trabajo. ... Son estudiantes que están empezando su carrera y me ilusiona mucho que puedan compartir, ya desde temprana edad universitaria y estar vinculado con estos eventos.

Es pertinente hacer mención de que aún es requerimiento para los docentes asistir a este tipo de eventos, esto, tal como se mencionó en la Entrevista 3.

... Es más coyuntural, un poco, la necesidad de las instituciones, de que sus docentes se cualifiquen, obtengan mayor credibilidad. ...

A pesar de los motivos coyunturales para respaldar la asistencia a los congresos de Ciencias Sociales, las principales motivaciones para quienes participan y asisten a estos, son estrictamente académicas, permitiéndonos constatar el interés del cientista social por desarrollar y compartir conocimientos, así como su compromiso con la investigación.

## 5.2.Datos generales de la muestra

Se realizaron 40 encuestas, esto es un % de la población asistente. El rango de los encuestados es de 19 a 67 años, teniendo su mayor participación entre las edades de 29 a 38 años, se puede colegir que en este grupo se encuentran los participantes que buscan conocer nuevas metodologías y mejores prácticas que fortalezcan su campo profesional.

Este dato es importante ya que nos dará información relevante acerca del tipo de público que se encuentra interesado en actualizar sus conocimientos, en mayor o menor medida que el resto de la población.

18% 28% 18% 21% 15% 19-28 29-38 39-48 49-58 59-68

Gráfico 1. Rango de edad de los participantes encuestados

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al género podemos observar en el siguiente Gráfico que la presencia femenina fue la que tuvo mayor participación en la calificación y evaluación del evento a través de la encuesta en línea, representando un 77%.

Total;
Masculino;
9; 23%

Total;
Femenino; 30;
77%

Gráfico 2. Género de la muestra

Fuente: Elaboración propia.

Las instituciones de educación superior que participaron en la encuesta de satisfacción en el II Congreso Internacional de Investigaciones en Ciencias Sociales, fueron de la Universidad Casa Grande con una participación del 36%, siguiendo la Universidad Politécnica Salesiana y la Escuela Politécnica del Litoral con un 8%, cabe destacar que se realizaron los debidos acercamientos con las instituciones universitarias para contar con la mayor asistencia en el evento (ver Tabla 7).

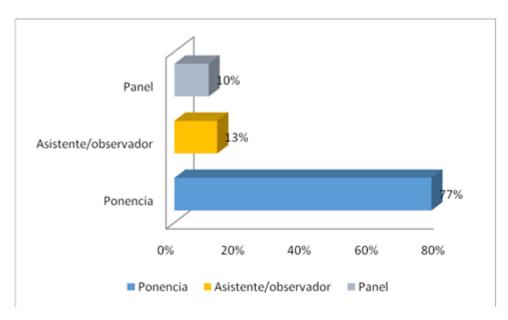
Los asistentes que participaron como ponentes, tuvieron una mayor predisposición al contestar el cuestionario, lo cual demuestra el interés de los participantes, no solo con presentar sus investigaciones, sino en evaluar su experiencia y compartir sus percepciones, esto se puede observar en el Gráfico 3.

Tabla 7. ¿Cuál es su filiación institucional?

Filiación Institucional	Porcentaje	
Universidad Casa Grande	36%	
Participante sin filiación	31%	
Universidad Politécnica Salesiana	8%	
Escuela Politécnica del Litoral	8%	
Universidad de Guayaquil	5%	
Universidad de las Artes	3%	
Universidad de San Buenaventura Cali	3%	
Universidad del Cauca	3%	
Universidad Católica Santiago de Guayaquil	3%	
Universidad Andina Simón Bolívar	3%	
Total General	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3. Modalidad de participación en el evento



Fuente: Elaboración propia.

Es importante indicar que predominó la presencia de licenciados en el Congreso, esto tal vez por su naturaleza académica (ver Tabla 8).

Tabla 8. Profesión de los participantes del CIICS 2018

Profesión	Porcentaje
Licenciado	59%
Ingeniero	21%
Economista	5%
Estudiante	5%
Psicólogo	5%
Abogado	3%
Arquitecto	3%
Total General	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 9 se puede comprobar que la mayor participación de asistentes que contestaron la encuesta de satisfacción fue de la ciudad de Guayaquil, esto considerando que el evento se desarrolló en esta ciudad del Ecuador, con una participación del 92% a nivel país (ver Gráfico 4).

Tabla 9. Ciudad/País de Procedencia

Porcentaje	
84%	
3%	
3%	
3%	
3%	
3%	
3%	
100%	

Fuente: Elaboración propia.

Ecuador Colombia

Gráfico 4. País de procedencia.

Fuente: Elaboración propia.

Los asistentes indicaron que el principal motivo que los impulsó a asistir y participar en el CIICS 2018, fue "informarse sobre nuevas tendencias en investigación en Ciencias Sociales" con un 41%, seguido por "presentar, difundir y reflexionar sobre su investigación con otros académicos" con un 35%, otras motivaciones se detallan en el Gráfico 5.



Gráfico 5. ¿Qué motivo(s) lo impulsaron asistir/participar en el CIICS 2018?

Fuente: Elaboración propia

El medio que presentó mayor efectividad al momento de difundir sobre el evento fue a través del correo de la Universidad Casa Grande, lo cual es coherente, considerando que las personas interesadas en asistir a este tipo de eventos poseen un perfil académico.

60% 56% 50% 40% 30% 20% 21% 18% 10% 3% 3% 0% Periódico Universidad Facebook Amigos o Recibí un colegas correo electrónico

Gráfico 6. ¿Cómo se informó sobre el CIICS 2018?

Fuente: Elaboración propia.

Más de la mitad de los participantes señalaron que han acudido a este tipo de eventos (59%), por lo cual tienen experiencia en cuanto a valorar el servicio ofrecido (ver Gráfico 7).

En el Gráfico 8, se puede ver la atención e interés que representó el evento para los participantes por su presencia en las diferentes etapas y días del evento, el segundo y tercer día, tuvieron mayor concurrencia, el 56% lo aseveró de esta manera.

■ No ■ Sí

41%

59%

Gráfico 7. ¿Es la primera vez que participa en un congreso?

Fuente: Elaboración propia.

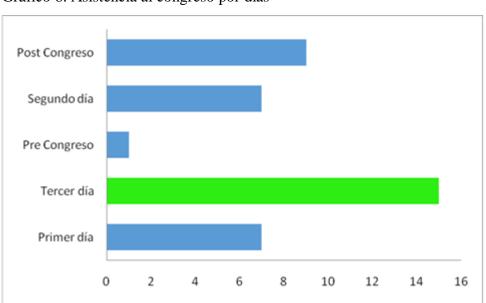


Gráfico 8. Asistencia al congreso por días

Fuente: Elaboración propia.

Al evaluar la calidad del servicio y la organización, los factores, condiciones informáticas, instalaciones, información recibida durante el evento, facilidades para la inscripción en el congreso, organización de conferencias magistrales y calidad del material entregado; se mantienen un promedio entre excelente y muy bueno, considerando que estos factores son relevantes para los asistentes.

La desviación estándar obtenida en el criterio: Información sobre el cronograma y programa del congreso, denota que las respuestas fueron más diversas, aunque la calificación final fue 4,46 sobre 5.

Mientras que las instalaciones de la Universidad Casa Grande y las condiciones informáticas (Internet, equipos, visibilidad) resultaron con menores desviaciones, es decir, la mayoría de los encuestados coincidieron con su respuesta, siendo esta positiva 4,69 y 4,77.

La evaluación de estos criterios de calidad se puede observar de forma completa a través de la Tabla 10.

Los factores condiciones informáticas, instalaciones, información recibida durante el evento, facilidades para la inscripción en el congreso, organización de conferencias magistrales y calidad del material entregado, mantienen un promedio entre excelente y muy bueno, considerando que estos factores son relevantes para los asistentes.

Tabla 10. Califique la calidad del servicio y organización percibida en el proceso de inscripción al evento (Estadísticos de tendencia central)

	Media	Mediana	Desviación Estandar	Varianza
Información sobre el cronograma y				
programa del congreso	4,46	5,00	0,82	0,68
Alimentos y bebidas	4,56	5,00	0,79	0,62
Acceso y movilidad	4,56	5,00	0,79	0,62
Organización y tiempo de mesas				
temáticas	4,38	5,00	0,78	0,61
Condiciones ambientales (ruido,				
temperatura, interrupciones, etc)	4,59	5,00	0,75	0,56
Notificaciones sobre las actividades				
académicas (pre y post-congreso)	4,51	5,00	0,72	0,52
Notificaciones sobre la participación				
de ponencias, paneles y posters	4,54	5,00	0,72	0,52
Calidad del material entregado	4,62	5,00	0,71	0,51
Organización de conferencias				
magistrales	4,74	5,00	0,68	0,46
Facilidad para inscripción en el				
congreso	4,64	5,00	0,67	0,45
Información recibida sobre el evento				
(antes y durante el congreso	4,62	5,00	0,59	0,35
Instalaciones de la Universidad Casa				
Grande	4,69	5,00	0,57	0,32
Condiciones informáticas (Internet,		~ 00	0.74	0.00
equipos, visibilidad	4,77	5,00	0,54	0,29
Puntualidad y cumplimiento de				
horarios	4,18	4,00	0,79	0,62

Fuente: Elaboración propia.

Del total de participantes que provienen fuera de la ciudad de Guayaquil, un 75% evaluó de excelente la hospitalidad de los residentes, en un 62,5% la atención y calidad de los restaurantes, así como también la belleza, cuidado y limpieza de la

ciudad, como un aspecto negativo evaluaron la oportunidad de realizar compras de artesanías y artículos de alimentación tradicionales, por el horario del congreso (ver Tabla 11).

Tabla 11. Si usted viene de fuera de Guayaquil, califique los servicios ofrecidos durante su estadía y participación en actividades turísticas

		Muy			
	excelente	bueno	Bueno	Regular	malo
Hospitalidad de los					
residentes	75,0%	12,5%	12,5%		
Atención y calidad de los					
restaurantes y bares a los que					
asistió	62,5%			37,5%	
La belleza de la ciudad	62,5%	37,5%			
Cuidado y limpieza de la					
ciudad	50,0%	37,5%			12,5%
Diversidad y calidad de la					
gastronomía local	50,0%	25,0%		12,5%	12,5%
Información turística	50,0%	25,0%	12,5%	12,5%	
La accesibilidad a los					
edificios y monumentos					
emblemáticos	42,9%	28,6%		28,6%	
Atención y calidad de los					
alojamientos turísticos	37,5%	25,0%		25,0%	12,5%
Relación calidad-precio de la					
ciudad	37,5%	37,5%		12,5%	12,5%
Seguridad ciudadana	25,0%	37,5%	12,5%	25,0%	
Oportunidad de realizar					
compras de artesanía y					
artículos de alimentación					
tradicionales	14,3%	42,9%			42,9%

Fuente: Elaboración propia

El 79% de los participantes encuestados no tuvieron la oportunidad de realizar alguna actividad turística, lo cual se relaciona con la información del gráfico 5, vinculado con la procedencia de los que respondieron la encuesta. Mientras que el 21% sí lo hizo, todos estos asistentes no residentes que contestaron la encuesta y que se relaciona con las respuestas antes analizadas, donde evalúan la hospitalidad de los residentes, atención y calidad de restaurantes y bares, gastronomía y belleza de la ciudad (ver Gráfico 9).

■ No ■ Sí

21%

79%

Gráfico 9. Durante los días del congreso, ¿realizó alguna actividad turística dentro de la ciudad?

Fuente: Elaboración propia.

De los asistentes que realizaron actividades turísticas durante su permanencia en la ciudad por el tiempo que duró el congreso, más del 72% destinó más de una hora para conocer los lugares más representativos de la ciudad y disfrutar de su gastronomía (ver Tabla 12).

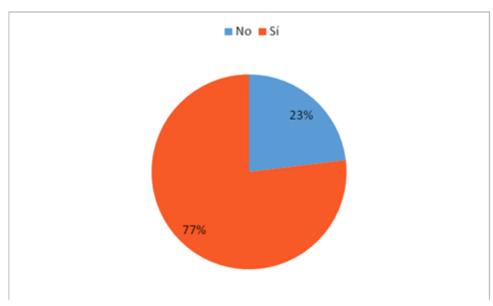
Tabla 12. En el caso de haber realizado alguna actividad turística, aproximadamente ¿cuánto tiempo participó de dicha actividad?

	Porcentaje
Mayor a 3 horas	54,5%
1 a 3 Horas	18,2%
Menor a 1 hora	27,3%

Fuente: Elaboración propia.

Un 77% de participantes del congreso dieron a conocer su interés por volver a participar en un congreso, lo cual refuerza las respuestas previas relacionadas a actualizar sus conocimientos académicos y profesionales.

Gráfico 10. ¿Volvería a participar en algún congreso que se de en la ciudad de Guayaquil?



Fuente: Elaboración propia.

### CAPITULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### **6.1 Conclusiones**

A partir del estudio, podemos concluir lo siguiente:

- Un 95% de participantes se encuentran relacionados con la docencia e investigación, lo cual se ajusta al perfil del público objetivo para este tipo de eventos y congresos.
- Los participantes poseen, en su mayoría, experiencias previas de congresos académicos, algunos con basto recorrido.
- Las motivaciones de los participantes están relacionadas a temas académicos y en compartir conocimientos.
- Quienes participan en el CIICS quieren exponer sus trabajos y ser escuchados por la mayor cantidad posible de asistentes, así como ser oyentes de los trabajos de otros expositores.
- Un 82% de asistentes, se encuentran entre los 29 y 67 años, con un título profesional de tercer o cuarto nivel, que buscan actualizar conocimientos a través de la educación continua o complementaria.
- El medio por el cual registro una mayor efectividad para comunicar sobre el evento fue a través de las universidades organizadoras, considerando que un alto porcentaje de asistentes están vinculados con el medio académico.

- La participación por ponencias registró un alto interés por parte de los
  asistentes, debido a que están relacionadas a su ámbito profesional y académico,
  les permite compartir sus conocimientos y recibir retroalimentación de
  investigadores que trabajan en temáticas similares.
- Existen factores importantes que deben ser prioritarios al momento de evaluar un congreso de este nivel, lo cual fue expuesto por los participantes, como lo son las condiciones informáticas, imprescindible contar con un servicio tecnológico de punta, instalaciones adecuadas, la información de las conferencias magistrales y la calidad del material.
- Las respuestas de este segundo congreso CIICS 2018, mantiene un nivel satisfactorio de respuestas, por parte de los asistentes; algo bastante similar a las obtenidas en el evento del año 2016.

#### **6.2 Recomendaciones**

Si bien el congreso CIICS 2018, fue evaluado como efectivo y satisfactorio por los asistentes, es necesario realizar algunas recomendaciones a fin de garantizar una mejora continua en el congreso:

- Es necesario establecer un posicionamiento para el evento CIICS. Algunas opciones son:
  - Como el congreso de Investigación y Ciencias Sociales que trata temas de élite para un grupo conocedor y selecto.
  - Como un congreso con capacidad de convocatoria.

- Debido a que el CIICS trata temas que son de interés para un público reducido de la población, es necesario generar una base de datos para convocar a quienes han asistido a ediciones previas.
- Es necesario aumentar el nivel de convocatoria del evento con publicidad. Se
  puede: Invertir en pauta para redes, hacer transmisión en vivo y realizar
  audiovisuales que puedan ser compartidos y hasta descargados por quienes se
  encuentran interesados en los temas. Los ejes temáticos son parte crucial que
  deben darse a conocer.
- Establecer una línea directa para coordinación del evento a través de un chat de participantes.
- Un ejecutivo con perfil de coordinador para el control de la participación de los ponentes, respetando tiempos, horarios, mesas de trabajo y organización.

#### 7. REFERENCIAS

- Adorno T. (1972) Epistemoligía y ciencias sociales. Madrid, España: Ediciones Cátedra.
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de psicología*, 35(2), 161-164.
- Bleger, J. (1969). *Psicología de la conducta* (Vol. 5). CA, Los Ángeles: Centro Editor de America Latina.
- Bunge M. (1999). Las ciencias sociales en discución: Una perspectiva filosófica.

  Buenos Aires, Argentina: Editorial Sudamericána.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires, Argentina: Redpsicología online
- Cortés, M., Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. México DF, México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Della Porta, D., & Keating, M. (Eds.). (2013). *Enfoques y metodologías en las Ciencias Sociales: Una perspectiva pluralista* (Vol. 343). Ediciones AKAL.
- Duque, E., & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 16, 159-192.
- International Institute for Higher Education in Latin America. (2006). Informe sobre la educación superior en América Latina y el Caribe, 2000-2005: La metamorfosis de la educación superior. Iesalc.
- Giraldo, U., Abad, D., & Díaz, E. (2007). Bases para una política de calidad de la educación superior en Colombia. Bogotá, Colombia: CNA Colombia
- Gobierno de la Comunidad Autónoma de Navarra. (2012). Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados. Recuperado de http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5A006CFC-7EBC-4A3F-9FA5-4574ADA817D8/0/GuiaPARAMEDIRLASATIS FACCION 2012.pdf

- González, L (2007). Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes.

  Recuperado de http://www.centrosdeexcelencia.com/wpcontent/uploads/2016/09/guia-satisfaccion-clientes.pdf
- Husserl, E., & Heidegger, M. (1964). *The phenomenology of internal time-consciousness* (Vol. 973). Bloomington: Indiana University Press.
- Maslow, A. (1943). *Teoría de la motivación humana*. Recuperado de *Recuperado de https://psicologiaymente. net/psicologia/piramide-de-maslow*.
- Maslow, A. (1954). Motivación y personalidad. Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.
- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea, S. A. de Ediciones.
- Melgarejo, L. M. V. (2014). Sobre el concepto de percepción. Alteridades, 8, 47-53.
- Merleau-Ponty, M. (1945). Fenomenología de la percepción. Barcelona, España: Península
- Narváez, V. S. (2016). Fundamentos de la Psicología: Manuales autoformativos interactivos. Huancayo, Perú: Universidad Continental
- Ocaña, J. C. L., & Pilligua, W. R. N. (2014). La importancia del fondo permanente de desarrollo universitario y politécnico (fopedeupo) en la conformación del presupuesto en las universidades Públicas del Ecuador. *ECA Sinergia*, *5*(1), 14-14.
- Paredes Martín, M.C. (2011). Percepción y Atención. Una aproximación fenomenológica. *Azafea, Revista de Filosofía, 14*, 79-92.
- Pardo, R. H. (2014). El desafío de las ciencias sociales. Del Naturalismo a la hermeneútica. *Perspectivas Metodológicas*, *1*(3).
- Parra, A. T. G. (2016). Una nueva teoría de motivación: El modelo antropológico de Juan Antonio Pérez López. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 15(1), 123-163.

- Pintos-Peñaranda, M. L. (2008). Aron Gurwitsch: Fenomenología de la percepción y encuentro con Kurt Goldstein. Investigaciones fenomenológicas: Anuario de la sociedad Española de Fenomenología. (6), 327-355.
- Rama, C. (2006). La tercera reforma de la Educación Superior en América Latina y el Caribe, Buenos Aires, Argentina: Fondo de Cultura Económica.
- Ramírez Gallegos, R. (2013). Tercera ola de transformación de la educación superior en Ecuador. Quito, Ecuador: SENESCYT.
- Ospina, R. (2008). Calidad de la educación desde la convergencia de criterios en modelos de evaluación de la educación superior 1996-2006 (Doctoral dissertation, Tesis doctoral no publicada, Tunja: Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia, departamento de Ciencias de la Educación).
- Vásquez, A., Ruiz, P., & Apud, I. (2014). Introducción a la Historia ya los Métodos en Psicología Cognitiva. *Manual de Introducción a la Psicología Cognitiva*. *Manuscrito enviado para su publicación*.
- Wallerstein, I. (1996). Abrir a las ciencias sociales: informe de la comisión Gulbenkian para la reestructuración de las ciencias sociales. México DF: Siglo XXI