



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON
LOS RESULTADOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA “SISTEMA ESPECIALIZADO
CONTRA LA VIOLENCIA ESCOLAR (SÍSEVE)”, LIMA, PERIODO SEPTIEMBRE
2013 – ABRIL 2014

Línea de investigación:
Procesos sociales, periodismo y comunicación

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Ciencias de la
Comunicación

Autora:

Morales Agreda, Joyce Denisse

Asesora:

Orellana Marcial, Luz Marina
(ORCID: 0000-0002-4999-6916)

Jurado:

Azáldegui Moscol, Antonieta
Moreno López, Wilder Emilio
Cabello Candela, Javier Aurelio

Lima - Perú

2022



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

TÍTULO:

“LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN
CON LOS RESULTADOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA “SISTEMA
ESPECIALIZADO CONTRA LA VIOLENCIA ESCOLAR (SÍSEVE)”, LIMA,
PERIODO SEPTIEMBRE 2013 – ABRIL 2014”

Línea de Investigación: Procesos sociales, Periodismo y Comunicación

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación

AUTORA:

Morales Agreda, Joyce Denisse

ASESORA:

Orellana Marcial, Luz Marina
(ORCID: 0000-0002-4999-6916)

JURADO:

Azáldegui Moscol, Antonieta
Moreno López, Wilder Emilio
Cabello Candela, Javier Aurelio

Lima - Perú

2022

Índice

Resumen	3
Abstract	4
I. Introducción	5
1.1 Descripción y formulación del problema	6
1.2 Antecedentes	11
1.3 Justificación	13
1.4 Hipótesis	15
II. Marco teórico	17
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación	17
2.1.1 Gestión de la comunicación	17
2.1.2 Políticas públicas	26
2.1.3 SíseVe	32
2.1.4 Distrito de Santa Anita	47
2.1.5 Definición de términos básicos	48
III. Método	52
3.1 Tipo de investigación	53
3.2 Ámbito temporal y especial	53
3.3 Variables	53
3.4 Población y muestra	53
3.5 Instrumentos	53
3.6 Procedimientos	54
3.7 Análisis de datos	54
IV. Resultados	56
4.1 Resultados cuantitativos	56
4.1.1 Gestión estratégica de la Comunicación	56
4.1.2 Resultados de la Política Pública	58
4.2 Resultados cuantitativos	72
4.2.1 Gestión estratégica de la Comunicación	72
4.2.2 Resultado de Política Pública	75
V. Discusión de Resultados	76
VI. Conclusiones	81
VII. Recomendaciones	83
VIII. Referencias	85
IX. Anexos	90

Resumen

Esta investigación tiene el objetivo de describir la relación que existe entre la gestión de la comunicación estratégica y los resultados de la política pública “Sistema Especializado contra la Violencia Escolar” (SíseVe), Lima, periodo setiembre 2013 – abril 2014. El método de investigación fue mixto: cualitativo y cuantitativo, desde un enfoque de las ciencias de la comunicación y la gestión pública. La investigación es de tipo descriptiva correlacional básica con el objetivo de establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. De acuerdo al Chi cuadrado de Pearson aplicada a las variables de la presente investigación se halló que sí existe una relación significativa entre la variable gestión de la comunicación estratégica y la variable resultados de la Política Pública “SíseVe”, resultado que fue enriquecido con revisión documentaria y entrevistas. La investigación concluyó en que la gestión de la comunicación fue estratégica pues respondió a un diseño orientado a contribuir con lograr los objetivos de la política pública SíseVe, para lo cual se definieron poblaciones objetivos en función a los cuales se establecieron los canales de comunicación, se evidencia alineamiento entre la política pública y la estratégica de comunicación, y que también se reflejan en sus objetivos.

Palabras claves: gestión estratégica de la comunicación, política pública, Sistema Especializado de Atención de Casos de Violencia Escolar, SíseVe, violencia escolar, gestión pública, resultados de una política pública.

Abstract

This research aims to describe the relationship between the management of strategic communication and the results of the public policy "Specialized System against School Violence" (SÍSeVe), Lima, period September 2013 - April 2014. The research method was mixed: qualitative and quantitative, from a communication science and public management approach. The research is of a basic correlational descriptive type with the objective of establishing the degree of relationship or association without causal existence between two or more variables, through correlational hypothesis tests and the application of statistical techniques, the correlation is estimated. According to Pearson's Chi square applied to the variables of the present investigation, it was found that there is a significant relationship between the variable management of strategic communication and the variable results of the Public Policy "SÍSeVe", a result that was enriched with documentary review and interviews. The research concluded that communication management was strategic because it responded to a design aimed at contributing to achieving the objectives of the SÍSeVe public policy, for which target populations were defined based on which communication channels were established. evidence of alignment between public policy and communication strategy, and that is also reflected in its objectives.

Keywords: Strategic Communication Management, Public Policy, Specialized System for Attention to Cases of School Violence, SÍSeVe, school violence, public management, results of a public policy.

I. Introducción

La presente investigación surgió de la inquietud de conocer si existe una relación entre la gestión de la comunicación estratégica y los resultados de la política pública “Sistema Especializado contra la Violencia Escolar” (SíseVe), Lima, periodo setiembre 2013 – abril 2014.

En el capítulo I se desarrolla la descripción y formulación del problema, los antecedentes, los objetivos, la justificación, y se plantea la hipótesis: La gestión de la comunicación estratégica se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar (SíseVe), Lima, setiembre 2013 a abril 2014.

En el capítulo II se presenta el marco teórico, las bases teóricas sobre el tema de investigación como la gestión de la comunicación, políticas públicas, se explica qué es el SíseVe y se realiza la definición de términos básicos.

En el capítulo III se explica que para responder la pregunta general de investigación ¿Cómo se relaciona la gestión de la comunicación estratégica con los resultados de la política pública Sistema Especializado contra la Violencia Escolar?, se utilizó un método de investigación mixto cualitativo y cuantitativo, desde un enfoque de las ciencias de la comunicación y la gestión pública, de tipo descriptiva correlacional básica. Además se describe el ámbito temporal y espacial, las variables a considerar, la población y la muestra, los instrumentos, procedimientos y análisis de datos.

En el capítulo IV se presentan los resultados cuantitativos -que de acuerdo al Chi cuadrado de Pearson aplicada a las variables de la presente investigación- que señalan confirman que existe una relación significativa entre la variable gestión de la comunicación estratégica y la variable resultados de la Política Pública “SíseVe”, hallazgo que fue enriquecido los resultados cualitativos producto de la revisión documentaria y la realización de entrevistas a profundidad.

En el capítulo V, discusión de resultados se acepta la hipótesis alternativa general que establece que la gestión de la comunicación estratégica se relaciona con los resultados de la política pública “Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar”, Lima, periodo setiembre 2013 – abril 2014.

Y finalmente como parte de la conclusiones, se afirma que la gestión de la comunicación que utilizó el SíseVe fue estratégica pues respondió a un diseño orientado a contribuir con lograr los objetivos de la política pública, para lo cual se definieron poblaciones objetivos en función a los cuales se establecieron los canales de comunicación, se evidencia alineamiento entre la política pública y la estratégica de comunicación, y que también se reflejan en sus objetivos.

1.1. Descripción y formulación del problema

Diversos estudios consideran a la comunicación como un elemento importante para el éxito de una política pública. Las Naciones Unidas a través del informe “Un solo mundo: Voces Múltiples”, elaborado por la comisión Mac Bride en el año de 1980, “...planteaba, entre muchas otras cosas, que la comunicación era parte sustantiva del desarrollo social y que en consecuencia al definirse políticas públicas nacionales de desarrollo se debía asegurar que la

comunicación formara parte, que se integre a dichas políticas públicas.” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Las políticas públicas “...son proyectos y actividades que un Estado diseña y gestiona a través de un gobierno y una administración pública a los fines de satisfacer necesidades de una sociedad” (Graglia, 2012), proceso en el cual la comunicación desempeña un rol de generación de desarrollo y cambio social, contribuyendo así al alcance de los objetivos de las políticas, el bienestar común de la sociedad.

Según Riorda y Elizalde (2013), hasta ahora a la gestión de la comunicación en el sector público se la ha definido o concebido en la práctica como área de apoyo a las áreas centrales de decisión y de acción. Sin embargo, desde hace un tiempo es evidente que las decisiones de gestión no pueden hacerse sin una adecuada comunicación

En la actualidad no todos los sectores e instituciones del Estado toman en cuenta a la comunicación -en su real dimensión estratégica y no meramente instrumental y accesorio- y la incorporan en el proceso de diseño e implementación de planes de gobierno (nacional, regional o local), planes sectoriales o multisectoriales, políticas públicas, programas o proyectos.

Sin embargo, existen experiencias de diseño e implementación de políticas públicas en el sector Educación, como el “Sistema Especializado contra la Violencia Escolar” (SíseVe), en el cual se contó con un fuerte componente de comunicación para la institucionalización del programa a fin que pueda ser sostenible.

El sector Educación está conformado por el Ministerio de Educación (Minedu), órgano central y rector; y por sus diversos organismos públicos descentralizados. (Ministerio de Educación, 1992).

De acuerdo a la Ley Orgánica del Ministerio de Educación:

El Minedu formula las políticas nacionales en materia de educación, cultura, deporte y recreación, en armonía con los planes del desarrollo y la política general del Estado. Asimismo, supervisa y evalúa su cumplimiento y formula los planes y programas en materia de su competencia y mantiene coordinación permanente con las autoridades regionales y municipales.

En los últimos años, el Perú ha alcanzado importantes avances en la universalización de Educación Básica (Inicial, Primaria y Secundaria), acercándose casi al 100%. Sin embargo, el incremento de la cobertura del servicio educativo no se ve traducido en educación de calidad y en que los (as) estudiantes adquieran aprendizajes realmente significativos, que se evidencian en los resultados de las evaluaciones de PISA, que nos han ubicado en los últimos puestos de toda la región.

La “calidad” educativa es un término que se traduce en dimensiones como: relevancia, pertinencia, equidad, eficacia y eficiencia (UNESCO/OREALC, 2007). Siendo la eficacia la dimensión que implica analizar en qué medida se logra garantizar el alcance de las otras; (Murillo, 2008). Ser eficaces en la escuela implica contar con el compromiso de la comunidad escolar y con un buen clima escolar y de aula que permite que se desarrolle un adecuado trabajo y un entorno agradable para el aprendizaje.

Estudios científicos y las apariciones constantes de denuncias de casos de violencia escolar en los medios de comunicación nacional evidencian que se ha convertido en una problemática latente y en crecimiento. El Perú no es ajeno a esta realidad.

En el año 2006, la Organización de las Naciones Unidas elaboró una publicación que mostró a la opinión pública la violencia en las escuelas y sus efectos negativos no solo en el bienestar de los y las escolares sino también en sus logros de aprendizajes, tasas de matrícula y empleabilidad.

Ante esta problemática, que repercute no solo en el logro de los aprendizajes si no en el tipo de ciudadanos que estamos formando, diferentes sectores y niveles de gobierno han realizado esfuerzos poco articulados y sostenibles sin obtener los resultados esperados. Por lo que, en setiembre de 2013, el MINEDU lanzó la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar, Paz Escolar (2013-2016), política pública que tiene por visión “Escolares conviven y aprenden felices”.

La Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar cuenta con tres objetivos generales: (1) Reducir las tasas de violencia escolar en nuestro país, (2) Mejorar los logros de aprendizaje y (3) Mejorar la satisfacción con la vida de los y las escolares. Asimismo, cuenta con ocho componentes: SíseVe, Escuela Amiga, Comunicación, Marco legal, Intersectorialidad e intergobernabilidad, investigación, formación y participación.

Teniendo como premisa el proceso de descentralización que vive el Perú, que es considerado un país en el que la institucionalidad presenta fisuras (Naciones Unidas - CEPAL,

2006), para la implementación de esta política pública, como otras del Sector Educación, es donde se hace evidente la necesidad y la relevancia de contar con una adecuada y eficiente gestión de la comunicación con sus diferentes actores: colaboradores, Instancias de Gestión Educativa Descentralizada (DRE, UGEL e IIEE), otros sectores y dentro de las instituciones educativas a la comunidad educativa (directivos, docentes, padres de familia y estudiantes).

En el caso de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar, se puede resaltar a su componente “Sistema Especializado contra la Violencia Escolar”, que se viene implementado desde el 2013 y es el único que ha perdurado en el tiempo, que a través de la observación se puede evidenciar que contó con la comunicación como aliada desde su etapa de diseño.

Analizar este caso permite conocer si existe una relación entre la gestión de la comunicación y el resultado de la política pública SíseVe, por lo cual se formula el siguiente problema de investigación:

¿Cómo se relaciona la gestión de la comunicación estratégica con los resultados de la política pública Sistema Especializado contra la Violencia Escolar (SíseVe)?

1.1.1. Formulación del problema

1.1.1.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de la comunicación estratégica se relaciona con los resultados de la política pública Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, setiembre 2013 a abril 2014?

1.1.1.2. Problemas específicos

A. ¿De qué manera el establecimiento de canales se relaciona con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, setiembre 2013 a abril 2014?

B. ¿De qué manera el establecimiento del mensaje se relaciona con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, setiembre 2013 a abril 2014.

1.2. Antecedentes

Para obtener el grado de Doctora en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de México, García (2007) realizó la investigación "El proceso de la comunicación en la implementación de la política pública. El caso de la Enciclomedia en Tabasco (México)" con el objetivo de evidenciar la importancia de gestionar la comunicación en la implementación del programa Enciclomedia entre las agencias locales (escuelas) del Estado de Tabasco e identificar la influencia que los elementos de la comunicación de la política, y las capacidades organizacionales y ecológicas que tienen en este proceso. Siendo una de sus conclusiones que “es evidente que no existió una estrategia de comunicación articulada que permitiera difundir las bases y lineamientos del programa y contribuya a sensibilizar a los operadores de éste, es decir, se descuidó el mensaje mismo de la política que diera cuenta a los involucrados de la participación que se esperaba de ellos.

Para obtener el grado de Magister en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Córdor (2017) realizó la investigación “Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional” en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 3 de Lima Metropolitana -organismo del Ministerio de Educación- elaborada teniendo como punto de partida la

preocupación de las entidades del Estado por la deficiente gestión de la comunicación interna y los bajos niveles de clima organizacional en el sector público y su repercusión en la productividad. Investigación que establece finalmente que existe una relación entre las variables gestión de la comunicación interna y el clima organizacional.

Benites (2006) realizó la investigación “Estrategia de la Comunicación del Estado Peruano para la promoción del turismo interno”, con el objetivo de analizar la relación que existe entre los contenidos de las acciones de promoción de la Gerencia de Turismo Interno de la Comisión de Promoción del Perú (PROMPERÚ) con la estrategia de comunicación definida por el Estado Peruano para ese fin.

Preciado (2014) realizó la investigación “Comunicación Política y Política de Comunicación Organizacional en la Política de Seguridad Democrática (PSD) del Gobierno de Álvaro Uribe Vélez” que concluyó la PSD además de ser una política de gobierno, es una política de la comunicación que usa herramientas del marketing político y de propaganda, para ser una política de la imagen, que puede llegar a ser relevante en detrimento del contenido de la misma PSD.

Díaz y Leguía (2014) realizaron la investigación “Gestión de la comunicación de políticas públicas en gobiernos locales. Estudio de caso de la política pública de seguridad ciudadana “Miraflores 360°” de la Municipalidad Distrital de Miraflores en el periodo 2011-2014” en la que plantean la necesidad de demostrar la relación que existe entre la comunicación estratégica de las políticas públicas y la generación del consenso, por medio de factores como la legitimidad; transparencia y acceso a la información; rendición de cuentas; y participación ciudadana. Estudio que concluyó: la gestión de la comunicación de Miraflores 360° fue

estratégicamente baja pues carece de la mirada integral sobre todos sus elementos, a la cual se aplica la metáfora la casa cuenta con ladrillos, vidrios, ventanas y puertas en buenas condiciones, pero el diseño, aquello que da sentido a todos los elementos no se encuentra definido.

1.2.1. Objetivos

1.2.1.1. Objetivo general. Determinar la relación que existe entre la gestión de la comunicación estratégica con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, setiembre 2013 a abril 2014.

1.2.1.2. Objetivos específicos

A. Identificar la relación que existe entre el establecimiento de canales y resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, setiembre 2013 a abril 2014.

B. Describir cómo el mensaje se relaciona con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, setiembre 2013 a abril 2014.

1.3. Justificación

La comunicación es la célula de que están hechos los sistemas por ende si no hay comunicación, no hay sistema social. Las organizaciones son sistemas y como todo sistema social están constituidas por comunicaciones (Rodríguez y Opazo, 2009).

Así de básica, transversal y necesaria es la comunicación, que permite que los sujetos - inmersos en diversas organizaciones como la familia, escuela, empresa, instituciones gubernamentales, etc.- pongan en común imágenes, percepciones, dudas, ideas y propuestas,

posibilitando dialogar a partir de ellas y llegar a consensos (Asociación de comunicadores sociales, 2005) (Ampuero, 2013) que contribuyen al alcance de metas y a la eficiencia de las organizaciones.

La eficacia del gasto de los recursos de un proyecto guarda relación con la gestión de la comunicación. Diversas investigaciones señalan que “de los 135 millones de dólares que se ponen en riesgo -por cada 1000 millones gastados en un proyecto- el 56%, es decir 75 millones, son a causa de la ineficacia en las comunicaciones (PMI y Pulso de la profesión TM, 2013)

Premisa importante para las organizaciones gubernamentales o estatales pues para el alcance de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y de las metas como país es necesario que el Estado sea eficiente, que sus políticas públicas alcancen sus objetivos, que en el caso del Gobierno Nacional son diseñadas por los sectores e implementadas a través de programas y proyectos a cargo de otros organismos desconcentrados u otros niveles de gobierno.

Gestionar la comunicación desde la etapa de diseño de una política se perfila como importante más aún si consideramos que “comunicar un mensaje de política a través de sistemas intergubernamentales significa crear un sentido compartido de implementación y algunos patrones coordinados de actividades entre muchos y diferentes individuos” (Goggin, 1990).

Existe un reconocimiento tácito sobre la importancia de la comunicación en los procesos de diseño e implementación de políticas públicas. Y diversos enfoques de su rol y la función planteados desde las ciencias políticas y las ciencias de la comunicación -

comunicación para el desarrollo y la comunicación institucional-, sin embargo, son escasos los estudios al respecto.

La presente investigación analiza la forma en que se relaciona la variable gestión de la comunicación estratégica con la variable resultados de la política pública “Sistema Especializado de atención de casos de Violencia Escolar (SíseVe)”, periodo setiembre 2013 – abril 2014.

Permite analizar cómo se relaciona la adecuada selección de canales y el fondo del mensaje con el nivel de conocimiento y el nivel de valoración de la política pública. Además contribuir a la construcción de una propuesta de modelo de gestión de la comunicación, que responda a lo que dice la teoría y se valide en la práctica con una mirada integral de las comunicaciones y poder mostrar el potencial en la contribución del alcance de objetivos de las políticas públicas.

1.4 Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La gestión de la comunicación estratégica se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, setiembre 2013 a abril 2014.

1.4.2. Hipótesis específicas

- El establecimiento de canales se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, de setiembre 2013 a abril 2014.

- El fondo del mensaje se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, de setiembre 2013 a abril 2014.

II. Marco teórico

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

En el presente capítulo se analiza qué es la gestión de la comunicación y el diseño de una comunicación estratégica. Se analiza qué es una política pública, enfoque de gestión de los Estados Modernos y que responde al proceso de modernización y descentralización del Estado Peruano. Además, se describe al Sistema de Especializado de Atención de casos de Violencia Escolar (SíseVe).

2.1.1. *Gestión de la comunicación*

La comunicación es hoy esencial en la política. Si bien es una idea casi universalmente aceptada, no es tan universal la reflexión sobre lo que realmente significa (Canel, 2007).

Implementar una política pública en el marco de la Gestión por/para Resultados y el proceso de Descentralización -que se desarrolla en un tiempo y un espacio de largo plazo- representa un gran reto para la Administración Pública pues es necesario que los niveles de gobierno y sociedad civil **compartan visiones**, para poder arribar a acuerdos, consensuar propuestas y mantener un diálogo permanente, que sólo será posible con el concurso de todos, sin exclusiones y de manera franca y decidida; por lo que se requiere aprender a comunicarnos. (USAID y ProDescentralización, 2012).

En este contexto “...la comunicación ha dejado de ser un “instrumento al servicio de”, para convertirse en una “dimensión estratégica” del desarrollo” (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2006). Según Gumucio (2011):

Cualquier plan de desarrollo (que incluye políticas públicas, programas o proyectos) debería reunir en una estrategia el objetivo del cambio social, el conocimiento de las nuevas tecnologías y el proceso de comunicación. Ninguno de ellos solo puede lograrlo, y los tres juntos tampoco pueden si el factor humano no es una parte esencial de la reflexión: el nuevo comunicador debería ser la pieza central de las estrategias de comunicación del nuevo siglo.

El cómo comunicarnos o el rol de la comunicación en el diseño e implementación de una política pública tiene diversas posturas y teorías desde la perspectiva de las ciencias políticas y desde las ciencias de la comunicación.

Para graficar estas diversas posturas podemos citar a algunos autores: como a Goggin y su modelo de comunicación de implementación de políticas públicas que señala que la **política misma es el mensaje y como tal tiene que transmitirse por diversos medios para ser conocida y comprendida por los implicados**. De la transmisión y la recepción del mensaje depende la comprensión de este, regla básica de todo proceso de comunicación. (Goggin, 1990). Según Lahera (2002):

...una política pública corresponde a cursos de acción y **flujos de información relacionados con un objetivo público** definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado (p. 8).

Otros autores precisan en la necesidad de definir un discurso: las políticas públicas a través de sus programas o proyectos deben definir un discurso que permita a los ejecutores interpretar y entender la realidad en la cual desean intervenir y debe estar orientado a apoyar o ayudar directa o indirectamente a terceras personas o grupos (Bobadilla, 2015).

El proceso de las políticas públicas se clasifica en cuatro fases primarias que son: Diagnóstico, Decisión, Dirección y Difusión (Graglia, 2012). Identificando a la comunicación en su fase de difusión como un subproceso del proceso de políticas públicas, con sus inputs y outputs.

Precisando que el diagnóstico y la decisión integran el diseño mientras que la dirección y difusión completan la gestión.

Como se evidencia, las políticas públicas y la comunicación tienen una estrecha relación.

La planificación de la comunicación surge de la necesidad de hacer un uso más adecuado de la comunicación... (Armas, 1995).

La comunicación es importante porque afecta la calidad de vida de las personas... afecta a la confianza de los ciudadanos en el gobierno, así como al control que éstos tienen sobre el mismo. Influye en la moral de los que trabajan y en la productividad; la comunicación permea todas las facetas del gobierno (Garnett, 1992, p. 14-15). Por eso la estrategia de

comunicación se ha convertido en una parte importante y permanente de las operaciones diarias de las instituciones políticas (Han, 2001; Canel, 2007).

Las organizaciones actuales hacen parte de un entorno cambiante, inestable, competitivo que les exige diseñar estrategias y objetivos corporativos para establecer vínculos con los diferentes públicos de interés, de manera que generen confianza y procuren su reputación. Para el logro de esta dinámica, se requiere de la comunicación, entendiendo que el modelo de comunicación, está claramente articulado al modelo de organización y en consecuencia, la visión de la comunicación obedece a una visión y a un modelo corporativo (Manucci, 2009; Celis y García, 2014).

En el caso de los proyectos o programas de desarrollo a través de los cuales se implementan las políticas públicas existen dos alternativas de intervención de los comunicadores: a) **En el nivel de gestión del proyecto o programa:** los equipos de comunicación son gestores de la iniciativa y participan en el diseño general del proyecto, y además, deben construir las estrategias y componentes de comunicación específicos que surgen de las actividades propuestas; y b) **En el nivel de gestión de los procesos comunicacionales:** los comunicadores son convocados para que se hagan cargo del aspecto comunicacional de un proyecto ya elaborado por equipos técnicos –políticos de una institución u organismo. En este caso los comunicadores deben interactuar con el equipo técnico tanto para explicitar lo específico de la construcción necesaria de sentidos, como para comprender el proceso global del proyecto (Tufro, 2006).

Gestión de la comunicación es un término que implica la realización de una serie de procesos como planificar, recopilar, crear, distribuir, almacenar, recuperar, gestionar,

controlar, monitorear y realizar la disposición final de la información de acuerdo con el plan de gestión de las comunicaciones (Project Management Institute, 2004).

Para poder diseñar las estrategias de comunicación de un proyecto de desarrollo elaborado por un equipo técnico, necesitamos contar con un documento donde dicho proyecto esté sintetizado. Este documento deberá contener: una síntesis del diagnóstico que dé cuenta de la realidad en la que se va a intervenir; un desarrollo de las metas, objetivos y resultados esperados (puede ser un Marco Lógico o un cuadro síntesis), un detalle de las actividades planificadas y de sus indicadores de evaluación, la ubicación temporal de las actividades a lo largo del proyecto, los recursos presupuestados para el aspecto comunicacional (Tufro, 2006).

El análisis de este documento nos proveerá de los elementos necesarios para el diseño de las estrategias comunicacionales. Y si el documento del proyecto que recibe el equipo de comunicación no describe a los actores y organizaciones involucradas, o no contempla a los medios como uno de estos actores, o no contempla acciones referidas a la creación de sentidos, habrá que diseñar estrategias de comunicación para cada uno de ellos (Tufro, 2006).

Del mismo modo que en la planificación de proyectos, aprender una metodología de planificación específica desde la comunicación nos ayudará a lograr los objetivos comunicacionales. Esta metodología de planificación se desarrolla en tres pasos: 1) Identificación de los componentes de comunicación; 2) Diagnóstico: Identificar las audiencias, identificar necesidades y capacidades de las audiencias y analizar circuitos de comunicación; 3) Diseño de las estrategias de comunicación: Identificación de los componentes de comunicación (Tufro, 2006).

Para este caso específico de la gestión de la comunicación en el diseño e implementación de una política pública la gestión deberá realizarse siguiendo estos procesos: elaboración de diagnóstico de comunicación, elaboración de estrategias de comunicación, planificación de las estrategias de la comunicación, implementación y monitoreo de las estrategias de comunicación y evaluación de la gestión de la comunicación (Unicef Perú, 2003).

Considerando lo planteado por autores que se han citado en el presente documento, esta tesis adopta el planteamiento de que la política misma es el mensaje, que tiene que transmitirse por diversos medios para ser conocida y comprendida por los implicados, acciones que deben estar inmersas en un proceso mediante el cual se diseña, implementa, monitorea y evalúa la comunicación.

2.1.1.1. Diseño estratégico de la Comunicación. Para hacer posible una comunicación gubernamental efectiva se debe entender cómo gestionarla, para que los gobiernos puedan llevar el control de los actos comunicativos que realizan, pues debido a su naturaleza pública la comunicación de los gobiernos siempre se encuentra en una situación de sobreexposición, lo que provoca que se generen muchos puntos de vista sobre sus decisiones...Por estas y otros motivos “las acciones comunicacionales del gobierno no pueden dejarse al azar, deben ser objeto de una planificación y ejecución adecuadas (Delle, 2011). A esto se le denomina la labor estratégica de la comunicación gubernamental (Díaz y Leguía, 2014).

La comunicación estratégica es el diseño que da sentido a todos los elementos que forman parte de la estrategia de comunicación que tiene un objetivo definido...la

estrategia se traduce en un plan integral donde se refleja todo lo que se hace y se comunica (Durán, 2008, p. 24).

2.1.1.2. Estrategia de Comunicación. La estrategia de comunicación es una práctica de interacción comunicativa planificada que tiene **como objetivo modificar la situación que se está viviendo para pasar a un mejor escenario**, el cual deberá traducirse en la correcta percepción de la población acerca de la actuación del gobierno...La estrategia deberá atender el qué comunicar y el cómo comunicar (USAID y ProDescentralización, 2012).

A. Definir objetivos de la comunicación de la política pública. El gobierno debe planificar qué es lo que quiere lograr comunicar sobre la política pública y, según esto, establecer objetivos a alcanzar. Cabe mencionar que estos objetivos deben estar orientados a comunicar los argumentos explicativos y justificativos de las políticas públicas (Díaz y Leguía, 2014)

El objetivo de comunicación debe definir el cambio que se espera que el público objetivo experimente o practique, dicho cambio puede expresarse en el incremento de conocimiento o en actitudes favorables o cambios de comportamiento resultado de la estrategia (Minsa, 1996).

B. Definir indicadores. Un indicador se puede definir fácilmente para las actividades cuyos resultados son físicos; pero no son fáciles de definir cuando tratan otros aspectos que no son cuantificables físicamente (FAO, 2008). Para poder medir el alcance de los objetivos se deben diseñar indicadores que hagan posible medir la respuesta del público objetivo con respecto al conocimiento y entendimiento de los mensajes que se quiere comunicar sobre la política pública (Díaz y Leguía, 2014).

C. Establecer canales oficiales. Es importante elegir aquellos canales que respalden los objetivos y las metas que se quieren comunicar; aquellos que su costo de implementación estén dentro de los límites presupuestales. Se debe hacer un mix entre los canales que más usan los ciudadanos (Kotler y Lee, 2007).

D. Elaborar plan de actividades de comunicación. Se debe elaborar un plan que establece las actividades específicas que se realizarán para conseguir los objetivos que se han propuesto. El plan de comunicación es un documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación que se propone realizar una organización. Es recomendable que esta herramienta no acabe constituyéndose como una pauta estanca y limitadora, sino una guía de principios y propuestas flexible y adaptable (Fundación "La Caixa", 2006).

Tabla 1

Definición operacional de los elementos de la etapa de diseño estratégico

	Elemento	Definición operacional
Diseño estratégico	Definir objetivos de la comunicación de la PP	Estos objetivos deben estar orientados a comunicar los argumentos explicativos y justificativos de las PP y, además, ser claros, medibles, alcanzables y dirigidos a un público objetivo en un periodo determinado
	Definir indicadores	Los indicadores permiten medir el estado de avance en el logro de los objetivos de la comunicación de la PP
	Establecer canales oficiales	La elección de canales oficiales de comunicación para la PP debe tener en cuenta los objetivos y metas, costo de implementación y el público objetivo, entre otras características. Los canales pueden ser clasificados como tradicionales y modernos, y ambos pueden tener elementos de participación ciudadana
	Elaborar el plan de actividades de comunicación	El plan de actividades de comunicación debe tener en cuenta los objetivos, indicadores y canales de comunicación de la PP

Nota: Tomado de *Díaz y Leguía (2015), Majone (1997), Kotler y Lee (2007)*

2.1.1.3. Desarrollo de Mensajes. En el proceso de comunicación uno de los componentes principales es el mensaje, ya que expresa aquello que se quiere comunicar. Así en esta etapa considerando lo que se quiere comunicar, se elaboran los contenidos de los mensajes que se difundirán en los canales oficiales. Al tener claro que se quiere comunicar se elaboran los mensajes para llegar al público objetivo codificándolos del modo más pertinente. El desarrollo del mensaje debe considerar: fondo de mensaje y forma de mensaje.

A. Fondo de mensaje. Los aspectos que se deben considerar para la construcción del fondo del mensaje deben incluir los argumentos explicativos y justificativos sobre la política que se desea comunicar. Se deben considerar tres preguntas (Kotler y Lee, 2007):

¿Qué quiere que sepa su audiencia objetivo?

¿Qué quiere que crea su audiencia objetivo?

¿Qué quiere que haga su audiencia objetivo?

B. Forma de mensaje. La forma contribuirá con la eficacia de los mensajes (Kotler y Lee, 2007), por lo que han de considerarse lo siguiente:

- Mantener la sencillez y la claridad del mensaje
- Evidenciar las ventajas y/o beneficios para el ciudadano
- Mensajes que llamen la atención a la ciudadanía y sean fáciles de entender
- Asegurar el estilo, colores y línea gráfica, y el tono se ajustan a la marca.
- Mensajes contextualizados e incluyentes
- Mensajes consistentes
- Mensajes que logren generar confianza en la audiencia

2.1.2. Políticas públicas.

Es frecuente que se utilicen las palabras “política” y “políticas públicas” como sinónimos, pero se trata de cuestiones distintas. La política es un concepto muy amplio, relativo al poder en la sociedad en general. Las políticas públicas, en cambio, corresponden a soluciones específicas de cómo manejar estos asuntos públicos (Lahera Parada, 2002).

Las políticas, son públicas: 1) porque su responsable principal es un Estado, a través de un gobierno y una administración pública (enfoque descriptivo) y 2) porque su primera destinataria debe ser una sociedad por medio de sus sectores integrantes (enfoque prescriptivo) (Graglia, 2007a, p. 20-35).

Las políticas públicas son una directriz de pensamiento guía de acción. Conllevan a un proceso dinámico, participativo y sistémico que presupone objetivos, instrumentos, actores y recursos. Sobrellevan una ideología y buscan generar un cambio o transformación, dentro de lo que comúnmente se denomina agenda pública (Ortegón, 2008).

Estas aterrizan o se concretan a través de “programas y proyectos que son propuestas de cambio que se ejecutan o implementan en un contexto social determinado” (Bobadilla, 2015).

2.1.2.1. Enfoques de análisis de las políticas públicas. Para analizar políticas públicas es necesario conocer los enfoques con los que han sido y vienen siendo impulsadas:

A. El ciclo de la política. Un enfoque que mira a la política como una lógica predominantemente diacrónica, que comprende tres fases: diseño o formulación, ejecución o implementación, y evaluación. En este caso, por lo general el sustento es puramente racional y tecnocrático. Muchas veces se trata de medidas de política que se imponen por estar previamente establecidas en una lógica predominantemente top-down (de arriba hacia abajo).

B. El círculo de los proyectos, componentes de la política. Se enfoca en la política con una mirada sincrónica. “...una política tiene diversos componentes, que pueden sintetizarse en seis grandes componentes” (Hardee y otros, 2004): el problema, contenidos de la política, presupuesto (recursos), agenda social, mapa de actores y de grupos de interés, la operacionalización. Entiende la política como un movimiento múltiple (circular y concéntrico) entre los distintos componentes y dimensiones que implica avances y/o retrocesos, así como cambios de orientación.

C. Institucionalidad de las políticas públicas. Los procesos de implementación institucional de la política no son lineales o secuenciales, sino altamente complejos. Los aparatos institucionales tienden a reflejar en su seno los juegos de intereses que se desarrollan en la sociedad en torno a las propuestas y programas de política en curso. Y la esfera institucional posee cierta autonomía en su funcionamiento, de modo que no existe una correspondencia lineal entre las decisiones políticas y su concreción vía las instituciones. Analizar la dimensión de institucionalidad de la política implica el considerar que está compuesto por varios campos de acción o subsistemas: administrativo, estructural, de objetivos y valores, técnico y psicosocial (Tovar Samanez, 2015).

D. Resultados de una política pública. En general el término “resultado” significa efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación (Real Academia de la Lengua Española, 2016). Sin embargo, en el marco de la Gestión Pública y de las políticas públicas que hoy se diseñan e implementan bajo la lógica de la Gestión por Resultados. A este término se le incorporan otros atributos, por lo que es necesario contextualizar.

La Gestión por/para Resultados es un modelo de gestión que tiene como principal finalidad la orientación de todos los recursos, procesos, actividades y sistemas de una organización a la consecución de unos determinados resultados previamente establecidos (Puras, 2014).

En el Perú desde hace unos años, la Gestión Pública apuesta por orientarla al logro de resultados -en vez de concentrarse en el cumplimiento de funciones y procedimientos- entendiendo los resultados como la creación de valor, es decir los cambios sociales -observables y medibles- que se producen por la acción del Estado como respuesta a las necesidades o demandas sociales y que generan modificaciones importantes en la calidad de vida de la población (Minedu, 2013)

Bajo la lógica de la Gestión por Resultados y de un Estado moderno al servicio del ciudadano, además de objetivos claros, requiere que sus presupuestos sean asignados también con orientación a resultados, en función a los productos que los ciudadanos esperan recibir para satisfacer sus demandas. Considerando que los recursos son escasos, obliga a priorizar los procesos de asignación y evaluación del destino de los recursos, la transparencia y rendición de cuentas, que son sumamente importantes (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013)

Así, alineados a la Gestión pública por resultados -que se despliega bajo la metodología del Marco Lógico-, la creación de una cadena de valor, tras la implementación de una política pública obtendrá distintos tipos de resultados (Ministerio de Economía y Finanzas, 2012).

Tabla 2*Jerarquía de Resultados*

Concepto	Orientación
Resultado final	Es un cambio en las condiciones, cualidades o características inherentes a una población identificada, en el entorno en el que se desenvuelve o en las organizaciones que la sirven, tanto del sector público como privado. Corresponde a un objetivo de políticas nacionales.
Resultado específico (Resultado)	Es el cambio que se busca alcanzar para solucionar un problema identificado sobre una población objetivo y qué a su vez, contribuye con el logro de un resultado final. El resultado específico no constituye un fin en sí mismo.
Producto	Es el conjunto articulado (entregable) de bienes y/o servicios que recibe la población beneficiaria con el objetivo de generar un cambio. Los productos son consecuencia de haber realizado, según las especificaciones técnicas, las actividades correspondientes en la magnitud y el tiempo previstos.
Actividad	Es una acción sobre una lista específica y completa de insumos, que en conjunto con otras actividades garantizan la provisión de productos.
Insumo	Bienes y servicios necesarios y suficientes para llevar a cabo la actividad

Nota: Tomado de *Presidencia del Consejo de Ministros, 2013*.

Esta tesis tomará a la Gestión por resultados para analizar la relación de la gestión de la comunicación con los resultados de la política pública “SíseVe”.

2.1.2.2. Las políticas públicas y la descentralización. Además de la Gestión por Resultados en la implementación de políticas públicas, la Reforma del Estado, inició desde hace 12 años el proceso de la descentralización del poder, por tanto, de la gestión estatal, con el objetivo de alcanzar fines específicos ligados al desarrollo y el bienestar de las personas, así como a la eficacia en la gestión del territorio y democratización del Estado (Elena A., Bermúdez V., Tello C., 2011).

La gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados y descentralizada, en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan -en el marco de políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, según las competencias que le corresponden a cada nivel de gobierno- por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos de producción o actividades (como conjunto de acciones que transforman los insumos en productos en la “cadena de valor”) como los de soporte (los sistemas administrativos), con el fin de transformar los insumos en productos (seguridad jurídica, normas, regulaciones, bienes o servicios públicos) que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos, garantizando sus derechos y al menor costo posible (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Como explica el párrafo anterior, las políticas públicas se dan en diferentes niveles de gobierno: nacional, regional o local, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Por lo general, en el caso de las políticas nacionales son impulsadas por los sectores e implementadas por otros niveles de gobierno.

2.1.3. SíseVe

SíseVe es un sistema creado por el Estado Peruano en el cual se registra, atiende y da seguimiento a los casos de violencia escolar. Consta de una plataforma que permite el reporte de casos y su administración de manera virtual, y de una serie de procedimientos y protocolos, que garanticen la oportuna atención y articulación dentro y fuera del sector Educación. Ofrece información en línea precisa sobre el estado de los casos.

SíseVe fue creado como uno de los componentes de la Estrategia Nacional contra la Violencia, asignándole la tarea de atender los casos de violencia en la escuela (Ver figura 1).

Figura 1

Estrategia Paz Escolar



Nota: Tomado de SíseVe, 2014.

2.1.3.1. Creación del SíseVe. La rápida creación del SíseVe, en el marco de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar respondió a la fuerte presión de la opinión pública y política que demandaba una respuesta integral a los casos de violencia en la escuela que de manera constante aparecían en los medios de comunicación de alcance nacional.

Este contexto adverso era una ventana de oportunidad que facilitaría su creación y contar con la dotación de recursos y apoyo, a pesar de que para su diseño no se utilizó la Metodología del Marco Lógico ni la Metodología por Resultados ni la Teoría del Cambio como se requiere para tener claridad en la cadena de resultados esperados de acuerdo a los propuesto por el Estado en el Marco de la Modernización del Estado, que señala el uso de presupuesto público por resultados (Morales, 2019).

Esta situación trajo consigo algunas dificultades durante su implementación las cuales fueron resueltas, pero lo que llevó a que en el año 2014 los conductores de la Estrategia Paz Escolar contratarán una consultoría para la creación de la propuesta del Marco Lógico. Ver Tabla 3.

Tabla 3*Marco Lógico de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar*

CADENA DE OBJETIVOS	INDICADORES VERIFICABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS CLAVES
Impacto: Mejora de Logros de Aprendizaje Mejora de la satisfacción con la vida	% de estudiantes con mejor logro de aprendizaje % de estudiantes que cuentan con una mayor satisfacción con la vida	Recojo de información de la evaluación de impacto del SíseVe.	
Objetivo Superior: • Reducción de la Violencia Escolar	% de reducción del Índice de violencia en estudiantes de la institución educativa.	Recojo de información de la evaluación de impacto del SíseVe	
Objetivo Superior Intermedio: • Mejora del Clima Escolar	% de estudiantes que perciben que el clima escolar de su Institución Educativa ha mejorado	Recojo de información de la evaluación de impacto del SíseVe	La comunidad educativa reconoce la necesidad de trabajar esta temática.
SíseVe Objetivo de Proyecto: Atención Oportuna de la Violencia Escolar	% de casos de violencia escolar atendidos “oportuna” y “adecuadamente” según el protocolo de atención del SíseVe	Encuestas de satisfacción del usuario Reporte de celeridad en la atención de casos del Sistema	Actores de la comunidad educativa dispuestos a participar en el abordar la violencia escolar

Nota: Tomado del SíseVe (2014), Orden de Servicio 10145–2014. Asistencia técnica para el fortalecimiento del sistema de monitoreo -SIGMA, revisar y retroalimentar la propuesta de participación del asistente técnico del SíseVe y generar mecanismos de articulación del SíseVe y Escuela Amiga para el fortalecimiento de capacidades para la gestión.

2.1.3.2. Marcos normativos. Como parte de institucionalizar la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar, el Ministerio de Educación, emite la RSG 364-2014 que tiene por objeto promover iniciativas basadas en evidencia para (1) Reducir las tasas de violencia escolar en nuestro país, (2) Mejorar los logros de aprendizaje y (3) Mejorar la satisfacción con la vida de las y los escolares.

Además, en las normas del Buen inicio del año escolar 2015 y 2016 (RM N° 572-2015-Minedu y RM N° 556-2014-Minedu) incorporó en uno de los compromisos de Gestión relacionados al SíseVe.

2.1.3.3. Rol y funciones del Minedu e IGED. Como parte de la implementación del SíseVe el Minedu se ha asignado una serie de funciones y ha asignado otras a las IGED, las cuales se mencionan:

A. Funciones del Ministerio de Educación. Las funciones de Ministerio de Educación con relación a la gestión de la convivencia escolar son las siguientes:

- Establecer las orientaciones para la promoción de la convivencia escolar, la prevención de la violencia y la atención de casos para las DRE, UGEL y las instituciones educativas.
- Brindar asistencia técnica a las DRE, o las que hagan sus veces, y a las UGEL en lo referente a la promoción de la convivencia escolar, la prevención y la atención de casos de violencia escolar, de acuerdo al numeral 6.3.2.3 de los

Lineamientos para la Gestión Educativa Descentralizada, aprobados mediante Resolución de la Secretaría General N° 938-2015-MINEDU.

- Identificar, sistematizar y difundir experiencias, iniciativas y buenas prácticas de instituciones educativas que hayan promovido de manera positiva la convivencia escolar, así como la prevención de la violencia. Desarrollar campañas de comunicación relacionadas a la promoción de la convivencia escolar, la prevención de la violencia escolar y la atención de casos relacionados a esta.
- Elaborar y difundir materiales educativos para la implementación de las sesiones de tutoría, jornadas y talleres dirigidos a la prevención de la violencia en las instituciones educativas. Asimismo, elaborar y difundir herramientas para la identificación de situaciones de violencia.
- Realizar estudios e investigaciones que permitan la producción de conocimientos con respecto a la situación de la violencia escolar, el clima escolar y su relación con los logros de aprendizaje y la formación integral en el sector educación.

B. Funciones de la Dirección Regional de Educación (DRE). Las funciones de la DRE en relación a la gestión de la convivencia escolar son las siguientes:

- El director encarga, dentro del personal administrativo o docente, la labor como especialista de convivencia-SíseVe, tanto a un titular como a un suplente.
- El/la especialista de convivencia-SíseVe de la DRE, tanto titular como suplente, tendrá las siguientes responsabilidades:
 - a) Brindar asistencia técnica a los o las especialistas de Convivencia-SíseVe de las UGEL en relación a la

promoción de la convivencia escolar, la prevención y la atención de casos de violencia escolar.

- b) Consolidar y analizar información proporcionada por las UGEL, respecto al uso del Portal SíseVe y el Libro de registro de incidencias a fin de formular las propuestas de mejora correspondientes.
- c) Desarrollar acciones coordinadas y conjuntas con el especialista de Tutoría y Orientación Educativa en los temas que correspondan.
- d) Coordinar y promover el trabajo intersectorial para promoción de la convivencia, prevención y atención de casos violencia escolar.

C. Funciones de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL). Las funciones de la UGEL con relación a la gestión de la convivencia escolar son las siguientes:

- El director encarga, dentro del personal administrativo o docente, la labor como especialista de convivencia-SíseVe, tanto a un titular como a un suplente.
- El/la especialista de convivencia-SíseVe de la UGEL, tanto titular como suplente, tendrá las siguientes responsabilidades:
 - a) Brindar asistencia técnica a directores y a los/las responsables de convivencia-SíseVe de las instituciones educativas para la promoción de la convivencia escolar, la prevención y la atención de casos de violencia escolar, y para el manejo adecuado del portal SíseVe.

- b) Supervisar que en las instituciones educativas el Comité de Tutoría y Orientación Educativa, a través del o de la responsable de convivencia-SíseVe, brinde atención a los casos de violencia escolar de acuerdo a los protocolos de atención y seguimiento de casos de violencia.
- c) Desarrollar acciones coordinadas y conjuntas con el especialista de Tutoría y Orientación Educativa en los temas que correspondan.
- d) Consolidar y reportar a la DRE correspondiente, información acerca del Libro de Registro de Incidencias de las instituciones educativas, así como de los reportes locales realizados en el portal SíseVe, enfatizando las acciones seguidas para su atención.
- e) Promover la implementación de programas preventivos en las instituciones educativas, dirigidos a estudiantes involucrados o en riesgo de ser expuestos a situaciones de violencia escolar.
- f) Establecer alianzas y relaciones de cooperación con instituciones públicas y privadas, con el fin de consolidar una red de apoyo para la promoción de la convivencia escolar, la prevención y la atención de la violencia escolar.

D. Funciones del responsable de Convivencia-SíseVe de la IE. El/la responsable de convivencia-SíseVe de la institución educativa es nombrado/a por el director, siendo recomendable nombrar a un/a responsable por cada nivel educativo, especialmente cuando existen turnos. Dentro del Comité de Tutoría y Orientación Educativa el/la responsable de convivencia-SíseVe depende directamente de la coordinación de tutoría.

Las funciones del o de la responsable de convivencia-SíseVe son las siguientes:

- Liderar la ejecución de las actividades de convivencia escolar programadas en el Plan de Convivencia Escolar integrado al Plan de Tutoría.
- Liderar los procesos de promoción de la convivencia escolar, la prevención y la atención de casos de violencia escolar. Para esto último se tendrá en cuenta los protocolos de atención.
- Velar por el respeto y cumplimiento de las Normas de Convivencia de la institución educativa.
- Coordinar con el/la especialista de convivencia-SíseVe de la UGEL todo lo relacionado a la gestión de la convivencia escolar.
- Registrar, tanto en el portal web SíseVe como en el Libro de Registro de Incidencias, los casos de violencia que se den en la institución educativa.
- Informar semestralmente al Comité de Tutoría y Orientación Educativa el porcentaje de casos de violencia escolar atendidos sobre el total de casos registrados en el Libro de Registro de Incidencias y en el portal del SíseVe.

En las instituciones educativas unidocentes y multigrado, será el director quien asuma las funciones del responsable de convivencia-SíseVe.

Las funciones que le corresponden La forma en cómo implementará el SíseVe, a nivel nacional se explica a grandes rasgos en los Lineamientos de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar.

2.1.3.4. Tipos de casos. Se entiende por casos de violencia escolar aquellas situaciones en las que una o varias personas han sido víctimas de daño verbal, psicológico, físico y/o sexual, cuyas consecuencias han causado o pueden causar lesiones corporales, dificultades psicológicas, trastornos del desarrollo y/o algún tipo de privación grave. Estas situaciones pueden ocurrir tanto dentro de la escuela como en sus inmediaciones, entre la escuela y el hogar, así como a través de Internet y otros medios de comunicación.

La atención de casos de violencia escolar se circunscribe a aquellos que involucran a los y las estudiantes. En tal sentido, los casos de violencia escolar pueden darse:

- a) Entre estudiantes.
- b) Del personal de la institución educativa hacia los y las estudiantes.
- c) De los y las estudiantes al personal de la institución educativa.

En la institución educativa, el órgano responsable de la atención de casos de violencia escolar es el Comité de Tutoría y Orientación Educativa, a través del o de la responsable de convivencia-SíseVe o, en su defecto, el coordinador de tutoría (o quien haga sus veces).

Asimismo, en todo momento el director debe estar informado de los procedimientos seguidos en cada caso.

El director debe garantizar la atención oportuna de los casos de violencia escolar en el marco de los protocolos de atención y seguimiento.

El proceso de atención y seguimiento de casos de violencia escolar se realiza a través de los siguientes pasos:

- a) Conocimiento del caso y acciones de contención dentro de las primeras 24 horas (“Registro” en el portal SíseVe).
- b) Acciones de la institución educativa.
- c) Derivación a los servicios especializados (de ser el caso).
- d) Seguimiento.
- e) Cierre.

Todo caso de violencia escolar del que se tenga conocimiento debe ser anotado en el Libro de Registro de Incidencias y reportado en el portal SíseVe. El reporte da inicio al proceso de atención y seguimiento, el cual sigue las pautas indicadas en los protocolos de atención y seguimiento de casos de violencia (ver Anexo 3).

El director asume la responsabilidad de comunicar a la autoridad competente (Comisaría, Fiscalía de Familia o Fiscalía Mixta) aquellas situaciones de violencia escolar llevadas a cabo por el personal de la institución educativa (ver Anexo 3). La omisión de esta

comunicación es un delito reprimido con pena privativa de libertad no mayor de dos años, de acuerdo al artículo 407° del Código Penal del Perú.

El director debe informar mensualmente a la Defensoría del Pueblo sobre los casos de violencia entre estudiantes que se hayan presentado en la institución educativa, de acuerdo a lo señalado en el artículo 13° de la Ley N° 29719, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas.

Libro de Registro de Incidencias. Toda institución educativa pública y privada debe contar con un Libro de Registro de Incidencias en el cual se anotan las situaciones de violencia escolar comunicadas por los y las docentes, auxiliares, familiares, estudiantes u otro/a integrante de la comunidad educativa. Su contenido debe describir de manera clara y precisa los pasos seguidos en la atención de cada uno de los casos. Este libro forma parte del acervo documentario de la institución educativa y la información que contiene es de carácter confidencial.

El director es el/la responsable de mantener actualizado el Libro de Registro de Incidencias, así como garantizar su uso adecuado. De considerarlo necesario, puede delegar esta función al o a la responsable de convivencia - SíseVe.

2.1.3.5. Portal SíseVe. El portal SíseVe es una herramienta informática en línea que registra, atiende y facilita el seguimiento a los casos de violencia escolar a través del trabajo interconectado con las DRE, las UGEL y las instituciones educativas. El reporte de casos en el SíseVe permite la consolidación y el manejo de información actualizada sobre la situación de

violencia escolar en las instituciones educativas, así como su abordaje a nivel regional y nacional.

La afiliación al SíseVe de la DRE, la UGEL y de las instituciones educativas públicas y privadas es obligatoria y es realizada, según corresponda, por el director de la DRE, de la UGEL o de la institución educativa, designando la administración al o a la especialista o responsable de convivencia-SíseVe. Los casos de violencia escolar pueden ser reportados en el portal por estudiantes, familiares y por el personal de la institución educativa.

La información contenida en el portal SíseVe es confidencial. A fin de garantizar su seguridad y el adecuado desenvolvimiento de las acciones, la identidad de las personas involucradas en la situación de violencia escolar reportada debe mantenerse en absoluta reserva y solo puede ser conocida, bajo responsabilidad, por los y las especialistas del MINEDU a cargo de la administración del portal.

2.1.3.6. Estrategia de Difusión del SíseVe. De acuerdo a lo que señala la teoría los objetivos de comunicación de la Política Pública deben estar orientados a comunicar los argumentos explicativos y justificatorios de esta. Además, deben ser claros, medibles, alcanzables y dirigidos a un público objetivo en un periodo determinado.

En la Estrategia Nacional Contra la Violencia Escolar, de la cual forma parte el SíseVe, se identifica como objetivo mayor: crear una corriente de opinión que desnaturalice la violencia en la escuela, explicando sus causas, consecuencias y alternativas de solución (Estrategia Nacional contra la violencia escolar, 2013).

2.1.3.7. Plan de promoción del SíseVe. En el caso del SíseVe, en el documento “Plan de Promoción del SíseVe” se señala como objetivo de comunicación: Difundir la plataforma SíseVe y su uso. (Dirección General de Gestión de IE, 2013). En dicho documento también se identifica a la población objetivo: estudiantes, docentes y directivos de las instituciones educativas, a los miembros de las UGEL y de las Direcciones Regionales de Educación y plantea una intervención para el año 2013 y 2014, como parte de una primera etapa.

Lo que no se identifican son indicadores medibles relacionados a comunicación.

De acuerdo a lo que señala la teoría, el plan de actividades de comunicación debe tener en cuenta los objetivos, indicadores y canales de comunicación de la PP. Al revisar los instrumentos de gestión del SíseVe, se encontró un documento denominado “Plan de Promoción del SíseVe” en el cual se establecen objetivos de comunicación, se determinan canales y mensajes por público objetivo.

Tabla 4*SíseVe: Mensajes por segmento en las instituciones educativas*

Población objetivo	Mensajes/Frases	Medios/canales/Estrategias
Víctima de violencia escolar (Estudiante)	• Si eres víctima del bullying, usa www.siseve.pe • ¡Alza la voz y reporta el bullying!	Medios: - Materiales impresos - Materiales audiovisuales - Digitales Canales - Internet: web site y redes sociales (modernos) - Medios de comunicación tradicionales: Tv, radio, diarios Estrategia de comunicación - Identidad corporativa - Comunicación externa - Relaciones públicas y gestión de medios - Comunicación interna
Testigo de violencia escolar (Estudiante)	• No importa cómo, ni dónde. Si ell@s son víctimas del bullying, reporta el caso. Usa www.siseve.pe • ¡Quedarte callado te convierte en parte del problema!	
Profesores	• ¡Quedarte callado te convierte en parte del problema! • Anima a tu director(a) a que afilie a tu colegio a www.siseve	
Directores	• ¡Afilia tu colegio al SíseVe! • ¡Quedarte callado te convierte en parte del problema!	
Padres de familia	• ¡Quedarte callado te convierte en parte del problema! • Anima a tu director(a) a que afilie a tu colegio a www.siseve	

Nota: Tomado de *Minedu, Digedie, 2013, Plan de Promoción de SíseVe*.

En el caso de la elección de canales oficiales de comunicación para la Política Pública, el SíseVe, fueron elegidos en función de sus públicos objetivos, entre otras características. La población objetivo que se considera en el Plan de Promoción del SíseVe son estudiantes, docentes y directivos de las instituciones educativas, miembros de las UGEL y de las

Direcciones Regionales de Educación. Los canales clasificados como tradicionales que eligieron fueron la radio y la televisión. Y entre los canales modernos, la Internet.

El contenido del mensaje del SíseVe comunica los argumentos explicativos y justificatorios sobre la PP y procurar no ser politizado, como se cita a continuación.

El SíseVe es una aplicación virtual alojada en la dirección www.siseve.pe, la cual permite que cualquier persona pueda reportar un caso de violencia escolar.

La afiliación al SíseVe por parte de la DRE, la UGEL y de las instituciones educativas es obligatoria y es realizada por el director. La responsabilidad de su administración en la DRE y UGEL puede derivarse a quien se considere pertinente, mientras que en el caso de la institución educativa la administración estará a cargo del responsable de convivencia escolar, integrante del Comité de Tutoría y Orientación Educativa.

Todo caso de violencia escolar que se tenga conocimiento en la escuela debe ser reportado en el portal SíseVe. Sí el caso ya ha sido reportado por alguna otra persona, la escuela afiliada tomará conocimiento del reporte por una notificación dirigida a la cuenta del usuario que administra el portal en esa escuela. El reporte da inicio al proceso de atención, el cual sigue las pautas indicadas en los protocolos. Mientras dure el proceso, el responsable de convivencia escolar es el encargado de consignar en el portal la información referente a cada uno de los pasos antes descritos.

Así, a través de este portal las instancias de gestión descentralizada pueden dar seguimiento a los casos de violencia escolar mediante un trabajo colaborativo e interconectado. El reporte de casos permite la consolidación y el manejo de información actualizada sobre la situación de violencia en las instituciones educativas, así como su tratamiento a nivel regional y nacional.

Cabe recordar que la información contenida en el portal SíseVe es reservada, a fin de garantizar su seguridad y el adecuado desenvolvimiento de las acciones. Los datos personales del reportante son confidenciales y sólo pueden ser conocidos, bajo responsabilidad, por los especialistas del Ministerio de Educación a cargo de la administración del portal SíseVe (Ministerio de Educación, 2017).

2.1.4. Distrito de Santa Anita

El distrito de Santa Anita está ubicado al Este de Lima Metropolitana. Tiene una extensión de 10,69 km. Está cruzado diagonalmente por el río Surco; al norte y al oeste limita con el distrito de El Agustino; y por el sur y este limita con el distrito de Ate Vitarte.

Sobre su superficie se han establecido 26 asociaciones de vivienda, 14 cooperativas de vivienda, 17 asentamientos humanos, 11 urbanizaciones, 5 agrupaciones de viviendas. Cuenta con 154 parques y 124 paraderos en todo el distrito hasta la fecha.

Santa Anita cuenta con una población de 228 422 habitantes, de los cuales un 17% son menores de 10 años, 7% adolescentes de 10 a 14 años, 31% jóvenes de 15 y 30 años, 39% adultos de 31 a 64 años, y el 5% adultos mayores de más de 65 años. El porcentaje de mujeres

representa el 51% y el de varones 49%. Las familias están aproximadamente conformadas por 10 integrantes, entre padres de la tercera edad, padres, hijos y nietos.

De acuerdo al registro de llamadas telefónicas recibida por el área de Seguridad Ciudadana del distrito de Santa Anita, servicio a la comunidad, se reporta 36 508 llamadas en el año 2015, que corresponden 21,52% a consumo de licor en la vía pública, 17,76% consumo de drogas, 14,51% violencia familiar, 12,02%, agresión física, 8,21% por hurto (Simple y Agravado) y 16,72% otros (delitos y faltas).

En el año 2015, la Comisaría de Santa Anita registró: 16 casos de homicidio, 3 de extorsión, 27 de microcomercialización de drogas, 11 de tenencia ilegal de armas, 123 de lesiones, 505 por hurto, 484 por robo, 22 por estafa, 8 por apropiación ilícita, 2 por usurpación, 87 por delito contra la libertad sexual, 6 por delitos contra la fe pública, 113 por faltas contra la persona, 181 por faltas contra el patrimonio, 246 por violencia familiar, y 179 otros.

El distrito de Santa Anita alberga a 35 instituciones educativas públicas de Educación Básica Regular, dentro de las cuales se encuentra la Institución Educativa Pública José Antonio Encinas, que cuenta con los niveles Inicial, Primaria y Secundaria. Son en total 1800 estudiantes del nivel primario y secundario en turno mañana y tarde. En el nivel primario 739 estudiantes (419 niños y 320 niñas) y en el nivel secundario 1073 estudiantes (561 varones y 512 mujeres) que proceden del distrito en mención. La IEP José Antonio Encinas pertenece a la UGEL 06 y a la Dirección Regional de Educación.

2.1.5. Definición de términos básicos

Para la adecuada comprensión de esta tesis es necesario conocer el significado de los siguientes términos:

2.1.5.1. Bullying. El acoso entre estudiantes (bullying) es un tipo de violencia, que se caracteriza por conductas intencionales de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal o físico que recibe un estudiante en forma reiterada de parte de uno u otros estudiantes, con el objeto de intimidarlo o excluirlo, atentando contra su dignidad y derecho a gozar de un entorno escolar libre de violencia (Minedu, 2011).

Las agresiones que ocurren entre escolares, de manera intencional y sistemática. Estas agresiones, las cuales se amparan en el secreto y la impunidad, demuestran que el escolar agresor cuenta con más poder (social, físico, emocional y/o intelectual) que el agredido. El bullying es más frecuente en primaria, pero es más grave en secundaria (Minedu, www.siseve.pe).

2.1.5.2. CGIE. La Comisión de Gestión Intergubernamental en Educación (CGIE) es un espacio bilateral entre el Minedu y cada gobierno regional de carácter político-técnico que busca concertar una agenda educativa regional para la implementación de las políticas priorizadas en la Comisión Intergubernamental y desarrolladas en el Directorio, así como en el PESEM y en los Pactos de Compromisos, estableciendo acuerdos específicos que permitan alcanzar las metas educativas concertadas. Es un espacio donde se articulan y ordenan la intervención del Minedu y el gobierno regional en el departamento, buscando mejorar la gestión educativa descentralizada (Minedu, 2013).

La CGIE, en consecuencia, no reemplaza ni asume las funciones y competencias de cada dirección u oficina, sino es un espacio donde se articula y ordena la intervención de dichas direcciones y oficinas en el departamento.

2.1.5.3. Comunidad educativa. La comunidad educativa está conformada por estudiantes, padres de familia, profesores, directivos, administrativos, exalumnos y miembros de la comunidad local. Según las características de la Institución Educativa, sus representantes integran el Consejo Educativo Institucional y participan en la formulación y ejecución del Proyecto Educativo en lo que respectivamente corresponda (Ley N° 28044, 2006).

2.1.5.4. Convivencia escolar. Se refiere a la calidad de vida escolar. Refleja sus normas, metas, valores, relaciones interpersonales y afectivas, el estilo de enseñanza e incluso las estructuras organizacionales (Minedu, 2013).

2.1.5.5. Dirección Regional de Educación. Es el órgano especializado del Gobierno Regional, responsable del servicio educativo nacional de Educación. Supervisa a las Unidades de Gestión Educativa Local de la circunscripción territorial regional (Decreto Supremo N° 011-2012-ED, 2012).

2.1.5.6. Estrategia de comunicación. Planificación de la gestión de flujos comunicativos de la organización, acorde a los objetivos y valores de la esta.

2.1.5.7. Flujos de información. Son la transmisión de datos entre los públicos de la organización (tanto internos como externos) y son el fomento de la comunicación para el desarrollo.

2.1.5.8. Unidad de Gestión Educativa Local. Es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional. La Unidad de Gestión Educativa Local tiene funciones de Unidad Ejecutora presupuestal, en el marco del Sistema Nacional de Presupuesto Público. Su creación, funcionamiento, fusión o supresión es autorizada por el Gobierno Regional, con opinión del Ministerio de Educación (Decreto Supremo N° 011-2012-ED, 2012).

2.1.5.9. Violencia escolar. Es toda forma de violencia física o psicológica, lesiones y abuso, abandono o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, que ocurre entre escolares, entre adultos y escolares y contra la propiedad, tanto dentro de la escuela como también en sus inmediaciones, entre la escuela y el hogar y a través de las nuevas tecnologías de información y comunicación: Facebook, YouTube, mensajes de texto, por ejemplo (Educación, www.siseve.pe).

III. Método

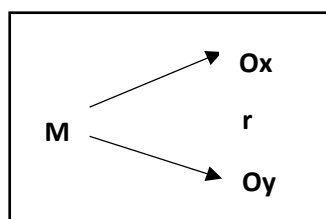
Para responder la pregunta general de investigación ¿Cómo se relaciona la gestión de la comunicación estratégica con los resultados de la política pública Sistema Especializado contra la Violencia Escolar? Es necesario un método de investigación cuantitativo y cualitativo.

El análisis cuantitativo se realizó mediante la aplicación de encuestas a los estudiantes de una institución educativa nacional. Con lo cual obtuvimos información para corroborar nuestras hipótesis. El análisis cualitativo se realizó mediante la aplicación de fichas de análisis documental.

3.1. Tipo de investigación.

Tipo básico, el diseño del estudio según Hernández (2010) es no experimental, de corte transversal y el nivel correlacional, el mismo que sirvió para determinar cuál es la relación entre las dos variables y cómo estas se corresponden con la experiencia.

La fórmula que corresponde al diseño del estudio es:



Donde:

M : Muestra

Ox : Observación de la variable Ox (Gestión de la comunicación estratégica)

Oy : Observación de la variable Oy (Resultados de la política pública SíseVe)

R : Relación existente entre ambas variables

3.2. Ámbito temporal y especial

Periodo setiembre 2013 – abril 2014.

3.3. Variables

3.2.1. Variable 1.

Gestión de la comunicación estratégica

3.2.2. Variable 2.

Resultados de la política pública “Sistema Especializado contra la Violencia Escolar”.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población.

Estudiantes de nivel Secundario de la IE José Antonio Encina del distrito de Santa Anita, el universo fue de 1061 estudiantes.

3.4.2. Muestra.

La muestra representativa estuvo compuesta por 500 estudiantes de un universo de 1061 estudiantes de secundaria del turno tarde y mañana, de edades de entre 11 y 19 años de edad.

Se utilizó el procedimiento para la definición de muestras de poblaciones finitas, con un nivel de confianza al 99%, con un margen de error de $\pm 5\%$, y se debían aplicar 500 encuestas. La selección de la muestra se ha realizado considerando el nivel de estudio secundario, el grado y salón fue aleatorio.

3.5. Instrumentos.

La técnica de recolección de información fue la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario.

3.6. Procedimientos.

Primero se observó la unidad de investigación y posteriormente se realizó la aplicación de los instrumentos de recolección de información a cargo de la tesista. La propuesta metodológica contempló el uso de las siguientes técnicas de recolección:

3.6.1. Cuestionario.

Para iniciar el proceso de aplicación de encuestas se tomó contacto con el especialista de convivencia de la UGEL 06, quien estableció el contacto con el director del IE José Antonio Encinas de distrito de Santa Anita. Posteriormente se aplicó la encuesta a 500 estudiantes de Secundaria del turno mañana y tarde.

3.6.2. Ficha de análisis documental.

Mediante esta herramienta se tomó información contenida en documentos como el Plan de Difusión del SíseVe y la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar.

3.7 Análisis de datos

Una vez obtenida la información se procesó de la siguiente manera: en el caso de las encuestas a estudiantes se trabajó en conjunto verificando la coherencia de las respuestas.

Respecto al análisis de los documentos, la información se clasificó de acuerdo a las categorías de variables consideradas en el diseño de la investigación.

Para el tratamiento de datos de las encuestas, se utilizó Excel y SPSS. Y para el tratamiento de datos del análisis de contenidos de documentos y piezas de difusión se utilizó un cuadro resumen.

IV. Resultados.

4.1 Resultados cuantitativos

4.1.1. Gestión estratégica de la Comunicación.

Para el análisis de la gestión de la comunicación estratégica se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 5

Dimensión: canales de comunicación

Estudiantes que se enteraron del SíseVe mediante los canales seleccionados en su Estrategia de Comunicación: radio televisión, y/o internet

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	34	6,8	6,8	6,8
De acuerdo	48	9,6	9,6	16,4
Ni acuerdo ni en desacuerdo	21	4,2	4,2	20,6
En desacuerdo	189	37,8	37,8	58,4
Totalmente en desacuerdo	208	41,6	41,6	100,0
Total	500	100,0	100,0	

Figura 2

Dimensión: Canales de comunicación



En la dimensión Canales de comunicación, el 17% de los encuestados manifiesta haberse enterado del SíseVe por radio, televisión y/o internet. El 4% se manifiesta ni de acuerdo ni en desacuerdo. Y el 79% señala que no informó mediante estos medios o canales.

Tabla 6

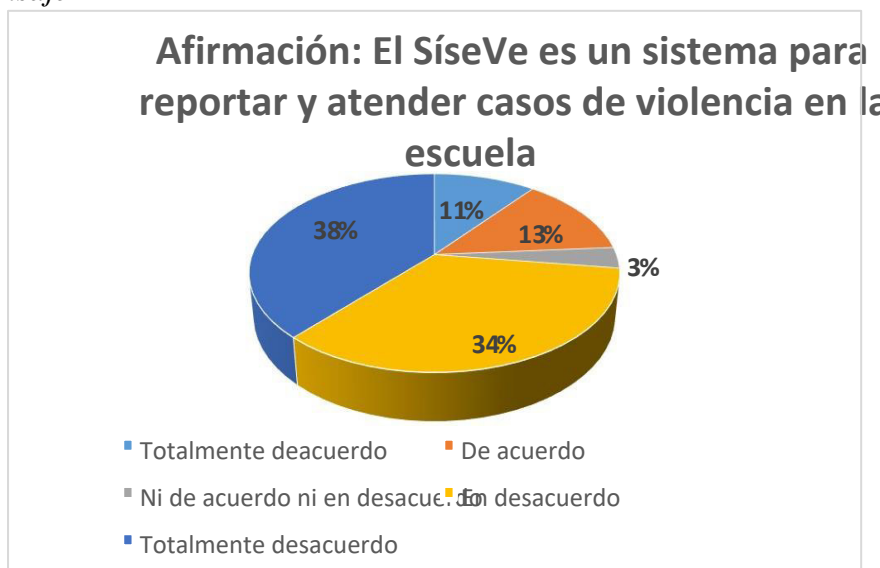
Dimensión: Mensaje

Estudiantes manifiestan conocer el objetivo del SíseVe, porque conocieron y entendieron el mensaje: el SíseVe es un sistema existente en mi escuela para reportar y atender casos de violencia en la escuela.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	53	10,6	10,6	10,6
	De acuerdo	66	13,2	13,2	23,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	3,4	3,4	27,2
	En desacuerdo	172	34,4	34,4	61,6
	Totalmente en desacuerdo	192	38,4	38,4	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

Figura 3

Dimensión: Mensaje



En la dimensión Mensaje, el 23% manifiesta estar de acuerdo; un 3% ni de acuerdo ni en desacuerdo; y un 72% en desacuerdo.

4.1.2. Resultados de la Política Pública.

Para el análisis de la variable Resultados de la Política Pública se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 7

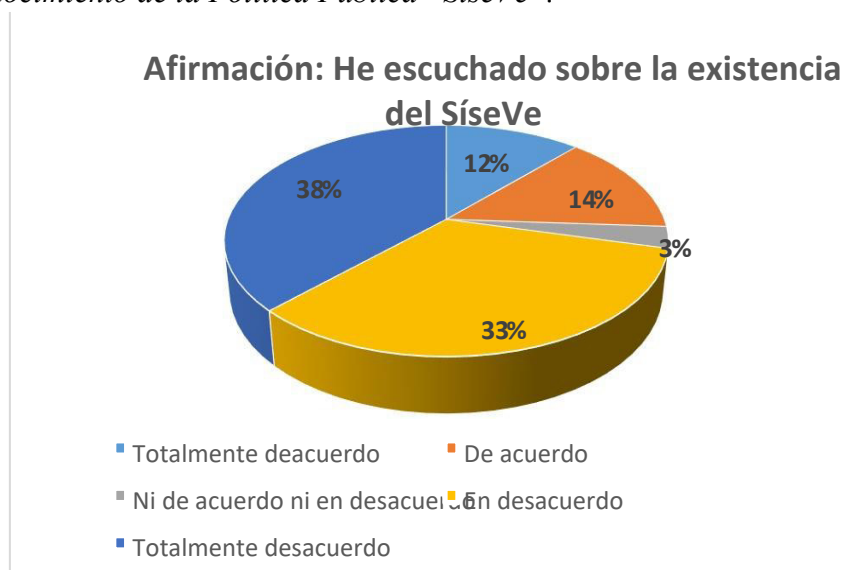
Dimensión: Conocimiento de la Política Pública “SíseVe”

Estudiantes que conocen el SíseVe, respondiendo al enunciado: He escuchado sobre la existencia del SíseVe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	59	11,8	11,8	11,8
	De acuerdo	71	14,2	14,2	26,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	3,0	3,0	29,0
	En desacuerdo	167	33,4	33,4	62,4
	Totalmente en desacuerdo	188	37,6	37,6	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

Figura 4

Dimensión: Conocimiento de la Política Pública “SíseVe”.



En la dimensión “Conocimiento de la Política Pública (SíseVe)”, 26% se mostraron de acuerdo (lo que significa que conocen de la existencia del SíseVe), 3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y 71% en desacuerdo.

Tabla 8

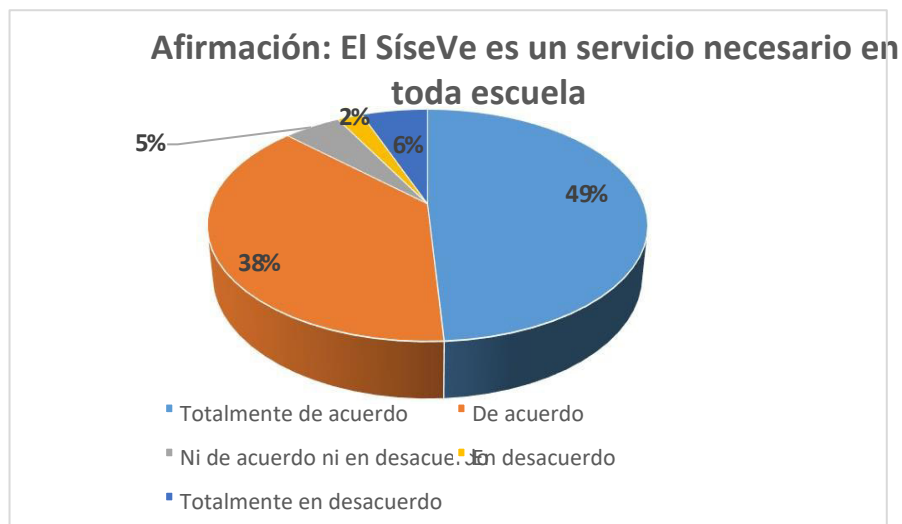
Dimensión: Valoración de la Política Pública “SíseVe”

Estudiantes que tras conocer la existencia del SíseVe y conocer su objetivo, valoran el servicio, responden al enunciado: El SíseVe es un servicio necesario en toda escuela.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	245	49,0	49,0	49,0
	De acuerdo	190	38,0	38,0	87,0
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	25	5,0	5,0	92,0
	En desacuerdo	11	2,2	2,2	94,2
	Totalmente en desacuerdo	29	5,8	5,8	100,0
	Total	500	100,0	100,0	

Figura 5

Dimensión: Valoración de la Política Pública “SíseVe”



En la dimensión “Valoración de la Política Pública (SíseVe)”, al ser consultados los estudiantes sobre si el SíseVe es un servicio necesario en toda escuela el 87% se mostraron de acuerdo, un 5% en desacuerdo ni de acuerdo y 8% en desacuerdo.

4.1.2.1. Prueba de hipótesis.

A. Hipótesis General. Existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación estratégica y su relación con los resultados de la política pública “Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar”, Lima, periodo setiembre 2013 – abril 2014.

Tabla 09*Correlación (Comunicación estratégica & Resultados de la Política Pública)***Correlaciones**

		G.E.C	R.P.P
G.E.C	Correlación de Pearson	1	,711**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	500	500
R.P.P	Correlación de Pearson	,711**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	500	500

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

Esta tabla permite establecer la existencia de correlación significativa al nivel del 0,01 de la variable comunicación estratégica con la variable Resultados de la Política Pública. Los resultados indican que existe un 0,711 de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5,0%, de acuerdo a la tabla de valores de Pearson.

Tabla 10*Pruebas de Chi-Cuadrado (Comunicación estratégica & Resultados de la política Pública)***Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	520,129 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	446,348	16	,000
Asociación lineal por lineal	251,951	1	,000
N de casos válidos	500		

a. 7 casillas (28,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,51.

Al realizar la prueba de Chi cuadrado de Pearson, se obtuvo un nivel de significancia de 0,00 el cual es menor a 0,05, en conclusión hay una relación significativa entre la variable comunicación estratégica con la variable Resultados de la Política Pública.

4.1.2.2. Proceso de toma de decisión para hipótesis

A. Hipótesis General

1° Planteamiento de hipótesis

H0: La gestión de la comunicación estratégica no se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, setiembre 2013 a abril 2014.

H1: La gestión de la comunicación estratégica se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, setiembre 2013 a abril 2014.

2° Niveles de significación $\alpha = 0,05$ (con 95% de confianza)

3° Estadístico de prueba:

R de Pearson

$$r = \frac{n \sum xy - [\sum x(\sum y)]}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

r = coeficiente de Pearson

Donde:

r = coeficiente de Pearson

En términos generales diremos

Si $|r| < 0,95$ la asociación no es significativa

Si $|r| > 0,95$ la asociación es significativa

Donde:

$\tau = t$ calculado

α

$\tau_{\alpha/2, k} = t$ de tabla con α y k grados de libertad

2

Comparando el valor crítico con el estadístico de la prueba se tiene que para 0,05 grados de libertad.

4° Regla de decisión

Sig. bilateral $< \alpha$, se rechaza H_0

Sig. bilateral $> \alpha$, se acepta H_0

Para nuestro caso $\alpha > \text{Sig. bilateral}$. Se rechaza H_0 .

5° conclusión

Rechazamos H0. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que señala: “La gestión de la comunicación estratégica se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, setiembre 2013 a abril 2014”.

B. Hipótesis Específica 1:

El establecimiento de canales se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, acotado a la dimensión conocimiento de la existencia del SíseVe, Lima, de setiembre 2013 a abril 2014.

Tabla 11

Correlación (Canales y Nivel de conocimiento)

		Correlaciones	
		Yo me enteré de la existencia del SíseVe por la radio televisión, y/o internet	He escuchado sobre la existencia del SíseVe
Yo me enteré de la existencia del SíseVe por la radio, televisión, y/o internet	Correlación de Pearson	1	,784**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	500	500
He escuchado sobre la existencia del SíseVe	Correlación de Pearson	,784**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	500	500

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

La tabla permite apreciar la existencia de una correlación significativa al nivel de 0,01, de la variable establecimiento del mensaje y la variable conocimiento de la PP “SiseVe”. Los resultados indican que existe un 0,784 de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error mayor al 5,0%. De acuerdo a la tabla de valores de Pearson.

Proceso de toma de decisión para hipótesis específica 1

1° Planteamiento de la hipótesis específica 1

H0: El establecimiento de canales no se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, de setiembre 2013 a abril 2014.

H1: El establecimiento de canales se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, de setiembre 2013 a abril 2014.

2° Niveles de significación $\alpha = 0,05$ (con 95% de confianza)

3° Estadístico de prueba:

R de Pearson

$$r = \frac{n \sum xy - [\sum x(\sum y)]}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

r = coeficiente de Pearson

Donde:

r = coeficiente de Pearson

En términos generales diremos

Si $|r| < 0,95$ la asociación no es significativa

Si $|r| > 0,95$ la asociación es significativa

Donde:

$\tau = t$ calculado

α

$\tau_{\alpha, k} = t$ de tabla con α y k grados de libertad 2

Comparando el valor crítico con el estadístico de la prueba se tiene que para 0,05 grados de libertad.

4° Regla de decisión

Sig. bilateral < α , se rechaza H_0

Sig. bilateral > α , se acepta H_0

Para nuestro caso $\alpha >$ Sig. bilateral. Se rechaza H_0 .

5° conclusión

Rechazamos H_0 . Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que señala: “El establecimiento de canales se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, de setiembre 2013 a abril 2014”.

C. Hipótesis Específica 2:

El mensaje se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, acotado a valoración del servicio (SíseVe), Lima, de setiembre 2013 a abril 2014.

Tabla 12*Correlación (Mensaje & Valoración)*

		Correlaciones	
		Conozco que el SíseVe es un sistema existente en mi escuela para reportar casos de violencia escolar	El SíseVe es un servicio necesario en toda escuela
Conozco que el SíseVe es	Correlación de Pearson	1	,090*
un sistema existente en mi escuela para reportar casos de violencia escolar	Sig. (bilateral)		,044
	N	500	500
El SíseVe es un servicio necesario en toda escuela	Correlación de Pearson	,090*	1
	Sig. (bilateral)	,044	
	N	500	500

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla permite apreciar la existencia de una correlación significativa al nivel de 0,05 entre la variable Mensaje y la variable Nivel de valoración de la PP “SíseVe”. Los resultados indican que existe un 0,090 de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error mayor al 5,0%. De acuerdo a la tabla de valores de Pearson.

Dado que el valor del nivel de confianza es 0,090, no 1, se consideró necesario acotar la muestra de los encuestados de la variable Mensaje que respondieron que conocían y entendían el mensaje afirmando el enunciado “Conozco que el SíseVe es un sistema existente en mi escuela para reportar casos de violencia escolar” con la variable Nivel de valoración de la PP “SíseVe” y se obtuvieron los resultados se muestran en la Tabla 12^a.

Tabla 12a*Correlación (Mensaje acotado y Valoración)*

Correlaciones		Los que afirmaron conocer que el SíseVe es un sistema existente su mi escuela para reportar casos de violencia escolar	Valoración de los que conocen el mensaje
Solo los que conocen el mensaje	Correlación de Pearson	1	,209*
	Sig. (bilateral)		,022
	N	119	119
Valoración de los que conocen el mensaje	Correlación de Pearson	,209*	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	119	119

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Al realizar esta nueva correlación obtenemos el valor de confianza es de 0,209, lo que representa un incremento de que la correlación sea verdadera.

Lo que puede ser interpretado en que existe una relación directa entre el conocer y entender el mensaje y valorar el servicio que brinda el SíseVe, sin embargo un porcentaje conoce el mensaje y no lo valora, lo que puede estar relacionado a otras variables o factores como naturalización de la violencia.

Proceso de toma de decisión para hipótesis específica 2

Hipótesis específica 2

1° Planteamiento de hipótesis

H0: El mensaje no se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, de setiembre 2013 a abril 2014.

H1: El mensaje se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, de setiembre 2013 a abril 2014.

2° Niveles de significación $\alpha = 0,05$ (con 95% de confianza)

3° Estadístico de prueba:

R de Pearson

$$r = \frac{n \sum xy - [\sum x(\sum y)]}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$r = \text{coeficiente de Pearson}$

Donde:

$r = \text{coeficiente de Pearson}$

En términos generales diremos

Si $|r| < 0,95$ la asociación no es significativa

Si $|r| > 0,95$ la asociación es significativa

Donde:

$$\tau = t \text{ calculado}$$

$$\alpha$$

$$\tau_{\frac{\alpha}{2}, k} = t \text{ de tabla con } \alpha \text{ y } k \text{ grados de libertad}$$

$$2$$

Comparando el valor crítico con el estadístico de la prueba se tiene que para 0,05 grados de libertad.

4° Regla de decisión

Sig. bilateral < alpha, se rechaza H0

Sig. bilateral > alpha, se acepta H0

Para nuestro caso alpha > Sig. bilateral. Se rechaza H0

5° conclusión

Rechazamos H0. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que señala: El mensaje se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, de setiembre 2013 a abril 2014.

4.1.2.3. Sobre los instrumentos de medición. El instrumento de medición del constructo gestión de la comunicación estratégica y resultados de la política pública fue creado tomando en cuenta lo señalado por el Project Management Institute, Unicef, Mario Riorda y Luciano Elizalde, PMI & Pulso de la profesión TM, Majone, G. Kotler, P y Lee, N.

Para la encuesta se aplicó un cuestionario anónimo a 500 estudiantes, relacionados las dimensiones determinación de canales y nivel de conocimiento, y las dimensiones Mensaje y Valoración de la Política Pública SíseVe.

Tabla 13

Dimensiones del estudio obtenidos con la herramienta cuestionario

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gestión de la Comunicación Estratégica	Establecimiento de Canales	% de personas que se informaron por radio, televisión e internet
	Mensaje	% de personas que conocieron y comprendieron el mensaje básico sobre qué es el SíseVe
Resultados de la Política Pública	Conocimiento de la Política Pública	% de personas que se enteraron de la existencia del SíseVe
	Valoración de la Política Pública	% de personas que valoran positivamente el SíseVe

Para medir la fiabilidad de la herramienta se aplicó el Alfa de Cronbach.

Tabla 14

Fiabilidad de la herramienta

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	4

4.2 Resultados cuantitativos

4.2.1. Gestión estratégica de la Comunicación.

Como se señaló en el marco teórico, para hacer posible una comunicación gubernamental efectiva se debe entender cómo gestionarla pues “las acciones comunicacionales no pueden dejarse al azar, deben ser objeto de una planificación y ejecución adecuadas” (Delle, 2011). En el caso del SíseVe se identifica que desde su creación, la comunicación fue tomada en cuenta como se observa en el documento Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar “Paz Escolar” donde se describe el objetivo de comunicación y se observa que se le asignó un presupuesto.

En el caso del SíseVe se cumplió con elaborar un plan que establece las actividades específicas que se realizarán para conseguir los objetivos, documento que denominó “Plan de Difusión del SíseVe”.

En lo referido a la definición de los objetivos de la comunicación de la política pública, se observa que en el SíseVe se planificó qué es lo que se quiere lograr comunicar sobre la política pública pero no especificó indicadores.

Como señala la teoría, el objetivo de comunicación define el cambio que se espera que el público objetivo experimente o practique, en el caso de esta PP se espera que la población conozca que existe el SíseVe y use la plataforma para reportar y para atender los casos de violencia en la escuela, para lograr estos objetivos, desarrolló dos acciones centrales, la construcción de mensajes y la definición de los canales.

Sobre el establecimiento de canales que respalden los objetivos y las metas que se quieren comunicar, en el caso del SíseVe se realizó un mix de canales entre los cuales priorizaron: televisión, radio e internet.

En el caso de Internet, el SíseVe cuenta con la plataforma www.siseve.pe la cual cumple un rol informativo y de espacio para realizar reportes de casos de violencia en la escuela. Además, en el periodo 2013 – 2014 contó con un el Fan Page temático “Paz Escolar” en el que se desarrollaron piezas con contenido de valor que trataban temas sobre el bullying, la violencia en la escuela, prevención, como atenderla, etc. El Fan Page tuvo un alcance de 35 mil simpatizantes.

Realizó campañas de difusión, mediante gestión de prensa o publicidad que le permitió tener apariciones en radio y televisión de tipo positivas.

En el proceso de comunicación, el mensaje (fondo y forma) es muy importante ya que expresa aquello que se quiere comunicar, en el caso del SíseVe se elaboraron los contenidos para cada público objetivo.

Sobre el fondo mensaje, en el SíseVe incluyó argumentos explicativos y justificativos sobre la política que se deseaba comunicar, respondiendo a las preguntas:

¿Qué quiere que sepa su audiencia objetivo?

El SíseVe es una aplicación virtual alojada en la dirección www.siseve.pe, la cual permite que cualquier persona pueda reportar un caso de violencia escolar.

¿Qué quiere que crea su audiencia objetivo?

Todo caso de violencia escolar que se tenga conocimiento en la escuela debe ser reportado en el portal SíseVe. Si el caso ya ha sido reportado por alguna otra persona, la escuela afiliada tomará conocimiento del reporte por una notificación dirigida a la cuenta del usuario que administra el portal en esa escuela. El reporte da inicio al proceso de atención, el cual sigue las pautas indicadas en los protocolos. Mientras dure el proceso, el responsable de convivencia escolar es el encargado de consignar en el portal la información referente a cada uno de los pasos antes descritos.

Cabe recordar que la información contenida en el portal SíseVe es reservada, a fin de garantizar su seguridad y el adecuado desenvolvimiento de las acciones. Los datos personales del reportante son confidenciales y sólo pueden ser conocidos, bajo responsabilidad, por los especialistas del Ministerio de Educación a cargo de la administración del portal SíseVe.

¿Qué quiere que haga su audiencia objetivo?

Que reporte todo caso de violencia escolar en el portal SíseVe.

Sobre la forma de mensaje, mantuvo la sencillez y la claridad del mensaje, evidencia las ventajas y/o beneficios para el ciudadano, los mensajes si llaman la atención a la ciudadanía y son fáciles de entender:

- Si eres víctima del bullying, repórtalo en www.siseve.pe
- No importa cómo, ni dónde. Si ell@s son víctimas del bullying, reporta en www.siseve.pe

4.2.2. Resultado de Política Pública.

En general el SíseVe se construyó y adecuó a la lógica de resultados, que significa efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación, que alineados a la Gestión pública por resultados y la creación de una cadena de valor, tras la implementación de una política pública esperaba obtener un resultado final de la PP y resultados específicos, que en este caso corresponde a la gestión de la comunicación.

En el caso de la Estrategia Nacional Contra la Violencia escolar, de la cual formaba parte el SíseVe, se identifica como objetivo mayor: crear una corriente de opinión que desnaturalice la violencia en la escuela, explicando sus causas, consecuencias y alternativas de solución. (Minedu, Estrategia Nacional contra la violencia escolar, 2013).

En el caso del SíseVe, como resultado de la PP se esperaba una “Atención Oportuna de los casos de violencia que se presenten en la escuela”.

Y como objetivo de comunicación el SíseVe tenía el “Difundir la plataforma SíseVe y su uso, estos resultados que son de tipo específicos, contribuye con el logro de un resultado final, que en el caso del objetivo de comunicación del SíseVe el resultado apunta difundir la existencia del servicio (SíseVe) y promover su uso, al lograr que se valore como una herramienta útil para los ciudadanos.

V. Discusión de Resultados

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que la gestión de la comunicación estratégica se relaciona con los resultados de la política pública “Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar”, Lima, periodo setiembre 2013 – abril 2014.

Estos resultados guardan relación con lo que señala Duran (2008), respecto a que la comunicación debe ser estratégica desde el diseño que da sentido a todos los elementos que forman parte la estrategia de comunicación que tiene un objetivo definido y refleja todo lo que se hace y se comunica. Considerando como relevantes el adecuado establecimiento de canales y de los mensajes, entre otros.

Además, es necesario precisar que para determinar dichos resultados, se tomó como referencia al Ministerio de Economía y Finanzas que señala: los programas y proyectos contribuyen con la generación de valor en la sociedad y las acciones generan resultados en diferentes jerarquías, en el caso la gestión de la comunicación estratégica genera resultados de tipo específico que es generar el cambio que se busca alcanzar para solucionar un problema identificado sobre una población objetivo (que a su vez contribuye con el logro de un resultado final), en este caso comunicacionalmente se buscaba promover el uso del SíseVe para lo cual era necesario que primero conozcan el SíseVe y que valoren el SíseVe, resultados que están relacionados con la dimensión establecimiento del canal de comunicación y la dimensión mensaje.

En el caso del SíseVe, se identificó que la comunicación es estratégica pues cumple como se señala en la página 18 del presente documento, que previo al diseño de la estrategia de comunicación, la política pública definió sus poblaciones objetivos en función a los cuales se establecieron los canales de comunicación, como se señala en su documento de gestión Plan de Difusión del SíseVe, herramienta en la que evidencia alineamiento entre la política pública y la estratégica de comunicación, y que también se reflejan en sus objetivos.

Los resultados obtenidos guardan relación con la investigación “Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional” (Condor, 2017) en la que se demuestra la existencia de una relación significativa entre la gestión de la comunicación -en este caso interna- y los resultados, acotado al clima organizacional.

Otra coincidencia hallada es en el caso de la tesis Gestión de la comunicación de políticas públicas en gobiernos locales. Estudio de caso de la política pública de seguridad ciudadana “Miraflores 360°” de la Municipalidad Distrital de Miraflores en el periodo 2011-2014 demuestra la relación que existe entre la comunicación estratégica de las políticas públicas y la generación del consenso, estudio que concluye que la gestión de la comunicación de Miraflores 360° fue estratégicamente baja pues carece de la mirada integral desde el diseño, y aquello que da sentido a todos los elementos no se encontraba definido (Díaz y Leguía, 2014).

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa específica que señala que el establecimiento del canal se relaciona significativamente con los resultados de la política pública, dimensión conocimiento de la existencia del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, de setiembre 2013 a abril 2014. Pues, se puede interpretar que la

elección de los canales adecuados es directamente proporcional con el número de personas que conocen o se enteran que existe determinado programa o servicio, en este caso el SíseVe.

Como se aprecia en la página 46 del presente documento, el 17% de los estudiantes de secundaria de la IE José Antonio Encinas del distrito de Santa Anita encuestados manifiestan haberse enterado del SíseVe por radio, televisión y/o internet. Y el 79% señala que no se informó mediante estos medios o canales.

Al ser consultados los estudiantes sobre si conocen el SíseVe, el 26% manifestaron conocer el SíseVe, un 3% no afirmó ni negó conocerlo y un 71% no lo conocía. Al comparar estos resultados, con los referidos al porcentaje de estudiantes que señalan haber escuchado sobre la existencia del SíseVe se observa que el 71% señala no conocer el SíseVe, cifra que es directamente proporcional con el porcentaje de estudiantes que señala que no se informó del SíseVe mediante los canales (radio, televisión e internet) que utilizó el SíseVe en su estrategia de comunicación, el 79%.

Del total de estudiantes que aplicaron la encuesta, el 26% señaló conocer el SíseVe, lo que guarda relación con que 17% de total se enteró mediante los canales elegidos y utilizados como parte de su estrategia de comunicación (radio, televisión e internet) y un 4% mediante otros canales, y el resto se informó el día de la aplicación de la encuesta. Al analizar este contexto podría inferirse qué canales seleccionados (internet, radio, televisión) no fueron los idóneos para este público objetivo (estudiantes) y que podrían priorizarse otros canales de tipo directo en la misma escuela.

Es importante precisar, que al realizar una revisión bibliográfica se halló que el SíseVe consideraba dentro de sus públicos objetivos a los miembros de la comunidad educativa (estudiantes, padres, profesores y directores), y a los miembros de la UGEL y DREL, pero para esta investigación se ha tomado como referencia a los estudiantes.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa específica que señala que el Mensaje (forma y fondo) se relaciona significativamente con los resultados de la política pública, dimensión nivel de valoración del servicio, Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, de setiembre 2013 a abril 2014.

En la dimensión Mensaje tras el análisis documentario se observó que cumplía en cuanto a fondo y forma, pero se observa que al ser consultados los estudiantes estar de acuerdo con la afirmación “el SíseVe es un sistema existente en mi escuela para reportar y atender casos de violencia en la escuela”, que explica que es el SíseVe, sólo el 24% se manifiesta de acuerdo (es decir que conocían el mensaje), un 3% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 73% en desacuerdo (no conocían el mensaje).

En la dimensión “Valoración de la Política Pública (SíseVe)” (valoración servicio), al ser consultados los estudiantes sobre si el SíseVe es un servicio necesario en toda escuela, el 87% se mostraron de acuerdo, un 2% en desacuerdo ni de acuerdo y 8% en desacuerdo.

Del análisis de estos datos sobre el mensaje del SíseVe y de la valoración del Servicio como necesario en toda escuela, se puede inferir existe una relación directa, entre conocer la

existencia del SíseVe y el mensaje que explica en qué consta el servicio y la valoración del servicio, pues tras conocer esta información el 83% se manifestó de acuerdo con la afirmación: El SíseVe es un servicio necesario en toda escuela.

VI. Conclusiones

1. Se demuestra la existencia de una correlación significativa entre la gestión de la gestión de la comunicación estratégica y los resultados de la política pública “Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar”, Lima, periodo setiembre 2013 – abril 2014. Esta tabla N° 9 permite establecer la existencia de correlación significativa al nivel del 0,01 de la variable comunicación estratégica con la variable Resultados de la Política Pública. Los resultados indican que existe un 0,711 de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5,0%, de acuerdo a la tabla de valores de Pearson

2. La gestión de la comunicación fue estratégica pues respondió a un diseño orientado a contribuir con lograr los objetivos de la política pública SíseVe, para lo cual se definieron poblaciones objetivos en función a los cuales se establecieron los canales de comunicación, como se señala en su documento de gestión Plan de Difusión del SíseVe, herramienta en la que evidencia alineamiento entre la política pública y la estratégica de comunicación, y que también se reflejan en sus objetivos.

3. Se demuestra una relación significativa entre el establecimiento del canal con los resultados de la política pública, dimensión conocimiento, que hace referencia a estar informado sobre la existencia del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, de setiembre 2013 a abril 2014. La elección de los canales adecuados es directamente proporcional con el número de personas que conocen o se enteran que existe determinado programa o servicio, en este caso el SíseVe.

4. Respecto al establecimiento de canales para difundir el SíseVe entre los estudiantes estos no fueron los idóneos (radio, televisión e internet) pues del 26% que manifestaron conocer el SíseVe y el 17% se enteró mediante los canales elegidos y utilizados como parte de su estrategia de comunicación, y el 4 % mediante otros canales.

5. Se demuestra la existencia de una correlación significativa entre el Mensaje y los resultados de la política pública, dimensión nivel de valoración del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, de setiembre 2013 a abril 2014. Correlación de Pearson, en la dimensión Mensaje, se observa que una vez que los estudiantes conocen el mensaje “el SíseVe es un sistema existente en mi escuela para reportar y atender casos de violencia en la escuela”, el 83 % lo valora afirmando: El SíseVe es un servicio necesario en toda escuela

VII. Recomendaciones

1. Que la gestión de la comunicación de la Política Pública “SíseVe” considere en la estrategia de comunicación una reformulación en la selección de canales, con énfasis en la población objetivo que se quiere alcanzar. En el caso de los estudiantes de Educación Básica Regular, implica seleccionar un canal idóneo que incremente las probabilidades de que esta población objetivo se informe de la existencia del servicio. Es necesario que se elijan canales y consideren canales que permitan una comunicación directa en la escuela, que se ajusten a su realidad y su contexto.

2. Potenciar el alcance e impacto de la plataforma de SíseVe (www.siseve.pe) para reportar casos de violencia escolar, así como también que permita que los estudiantes y en general la diferentes poblaciones específicas conozcan al SíseVe y posteriormente lo reconozcan como un servicio necesario en toda escuela, que conozcan sus objetivos, la importancia de su uso para reportar y atender casos de violencia en la escuela.

3. Investigar y analizar el contexto y percepciones de los estudiantes respecto al uso de la violencia en vida cotidiana, en la interacción entre estudiantes y el uso de la violencia en la resolución de conflictos, es una información que ha de generarse por ser necesaria y gran utilidad en el diseño e implementación de estrategias comunicación que contribuyan -además de difundir el servicio “SíseVe”- a lograr un cambio de percepción de la violencia y desnaturalización de la violencia como práctica cotidiana como aspiraba la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar, de la cual formaba parte el SíseVe.

4. Para cambiar la realidad que se describe en el “Estudio Mundial sobre la Violencia contra los Niños”, respecto a que los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) son violados continuamente en espacios como la escuela, hecho paradójico pues la educación es una herramienta fundamental para cambiar patrones culturales que perpetúan o condonan la violencia contra los niños por lo que necesario, es necesario que el Estado Peruano fortalezca la implementación y potencie el diseño de políticas públicas como el SíseVe, dotándolo de recursos económicos y humanos que permitan su éxito y por ende la eliminación de prácticas violentas entre los miembros de la comunidad educativa, y así contribuir con la construcción de una mejor sociedad.

VIII. Referencias

- Alfaro, R. (1993). *Comunicación para otro desarrollo*. Calandria.
- Alvites, E., Bermúdez, V. & Tello, C. (2011). *Proceso de Descentralización. Balance y agenda crítica a julio 2011*. (P. U. Prodescentralización, Ed.) Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Amado, A., Bongiovanni, M., Bustos, M., & Etkin, M. (1999). *Auditoría de comunicación*. La Crujía Ediciones.
- Ampuero, J. (2013). Responder al VIH/sida con más y mejor comunicación. En J. Acevedo Rojas, J. Ampuero Albarracín, & T. Ravines Bruga, *Construyendo ciudadanía y desarrollo desde la comunicación* (págs. 7590). Calandria.
- Armas, S. (1995). *Imaginándonos el futuro: la comunicación como estrategia para el desarrollo*. Centro de Educación y Comunicación. Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Asociación de comunicadores sociales. (2005). *Comunicación y Desarrollo Local*. Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Benites, M. D. (2006). *"La Estrategia de comunicación del Estado peruano para la promoción del turismo interno"*. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Bobadilla, P. (2015). Propuestas para el cambio social: Diseño de Proyectos orientados a resultados. *Diseño de Gestión de Programas y Proyectos de Desarrollo*. Maestría en Gerencia Social - PUCP.
- Calandria, A. (2005). *Comunicación y Desarrollo Local*. Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Canel, M. J. (1999). *Comunicación política. Técnicas y estrategias para la sociedad de la información*. Tecnos.
- Canel, M. J. (2006). *Comunicación Política. Una guía para su estudio y práctica*. Tecnos.
- Canel, M. J. (2007). *Comunicación de las instituciones públicas*. Madrid: Tecnos.
- Carpio, O., y Mateos, Z. (2006). *Comunicación política en campañas electorales* (Primera ed.). (P. Biggio Pastor, Ed.) Internacional IDEA. http://www.idea.int/publications/cspc/upload/Agora_Comunicacion_Politica_en_Campanas_Electorales.pdf
- Celis, E., y García, C. (2014). La incidencia de la gestión de la comunicación en la estrategia corporativa. *Informes psicológicos*, 14 (1), 49-64.

Colección: comunicación, desarrollo y derechos humanos (2006). Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.

Congreso Mundial Comunicación para el desarrollo. (2006). FAO. <http://www.fao.org/communication-fordevelopment/es/>

Dargent, E. (2012). *El Estado en el Perú, una agenda de investigación*. Tarea Asociación Gráfica Educativa.

Decreto Ley 25762. Ley Orgánica del Ministerio de Educación (1 de octubre de 1992. <https://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley25762.php#:~:text=Tiene%20a%20su%20cargo%20normar,su%20competencia%20a%20nivel%20nacional.>

Decreto Supremo N° 011-2012-ED. Reglamento de la Ley General de Educación. (7 de julio del 2012). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/104990/_0011-2012-ED_-14-03-2013_02_34_14_-d.s_011-2012-ed.pdf?v=1586905238

Delle, F. (2011). La comunicación gubernamental y el apoyo social hacia las medidas de gobierno. En L. Elizalde, D. Fernandez, y M. Riorda, *La gestión del disenso: la comunicación gubernamental en problemas* (pp. 229- 256). La Crujía.

Díaz, A. y Leguía, J. (2014). *Gestión de la comunicación de políticas públicas en gobiernos locales. Estudio de caso de la política pública de seguridad ciudadana “Miraflores 360°” de la Municipalidad Distrital de Miraflores en el periodo 2011-2014*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Dirección General de Gestión de IE, D. (2013). *Plan de Difusión del SíseVe*. Ministerio de Educación.

Duran, J. (2008). Estrategias de Comunicación Política. En R. Izurieta, *Estrategias de Comunicación Política para Campañas y gobiernos*. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Educación, M. d. (s.f.). <http://www.siseve.pe/web/>.

FAO, O. (2008). *Diseño Participativo para una Estrategia de Comunicación* (Segunda ed.). División de Comunicación de la FAO.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, U. (2003). *Planeamiento Estratégico de la Comunicación Educativa*. Lima, Perú: EBRASA.

Fundación "La Caixa". (2006). *Elaboración de un plan de comunicación*. Madrid.

García, V. (2007). *El proceso de la comunicación en la implementación de la política pública. El caso de la Enciclomedia en Tabasco (México)*. [Tesis doctoral, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco].

- Gobierno de Navarra. (diciembre de 2011). *¿Cómo planificar la comunicación desde una institución pública? Metodología para el diseño de planes de comunicación.*
- Goggin, M. (1990). *Implementation Theory and Practice. Toward a Third Generation.* Foresman and Company.
- Graglia, E. (2012). *En la búsqueda del bien común: manual de políticas públicas.* Konrad Adenauer Stiftung.
- Graglia, J. (2012). Comunicación de políticas públicas. *Congresos Internacional en comunicación política y estrategias de campaña: Comunicación Política 2.0 y Liderazgo.* Alice.
- Gumucio, A. (2011). Comunicación para el cambio social: el nuevo comunicador. En J. Pereira, & A. Cadavid, *Comunicación, desarrollo y cambio social.* Pontificia Universidad Javeriana.
- Huarcaya, F. (2014). *Factores que inciden en la aplicación por las instituciones educativas de las medidas que establece la Ley 29719 - Ley Antibullying.* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7176>
- Kotler, P., y Lee, N. (2007). *Marketing en el Sector Público: todas las claves para sus mejoras.* Pearson.
- Lahera, E. (2002). *Introducción a las políticas públicas.* Fondo de Cultura Económica.
- Ley 28044. Ley General de Educación. (28 de julio del 2003). http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Lobada, J. (2004). *Gestión de la comunicación en las organizaciones. Comunicación, interna, corporativa y de marketing.* Ariel.
- Minedu. (2011). Resolución Directoral N° 0343-2010-ED.
- Minedu. (2013). *Cuaderno de trabajo para la gestión descentralizada de la educación. Gestión Descentralizada de la Educación.* RCD IMEX Peru.
- Minedu. (2013). Estrategia Nacional contra la violencia escolar. Línea y tecnología gráfica.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2012). *Anexo 1: Definiciones básicas para la identificación y diseño de programas presupuestales de la Directiva N° 002-2012-EF/50.01 - Directiva para los Programas Presupuestales en el marco de la Programación y Formulación del Presupuesto del S. Público 2013.* https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/anexos/Anexo_1_Definicones_basicas.pdf
- Ministerio de Educación (2017). *Protocolos para la atención de violencia escolar.*

- Ministerio de Salud, (1996). *Planeamiento Estratégico de la Comunicación Educativa*. Editorial imprenta Cadillo.
- Naciones Unidas - CEPAL. (2006). *Gestión Pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica Social (ILPES).
- Naciones Unidas. (2011). *Comunicación para el Desarrollo: Fortalecimiento de la eficacia de las Naciones Unidas*.
- Ortegón, E. (2008). *Guía sobre diseño y gestión de la política pública*. Panamericana Formas e Impresos.
- Pascale Weil. (s.f.). *La comunicación global: comunicación institucional y de gestión*. Paidós.
- PMI, Pulso de la profesión TM. (2013). *El papel fundamental de las Comunicaciones*. PMI.
- Preciado, C. F. (2014). *Comunicación Política y Política de Comunicación Organizacional en la Política de Seguridad Democrática (PSD) del Gobierno de Álvaro Uribe Vélez*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Institucional Javeriano. <http://hdl.handle.net/10554/5142>
- Presidencia del Consejo de Ministros - Oficina General de Comunicación Social. (2013). *Hablemos: Más voces para la comunicación*.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*.
- Project Management Institute. (2004). *Guía de los fundamentos de la dirección de proyectos* (Tercera ed.). PMI Publications.
- Puras Higuera, J. M. (2014). *Manual sobre Gestión para Resultados de Desarrollo*. Fundación Humanismo y Democracia.
- Real Academia de la Lengua Española. (2016). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: www.rae.es
- Riorda, M., y Elizalde, L. (2013). *Comunicación Gubernamental 360°*. La Crujía.
- Riorda, M., Elizalde, L. y Fernández, D. (2011). *La Gestión del Disenso: la Comunicación Gubernamental en problemas*. La Crujía.
- Rodríguez, D. y Opazo, M. (2009). *Comunicación en las organizaciones*. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- RSG N° 364-20114-MINEDU. (2014). *Lineamientos para la implementación de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar*. Minedu.
- Thomas, Jenatsch; Richard Bauer. (2012). *Comunicación para el desarrollo. Una guía práctica*. Cooperación Suiza (COSUDE).

- Tovar, T. (2015). Análisis de las políticas sociales. *Investigación en Gerencia Social*. Lima, Lima, Perú: Maestría en Gerencia Social - PUCP.
- Tufro, L. (2006). *Elaboración de proyectos de comunicación para el desarrollo*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Unicef Argentina.
- UNESCO/OREALC. (2007). Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe.
- USAID y ProDescentralización. (2012). *Lineamientos para el diseño de estrategias de comunicación efectiva. Material para gobiernos regionales y locales*. Tarea Asociación Educativa Gráfica.
- Valdivia, V. (2013). El valor público de la comunicación política. En *Construyendo ciudadanía y desarrollo desde la comunicación* (pp. 22-32). Calandria.

IX. Anexos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA “SISTEMA ESPECIALIZADO CONTRA LA VIOLENCIA ESCOLAR”, PERIODO SETIEMBRE 2013 – ABRIL

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	MÈTODO
¿De qué manera la gestión de la comunicación estratégica se relaciona con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar Lima setiembre 2013 a abril 2014? <u>Problemas específicos</u> ¿De qué manera los objetivos de la comunicación se	Conocer la relación que existe entre la gestión de la comunicación estratégica y los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar Lima setiembre 2013 a abril 2014. <u>Objetivos específicos</u> Identificar la relación que existe entre el establecimiento de	La gestión de la comunicación estratégica se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar Lima setiembre 2013 a abril 2014. <u>Hipòtesis específicos</u> Los objetivos de la comunicación se relacionan	Variable 1 La gestión de la comunicación estratégica <u>Dimensiones</u> - Establecimiento de canales - <u>Indicadores</u> - Radio, tv, diarios, Internet - Establecimiento del mensaje - <u>Indicadores</u> - Forma - Fondo	Tipo de investigación: correlacional (nivel básico) Ámbito temporal y espacial: periodo setiembre 2013 – abril 2014 Población: Estudiantes de nivel Secundario de la IE José Antonio Encina del distrito de Santa Anita, el universo es de 1061 estudiantes. Muestra: 409 estudiantes de secundaria

relacionan con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar Lima setiembre 2013 a abril 2014? ¿De qué manera el establecimiento de canales oficiales se relaciona con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar Lima setiembre 2013 a abril 2014?	canales y resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, setiembre 2013 a abril 2014. Describir cómo mensaje se relaciona con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar, Lima, setiembre 2013 a abril 2014.	significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar Lima setiembre 2013 a abril 2014. El establecimiento de canales oficiales se relaciona significativamente con los resultados de la política pública del Sistema Especializado Contra la Violencia Escolar Lima setiembre 2013 a abril 2014.	Variable 2 Resultado de política pública - <u>Indicador</u> - Valoración del SíseVe - Conocimiento del SíseVe	Confiabilidad: Al 99%, con un margen de error de más – menos 5% Técnica - Encuesta Instrumentos - Hoja de cuestionario Análisis de datos Se utilizará Excel y SPSS
--	---	--	---	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Items
	- Establecimiento de canales oficiales	Radio, tv, diarios Internet	2
	- Fondo de mensajes	Forma y fondo	3

FA DEC: “FICHA DE ANÁLISIS DE DISEÑO ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES” DE LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DEL SÍSEVE, PERIODO SETIEMBRE 2013 – ABRIL 2014

Herramienta 1: FA DEC

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO “FICHA DE ANÁLISIS DE DISEÑO ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES” DE LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DEL SÍSEVE, PERIODO SEPTIEMBRE 2013 – ABRIL 2014

Autor: Bach. Joyce Denisse Morales Agreda (Tomé 4 ítems del instrumento de Díaz Milla, Alberto David y Leguía Llanos, Jessica Luz, tesis para obtener el título profesional de Licenciado de Gestión, con mención en Gestión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2014, quienes utilizaron con fuente al libro “Adaptado de Evidencia, argumentación y persuasión en la formulación de políticas públicas”, Majone, G. (1997) México. Y Adaptado de Marketing en el sector público: todas las claves para su mejora, de Kotler, P y Lee, N, (2007) Madrid.

Objetivo: Conocer cómo se gestionó la comunicación en la política pública
Sistema Especializado de Atención de Casos de Violencia Escolar

Procedencia:

Validez:

Confiabilidad:

Aplicación:

- Documentos relacionados a la gestión de la comunicación como Estrategia Nacional Paz Escolar, Plan de Difusión del SíseVe.
- Discurso de comunicación de la política (Discurso del Ministro de Educación) y publicación Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar
“Paz Escolar”

Ámbito de aplicación: Documentos de gestión

FICHA DE ANÁLISIS DE DISEÑO ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES (FA DEC)

1. ¿En sus instrumentos de gestión se definen los objetivos de comunicación de la política pública SíseVe?
2. ¿Los canales de comunicación fueron elegidos tomando en cuenta los objetivos y metas, y el público objetivo?
3. ¿El fondo y forma del mensaje contribuye a informar a los ciudadanos sobre el objetivo de la PP?
4. ¿Las acciones de comunicación se encuentran contenidas en un plan y están relacionadas con la política pública?

HOJA DE ENCUESTA						
Sus respuestas son muy importantes para mejorar la política de convivencia en las escuelas y serán tratados con estricta reserva, en el marco de una tesis de Licenciatura de la Universidad Nacional Federico Villarreal.						
OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: Identificar el nivel de conocimiento y percepción sobre el Sistema Especializados contra la violencia escolar						
Instrucciones: Conteste cada pregunta, marcando con un aspa (x) el casillero o casilleros. *Elija una sola opción						
1.-	He escuchado sobre la existencia del SíseVe	(Totalmente de acuerdo)	(De acuerdo)	(Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	(En desacuerdo)	(Totalmente en desacuerdo)
2.-	Conozco que el SíseVe es un sistema existente en mi escuela para reportar casos de violencia escolar	(Totalmente de acuerdo)	(De acuerdo)	(Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	(En desacuerdo)	(Totalmente en desacuerdo)
3.-	Yo me enteré de la existencia del SíseVe por la Radio televisión, y/o internet	(Totalmente de acuerdo)	(De acuerdo)	(Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	(En desacuerdo)	(Totalmente en desacuerdo)
4.-	El SíseVe es un servicio necesario en toda escuela	(Totalmente de acuerdo)	(De acuerdo)	(Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	(En desacuerdo)	(Totalmente en desacuerdo)