

Gestión del Conocimiento

Perspectiva Multidisciplinaria

Volumen 37 • Colección unión global



Coordinadores:

*Víctor Hugo Meriño Córdoba
Edgar Alexander Martínez Meza
Ángel Zuley Antúnez Pérez
José Aurelio Cruz De Los Ángeles
Alfredo Pérez Paredes
Luz del Carmen Morán Bravo
Héctor Enrique Urzola Berrío
Manuel Antonio Vásquez Pérez*



Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín
"José María Somarramón"
Escuela de Administración de Negocios



Libro resultado de investigación



Dr. Víctor Hugo Meriño Córdoba

Doctor en educación. Director del Centro de Investigaciones Internacionales. Rector de la Universidad Nacional Experimental Rafael

María Baralt, Zulia, Venezuela, periodo 2003-2008. Profesor Titular de pregrado, maestría y doctorado en varios países. Investigador Senior categorizado por COLCIENCIAS en Colombia.



Dr. Edgar Alexander Martínez Meza

Doctor en Creación intelectual. M.Sc. en Ciencias Contables. Licenciado en Administración de Empresas Agropecuarias. Rector de la

Universidad Nacional Experimental Sur del Lago Jesús María Semprún – Zulia - Venezuela, desde el 2013. Profesor titular de contabilidad y finanzas. Conferencista, ponente, tallerista en eventos nacionales e internacionales.



Dr. Ángel Antúnez Pérez

Doctor en Educación. Magíster en Filosofía de la Educación. Licenciado en Letras. Licenciado en Educación. Rector de la

Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez - UPTM - Venezuela, Profesor de pregrado y Postgrado. Investigador del Grupo de Investigación en Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales: GITDCS, Universidad de los Andes – Mérida – Venezuela.



Dr. José Aurelio Cruz De Los Ángeles

Postdoctorado en Control Parlamentario y Política Pública - Universidad de Alcalá de Henares - España. Doctor en Administración

Pública por el Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla. Maestro en Administración y Gestión de Instituciones Educativas - BUAP. Licenciado en Administración Pública - BUAP. Director de la Facultad de Administración - BUAP - México.



Dr. Alfredo Pérez Paredes

Doctor en Administración Pública por el Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla. Maestro en Administración de

Pequeñas y Medianas Empresas por la BUAP. Profesor de la Facultad de Administración de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla - México. Líder del Cuerpo Académico en Consolidación Administración Aplicada.



Dra. Luz del Carmen Morán Bravo

Doctora en Administración Pública. Presidenta de la Red de Administración y Negocios (RedAyN.) - México.



M.Sc. Héctor Enrique Urzola Berrió

Magíster en Educación Universidad del Norte. Especialista en Investigación Aplicada a la Educación - Corporación Universitaria

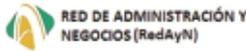
del Caribe. Licenciado en Ciencias de la Educación: español e inglés Universidad del Atlántico. Docente Investigador y Director Centro de Investigación de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre.



Dr. Manuel Antonio Pérez Vásquez

Doctor en Ciencias Sociales. Mencción Gerencia. Magíster en Negocios Internacionales. Master MBA en Administración y Dirección de

Empresas. Especialista en Gestión de Negocios Internacionales. Profesional en Negocios y Finanzas Internacionales. Docente Investigador Senior de Colciencias en la Universidad del Sinú - Colombia.



Antonio José de Sacre
COORDINADOR GENERAL

Gestión del Conocimiento *Perspectiva Multidisciplinaria*

Volumen 37

Colección Unión Global

Coordinadores:

Víctor Hugo Meriño Córdoba

Edgar Alexander Martínez Meza

Ángel Zuley Antúnez Pérez

José Aurelio Cruz De Los Ángeles

Alfredo Pérez Paredes

Luz del Carmen Morán Bravo

Héctor Enrique Urzola Berrío

Manuel Antonio Pérez Vázquez

Libro resultado de investigaciones

© Víctor Hugo Meriño Córdoba: Coordinador – Editor. © octubre de 2021.

Trigésimo Séptimo Volumen. Colección Unión Global

Coordinadores:

Víctor Hugo Meriño Córdoba / Edgar Alexander Martínez Meza / Ángel Zuley Antúnez Pérez
José Aurelio Cruz De Los Ángeles / Alfredo Pérez Paredes / Luz del Carmen Morán Bravo
Héctor Enrique Urzola Berrío / Manuel Antonio Pérez Vásquez

Autores:

© Norma Escamilla Taboada © Jaime Garnica González © Erika Cruz Coria © Edith Mendoza Ramírez
© Jorge Rodríguez Martínez © Alvaro Enrique Lhoeste Charris
© Patricia María Mendivil Hernández © Yuli Susana Araujo Cuello © Katherine Meza Yezep
© Orleida Rosa Cordero Cortes © Gabith Miriam Quispe Fernandez © Alba Isabel Maldonado Nuñez
© Isabel Hernández Artega © Aida Cristina Perdomo © Nhora S. Gómez-Saxon
© Allison Tarwater Reeves © Benito Samuel López Razo © Rebeca Belen López Razo
© Víctor Hugo de la O Martínez © Marco Antonio Acosta Mendizábal © Ingrid Selene Torres-Rojas
© Betsy Yadirá Vivas García © Ana Isabela Fajardo Tutinás © María Isabel Trujillo Solarte
© Antonio Blanco © Patricia Muñoz Verdezoto © Sofía Margarita Turizo Figueroa
© René Faruk Garzozí-Pincay © Yamel Sofía Garzozí-Pincay © Víctor Manuel Solórzano-Méndez
© Jonathan Erick Panchana-Tomalá © Karen Paola Tomalá-Ramírez © Oswaldo Carlos González-Galdea
© Jesús Alexander Pinillos Villamizar © Agustín Ochoa Torres © María Teresa Estupiñán Infante
© Javier Eduardo Mantilla © Bárbara Macarena Bustos Osorio © Elsita Margoth Chávez García
© Darwin Vladimir Rivera Piñaloza © Lucía Brenes Rodríguez © Dyalá de la O Cordero

Versión digital: ISBN - 978-980-6516-26-7 **Depósito legal:** ZU2021000238

Versión impresa: ISBN - 978-980-6516-25-0 **Depósito legal:** ZU2021000237

Editorial: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago Jesús María Semprúm (UNESUR) - Santa Bárbara del Zulia - Estado Zulia - Venezuela. <http://www.unesur.edu.ve/libros>

Coordinador: M.SC. Álvaro González - Santa Bárbara del Zulia - Estado Zulia - Venezuela

Portada: Silleta de Luis Felipe Londoño Londoño - Vereda El Placer - Feria de las Flores 2021 - Medellín - Colombia

Diseño, diagramación e impresión: Taller Artes y Letras S.A.S.

La Universidad Nacional Experimental Sur del Lago Jesús María Semprúm (UNESUR), se adhiere a la filosofía del acceso abierto y permite libremente la consulta, descarga, reproducción o enlace para uso de sus contenidos, haciendo la respectiva referencia. Los conceptos o criterios emitidos en cada capítulo del libro son responsabilidad exclusiva de sus autores.

LIBRO RESULTADO DE INVESTIGACIONES

Catalogación de la fuente

Libro: Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria. Colección Unión Global. Volumen 37 / 266 páginas / 22 cm /

Coordinadores: Víctor Hugo Meriño Córdoba / Edgar Alexander Martínez Meza / Ángel Zuley Antúnez Pérez / José Aurelio Cruz De Los Ángeles / Alfredo Pérez Paredes / Luz del Carmen Morán Bravo / Héctor Enrique Urzola Berrío / Manuel Antonio Pérez Vásquez /

Editorial: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago" Jesús María Semprúm" – Santa Bárbara de Zulia - Zulia – Venezuela.

Grupos de investigación de: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia – Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de Biodesarollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato – México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla – Puebla – México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas – México; Universidad Autónoma de Nayarit (UAN) - Cuerpo Académico Sociedad, Educación y Desarrollo (CASED) – Tepic – Nayarit – México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia – Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia.

Fecha de publicación: octubre de 2021.

Tiraje: 1001 ejemplares.

Versión digital: ISBN: 978-980-6516-26-7 **Depósito legal:** ZU2021000238

Versión impresa: ISBN: 978-980-6516-25-0 **Depósito legal:** ZU2021000237

Proceso de evaluación de los capítulos de libros

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", Volumen 37 de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son **resultados de investigaciones** desarrolladas por sus autores. Los capítulos del libro **fueron arbitrados** por doctores de distintas Universidades del mundo bajo el **sistema doble ciego**. El Libro tiene el **Aval Académico de 6 Universidades Públicas Internacionales y de 3 Centros de Investigaciones Internacionales**, mencionados a continuación: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia – Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de Biodesarollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato – México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla – Puebla – México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas – México; Universidad Autónoma de Nayarit (UAN) - Cuerpo Académico Sociedad, Educación y Desarrollo (CASED) – Tepic – Nayarit – México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia – Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia. Los conceptos o criterios emitidos en cada capítulo del libro son responsabilidad exclusiva de sus autores.

Proceso de arbitraje doble ciego

Recepción: julio de 2021

Evaluación de propuesta de obra: julio de 2021

Evaluación de contenidos: agosto de 2021

Correcciones de autor: septiembre de 2021

Aprobación: septiembre de 2021

Publicación: octubre de 2021

Repositorios de los libros de la Colección Unión Global

1. Universidad Sur del Lago de Maracaibo Jesús María Semprúm – UNESUR - Santa Bárbara – Zulia - Venezuela. Libros. Ver: <https://www.unesur.edu.ve/libros-1?start=0>
2. Universidad de la Costa. Barranquilla – Colombia. Investigación. Ver: <http://repositorio.cuc.edu.co/>
3. Universidad Politécnica Territorial de Falcón Alonso Gamero – UPTFAG - Santa Ana de Coro – Falcón – Venezuela. Ver: <https://investigacionuptag.wordpress.com/>.
4. Corporación Universitaria Rafael Núñez – Cartagena - CURN – Colombia. Ver: http://uninunez.biblioteca.curnvirtual.edu.co/cgi-bin/koha/opac-search.pl?q=gesti%C3%93n+del+conocimiento%3a+perspectiva+multidisciplinaria&branch_group_limit=
5. Corporación Universitaria del Caribe – CECAR – Sincelejo – Sucre – Colombia. Libros digitales. Ver: <http://biblioteca.cecar.edu.co/index.php/herramientas-busqueda/recursos-electronicos>
6. Corporación Universitaria Antonio José de Sucre – CORPOSUCRE – Sincelejo – Sucre – Colombia. Ver: <https://www.corposucre.edu.co/investigacion/publicaciones>
7. Centro de Investigaciones Internacionales – CEDINTER – Medellín – Antioquia – Colombia. Ver: <https://www.cedinter.com/books/>
8. Universidade Anhanguera – Sao Paulo – Brasil. Ver: <https://biblioteca-virtual.com/detalhes/livro/1735>
9. Comisión de Investigaciones Científicas. Buenos Aires Argentina. Ver: <https://digital.cic.gba.gob.ar/handle/11746/6748/>
10. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Chile. Ver: <http://opac.pucv.cl/cgi-bin/wxis.exe/iah/scripts/?IsisScript=iah.xis&lang=es&base=BDPUCV&nextAction=lnk&exprSearch=GESTION%20DEL%20CONOCIMIENTO&indexSearch=DS#19>

.....

Comité Editorial

Universidad Nacional Experimental del Sur del Lago “Jesús María Semprúm”

Consejo director

Director: Dr. Edgar A. Martínez M. **Editor:** Dr. Jesús Ángel Timaure Eburiola

Comité editorial

Director: M. Sc. Álvaro González

Pares evaluadores

Dr. Alfredo Pérez Paredes / Benemérita Universidad Autónoma de Puebla / México
Dr. José Aurelio Cruz De Los Á. / Benemérita Universidad Autónoma de Puebla / México
Dra. Alba María del Carmen González Vega / Universidad de Guanajuato / México
Dr. Alonso Pírela Añez / Universidad Metropolitana / Ecuador
Dr. Alexey Carvalho / Universidade Anhanguera de São Paulo / Brasil
Dr. Manuel Antonio Pérez Vásquez / Universidad del Sinú / Colombia
Dra. Mabel Escorcía Muñoz / Universidad del Sinú / Colombia
Dra. Alicia del S. de la Peña De León / Universidad Autónoma de Coahuila / México.
Dra. Amira C. Padilla-Jiménez / Universidad de Córdoba / Colombia
Dr. Aufolgabi Meza Molina / UNERMB / Venezuela
Dra. Branda Vanessa Molina Medina / Universidad del Atlántico / Colombia
Dr. Carlos Alberto Severiche S. / Corporación Universitaria Minuto de Dios / Colombia
Dr. Carlos Ríos-Velásquez / Universidad de Puerto Rico / Puerto Rico
Dra. Carmen Cecilia Galvis Núñez / Universidad Popular del Cesar / Colombia
Dra. Cecilia Socorro / Universidad del Zulia / Venezuela
Dr. Dánae Duana Ávila / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo / México.
Dr. Albeiro Andrade Yejas / Universidad Autónoma de Bucaramanga / Colombia
Dr. Doile Enrique Ríos Parra / Universidad Popular del Cesar / Colombia
Dr. Edilgardo Loaiza B. / Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid / Colombia
Dra. Edna Elizabeth Aldana Rivera / Universidad Simón Bolívar / Colombia
Dr. Elías Alberto Bedoya M. / Centro Agro - empresarial y Minero Sena/ Colombia

Dr. Elías Gaona Rivera / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo / México
Dr. Elías Ramírez Plazas / Universidad Surcolombiana / Colombia
Dra. Elizabeth Gálvez Santillán / Universidad Autónoma de Nuevo León / México
Dra. Eva Lozano Montero / Universidad de Guanajuato / México
Dra. Gabriela Monforte García / Tecnológico de Monterrey / México
Dra. Gloria Ramírez Elías / Benemérita Universidad Autónoma de Puebla / México
Dr. Héctor Luis Romero Valbuena / Universidad Industrial de Santander / Colombia
Dr. Heriberto Moreno Islas / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo / México.
Dr. Hernán Joaquín Carrillo Hernández / Universidad de La Guajira / Colombia
Dra. Isabel Cristina Rincón Rodríguez / Universidad de Santander / Colombia
Dra. Ivonne María Gil Osorio / Universidad Libre de Barranquilla / Colombia
Dra. Jennifer Judith Lafont Mendoza / Universidad de Córdoba / Colombia
Dr. Jesús Ángel Timaure Eburíola / UNERMB / Venezuela
Dr. Jorge Bernal Peralta / Universidad de Tarapacá / Chile
Dr. José Manuel Gutiérrez / Universidad del Zulia / Venezuela
Dr. Juan Morúa Ramírez / Universidad de Guanajuato / México
Dr. Julio César Montiel Flores / Universidad de Guanajuato / México
Dr. Luis Alberto Romero Benjumea / Universidad Popular del Cesar / Colombia
Dr. Luis E. Oviedo-Zumaqué / Universidad de Córdoba / Colombia
Dra. Nelía Josefina González González / Universidad de Milagro / Ecuador
Dra. Oditza Nacrina Bracho Vega / UNERMB / Venezuela
Dr. Pilar H. Moreno U. / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo / México
Dr. Rafael Alberto Vílchez Pírela / Corporación Universitaria del Caribe / Colombia
Dr. Roberto Godínez López / Universidad de Guanajuato / México
Dr. Rodrigo Daniel Salgado O. / Corporación Universitaria del Caribe / Colombia
Dr. Romel Ramón González Díaz / Universidad del Sinú / Colombia
Dra. Rosangel Beatriz Martínez Basabe / UNERMB / Venezuela
Dr. Samuel P. Hernández-Rivera / Universidad de Puerto Rico / Puerto Rico
Dra. Teresa De J. Vargas V. / Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo / México
Dra. Yahilina Silveira Pérez / Universidad de Sucre / Colombia

.....

Universidad Nacional Experimental Sur del Lago “Jesús María Semprúm”

UNESUR

Edgar Alexander Martínez Meza
Rector

Luz Marvella Sanabria de Salcedo
Vicerrectora Académica

Ángel Antonio Watts Godin
Vicerrector de Desarrollo Territorial

Diomer Antonio Galán Rincón
Secretario General

.....

Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kléber Ramírez

UPTM

Ángel Zuley Antúnez Pérez
Rector

Walter Espinoza
Vicerrector Académico

Iván López
Secretario General

Deny Avendaño
Responsable de Desarrollo Territorial

.....

**Cuerpo Académico de Biondesarrollo
y Bioeconomía en las Organizaciones
y Políticas Públicas
Campus Celaya - Salvatierra -
Guanajuato - México**

CABBOPP

Responsable

Dr. Mario Jesús Aguilar Camacho

Miembros

Dr. José Enrique Luna Correa

Dr. Saúl Manuel Albor Guzmán

Dr. Roberto Godínez López

Dra. Eva Lozano Montero

Dr. Eduardo Barrera Arias

Dra. Alba María del Carmen González Vega

Dr. Julio César Montiel Flores

.....

Cuerpo Académico Consolidado “Administración Aplicada”

**CUADAP
CA-BUAP-299**

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla – Puebla - México

Responsable

Dr. Alfredo Pérez Paredes

Miembros

Dr. José Aurelio Cruz de los Ángeles

Dr. Amado Torralba Flores

Dr. Emigdio Larios Gómez

.....

Red de Administración y Negocios RedAyN Universidades Mexicanas – México

Presidenta

Dra. Luz del Carmen Morán Bravo

Cuerpo Académico en Consolidación “Sociedad, Educación y Desarrollo” CASED

UAN-CA-287

Universidad Autónoma de Nayarit, Tepic, Nayarit, México

Responsable

Dra. Ana Teresa Sifuentes Ocegueda

Miembros

Dra. Rocío Mabeline Valle Escobedo

Dra. Emma Lorena Sifuentes Ocegueda

Mtra. Raquel Castañeda Ibarra

Mtra. Laura Esther García Gómez



**Centro de Altos Estudios de Venezuela
CEALEVE**

*Víctor Hugo Meriño Córdoba
Director General*

**Centro Integral de Formación Educativa
Especializada del Sur
CIFE - SUR**

*Edgar Alexander Martínez Meza
Director General*

**Centro de Investigaciones Internacionales SAS
CEDINTER SAS**

*Víctor Hugo Meriño Córdoba
Director General*

.....

Autores, Universidades y Países participantes

Colombia

Alvaro Enrique Lhoeste Charris

Corporación Universitaria del Caribe

Patricia María Mendivil Hernández

Corporación Universitaria del Caribe

Yuli Susana Araujo Cuello

Corporación Universitaria del Caribe

Katherine Meza Yopez

Corporación Universitaria del Caribe

Orleida Rosa Cordero Cortes

Corporación Universitaria del Caribe

Isabel Hernández Arteaga

Universidad Cooperativa de Colombia

Ingrid Selene Torres-Rojas

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca

Belsy Yadira Vivas García

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca

Ana Isabela Fajardo Tutinás

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca

María Isabel Trujillo Solarte

Corporación Universitaria Autónoma del Cauca

Sofía Margarita Turizo Figueroa

Escuela Normal Superior de Corozal

Jesús Alexander Pinillos Villamizar

Universidad Libre

Agustín Ochoa Torres

Universidad Libre

María Teresa Estupiñán Infante

Universidad Libre

Javier Eduardo Mantilla

Universidad Libre

Chile

Bárbara Macarena Bustos Osorio

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Costa Rica

Lucía Brenes Rodríguez
Tecnológico de Costa Rica
Dyalá de la O Cordero
Tecnológico de Costa Rica

Cuba

Antonio Blanco
Universidad de La Habana

Ecuador

Gabith Miriam Quispe Fernandez
Universidad Nacional de Chimborazo
Alba Isabel Maldonado Nuñez
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Patricia Muñoz Verdezoto
Universidad Tecnológica ECOTEC
René Faruk Garzozzi-Pincay
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Yamel Sofía Garzozzi-Pincay
Universidad Católica Santiago de Guayaquil
Víctor Manuel Solórzano-Méndez
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Jonathan Erick Panchana-Tomalá
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Karen Paola Tomalá-Ramírez
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Oswaldo Carlos González-Galdea
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Elsita Margoth Chávez García
Universidad Estatal de Bolívar
Darwin Vladimir Rivera Piñaloza
Universidad Estatal de Bolívar

EE. UU.

Aida Cristina Perdomo
Indian Land High School
Nhora S. Gómez-Saxon
South Mecklenburg High School
Allison Tarwater Reeves
Charlotte Christian School Charlotte

México

Norma Escamilla Taboada

Universidad Autónoma Metropolitana – Azcapotzalco

Jaime Garnica González

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Erika Cruz Coria

Universidad Autónoma de Occidente - Unidad Regional Mazatlán

Edith Mendoza Ramírez

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Jorge Rodríguez Martínez

Universidad Autónoma Metropolitana – Azcapotzalco

Benito Samuel López Razo

Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México

Rebeca Belen López Razo

Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México

Víctor Hugo de la O Martínez

Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México

Marco Antonio Acosta Mendizábal

Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México

Índice

| | |
|--|-----|
| Presentación | 27 |
| Modelo innovador para el diseño de productos turísticos sostenibles basado en modelos espaciales y sistémicos <i>Norma Escamilla Taboada / Jaime Garnica González / Erika Cruz Coria / Edith Mendoza Ramírez / Jorge Rodríguez Martínez</i> | 29 |
| Subjetividad del cuerpo en situación de prostitución femenina: una mirada a la luz del psicoanálisis <i>Alvaro Enrique Lhoeste Charris / Patricia María Mendivil Hernández Yuli Susana Araujo Cuello / Katherine Meza Yopez Orleida Rosa Cordero Cortes</i> | 45 |
| Aspectos teóricos y normativos de los riesgos laborales en instituciones de Educación Superior en el Ecuador <i>Gabith Miriam Quispe Fernandez / Alba Isabel Maldonado Nuñez</i> | 59 |
| Modelo SAMR al rescate de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la educación post pandemia <i>Aida Cristina Perdomo / Nhora S. Gómez-Saxon Allison Tarwater Reeves / Isabel Hernández Arteaga</i> | 83 |
| Diseño de clúster empresarial usando Machine Learning en la Zona Oriente del Estado de México: una perspectiva de crecimiento para el municipio de La Paz <i>Benito Samuel López Razo / Rebeca Belen López Razo Víctor Hugo de la O Martínez / Marco Antonio Acosta Mendizábal</i> | 95 |
| El autorreconocimiento en estudiantes con discapacidad cognitiva como proceso de educación inclusiva en Popayán - Colombia <i>Ingrid Selene Torres-Rojas / Betsy Yadira Vivas García Ana Isabela Fajardo Tutinás / María Isabel Trujillo Solarte</i> | 107 |
| El proyecto interdisciplinario y el desarrollo del conocimiento científico en la investigación en los estudiantes universitarios en – Guayaquil Ecuador <i>Patricia Muñoz Verdezoto / Antonio Blanco</i> | 131 |
| Las competencias ciudadanas como anuladoras del ciberacoso en Corozal – Sucre - Colombia <i>Sofía Margarita Turizo Figueroa</i> | 155 |
| Social media: comunicación del marketing en Mipymes durante la pandemia Covid-19 en el cantón La Libertad - Ecuador <i>René Faruk Garzozzi-Pincay / Yamel Sofía Garzozzi-Pincay Víctor Manuel Solórzano-Méndez / Jonathan Erick Panchana-Tomalá Karen Paola Tomalá-Ramírez / Oswaldo Carlos González-Galdea</i> | 175 |



| | |
|---|-----|
| La planeación financiera empresarial en las compañías arroceras en Colombia <i>Jesús Alexander Pinillos Villamizar / Agustín Ochoa Torres</i> <i>María Teresa Estupiñán Infante / Javier Eduardo Mantilla</i> | 197 |
| Introducción a la estadística descriptiva: una articulación entre la matemática y el arte en un establecimiento de la Región Metropolitana de Chile <i>Bárbara Macarena Bustos Osorio</i> | 215 |
| Medición del nivel de empoderamiento de los clientes internos de las entidades financieras de la ciudad de Guaranda - Ecuador <i>Elsita Margoth Chávez García / Darwin Vladimir Rivera Piñaloza</i> | 231 |
| Actividades de Responsabilidad Social Empresarial que apoyan el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en empresas familiares <i>Lucía Brenes Rodríguez / Dyalá de la O Cordero</i> | 247 |

P

Presentación

El libro “Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria”, volumen 37, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro es una publicación internacional, seriada, continua, arbitrada de acceso abierto a todas las áreas del conocimiento, que cuenta con el esfuerzo de investigadores de varios países del mundo, orientada a contribuir con procesos de gestión del conocimiento científico, tecnológico y humanístico que consoliden la transformación del conocimiento en diferentes escenarios, tanto organizacionales como universitarios, para el desarrollo de habilidades cognitivas del quehacer diario. La gestión del conocimiento es un camino para consolidar una plataforma en las empresas públicas o privadas, entidades educativas, organizaciones no gubernamentales, ya sea generando políticas para todas las jerarquías o un modelo de gestión para la administración, donde es fundamental articular el conocimiento, los trabajadores, directivos, el espacio de trabajo, hacia la creación de ambientes propicios para el desarrollo integral de las instituciones.

La estrategia más general de la gestión del conocimiento consiste en transformar los conocimientos personales y grupales en conocimiento organizacional. También se debe tener en cuenta los conocimientos altamente especializados de personas del entorno de la empresa para tratar de incorporarlos al conocimiento de la entidad, lo cual ha de incluirse en las estrategias. La gestión estratégica del conocimiento vincula la creación del conocimiento de una organización con su estrategia, prestando atención al impacto que pueda generar.

En este sentido, se presenta a la comunidad internacional el libro “Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria”, volumen 37, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son resultados de investigaciones desarrollados por sus autores, con aportes teóricos y prácticos de autores, cuyos resultados de



trabajos de investigación, son análisis de diversas teorías, propuestas, enfoques y experiencias sobre el tema de gestión del conocimiento, lo cual permite el posicionamiento de las organizaciones en la utilización del conocimiento, su apropiación y transformación. Los conceptos o criterios emitidos en cada capítulo del libro son responsabilidad exclusiva de sus autores.



Modelo innovador para el diseño de productos turísticos sostenibles basado en modelos espaciales y sistémicos

Norma Escamilla Taboada

Posgrado en Diseño y Desarrollo de Productos. Ciencias y Artes para el Diseño - Col. Reynosa-Tamaulipas - Alcaldía Azcapotzalco – CDMX.
Correos: normaescamilla976@yahoo.com.mx, al2191801253@azc.uam.mx

Jaime Garnica González

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo – Tulancingo - México.
Correo: jgarnica@uaeh.edu.mx

Erika Cruz Coria

Universidad Autónoma de Occidente, Unidad Regional Mazatlán. Sinaloa,
- México. Correo: ecoria84@hotmail.com

Edith Mendoza Ramírez

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo – Tulancingo - México.
Correo: edith124_3@hotmail.com

Jorge Rodríguez Martínez

Universidad Autónoma Metropolitana. Posgrado en Diseño y Desarrollo de Productos. Ciencias y Artes para el Diseño - Col. Reynosa-Tamaulipas - Alcaldía Azcapotzalco – CDMX. Correo: rmj@azc.uam.mx

Resumen

La actividad de más rápido crecimiento en los últimos años es el turismo, porque la sociedad moderna pone más énfasis en el ocio y el entretenimiento que en años anteriores. Existe la necesidad de desarrollar

métodos de impacto en el turismo para promover la integración de la sostenibilidad en los procesos de toma de decisiones y gestión. Para realizar la comparación de los modelos y un conjunto de criterios que no eran contemplados en su totalidad por parte de los estudios previos. Entre ellos se encuentran: características de estructura, propósito, separación de elementos internos y externos, relaciones entre características.

Palabras clave: diseño de productos de turismo sostenible, modelos espaciales, modelos de enfoque sistémico.

Innovative model for the design of sustainable tourism products based on spatial and systemic models

Abstract

The fastest growing activity in recent years is tourism because modern society places more emphasis on leisure and entertainment than in previous years. There is a need to develop impact methods in tourism to promote the integration of sustainability in decision-making and management processes. To make the comparison of the models and a set of criteria that were not fully considered by the previous studies. Among them are characteristics of structure, purpose, separation of internal and external elements, relationships between characteristics.

Keywords: design of sustainable tourism products, spatial models, systems approach models.

Introducción

El sector de la economía que más ha aumentado en los últimos años es el turismo, ya que la sociedad moderna pone más énfasis en el ocio y la recreación que en años anteriores [1]. El turismo ha desarrollado varios nichos, que incluyen turismo de aventura, ecoturismo, etnoturismo, turismo histórico-cultural, agroturismo y turismo de negocios [2], cada uno de los cuales tiene un impacto negativo y positivo en el ecosistema.

Los impactos negativos del turismo son la pérdida de biodiversidad, la generación de residuos, el consumo de agua y energía. Entre los impactos positivos están la evaluación de los recursos naturales y culturales, el desarrollo de la conciencia ambiental, la creación de empleos y el desarrollo local. Por los patrones en la producción turística, las modalidades de turismo mencionadas se apegan, en su mayoría, al modelo de turismo sostenible. Este modelo prioriza la reducción del impacto ambiental, mientras procura maximizar los beneficios económicos en la comunidades y destinos receptores [3]. En general, el turismo sostenible se practica en áreas naturales que, generalmente, no están exploradas, aunque no excluye los destinos urbanos. Esto extiende el impacto positivo a través de un enfoque especial para preservar los beneficios naturales del destino, con un enfoque en la protección de la flora, fauna, el agua y el suelo, el consumo de energía y la contaminación [4]. Por último, pero no menos importante, la sostenibilidad del turismo promueve tales actividades para no dañar la sociedad o la cultura del destino del viaje, sino para revivir su estructura social y cultura.

En 1993 se definió por primera vez el concepto de turismo sostenible, durante la Conferencia Euro-mediterránea de Turismo y Desarrollo Sostenible. Esta primera definición quedó asignada en el documento *Tourism the year 2000 and beyond qualitative aspects*:

“El turismo sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida” [4].

En los noventa la noción de desarrollo sostenible se difundió, y hoy es un concepto utilizado en lenguaje político y académico. En política ambiental se adoptaron los principios de la Agenda 21 (1992), que favoreció la toma de conciencia de la crisis ambiental y una interpretación globalizadora de la problemática enmarcada en el concepto de sostenibilidad. Pero más allá de esta incorporación, básicamente discursiva, en su aplicación concreta no se alcanza un sentido conceptual y práctico capaz de unificar las vías de transición hacia la sostenibilidad. Por ello,

los disensos, las contradicciones y los diferentes sentidos que adopta este concepto, según los intereses contrapuestos de apropiación de la naturaleza.

La última y más extensa definición de este concepto se formuló en marzo de 2004, cuando el Comité de Desarrollo Sostenible del Turismo de la Organización Mundial del Turismo celebró una reunión en Tailandia para revisar la definición en ese momento, con el fin de resaltar las diferencias entre los diversos aspectos. Los aspectos ambientales, sociales y económicos del turismo, así como el ideal de aplicar principios de desarrollo sostenible en todos los sectores de esta actividad. La definición es la siguiente:

Las directrices para el desarrollo del turismo sostenible y las prácticas de gestión sostenible deberían aplicarse a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluido el turismo de masas y otros sectores turísticos. El principio de sostenibilidad involucra los aspectos ambientales, económicos y socioculturales del desarrollo turístico, y se debe establecer un equilibrio apropiado entre estos tres aspectos para asegurar su sostenibilidad a largo plazo [4].

El objetivo básico de analizar el modelo de gestión sostenible del turismo es proporcionar apoyo para el turismo en los ámbitos del medio ambiente, la sociedad, la cultura, la economía y el sistema político. En este sentido, se trata de garantizar productos turísticos de alta calidad, respetar el medio ambiente, garantizar el desarrollo sostenible de los destinos turísticos y garantizar su desarrollo socioeconómico, es decir, conciliar y optimizar las características medioambientales, la calidad de vida de los residentes y la competitividad del turismo de destino.

Construir un modelo para el desarrollo del diseño de productos en el ramo del turismo sostenible con base en los modelos espaciales y modelos de enfoque sistémico del turismo sostenible con la finalidad de innovar o mejorar los productos y servicios.

Metodología

Se realizó una búsqueda en la literatura, y las siguientes etapas se consideraron como un proceso sistemático: en la primera etapa, se realizó una búsqueda en la literatura para determinar el tema. En la segunda

etapa, se realizó una revisión bibliográfica de 1989 a 2019. En la tercera etapa, se determinaron las palabras clave, y en la quinta y sexta etapas, se seleccionaron las publicaciones con estos atributos. En la cuarta etapa, se aplica la síntesis de información y la representación visual de estos productos turísticos. Como contribución a este tema, se generó un modelo de desarrollo de productos turísticos.

Investigación y análisis documental

La definición de sostenibilidad turística implica importantes dificultades prácticas y conceptuales, pero no ignora la cuantificación, el obstáculo más importante es el establecimiento de principios claros para hacer que una actividad se considere sostenible. Este cuestionamiento es complicado cuando se considera la diversidad de territorio, recursos, partes interesadas, intereses, etc. Esto ha llevado a actividades horizontales y heterogéneas como el turismo. Al establecer una alternativa al desarrollo turístico sostenible, no existe un modelo universal de desarrollo turístico, pero cada región tiene diferentes necesidades sociales, cualidades regionales y objetivos económicos.

Por lo tanto, la complejidad de la sostenibilidad del turismo hace que sea difícil cuantificarla universalmente. Aunque se han hecho varias sugerencias para los indicadores, actualmente no existe una generalización integral que pueda utilizarse para diferentes indicadores. Método territorio, sociedad o economía, también se agregaron variables de sostenibilidad [5]

En la actualidad, no hay duda de que las actividades turísticas deben ser un enfoque sostenible que contribuya al desarrollo económico, la igualdad social, la mejora cultural y la protección del medio ambiente. Sin embargo, se ha señalado claramente que las actividades turísticas deben estar equipadas con herramientas que puedan transformar las ideas teóricas en valor real, es decir, con una serie de parámetros identificables y cuantificables. Existe la necesidad de desarrollar métodos de impacto en el turismo para promover la integración de la sostenibilidad en los procesos de toma de decisiones y gestión [6]

Por lo tanto, el modelo tiene una relación importante en la gestión. Todas las acciones racionales se basan en la previsión [7]. Haga suposiciones en todo momento para tratar de comprender los resultados

de las operaciones por adelantado. El modelo es la estructura racional que permite esta vista. En este sentido, el autor confirma que todas las predicciones se basan en cierto modelo [8]. [7]. No solo tiene una comprensión completa de cierto fenómeno y su predicción a lo largo del tiempo, sino que también formuló un programa de intervención que puede organizar, cambiar, predecir y prevenir varios eventos, ya sea un fenómeno natural, natural, social o cultural.

Síntesis de información, generación de representaciones visuales

Modelos de enfoque espacial

Este método es uno de los más fructíferos en la planificación turística [9]. Debido a su ajuste en la planificación espacial, estos modelos se han vuelto diversos en trabajos que pueden aplicarse a entornos nacionales, regionales y / o locales. Para comprender mejor este método, Osorio (2006) distingue dos puntos focales en el modelo en que consiste. El primero tiene una ubicación arquitectónica obvia, asociada con un modelo de métodos económicos, y su propósito es la estructura física del centro turístico, que considera el transporte aéreo, edificios de hoteles, transporte marítimo, campos de golf, áreas residenciales de lujo, etc. Un buen ejemplo es la Fundación Nacional de Promoción del Turismo (FONATUR), centro de turismo integralmente planificado (CIP) en México desde la década de 1970 hasta principios de la década de 1980: Cancún, Ixtapa, Loreto, Los Cabos y Vale, la tabla 1 muestra un ejemplo del modelo, donde se observa los elementos y características. El modelo es un producto de protección solar de playa estándar para el mercado internacional de alto consumo, y el objetivo es aumentar las divisas.

Tabla 1 Ejemplo de aplicación de Modelo de enfoque Espacial

| Modelo de Enfoque Espacial | Ejemplo de Interrelación entre elementos del Sistema turístico en Acapulco, Guerrero en Semana Santa |
|--------------------------------------|---|
| Modelo de Enfoque Espacial de Leiper | <p>Producto turístico: “Acapulco en Semana Santa” es un claro ejemplo de otra estructura que interviene en la relación entre los elementos del sistema turístico, porque es más detallada, incluida la relación entre las atracciones turísticas más destacadas de la región y dónde se llevará a cabo la planificación. Actividades para promover el desarrollo de actividades turísticas a nivel local.</p> |
| Elementos del modelo | <ol style="list-style-type: none"> 1. Los turistas. 2. Los elementos geográficos en relación con los turistas (región de origen, ruta de tránsito, región de destino). 3. La industria turística, con las organizaciones e instituciones objeto de la actividad. |
| Características del modelo | <ul style="list-style-type: none"> • Hay pocos turistas en la etapa de exploración, y la cantidad de turistas también es muy pequeña. • En la etapa de participación, los residentes comenzaron a considerar el turismo como una posibilidad de desarrollo y comenzaron a despreciarlo. -En la etapa de desarrollo, el gobierno local y los agentes externos de la región comenzaron a invertir en él, aumentando así la oferta de servicios y acompañado por la afluencia de turistas hasta que el destino se estableció firmemente (etapa de consolidación) |

Fuente: elaboración propia con base en Leiper (1997).

Estos modelos pueden definirse como modelos cuyo componente principal es el espacio, como el punto de inicio y el punto final. Muchos modelos teóricos con enfoque espacial se centran en la relación entre estos dos elementos geográficos [10].

Este tipo de modelo de gestión turística, tratando de encontrar un equilibrio entre generalización y aplicación [11] y [12]. Estos autores han propuesto cuatro modelos de gestión turística:

Modelo o sistema genérico: uno de los modelos o sistemas más extensos, pero orientado principalmente a la competitividad y sostenibilidad del destino. Este tipo de modelo es jerárquico, donde la gestión del destino constituye un nivel intermedio entre un nivel superior que consiste en la estrategia, planificación y desarrollo del destino y un nivel inferior basado en los recursos y el atractivo del destino. Los autores del mode-

lo, señalan que, al aplicar el modelo, concluyeron que, en general, existe una falta de integración profunda entre los factores principales, por lo que dudan si se puede lograr una gestión turística integrada [11], [12]

Modelo de proceso: a pesar de la naturaleza dinámica del sistema, el modelo no refleja claramente la naturaleza dinámica de la gestión del turismo. Otro autor está de acuerdo que la gestión turística es: un proceso continuo con periodicidad" y "garantiza la aplicación de herramientas de planificación [7]. Este modelo es novedoso e interesante, y le brinda muchas oportunidades para pensar. Sin embargo, es más un modelo de comercialización que un método de gestión turística, y se basa básicamente en la demanda.

Modelo funcional: la función es un aspecto clave de la gestión turística. Estas actividades pueden lograr los objetivos establecidos. En la literatura y los modelos anteriores, se pueden identificar múltiples funciones: el número y los tipos de funciones incluidas varían según un modelo, y los vínculos entre ellos también son diferentes, por lo que es difícil generalizar. La importancia de las funciones naturales y el grado de interdependencia entre ellas se basarán en la escala y el nivel de desarrollo turístico y el grado de dominio de los destinos. Cambio entre el suelo. Territorio e insertarlo. Enfoque interno [11], [12] y [7]. El modelo de sistema de turismo de Leiper permite el posicionamiento de varios departamentos de turismo y los distingue como pertenecientes principalmente al punto de partida, destino o espacio de tránsito [9]. Por ejemplo, la mayoría de las agencias de viajes se encuentran en áreas donde se generan turistas. La industria del turismo existe en el área de destino. El sector del transporte está ampliamente representado por las áreas de rutas de tránsito. Esta diferencia espacial también puede considerarse como una forma de clasificar los determinantes del flujo turístico.

Modelos de enfoque sistémico

Los modelos sistémicos se consideran, modelos que intentan expresar los elementos que constituyen una parte integral del sistema turístico, sus interrelaciones y su relación con el entorno externo. Una gran parte del modelo sistémico consiste en un conjunto de elementos relacionados con los costos turísticos. Algunos casos también incluyen elementos relacionados con la demanda y centran su atención en la relación entre la oferta y la demanda. Se expuso que una gran parte del modelo

del sistema está compuesto por una colección de elementos relacionados con las cotizaciones turísticas. Algunas situaciones también incluyen elementos relacionados con la demanda y centran su atención en la relación entre la oferta y la demanda [13]. En la industria del turismo, el modelo como un trabajo realista tiene atributos y está relacionado con la principal invariancia del fenómeno a estudiar. [6] concluyó que los modelos turísticos se dividen en cuatro categorías:

Modelo de estructura-función: representa el interior del “departamento” turístico y su dinámica funcional: se denomina “sistema de huéspedes”.

Modelo de demanda: evalúan una u otra clasificación y factores relacionados con ella.

Modelos de desarrollo de destinos: muestran la evolución de los destinos o destinos turísticos.

Modelo de impacto: evaluaron (con anticipación) los impactos sociales, psicológicos, culturales e históricos, económicos y ambientales del turismo.

El modelo de Butler y el enfoque del sistema se aplicó para el desarrollo de productos turísticos en Puerto Vallarta, como se muestra en la Tabla 2 [13].

Tabla 2 Ejemplo de aplicación de Modelo de enfoque Sistémico

| Modelo ciclo de vida de Butler | Modelo más empleado en materia turística seguido en los últimos 60 años en clústeres |
|--------------------------------|---|
| Modelo de enfoque sistémico | Producto turístico: Puerto Vallarta cuenta con un servicio polarizado y un centro de inmigración. El área está altamente concentrada y ofrece todos los servicios necesarios para las actividades turísticas. Existe una clara falta de distribución laboral y distribución de beneficios. |
| Elementos del modelo | Dinamismo o cambio <ul style="list-style-type: none"> • Proceso, Capacidad o límites al crecimiento, Factores desencadenantes, Management, Visión a largo plazo y Componente espacial |
| Características del modelo | <ul style="list-style-type: none"> • Hay pocos turistas en la etapa de exploración, y la cantidad de turistas también es muy pequeña. • En la etapa de participación, los residentes comenzaron a considerar el turismo como una posibilidad de desarrollo y comenzaron a despreciarlo. |

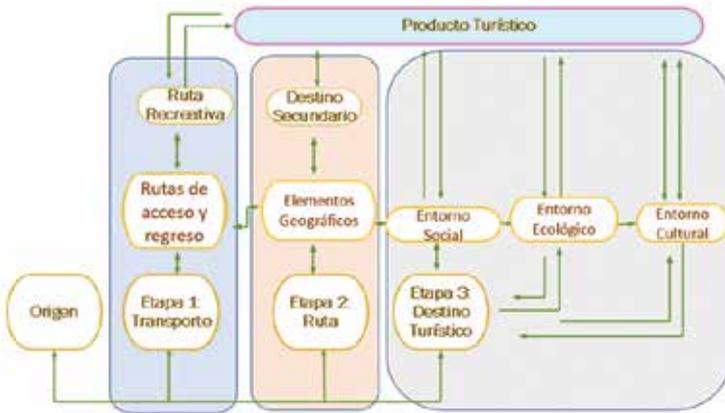
Fuente: *elaboración propia con base en Oliveira (2007)*

Resultados

Modelo para el desarrollo de productos turísticos progresivo

La sostenibilidad, como principio rector para el desarrollo del turismo, significa el desarrollo de productos turísticos para buscar el uso equilibrado de los recursos, especialmente teniendo en cuenta la capacidad de carga de los ecosistemas y el mantenimiento de la calidad de vida de la población local en el desarrollo social, económico y cultura. En la Figura 1. Se presenta el Modelo para el desarrollo de productos turísticos progresivo.

Figura 1 Modelo para el desarrollo de productos turísticos progresivo



Es necesario comprender una serie de pasos básicos a seguir, y el resultado de cada paso es mejorar la entrada de los pasos anteriores. Por lo tanto, no es un proceso lineal, sino un proceso interactivo, que avanza en la integración final de los productos turísticos. Que se muestra en las Tablas 3, 4 y 5

Tabla 3 Etapa 1

Etapa de Transporte: las rutas de entrada y regreso son aquellas que son solo para viajar. Se debe trabajar en la posibilidad de que los turistas visiten múltiples destinos mientras viajan, estableciendo un destino primario y uno o más destinos secundarios.

Dimensión social: enfatiza la importancia de la equidad, la adaptabilidad a los cambios de la población, la estabilidad de los sistemas sociales, los aspectos culturales, el empleo y la participación efectiva de los tomadores de decisiones.

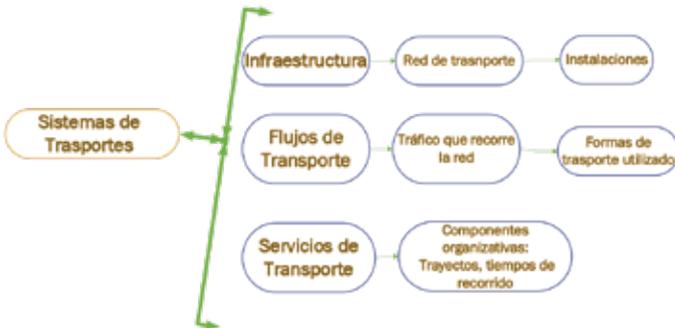
Dimensión económica: directamente relacionada con el modelo de desarrollo adoptado, porque tiene un impacto positivo o negativo implícito en la competitividad de ciertas regiones en relación con otras regiones.

En la dimensión ambiental: elegir un método de transporte de baja contaminación requiere una mayor estabilidad de los sistemas biológicos y físicos y una protección ambiental más saludable, al tiempo que se mantiene la integridad ambiental para las generaciones futuras.

Transporte: el transporte consiste en lo siguiente: flujo de tráfico a través de la red y el modo de transporte utilizado para viajar. Los servicios de transporte consisten en una serie de organizaciones: rutas de viaje, tiempo de viaje y costos.

En la infraestructura, desde una perspectiva funcional, la red de transporte constituye el sistema arterial de la organización territorial. Se definen por la estructura de carreteras, ferrocarriles o corredores marítimos y aéreos, y las rutas se entienden como simples relaciones o arcos entre dos nodos en la red. La Figura 2. muestra la estructura de los diferentes sistemas de transporte [14]

Figura 2 Estructura de los sistemas de transporte



Fuente: elaboración propia con base en Potrykowski y Taylor (1984)

Es necesario limitar nuestra capacidad de referirnos a la "accesibilidad" para indicar la capacidad de ir desde diferentes ubicaciones geográficas a un determinado lugar.

Rutas de acceso y regreso: Son aquellas vías sin atractivo que se solo para el desplazamiento.

Ruta recreativa: es aquella que presenta atractivos que forman parte de la experiencia del turista y contribuyen directamente a satisfacer sus deseos.

Tabla 4 Etapa 2

| |
|--|
| RUTA: espacio de tránsito que comprende entre las localidades |
| Destino secundario: los lugares que son menos conocidos o menos |
| Elementos geograficos: en cuanto a los elementos geográficos en las actividades turísticas, se distinguen tres tipos de factores de ubicación: espacio, medio ambiente y dinámica, lo que confirma que el patrón espacial del turismo en el mundo tiene tres características básicas: la intensidad del movimiento turístico nacional, que se debe a las características regionales de la estructura espacial y la asimetría y la desigualdad de la industria turística mundial debido a la concentración del espacio turístico receptor. |

Tabla 5 Etapa 3

| |
|---|
| Destino turístico: el destino, como ámbito donde ocurre la mayoría de las actividades de producción y consumo turístico y tiene lugar gran parte de los efectos ambientales, sociales, económicos y culturales del turismo. Desde una perspectiva empresarial estratégica y organizativa, la gama de destinos se compone de las relaciones establecidas entre un grupo de unidades de producción involucradas en actividades turísticas. |
| Entorno ecológico: turismo que tiene el menor impacto en la industria del turismo. Utiliza el transporte y el uso de energía renovable y los cambios en el ecosistema natural visitado para tener el menor impacto. |
| Entorno social: poner al alcance de un amplio sector de la población, caracterizado por tener escasos recursos económicos, la posibilidad de acceder al ocio turístico, de manera que a partir de esta consideración general, se producen otra serie de consecuencias como el aumento en el nivel de vida de las clases más humildes, la disminución de los prejuicios, la elevación de las culturas entre pueblos. |
| Entorno cultural: se considera que el punto de vista del desarrollo sostenible es la gestión completa de los recursos (recursos naturales, materiales, financieros y humanos), a fin de maximizar la satisfacción de los turistas y brindar los mayores beneficios a la comunidad receptora |
| Producto turístico: los productos turísticos son una combinación de beneficios y elementos tangibles y no tangibles que satisfacen las expectativas de los turistas. Un producto turístico es un sistema compuesto por componentes que permite a las personas viajar para realizar actividades que satisfagan sus necesidades, lo que les permite obtener beneficios y satisfacción integrales |

Reflexiones finales

Los modelos de enfoque teóricos espaciales o sistémicos apoya en gran medida la comprensión de los fenómenos turísticos, lo que a su vez forma una estructura lógica que apoya la gestión de los destinos de

viaje y las empresas turísticas que tienen las características principales de los modelos naturales, en teoría, su comprensión es sencilla. Sin embargo, los modelos anteriores han llevado a su puntualidad y documentos funcionales.

Por lo general, no son lo suficientemente específicos como para ser una herramienta práctica para la gestión del turismo. Es imposible hacer suposiciones usando uno de los modelos propuestos. Por otro lado, el modelo de enfoque del sistema es estático y limitado para determinar el número de componentes.

Se espera que los gerentes tomen medidas para lograr un desarrollo competitivo mediante la implementación de modelos de desarrollo de productos turísticos que estimulen sus determinantes de competitividad. Todo esto para lograr objetivos específicos destinados a mejorar diversos factores de atractivo y condición, fortalecer los sistemas de gestión, adaptar y desarrollar elementos de apoyo.

También se cree que, para aumentar la eficiencia, la relación entre los participantes debe basarse en los valores de confianza, reciprocidad y generación de capital social y apoyar el proceso de promoción del desarrollo competitivo de los destinos turísticos. Sin embargo, se debe promover la difusión y el desarrollo de modelos teóricos del turismo para desarrollar los fenómenos turísticos a un nivel superior. La teoría es esencial para la investigación turística y ayuda a los investigadores y científicos del turismo a tomar acciones profesionales, responsables y efectivas. El modelo para desarrollo de productos turístico aquí propuesto favorecen la organización de ideas y teorías, la recopilación, análisis de datos, y la presentación de los resultados.

Referencias

- [1] J. Delgado. "Turismo Responsable: una visión homeostática". Recuperado el 17 de Enero de 2011, de ECOPORTAL.NET: <http://www.ecoport.net/content/view/full/25702> (2004).
- [2] L. Leonard, Berry, R. David, W. Carter. Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras, Díaz de Santos, Madrid. (1989).

- [3] C. Cardoso. "Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada". Universidad Autónoma del Estado de México. núm. 11. pp. 5-21 (2006).
- [4] Organización Mundial del Turismo. "Recomendaciones a los gobiernos para el apoyo y la creación de sistemas nacionales de certificación de sostenibilidad en turismo". [en línea] 2003. Disponible en: www.world-tourism.org/. (2004).
- [5] M. Millán, (2010). "Planificación: Transportes, Turismo y Territorio". Revista de Investigación. Escuela de Turismo, Universidad de Murcia. (1). pp 97-199 (2010)
- [6] F. R. A. Martín. "Los modelos turísticos y los determinantes principales de los flujos turísticos internacionales". Universidad de La Habana. Facultad de Turismo. (2005).
- [7] T. A. Fernández. "Turismo y ordenación del territorio". Quaderns de Política Económica. pp. 35-47 (2004).
- [8] D. G. Pearce. "Modelo de gestión de destinos: síntesis y evaluación". Estudios y Perspectivas en Turismo. Victoria University fo, Wellington, Nueva Zelanda. (2012).
- [9] J. I. Pulido. "Elementos para orientar la formulación de una política turística sostenible en los parques naturales andaluces", Cuadernos de Turismo, núm. 19. pp. 169-191. (2007)
- [10] G. E. Oliveira. "Modelos Teóricos Aplicados al Turismo". Estudios y Perspectivas en Turismo. Vol. 16. pp 96 – 110. (2007)
- [11] D. Barrado. "El concepto de destino turístico. Una aproximación geográfico territorial" Estudios turísticos. núm 160. pp. 45-68 (2004)
- [12] V. A. Díez, V. A. "El Modelo De Ciclo De Vidade Los Destinos Turísticos: Vigencia, críticas y adaptaciones al Modelo Butler. Revista Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo". CONDET. Vol.17. núm.1. (2019).
- [13] J. A. Ríos y J. M. Ocegueda. "Capacidad innovadora y crecimiento regional en México: un enfoque espacial". Innovative capacity and regional growth in Mexico: a spatial approach. Universidad Autónoma de Baja California Vol. 17, núm. 55. pp 743-77 (2017).
- [14] M. Potrykowski, y Z. Taylor, (1984). "Geografía del transporte", Barcelona, Editorial Ariel
- [15] D. Medina, L. Thesz, y A. Furlan, (2013). "Transporte público y entendimiento territorial Una experiencia de participación social y construcción de conocimiento en la ciudad de Mar del Plata, Argentina". Recuperado de 16/06/2020. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00787742/document>

- [16] M. Osorio. "La Planificación Turística. Enfoques y Modelos". Universidad Autónoma del Estado de México. Vol. 8. núm.001. pp. 291-314. (2006)
- [17] M. Ledhesma. "Tipos de turismo: Nueva clasificación". Recuperado de https://www.academia.edu/35613794/Tipos_de_Turismo_nueva_clasificaci%C3%B3n. (2018)
- [18] J. Lalangui, C. R. Espinoza y M. J. Pérez. "Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo". Universidad y Sociedad, 9 (1), pp 148-153. (2017)
- [19] R. Elizalde y C. Gómez. "Ocio y recreación en América Latina: conceptos, abordajes y posibilidades de resignificación". Polis, Revista de la Universidad Bolivariana. vol. 9, núm. 26, 30/06/2010.
- [20] J. Vera, S. Espín, G. Segovia, R. Ramo y A. Pinargote. "Manejo post-cosecha de 31 cruces interclonales de cacao" (*Theobroma cacao* L.) en la Finca Experimental "La Represa". Recuperado 5 de Junio de 2020. https://www.researchgate.net/publication/327929452_ARTICULO_15_Vera_et_al_2018_1
- [21] C. Vogt. "Modelos e modelagens". *Comciencia: revista electronica de jornalismo*, fev. <http://www.comciencia.br/reportagens/framereport.htm>. 7/2002



Subjetividad del cuerpo en situación de prostitución femenina: una mirada a la luz del psicoanálisis

Alvaro Enrique Lhoeste Charris

Psicólogo. Candidato a Doctor en Psicología. Magíster en Psiconeuropsiquiatría y Rehabilitación Mental. Docente del Programa de Psicología de la Corporación Universitaria del Caribe. Correo: alvaro.lhoeste@cecar.edu.co

Patricia María Mendivil Hernández

Coordinadora Institucional de Práctica y Pasantía. Docente Programa de Psicología. Magíster en Desarrollo y Cultura. Corporación Universitaria del Caribe. Correo: patricia.mendivil@cecar.edu.co

Yuli Susana Araujo Cuello

Psicóloga Clínica. Corporación Universitaria del Caribe.
Correo: yuli.araujo@cecar.edu.co

Katherine Meza Yepes

Psicóloga Clínica Corporación Universitaria del Caribe, Katherine.
Correo: meza@cecar.edu.co

Orleida Rosa Cordero Cortes

Psicóloga Clínica. Corporación Universitaria del Caribe.
Correo: orleida.cordero@cecar.edu.co

Resumen

En el psicoanálisis el cuerpo se diferencia absolutamente del organismo, es decir para el psicoanálisis el cuerpo se crea a través del lenguaje y las palabras, constituido por la interacción con otro sujeto y respaldado por

la castración. El cuerpo se comunica a partir del habla, lo simbólico y lo imaginario, este se expresa por medio del dolor, el placer, el goce y las pulsiones. el cuerpo en la prostitución es algo fundamental puesto que este es su instrumento de trabajo, es por esto que la subjetividad que ellas tienen sobre su cuerpo es muy diferente, a las demás personas. La metodología es cualitativa, la cual hace referencia a la intersubjetividad que tiene cada sujeto referente a los supuestos teóricos con los que está construido el mundo social para obtener los símbolos y significados dando así una realidad social, se implementó un enfoque guiado al paradigma histórico hermenéutico a través de un estudio de caso (Hurtado, 2013). la realidad de esta mujer es una formación imaginaria de su fantasma en el espejo. Las clases psicoanalíticas como el ego, el yo, el cuerpo erógeno y la personalidad provienen de la imaginación de una identificación fundamental, que está fundamentada en el inconsciente

Palabras claves: prostitución, subjetividad, inconsciente, cuerpo, identificación.

Abstract

In psychoanalysis the body is completely different from the organism, for psychoanalysis the body is created through language and words, constituted by interaction with another subject and supported by castration. The body communicates through speech, the symbolic and the imaginary, this is expressed through pain, pleasure, enjoyment and drives. the body in prostitution is something fundamental since this is their work instrument, that is why the subjectivity that they have about their body is very different from other people. The methodology is qualitative, which refers to the intersubjectivity that each subject has regarding the theoretical assumptions with which the social world is built to obtain symbols and meanings, thus giving a social reality, an approach guided to the hermeneutical historical paradigm was implemented. through a case study (Hurtado, 2013). the reality of this woman is an imaginary formation of her ghost in the mirror. Psychoanalytic classes such as the ego, the self, the erogenous body and the personality come from the imagination of a fundamental identification, which is grounded in the unconscious

Keywords: prostitution, subjectivity, unconscious, body, identification.

Introducción

La prostitución tiene orígenes muy antiguos, Ranea (2018) destaca que determinar una fecha exacta es difícil, sin embargo, se dan indicios que muestran su origen 30 siglos atrás, antes de cristo. La prostitución es la profesión donde las personas venden su cuerpo a cambio de algún beneficio para ellas. Estas se ven afectadas por los estigmas sociales por lo que sufren de exclusión por parte de la sociedad. Pero cabe aclarar que en esta profesión también existen clases, pues por un lado se encuentra mujeres que trabajan en la calles o club de bajos recurso y por otra parte las denominadas "prepa-go" que ganan más dinero que las de bajo recursos. Según Arribas (2012), esta profesión tiene tres actores sociales principales: los sujetos sin importar su sexo, que vende su cuerpo, los encargados de pagar más conocidos como clientes y los jefes que son los encargados de cobrar por los servicios. Los tres actores se pueden dar de diferentes maneras y en diversos ámbitos, puesto que se tiene un concepto errado de que la prostitución solo la actividad sexual que se da entre hombre y una mujer, por lo que aclararemos que esta profesión tiene diversos fines. Puesto que la prostitución o trabajo sexual no es solo el acto de contacto o penetración, también puede ser solo un baile denominado striptease, este tipo de baile se realiza sin ningún contacto físico, entre los cuales está el servicio de ficheras donde solo son acompañantes y tampoco ocurre acto sexual (Tirado Acero, Misael, Laverde Rodríguez, Carlos Alfonso, & Bedoya Chavarriaga, Juan Camilo, 2019).

Pero el cuerpo en la prostitución es algo fundamental puesto que este es su instrumento de trabajo, es por esto que, la subjetividad que ellas tienen sobre su cuerpo es muy diferente, a las demás personas. Forero (2018) señala que en esta profesión la expresión "cuerpo erógeno", que se refiere a un cuerpo que da paso al erotismo de cada ser, creando un aumento en la sexualidad, seducción y deseo de otro sujeto. Esto se ve claramente establecido en la prostitución porque su trabajo es causar deseo en los demás. Para referirse al cuerpo físico de los seres humanos usan normalmente expresión "cuerpo", para referirse a aquello que tiene un lugar en nuestra atmosfera. Sin comprender que la palabra cuerpo implica mucho más, pues también tiene una función física, biología y erógena, ya que como persona tenemos un punto de vista de nuestro propio cuerpo con el que se logra sentir bien o con el que no está conforme físicamente. No se remite a lo psíquico de las funciones sino a la representación del propio cuerpo que se denomina "representación corporal", en el cual se continúa

afirmando que no es solo es la esencia y la superficie de este mismo, es la que da proyección de cada superficie.

El cuerpo puede interpretarse de diversas maneras, una de esas interpretaciones es desde una mirada psicoanalítica, en la cual se percibe cada movimiento del paciente, el cuerpo es un drama que se refleja con gestos y sin ninguna comunicación verbal, es decir que el sujeto expresa no solo con el habla, sino también a través de la postura, gestos e incluso el cuerpo. Según Freud, (1938) los labios callan y los dedos expresan lo que estos no quieren decir y muestra en los bolsillos la complacencia de la masturbación. De este modo el cuerpo es un instrumento con el cual se expresan sentimientos, situaciones, actos y emociones que labios no hacen, y es donde esta toma suma importancia en la percepción del psicoanalista, cuya percepción nos puede reflejar muchas situaciones de nuestra vida. Gallo y Salas (2001), afirman que las dimensiones de la prostitución son la pulsión, el goce, la sexualidad femenina y lo real del cuerpo en la voluptuosidad se constituyen en conceptos que revelan aspectos inimaginables de la sexualidad.

Poggio (2018) muestra el paralelismo psicológico y físico plantea que hay estados de conciencia y procesos biológicos y que los dos mutuamente se influyen, a partir de aquí muestra en los resultado del funcionamiento adecuado de un estado mental conectado a la creación real del cerebro, que el paralelismo denomina como un "órgano corporal y escenario" donde permite que cada persona la cree el concepto se cuerpo y su profesión, cabe aclarar que esta también dependerá de sus pulsiones y vida anímica de la persona.

Rodríguez (2020) señala que la prostitución desde hace mucho tiempo se ha visto como una problemática en todo el mundo, no obstante, es un problema que se puede trabajar de diversas disciplinas como: la sociología, trabajo social, antropología y psicología, esta última coloca en evidencia la problemática social que este fenómeno trae consigo mismo y con la construcción subjetiva del cuerpo femenino desde el psicoanálisis. El poeta William Blake (citado por Chiozza, 1998) antes de que Freud naciera dice "que el organismo es un pedazo de alma que puede ser observado por todos los sentidos y que el sujeto no posee un cuerpo diferente de su alma". Por lo anterior el objetivo fundamental es comprender la construcción subjetiva del cuerpo de una mujer en situación de prostitución desde una mirada psicoanalítica. por consiguiente, surge la pregunta problema. ¿Cuál es la posición subjetiva del cuerpo de una mujer en situación de prostitución?

La subjetividad desde el psicoanálisis

Las ciencias sociales, hoy en día, procuran establecer una superación del contraste tan marcado que se puede percibir entre la subjetividad y la sociedad. Existe una conexión intrínseca entre la categoría subjetiva y la categoría objetiva. Más específicamente entre sociedad e individuo. González, (2013) comprende a la subjetividad como el enfoque de un proceso inseparable del funcionamiento de la cultura de cada ser y del entorno social producido por todo su ambiente cultural. Esta relación, es decir, individualidad-sociedad; ambas deben pensarse como importante en los procesos estructurales donde intervienen las categorías ya mencionadas, No se podría pensar en subjetividad como algo ajeno a la sociedad y viceversa.

Cada individuo se concibe como una singularidad, pero a la vez también se concibe como una imagen social que lo hace reconocerse como parte de un todo (sociedad). Para González, (2013) la subjetividad surge desde los sentidos percibidos de hechos particulares y de cada personalidad. Por ello Corrales (2004), afirma que la subjetividad se desarrolla a través de la acción verbal, que esta a su vez se da el nivel del dualismo primigenio, debido a que esta revela una realidad única creada por el yo y este a su vez muestra la parte del yo, que reproduce a la realidad indefinida que tiene cada sujeto dentro de sí. De aquí nace el yo consciente, que es el encargado de observar el mundo externo, dándole paso al alter ego (es lo que permite comprender la perspectiva de otro sujeto). Permitiendo así la creación de la subjetividad de cada persona. Freud (1938) destaca que el dualismo primigenio se encarga de desenvolver el yo, en consciente e inconsciente. Aclarando que el yo consciente es todo aquello que se tiene presente y hace parte de lo cocido, mientras que el yo inconsciente, es todo aquello reprimido, latente, una pulsión libidinal u olvido voluntario que se encuentra en nuestra conciencia. Para Freud (1938), en el inconsciente social se extienden prácticamente los fundamentos psíquicos, por lo cual se plantea que toda psicología personal es continuamente extraída de la cultura, y le posibilita a la vez investigar en lo más oculto de nuestro ser, de una forma psicológicamente arqueológica, demostrando así que la percepción social y los parámetros establecidos por la sociedad tienen un papel fundamental en la construcción del individuo.

Freud (1929) evidencia en las fobias infantiles que se encuentran atadas a cualquier ser u objeto que le genere la angustia primitiva, dando así paso a la creencia de un ser superior, el cual está siendo remplazado por un ente imaginario que lo representa; esto ocurre cuando se implanta la concate-

nación entre los principios sociales y el individuo, establecida claramente en la estructura totémica. Es la persona y no la población, el dispositivo básico importante de estudio, y es el individuo, especialmente en los chicos y en los histéricos, donde hallarán los compendios que se originan y sostienen finalmente una demanda a lo social, por lo cual se hace referencia a un psicoanálisis psíquico alterable del sujeto (Bazán, (2012)

Para Freud, en 1938 da una mirada psicoanalítica donde el sujeto no es un ser impersonal, previamente este está infundido principalmente de una transcendental cantidad de egocentrismo que la cultura consigue someter solo en parte. Toda emoción social descansa en una última pretensión ante la necesidad de una compensación narcisista cuyo último fin es la adhesión del centro esperado Freud (1920); sin embargo, son simultáneamente los deseos libidinales los que conllevan a implantar relaciones e interrelaciones interpersonales. El desamparo del yo que representa el amor pasa en ventaja de una individualización, donde una sección notable del narcisismo es transportada a la substancia que representa lo amado, que invade de esta forma el sitio del yo. De esta forma se dice que no preexiste el amor hacia otro sujeto u objeto que no sea simultáneamente el amor conveniente, situación que conlleva al individuo a un escenario de fragilidad, debido a la repercusión de la esencia del ser amado se vivirá precisamente como un rechazo hacia él mismo. Los lazos libidinales e identificados alrededor del jefe en su condición de suplantación como símbolo del padre, de un mandato o de una iniciativa infundida por este, que se experimenta como desamparo combinado y simultáneamente personal.

Subjetividad, cultura y psicoanálisis

Freud y lacan hablan de la marca que lo cultural deja en los sujetos, "ese gran otro" el cuales es manifestados, tanto en el lenguaje, los registros históricos y los cambios culturales. Expresándose atreves de los sujetos, llevándolos a confrontarse sobre las maneras que han sido sujetos. Freud (1984) nos revela la renuncia del goce de sus pulsiones y deseo que pueda parecer casi enorme a la que está obligado el ser humano, percibido de este modo que el sujeto no es comprensible sin las marcas que la cultura atribuye sobre él. La cultura está establecida por la época y el lugar donde se encuentre cada sujeto y esta a su vez conforman la personalidad de cada persona, lo que hace esta interfiera de una u otra manera directamente en la perspectiva subjetiva de cada individuo, esta surge o se transforma dependiendo la confluencia que

se tenga con cada cultura, que puede ser familiar o sociales y están motivada por el inconsciente del sujeto. Esto abre paso a que se quieran satisfacer las pulsiones libidinales, consecuentes de creación subjetiva del individuo. Para Maruottolo (2013) la intersubjetiva primaria se forma por el discurso y la representación del yo, estos inician en etapa edípica familiar por la que todos pasando, denominado esto como "cultura privada", es decir, los principios y valores inculcados por la familia, instituyendo la principal fase de avance de la subjetividad, constituidas por el Yo, el Superyó y el Ello que son fundamentos socioculturales.

La interacción del individuo, la cultura y lo social acatan a dos disposiciones diferentes de la teoría freudiana; constitución del sujeto a través del complejo de Edipo y de la teoría del inconsciente. En correspondencia a la primera disposición se halla que para Freud (1929) la naturalidad que acontece a los sujetos con un dominio absoluto que ha de subyugar. Pero esta afirmación tiene discrepancia con la de Marx, en el patrimonio freudiano puesto que para este autor la pulsión tiene un inicio en a la colocación social. Se sitúa así en los inicios de las sociedades dando un fundamento en lo psíquico del entorno sexual que está determinando a las pulsiones con dominio sobre el cuerpo, La cultura surge como mecanismo de defensa del ser humano, para restringir la naturaleza salvaje del individuo y de igual manera conservar la especie.

Desde los inicios de la cultura se logra ver que el homicidio y el incesto han sido prohibidos por ser aberraciones de la naturaleza, Pero esas pulsiones primitivas (representadas por el parricidio) dan origen a un contrato social primigenio, una cultura colectiva en vez de individual, la autoridad no habita más en la persona sino en la humanidad. Es innegable que en el hombre residen predisposiciones destructoras, siguiendo con Freud (1929) se puede establecer que, a partir de los oscuros principios de la raza humana, se realizaron ciertos avances en el alma humana, debido a que tiende a proteger ciertas sociales y culturales regidos por el inicio de la sujeción externa, los cuales se cimientan y se lleva a cabo en las represiones, por el momento no partiendo de lo superficial sino a partir de la concavidad del individuo; lo que trae como limitaciones internas continuamente van a tener sus inicios en las restricciones exteriormente implicadas. Es por esto por lo que, la cultura se involucra y fundamenta en las partes principales de la clasificación psíquica propia, en esencia la sociedad se involucra en los parámetros de la creación subjetiva del yo y esto proporciona así el asentimiento social. Este

proceso se descubre en su máxima expresión en la pretensión del súper yo, en proporción a su consciencia, basada en los valores morales que están impuestos por la cultura y la sociedad a la que se pertenece.

El cuerpo en el psicoanálisis

El cuerpo entendido como sistema biológico, tiene la capacidad de consumir por sí mismo todas las acciones requeridas para cancelar un estímulo endógeno, siempre y cuando sobre él se opere una acción específica desde el exterior (Freud citado por Bocanegra, 2007). No obstante, el cuerpo erógeno según Chiozza, (1998) es el encargado de generar una conceptualización específicamente de lo opuesto: "un cuerpo que genera Eros", es decir, un organismo que produce el deseo sexual y se introduce reiteradamente en la causa que aspira trascender. La idea de un sujeto que nace en relación con su cuerpo está fundamentada en una idea que concibe al género humano por sus características físicas y no más bien por sus cualidades cognitivas y psicomotrices. Se piensa entonces en un sujeto que requiere más que un cuerpo para ser concebido y auto concebirse como un ser existente. Por ende, cada experiencia y cada recuerdo de esas experiencias concretan una memoria que le permite recordar y hallarse en el pasado, el presente y el futuro. Ahora bien, el sujeto, al nacer, es carente de una consciencia de su propio Ser.

De este modo, cuando se ha referencia a un Ser con dimensión humana, es necesario hablar también de la noción de alteridad. En el psicoanálisis el cuerpo se diferencia absolutamente del organismo, es decir para el psicoanálisis el cuerpo se crea a través del lenguaje y las palabras, constituido por la interacción con otro sujeto y respaldado por la castración. El cuerpo se comunica a partir del habla, lo simbólico y lo imaginario, este se expresa por medio del dolor, el placer, el goce y las pulsiones. Por otro lado, se estableció que el cuerpo simbólico, se constituye desde la niñez, esta primera percepción anexa la perspectiva futura sobre el concepto del cuerpo. En la Pulsión: Lacan (1976) manifiesta que es la repercusión en el cuerpo de cada sujeto, causando un eco en cada lugar del organismo, dando un grado de sensibilidad al cuerpo, dado que la pulsión retumba, produciendo vibración el organismo. Lacan (1966), afirma, que las aberturas corporales son las principales fuentes causantes de goce, puesto que son ellas las que causan el deseo de complacencia a petición del otro. Para Freud, en 1920 la concepción es una relación entre lo psíquico y lo somático, dándole una apertura psíquica

a los estímulos provenientes de lo producto del cuerpo, que salen de la cada alma, causando una capacidad demandada de labores obligadas por el estado de ánimo en efecto de su enlace con lo somático.

Sobre la prostitución

La prostitución o trabajo sexual para del Rio, Hernández, Ortiz y Uribe en 1995 se entiende a la prostitución como la acción en el que el hombre o la mujer realizan un canje de servicios sexuales por la adquisición de dinero u otro beneficio, cabe aclarar que no necesariamente tiene que haber penetración. Estas pueden estar dirigidas por dueños de locales, madame, esto va a depender del estrato social o económico, el régimen social y la administración sexual del lugar donde se encuentren. Por otra los es importante destacar el goce que según Parezzon, (2012), el goce es el medio por el cual se causa satisfacción al cuerpo ya sea de manera hablando o realizando el acto de la masturbación, dándole complacencia al cuerpo por diversos medios, esto para Lacan se llama la sustancia gozante produciéndole una sustancia viviente al cuerpo y el goce afectándolo.

Según Montoya y Morales, (2015) los deseos sexuales y del propio yo, estas colocadas al pie de la concepción del placer sexual y del acto sexual. De acuerdo con Freud en 1920 el principio de la vida es el placer y que durante el transcurso de esta se busca dar y sentir placer y evitar a toda costa todo lo que no cause placer, es decir, evadir todos los estados de tensión que puedan afectar de manera interna al cuerpo produciendo displacer, pero también evitando sensaciones externas que puedan conllevar esto. Estas producen excepciones en el yo, haciendo incompatible las pulsiones con las metas propuestas, quedándose en el inconsciente y volviéndose represiones, haciendo imposible lograr la satisfacción de manera directa o indirecta. También puede causar dificultades el placer produciendo el yo neurótico (Montoya y Morales, 2015).

Metodología y/o método

La metodología es cualitativa, la cual hace referencia a la intersubjetividad que tiene cada sujeto referente a los supuestos teóricos con los que está construido el mundo social para obtener los símbolos y significados dando así una realidad social, se utilizó un enfoque guiado al paradigma histórico hermenéutico a través de un estudio de caso, Puesto

que este describe y comprende el fenómeno de la prostitución desde la perspectiva de una mujer en situación de prostitución, en el cual se examinara el discurso de la sujeta en busca de significado (Hurtado, 2013).

Resultados y discusión

La prostitución tiene una mirada diferente de su concepto de quien ejerce esta profesión y de la que tiene la sociedad. Debido a que este todavía se puede ver común tabú. Así que para lacan, (1976) está creación del yo, debe estar sustentada por el entorno social, es decir, estos van a ser los responsables de afianzar nuestra identidad y en el caso de la prostitución serán los encargados de fortalecer o disminuir el libre albedrío. Esto se puede ver reflejado cuando la entrevistada da la significancia que tiene para ella su entorno social y familiar y cómo estos influyen en gran manera en sus emociones y la decisión ejercer esta profesión. Se observa que esta mujer, tiene creada una imagen simbólica frente al espejo, debido a que esta tiene una concepción de su cuerpo recreando un acto imaginario producido por su inconsciente. Lo que causo este reflejo en el espejo es que esta mujer reformuló una idea sobre su propio organismo, es decir, ella solo concebido esta imagen en el espejo como un objeto de goce y complacencia para los demás, pues para ella en ese momento su cuerpo no tenía un valor significativo para su súper yo. Demostrando que la creación de su reflejo en espejo dependerá de lo cada individuo encuentre en su entorno. Bazán, (2012) señala que la creación del cuerpo en el espejo es producida por unas sucesiones de reacciones y sensaciones, que permiten establecer una estructura de unión de los factores externos acerca de una idea del yo, permitiendo así que el cuerpo del sujeto sea constituido siempre en relación con lo que encuentra en el exterior o en el otro. Por lo cual es relevante el reflejo que se produce a temprana edad, ya que esta crea la idea de la concepción de su cuerpo.

Lacan (1972) afirma que cuando por primera vez un niño ve su cuerpo en el espejo, se crea una concepción significativa de su cuerpo, abriendo paso a la creación propia de la construcción de este mismo, para el caso de esta mujer la creación de la concepción de su propio cuerpo fue creada como un objeto que tenía un valor económico, cabe aclarar que esta construcción no se formó solo de esta manera, puesto también estuvo influenciada por la usencia de su figura paterna, por lo cual, ella

creo a través de un acto imaginario un remplazo de esta figura, con el ejercicio de su profesión. Creando una concepción errónea de su cuerpo en el espejo en contraste con la teoría de psicoanalítica, donde este afirma que el cuerpo, es solo un reflejo del acto sexual y que el cuerpo y acto sexual solo tiene un fin que ocasionar un placer propio, pero esto se puede ver contrastar durante esta investigación, cuando se observa que en el ejerció de esta profesión no solo se encuentra involucrado el placer, sino que también está presente ante todo el goce del cliente y la pulsión de la muerte que se presenta intermitentemente durante el trascurso de toda esta situación, concluyendo así que el cuerpo tiene una construcción diferente para cada sujeto (Freud, 1920)

Por su parte Lacan, en 1972, estable que la forma en que el goce, se presenta en cada sexo sin estar obligatoriamente presente el deseo y el goce del otro, es decir, que el deseo sexual de cada sujeto tiene más prevalecía que la satisfacción o complacencia del deseo o goce del otro sujeto. Este autor establece que del lado de la masculinidad el goce, no necesariamente debe pasar por el campo denominado amor, tal como se ve representado en la correlación con los sujetos ejercen la prostitución y sus clientes. Por otro lado, la perspectivita de la mujer establece que el goce está estrechamente ligado al amor y estrictamente debe ser atravesado por la palabra.

Conclusiones

Desde una perspectiva lacaniana se demuestra que el cuerpo no solo hace referencia a lo biológico, sino que cada mujer prostituta construye su propia subjetividad, rompiendo así varias expectativas. También se enfatiza en las diversas pulsiones y goce que pueden tener y sentir una mujer que ejerce este trabajo, señalando de forma concluyente que la realidad de esta mujer es una formación imaginaria de su fantasma en el espejo. Las clases psicoanalíticas como el ego, el yo, el cuerpo erógeno y la personalidad provienen de la imaginación de una identificación fundamental, que está fundamentada en el inconsciente; sin embargo, la complejión de una subjetividad previa al discurso y a la historia no hace otra cosa que respaldar que el lenguaje tiene un predominio sobre el cuerpo. Por otro lado, se observó durante esta investigación la constitución subjetiva del cuerpo de una prostituta partir de la mirada en el

espejo, que ésta planteó, luego, de ver a su cuerpo como objeto goce y placer. Se observó que el sujeto y su núcleo familiar, tiene una organización discursiva del mundo exterior, establecido por sus pensamientos, sentimientos y el concepto que tiene sobre su propio cuerpo, estas están sustentadas, aferradas y afianzadas en alineaciones biosociológicas temporales y de caracterizadas por Yo corporal, determinadas por las fantasías originarias. Lo que trajo como consecuencia un erotismo y una pulsión libidinal que esta auto dirigida a la prostitución y que su cociente está reconociendo la necesidad de que el Yo se adecúe a los objetos significativos, originalmente a la supervivencia y consecuentemente para la obtención del placer.

La mujer que ejerce la prostitución convierte a su cuerpo en un espacio benéfico para subrayar lo que constituye en la subjetiva como aquello faltante en el ser y a partir de su testimonio se pueden resaltar algunos elementos subjetivos que se disponen en el cuerpo como un sustancia que se proporciona como la recuperación del goce, ella lo refiere, a través del paso de los años sobre su cuerpo y como este ha cambiado de forma trascendente y se retorna hacia otro lado el goce enriquecedor y la obtención del placer, en este caso en particular, se divulgan como un suceso de insatisfacción estructural consigo misma. El cuerpo es una forma de espejo, que a través de él logra observar sus pensamientos, que dan a su vez el paso al desarrollo de lo imaginario, de lo simbólico y naturalmente de lo real, lo que le permite constituir a través de esto la subjetividad genuina del cuerpo. Aprobando que el cuerpo pueda exteriorizar de manera cifrada al síntoma. Lo real de la prostitución y el encuentro con lo sintomático, aspectos fundamentales que están dentro de la constitución del cuerpo desde una mirada psicoanalítica.

Referencias

- Arribas, J. (2012). Consumo y prácticas sociales" ocultas": la prostitución. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 34(2), 211-226. file:///C:/Users/compaq/Downloads/40740-54144-2-PB.pdf
- Baptista, P., Hernández, R. y Fernández, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México. Mc Graw Hill
- Bazan, A. (2012). Slideshare. <https://es.slideshare.net/arturobn/psicoanlisis-jacques-lacan>

- Bocanegra, C. (2017). El concepto del cuerpo en la obra de Sigmund Freud y su relación con la constitución subjetiva en psicoanálisis: una aproximación inicial. (Trabajo de grado Especialización en Psicología Clínica con Orientación Psicoanalítica). Universidad de San Buenaventura Colombia, Facultad de Psicología, Cali. <https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=wm&ogbl#inbox/FFNDWLvIXPfxVnkvfklkHPBkHKQx-WLzn?projector=1&messagePartId=0.5>
- Chiozza, L. (1998). La concepción psicoanalítica del cuerpo (1) ¿Psicosomática o directamente psicoanálisis? Revista psicoanalítica y cultural, 8, recuperado de: <http://www.acheronta.org/acheronta8/cap22-c.htm>
- Corral, R. (2004). Qué es la subjetividad. Investigación y Análisis Sociopolítico y Psicosocial, 1(4). de siglo veintiuno, Barcelona, España.
- Del rio, C., Hernández, T., Ortiz, V. Y Uribe, Z. (1995). Prostitución y SIDA en la Ciudad de México. Salud Public Mex, 37(6) .recuperado de: <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5887/6634>
- Freud, S. (1920). Psicología de las masas y análisis del yo. En: Obras Completas Tomo III. 1996. Madrid. Editorial Biblioteca Nueva.
- Freud, S. (1929). El Malestar de la Cultura. En: Obras Completas Tomo III. 1996. Madrid. Editorial Biblioteca Nueva.
- Freud, S. (1938) Conclusiones, Ideas y Problemas. Obras Completas. Vol. XXIII. Ed. Amorrortu. Buenos Aires, Argentina
- Freud, S. (1938) Conclusiones, Ideas y Problemas. Obras Completas. Vol. XXIII. Ed. Amorrortu. Buenos Aires, Argentina.
- Freud, Sigmund (1984). El Malestar en la Cultura. México: Alianza Editorial
- Gallo, H. y Salas, M. (2001) El mito de la voluptuosidad en la prostitución femenina. Editorial Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia
- Forero Montoya, J. (2018). La prostitución en Colombia: un fenómeno anclado al poder y las nuevas formas explotación contractual. Derecho Y Realidad, 16(31) e31859-1. <https://doi.org/10.19053/16923936.v16.n31.2018.10129>
- Gonzalez, F. (2013). La subjetividad en una perspectiva cultural histórica: avanzando sobre un legado inconcluso. Cs, 2, 19-42. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/recs/n11/n11a02.pdf>
- Hurtado, C. (2013) Ser un cuerpo o tener un cuerpo, ¿cuál es la cuestión? Reflexiones psicoanalíticas acerca del cuerpo en el mundo científico y capitalista. Revista Textos y Sentidos 8.

- Lacan, J. (1964) Seminario XI. Clase XIV. La Pulsión Parcial y su Circuito. Ed. Paidós. Buenos Aires, Argentina.
- Lacan, J. (1966) Escritos 2: La Subversión Buenos Aires, biblioteca clásica
- Lacan, J. (1972) Seminario XX: Aún. Clase 1. Del Goce. Ed. Paidós. Buenos Aires, Argentina.
- Lacan, J. (1976) Seminario XXIII. Clase 11. El ego de Joyce. Ed. Paidós. Buenos Aires, Argentina.
- Maruottolo, C. (2013). La subjetividad como tercera tópic psicoanalítica. Conceptos de su metapsicología y clínica. Norte de salud mental, XI (47): 16-26.
- Montoya, L. F. y Morales, S. A. (2015). La prostitución, una mirada desde su actores. Revista Colombiana de Ciencias Sociales, 6(1), 59-71. file:///C:/Users/compaq/Downloads/La_prostitucion_una_mirada_desde_sus_actores.pdf
- Parezzo, A. (2012) La experiencia analítica en-cuerpo". Consecuencias. Revista digital de psicoanálisis, arte y pensamiento, (9). <http://www.revconsecuencias.com.ar/ediciones/009/template.php?file=arts/Derivaciones/La-experiencia-analitica-en-cuerpo.html>
- Poggio, C. (2018) Puta, pero limpita. Ficciones somáticas femeninas en Instagram a través de la obra Excelencias y perfecciones de Amalia Ulman (Tesis de grado). Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina
- Ranea, B. (2018). Presentación del monográfico "Prostitución: entre viejos privilegios masculinos y nuevos imaginarios neoliberales". ATLÁNTI-CAS. Revista internacional de Estudios Feministas, 3, 1-12.
- Rodríguez, J. (2020). En defensa propia. Introducción a la economía crítica. Madrid: Laertes
- Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78. Recuperado en 07 de julio de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009&lng=es&tlng=es.
- Tirado Acero, Misael, Laverde Rodríguez, Carlos Alfonso, & Bedoya Chavarriaga, Juan Camilo. (2019). Prostitución en Colombia: hacia una aproximación sociojurídica a los derechos de los trabajadores sexuales. Revista latinoamericana de derecho social, (29), 289-315. Epub 24 de abril de 2020. <https://doi.org/10.22201/ij.24487899e.2019.29.13909>



Aspectos teóricos y normativos de los riesgos laborales en Instituciones de Educación Superior en el Ecuador

Gabith Miriam Quispe Fernandez

Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas - Universidad Nacional de Chimborazo. Correo: gquispe@unach.edu.ec

Alba Isabel Maldonado Nuñez

Facultad de Informática y Electrónica, Carrera de Telecomunicaciones - Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Correo: alba.maldonado@esPOCH.edu.ec

Resumen

Las Instituciones de Educación Superior, ofrecen servicios a la sociedad a través de la formación de profesionales por el talento humano que trabaja en distintas actividades, desde la docencia, la investigación y la administración. El objetivo de la investigación es identificar los aspectos teóricos y normativos sobre los riesgos laborales, como los accidentes y enfermedades profesionales en las Instituciones de Educación Superior en el Ecuador. Se utilizó el método deductivo y la investigación es documental, basado en los resultados de investigaciones realizadas durante el periodo 2010 a 2020. Los resultados muestran la importancia de priorizar las atenciones de salud relacionadas a la reducción de los riesgos laborales.

Palabras claves: riesgos laborales, enfermedades profesionales, accidentes laborales, normas, teorías, educación superior

Theoretical and regulatory aspects of labor risks in Higher Education Institutions in Ecuador

Abstract

Higher Education Institutions offer services to society through the training of professionals by the human talent that works in different activities from teaching, research and administration. The objective of the research is to identify the theoretical and regulatory aspects of occupational risks, such as accidents and occupational diseases in Higher Education institutions in Ecuador. The deductive method is used, and the research is documentary, based on the results of the research carried out during the period 2010 to 2020. The results show the importance of prioritizing health care related to the reduction of occupational risks.

Keywords: occupational risks, occupational diseases, occupational accidents, standards, theories, higher education

Introducción

Las Instituciones Educativas Superiores como son las Universidades, ofrecen un servicio a la sociedad formando profesionales que coadyuven al desarrollo local, regional y nacional, a través de la docencia y la investigación. En tal razón, la universidad será de calidad siempre y cuando exista un:

entorno de trabajo de calidad que integre todos los aspectos desde la prevención de todo tipo de riesgos hasta la accesibilidad, el respeto por el medio ambiente y el enriquecimiento personal y social de En Ecuador existen alrededor de sus miembros y que esto debe lograrse con un planteamiento global e integral que ponga en juego todos los medios disponibles, abarque todos los ámbitos e implique activamente a todos los que desarrollan cualquier actividad en la comunidad universitaria (Moreno D., 2018, pág. 10)

De esta manera, la prevención seguridad, higiene y salud de los trabajadores es uno de los objetivos de las Instituciones de Educación Superior, así como controlar los riesgos y brindar condiciones adecuadas para desarrollar las labores en entornos adecuados y propicios, que garantice la integridad física, psíquica, de los docentes, empleados, trabajadores y estudiantes, con medidas de prevención en riesgos, se-

guridad, salud e higiene, dentro de la institución con el fin de prevenir y disminuir la ocurrencia de accidentes e incidentes laborales o la adquisición de enfermedades profesionales, como lo reconoce las distintas resoluciones en las Universidades, a través de los Reglamentos Internos de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

En la República del Ecuador, la población trabajadora está expuesto a una serie de riesgos laborales, y a la adquisición de enfermedades profesionales que pueden deteriorar la salud de la clase trabajadora, en este contexto el estado debe establecer políticas públicas para prevención de los accidentes y las enfermedades profesionales en los ambientes laborales. La política Nacional de Salud en el Trabajo 2019-2025, menciona que:

Uno de los problemas importantes, son los problemas de salud relacionados con el trabajo, ocasionan pérdidas entre el 4% al 6% del PIB. Sin embargo, las investigaciones han manifestado que las iniciativas en el lugar de trabajo pueden reducir el ausentismo por enfermedad en un 27% y los costos de atención en salud para las empresas un 26%. “Los servicios sanitarios básicos para prevenir enfermedades ocupacionales y relacionadas con el trabajo cuestan una media de entre US\$18 y US\$60 por trabajador” (Ministerio de Salud Pública, 2019, pág. 21)

De este modo, el trabajador está sujeto a condiciones de trabajo que pueden tener efecto en su salud, por lo que el empleador debe observar y cumplir con la normativa internacional y nacional para el desarrollo y el cumplimiento adecuado de las actividades del trabajador, ya que este requiere de la protección social, espacios para el crecimiento personal, establecer buenas relaciones sociales, estímulos, y un buen ambiente psíquico, y físico. Las condiciones peligrosas y deficientes en el trabajo pueden llegar crear enfermedades, que pueden ser contraídas o adquiridas por los trabajadores, lo que representa una carga y costos por indemnizaciones para los empleadores, las empresas, y para los sistemas de prestación de salud nacional. Estudios realizados sobre los accidentes, enfermedades y prevención en las universidades, muestran que estas atraviesan por diferentes problemas, como menciona (Moreno, 2018, pág. 1):

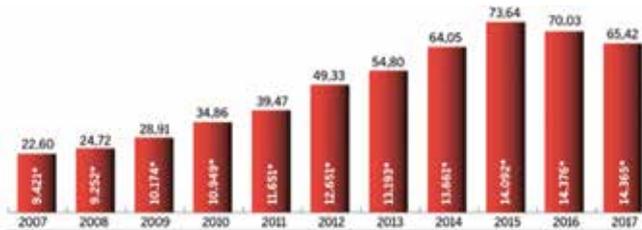
- No se dispone de datos de siniestralidad relativos al personal funcionario, mayoritariamente los referidos al personal Docente e Investigador.
- Desconocimiento de las causas de bajas por enfermedad entre los trabajadores para poder identificar cualquier relación entre la causa de la enfermedad o de ausencia y los riesgos para la salud que pueden presentarse

en los lugares de trabajo dado que los partes de baja vienen sin diagnóstico amparándose en la Ley de Protección de Datos.

- Ineficaz recogida de datos sobre las enfermedades profesionales, difícil identificación por lo que muchas veces pasan desapercibidas o contabilizadas como enfermedad común máxime teniendo en cuenta que aunque la vigilancia de la salud es concebida según la normativa con respecto a los posibles riesgos a que puedan estar sometidos los trabajadores, como un derecho de éstos, los reconocimientos médicos efectuados a los trabajadores, en la mayoría de los casos, son genéricos y no específicos al puesto de trabajo.
- Existe elevado número de accidentes de docentes e investigadores por realizar sus actividades en diversos campus y localidades.
- Existen enfermedades mentales que producen alteraciones que se plasman en la conducción
- No se determinan los costos sobre los accidentes y enfermedades

Los datos muestran de manera general para el año 2019, los accidentes de trabajo en el Ecuador van en aumento por el poco interés que ponen los directivos de las instituciones y empresas de realizar una planificación relacionada a prevención de riesgos en el trabajo. Es así como un "Un informe del IESS revela que, en la última década, del 2007 al 2017, el número de pensionistas del Seguro de Riesgos del Trabajo aumentó en el 56%, pasando de 9.182 a 14.365 los afiliados que han quedado incapacitados por accidentes laborales" (El Universo, 2019); es decir, existe un incremento de 22,60% del año 2007 a un 65,42% para el año 2017, como se presenta en el gráfico 1

Gráfico 1 Número de Pensiones por riesgos laborales (expresado en millones de dólares)



Fuente: Dirección General de Riesgos del Trabajo citado en el Universo (2019)

En el año 2018 se "registraron en el país 22.232, según los datos de la Dirección General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de

Seguridad Social, IESS, que menciona entre las provincias con más casos a Guayas, Pichincha, Los Ríos, Manabí y Azuay" (El Universo, 2019). Por tanto, considerando este antecedente, la investigación responde a la pregunta *¿Cuáles son los factores de riesgos laborales a los cuales está expuesto el talento humano, que inciden en los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en las Instituciones de Educación Superior?*

Distintos autores mencionan que es importante realizar estudios sobre los riesgos laborales y sus consecuencias en los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales ya con ella se puede conocer la siniestralidad laboral en el país y esto a su vez comparar internacionalmente, a fin de evaluar las políticas públicas relacionadas a la seguridad laboral y de salud, ya que " Si bien los accidentes y enfermedades generan un daño a la salud del trabajador, un impacto económico y productivo en las empresas, sería necesario y complementario realizar investigaciones paralelas sobre el costo económico que supone la siniestralidad laboral y estudios sobre los factores y causas que originan los A.T. y E.P" (Ramón, Algora, & Suasnavas, 2016, pág. 171), puesto que de acuerdo a un Informe del IESS "existe un incremento del número de pensionistas del Seguro de Riesgos del Trabajo en un 56% entre el año 2007 al 2017, es decir pasando de 9.182 a 14.365 afiliados " (El Universo, 2019), como también lo menciona (Ramón, Algora, & Suasnavas, 2016) , en una de sus conclusiones que:

Estudios evidencian una tendencia al incremento en las notificaciones de accidentes de trabajo y posibles enfermedades profesionales para los próximos años; por ello, la seguridad y salud en el trabajo en Ecuador se enfrenta a nuevos desafíos y necesidades en la formación de profesionales en este ámbito, así como el desarrollo de un cuerpo legal más estricto para la implantación de medidas preventivas que eliminen o minimicen la probabilidad de sufrir A.T. o E.P (pág. 171).

Es así como, de acuerdo con Álvarez, citado por Gómez & Tarabla en (Ortega, Rodríguez, & Hernández, 2017, pág. 171) menciona que:

En la actualidad "no se han publicado investigaciones específicas sobre la relación de riesgos laborales y elementos de protección personal" (Gómez De Torre & Tarabla, 2015, p. 224) esto lleva a que, al efectuar el estado de la cuestión, no se hallen teorías ni autores contrapuestos y, así mismo, incentiva a la creación de nuevos postulados e hipótesis con referencia a la irreductible relación que hay entre los EPP y la disminución del impacto de los accidentes de trabajo.

En tal sentido la presente investigación se justifica teóricamente porque trata de responder a la carencia de conocimiento sobre el tema, e indaga no solo a nivel conceptual, de cumplimiento normativo, sino también de interrelacionar, analizar y caracterizar en el marco de la mitigación del impacto de los accidentes de trabajo y la disminución de las enfermedades profesionales que se dan en instituciones de Educación Superior, considerando que los trabajadores deben lograr una salud favorable, porque "(...) La salud laboral ayuda a prevenir las lesiones, las enfermedades y las incapacidades mediante la mejora de las condiciones de trabajo y empleo, así como a promocionar la salud de las personas trabajadoras (...)". Debe entenderse que cuando el trabajo se desarrolla en condiciones y entornos de trabajo físicos inadecuados, donde se produce daños para la salud de un trabajador como una enfermedad profesional que se causa por la interacción de éstos con el entorno laboral" (Benavides, 2018, págs. 377-378). De esto modo el objetivo de la investigación es identificar los aspectos teóricos y normativos sobre los riesgos laborales, como los accidentes y enfermedades profesionales en las instituciones de Educación Superior en el Ecuador.

Metodología

Se utiliza el método deductivo y la investigación es documental, basado en los resultados de investigaciones realizadas durante el periodo 2010 a 2020. Los resultados muestran la importancia de priorizar las atenciones de salud relacionadas a la reducción de los riesgos laborales.

Resultados

Las Instituciones de Educación Superior

Las instituciones públicas de educación superior como las Universidades, son instituciones que deben considerar importante la seguridad y salud laboral, entendiendo que el mismo se refiere a "las condiciones y factores que inciden en el bienestar de los trabajadores, contratistas, visitantes y otras personas en el sitio de trabajo" (Chávez, 2010) citado en (Valencia, Obando, & Rubira, 2018, pág. 669), además que el riesgo se considera como "la posibilidad o probabilidad de que un resultado negativo ocurra y el tamaño de ese resultado. Por lo tanto, mientras mayor sea la probabilidad y la pérdida potencial, mayor será el riesgo" (Echemndia, 2011) o también "es la probabilidad, alta o baja, de que alguien resulte herido

como consecuencia de estos y otros peligros, junto con la indicación sobre la gravedad del daño que podría originar” (OIT, 2015, pág. IV) y riesgo laboral “como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo” (Moreno, 2018, pág. 3). Esto quiere decir, que el capital humano es “el activo primigenio de toda organización, independientemente de la actividad económica que esta desarrolle, porque de él depende que los procesos productivos y que los servicios que la empresa ofrece sean llevados a cabo de manera integral y con altos estándares de calidad, lo cual se verá reflejado en el aumento de la productividad y de la competitividad de la compañía” (Ortega, Rodríguez, & Hernández, 2017, pág. 157), de esta forma la salud se convierte en un factor importante para las instituciones educativas , principalmente para las universidades.

Estudios realizados sobre los accidentes y enfermedades profesionales en las Instituciones de Educación Superior - Universidades

Tras realizar un recorrido bibliográfico documental los resultados muestran que existen distintos estudios enfocados a distintas áreas, organizaciones o instituciones. Sin embargo, relacionado a su aplicación en las universidades, se puede identificar a autores que estudian sobre los riesgos laborales relacionados a los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales aplicados a las universidades, como: Moreno(2018); Valencia, Obando, &Rubira (2018), Rojas, Squillante, & Espinoza (2002), Aulestia Vizcaíno (2019); Guamán M.,(2017); Ortega, Rodríguez, & Hernández (2017), entre otros autores, como se especifica en el cuadro 1, Sin embargo, en el caso de las Universidades Ecuatorianas no se pudo encontrar estudios, a más de Ramón, Algora, & Suasnavas (2016, pág. 167) que a partir de datos del Seguro General de Riesgos de Trabajo (SGRT) del Ecuador, se identifica la “falta de implantación de medidas preventivas en los centros de trabajo, lo que supone plantearse una nueva reformulación de las políticas nacionales en seguridad y salud en el trabajo”; y la de Aulestia Vizcaíno (2019), que realiza un estudio sobre las enfermedades que provoca el Stress en el personal Administrativo de las Instituciones de Educación Superior, en Quito. Esto significa, que existen reducido estudios específicos realizados al sector de la educación superior, principalmente relacionado a las Universidades del Ecuador; por lo que desde este punto de vista la investigación brindara un estudio sobre los riesgos laborales que influyen en los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se dan en las Universidades, como se presenta el cuadro 1.

Cuadro 1 Estudios realizados sobre enfermedades y accidentes profesionales

| Autor | Objetivo | Conclusiones |
|--|--|--|
| (Moreno, 2018) | Conocer los factores de riesgos laborales en la Universidad | Existen diferentes problemas de riesgo laboral |
| (Valencia, Obando, & Rubira, 2018) | Análisis de los planes de prevención de riesgos laboral de universidades | Importancia y necesidad de elaborar y aplicar planes de prevención de riesgo laboral de instituciones de educación superior |
| (Rojas, Squillante, & Espinoza, 2002) | Identificar los procesos peligrosos a los que están expuestos los trabajadores de una universidad venezolana como consecuencia de sus actividades laborales | En la UN se presentan variados procesos potencialmente peligrosos en las diferentes áreas laborales debido a las características inherentes a su misión. Se hacen las recomendaciones pertinentes para instaurar programas que den prioridad a las acciones preventivas, que lleven registros adecuados sobre siniestralidad laboral morbilidad y mortalidad, y que permitan la detección temprana de enfermedades y accidentes ocupacionales. |
| (Aulestia Vizcaino, 2019) | Analizar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la aparición de estrés laboral en el personal administrativo en Instituciones de Educación Superior | La evaluación de factores de riesgo de una Institución de Educación Superior permite identificar y evaluar los mismos, de manera que sus resultados representen una fuente de valiosa información para trabajar a detalle en las dimensiones que permitan el control sobre el trabajo y demandas del trabajo |
| (Guamán M., 2017) | Correlacionar entre los Riesgos psicosociales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Educación Superior. | Es importante mencionar que si la institución superior no diseña una prevención adecuada de los riesgos y enfermedades, esto genera inadecuados niveles de satisfacción laboral |
| (Ramón, Algora, & Suasnavas, 2016) | Describir la evolución de notificaciones por accidentes de trabajo y posibles enfermedades profesionales en Ecuador para el Período desde 2010 a 2015. | El aumento de registros de accidentes de trabajo y posibles enfermedades profesionales al Seguro General de Riesgos de Trabajo podría deberse a la entrada en vigor de normativas sobre la obligatoriedad de notificación en 2010 y 2011. No obstante, se evidencia la falta de implantación de medidas preventivas en los centros de trabajo, lo que supone plantearse una nueva reformulación de las políticas nacionales en seguridad y salud en el trabajo |
| (Ortega, Rodríguez, & Hernández, 2017) | Analizar la importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones, y cómo a través de las disposiciones normativas se puede garantizar la seguridad en el ejercicio laboral | la normatividad nacional vigente no es efectiva en la protección integral de la fuerza laboral |

Aspectos normativos sobre los riesgos laborales

La norma que regula los riesgos laborales, como son los accidentes y enfermedades profesionales, se basa en regulaciones internacionales como convenios y tratados que son de cumplimiento obligatorio por los países suscriptores, según (Qusipe F., Arellano C., Vélez H., Villa V., & Velarde F., enero - marzo 2019, pág. 131) que son los siguientes:

1. Constitución de la organización Internacional de Trabajo, promulgada el 26 de septiembre de 1946, Instrumento que ratifica los convenios y la existencia de la obligación jurídica entre los estados para el cumplimiento del trabajo humano (Constitución de la Organización Internacional de Trabajo, 26 de septiembre de 1946)
2. Convenios de la organización Internacional del Trabajo (OIT), relacionado a la seguridad y salud en el trabajo y que son ratificados por la República del Ecuador (Normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo, s/a), especialmente el convenio 121 relacionado a Convenio sobre las prestaciones en caso de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
3. Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.- Art. 2) ".....Las normas permite promover y regular las acciones que se deben desarrollar en los centros de trabajo, para disminuir o eliminar los daños en la salud del trabajador..." y en su capítulo 2. se estipula las políticas de prevención de riesgos laborales (Decisión 584, 7 de mayo del 2004)
4. Resolución 597 de la Comunidad Andina de Naciones. Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y salud en el trabajo. Art. 4 El servicio de Salud en el trabajo tendrá el carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. (Resolución 587 de la Comunidad Andina de Naciones., 23 septiembre 2006)

El cumplimiento de la política de seguridad y salud ocupacional y de los planes y programas preventivos se regulan mediante las ordenaciones nacionales, como la constitución, leyes, códigos, decretos y acuerdos emitidos por organismo que regulan la salud y el trabajo, a continuación, se describe cada uno de ellos, en la parte pertinentes a los derechos y obligaciones de los trabajadores:

1. En la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su Art. 326.- "El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: (...) Numeral 5: que dice "Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en

- un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar (...)" (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008).
2. Código de trabajo en el Título IV De los Riesgos de Trabajo, Capítulo I Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador, Capítulo II De los accidentes, Capítulo III De las enfermedades. Fuente especificada no válida.
 3. La política Nacional de salud en el Trabajo 2019-2025, (Ministerio de Salud Pública, 2019)
 4. La Ley de seguridad Social.- En su Art. 3 Riesgos Cubiertos.- "El Seguro General Obligatorio protegerá a sus afiliados obligados contra las contingencias que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso acorde con su actividad habitual, en casos de: a. Enfermedad; b. Maternidad; c. Riesgos del trabajo; d. Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad; y, e. Cesantía (...)" (Ley de Seguridad Social, 2001)
 5. Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo. (decreto Ejecutivo nro. 2393).- Regula la conformación de los comités interinstitucionales de seguridad e higiene del trabajo, y establece las condiciones generales de los centros de trabajo (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 1978)
 6. Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas (Acuerdo Ministerial 1404).- Regula la instalación y funcionamiento y las condiciones mínimas que debe tener los centros médicos en las empresas. (Ministerio de Trabajo y Bienestar Social, 1978)
 7. Reglamento del Seguro General de Riesgos de Trabajo IESS. (Resolución No. C.D. 390 IESS). El seguro general de riesgos del trabajo, prevención de riesgos de trabajo, los efectos del siniestro y la incapacidad, y la prevención de riesgos de trabajo. (Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2019)
 8. Ley Orgánica de la salud.- En el Art. 6. Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública: Numeral 16). Regular y vigilar, en coordinación con otros organismos competentes, las normas de seguridad y condiciones ambientales en las que desarrollan sus actividades los trabajadores, para la prevención y control de las enfermedades ocupacionales y reducir al mínimo los riesgos y accidentes del trabajo". Art. 118.- Los empleadores protegerán la salud de sus trabajadores, (...) a fin de prevenir, disminuir o eliminar los riesgos, accidentes y aparición de enfermedades laborales". (Ley Orgánica de Salud, 2006)

9. Ley Orgánica del Servicio Público.- En el Art. 23 Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos: Literal i) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar; m) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada. (..)" (Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP, 2010)
10. Ley Orgánica de Discapacidades.- en el Art. 45 Derecho del trabajo.- Las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante tiene derecho a acceder a un trabajo remunerado en condiciones de igualdad y a no ser discriminadas en las prácticas relativas al empleo (...)" (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012)
11. Reglamento interno de seguridad, salud ocupacional y gestión ambiental

Desde ese aspecto, las Instituciones de Educación Superior como son las Universidades, deben considerar el Código del Trabajo Ecuador (2019) que fue modificado el 28 de marzo del 2016 y con una reforma de La Ley Orgánica para la Promoción del Trabajo Juvenil, Regulación Excepcional de la Jornada de Trabajo, Cesantía y Seguro de Desempleo, en su Art. 38, sobre los riesgos provenientes del trabajo señala que "los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social"; y en su Título IV, art. 347 "los Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes".

Y cuando se refiere a accidente de trabajo el Código del Trabajo Ecuador 2019, 2019 en su Art. 348 señala que: "es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena" ; y en el Art. 349 "Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad". Asimismo, el Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (2019) señala:

Art. 11 que el Accidente de Trabajo, para efectos de este Reglamento, accidente del trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que sobrevenga por causa, consecuencia o con ocasión del trabajo originado por la actividad laboral relacionada con el puesto de trabajo, que ocasione en el afiliado lesión corporal o perturbación funcional, una incapacidad, o la muerte inmediata o posterior. En el caso del trabajador sin relación de dependencia o autónomo, se considera accidente del trabajo, el siniestro producido en las circunstancias del inciso anterior. Para los trabajadores sin relación de dependencia, las actividades protegidas por el Seguro de Riesgos del Trabajo serán registradas en el IESS al momento de la afiliación, las que deberán ser actualizadas cada vez que las modifique "; y en su Art. 6 las enfermedades Profesionales u Ocupacionales "son afecciones crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión u ocupación que realiza el trabajador y como resultado de la exposición a factores de riesgo, que producen o no incapacidad laboral. Se considerarán enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo OIT, así como las que determinare la CVIRP para lo cual se deberá comprobar la relación causa – efecto entre el trabajo desempeñado y la enfermedad crónica resultante en el asegurado, a base del informe técnico del SGRT".

Los riesgos y enfermedades laborales

Moreno (2011, p.4) menciona que:

El trabajo humano tiene elementos paradójicos: puede llevar a las personas a la excelencia o puede hacerle un daño inmenso a su salud, tanto física como psicológica y mentalmente; es algo que siempre se ha sabido. La historia está henchida de hechos y modelos que apoyan un aspecto y su opuesto

Desde esta perspectiva el riesgo laboral para la salud se define como "el reconocimiento, implícito o explícito, del derecho a la integridad física y a la salud [...] como las situaciones y conductas que no pueden ser aceptadas por sus nocivas consecuencias para los trabajadores". Asimismo, existen distintos conceptos y definiciones sobre los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de las instituciones más importantes, como se presenta en el cuadro 2.

Cuadro 2 Definiciones de Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

| Autor | Accidentes de trabajo | Autor | Enfermedades profesionales |
|--|--|--|--|
| Comunidad Andina de Naciones. Resolución 957 (2005 citado en Ramón, Algora, & Suasnavas (2016, pág. 167) | Es Aquel suceso imprevisto y repentino que sobrevenga por causa, consecuencia o con ocasión del trabajo originado por la actividad laboral relacionada con el puesto de trabajo, que ocasione en el afiliado (trabajador) lesión corporal o perturbación funcional, una incapacidad, o la muerte inmediata o posterior | Comunidad Andina de Naciones. Resolución 957 (2005 citado en Ramón, Algora, & Suasnavas (2016, pág. 167) | Es aquella afección crónica, causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión u ocupación que realiza el trabajador y como resultado de la exposición a factores de riesgo, que producen o no incapacidad laboral. |
| (OIT, 2015) | Es una situación que se deriva o sucede durante el curso del trabajo, y que da lugar a una lesión, sea o no mortal, por ejemplo, una caída de una altura o el contacto con maquinaria móvil. | (OIT, 2015) | Se refiere a cualquier enfermedad contraída como resultado de haber estado expuesto a un peligro derivado de una actividad laboral, por ejemplo, asma como consecuencia de la exposición a polvo de madera o compuestos químicos |
| Código de trabajo del Ecuador | Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. | Código de trabajo del Ecuador | Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad. |
| Resolución N° CD 513. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo Ecuador | Accidente del trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que sobrevenga por causa, consecuencia o con ocasión del trabajo originado por la actividad laboral relacionada con el puesto de trabajo, que ocasione en el afiliado lesión corporal o perturbación funcional, una incapacidad, o la muerte inmediata o posterior (Art. 11) | Resolución N° CD 513. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo Ecuador | Son afecciones crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión u ocupación que realiza el trabajador y como resultado de la exposición a factores de riesgo, que producen o no incapacidad laboral (Art. 6). |

Clasificación de los riesgos laborales

Existen distintas clasificaciones de los riesgos laborales, sin embargo, a fin de identificar el tipo de riesgo que tiene el trabajador, se presenta los siguientes tipos de riesgo (cuadro 3).

Cuadro 3 Clasificación de los riesgos laborales

| Tipo de riesgo | Definición |
|-----------------------|--|
| Riesgos físicos | Aquí se encuentra: el ruido, vibraciones, la iluminación, la temperatura y la humedad, las radiaciones ionizantes, las radiaciones no ionizantes |
| Riesgos químicos | Se producen por procesos químicos y por el medio ambiente. Materia inerte presentes en el aire en forma de gases, aerosoles, vapores, etc. Aquí se encuentra las enfermedades como las alergias, la asfixia, los virus que se producen por la inhalación, entre otros. |
| Riesgos biológicos | Se encuentra las enfermedades producidas por microorganismos tales como: bacterias, hongos, virus, parásitos, protozoos, entre otros |
| Riesgos ergonómicos | La ergonomía es la ciencia que estudia la adaptación de los puestos de trabajo a las personas. Aquí se encuentra: las posturas inadecuadas, el levantamiento de peso, movimiento repetitivo, niveles de atención. |
| Riesgos psicosociales | Nos afectan a todos nosotros en algún momento de nuestra vida laboral, tales como: estrés, insatisfacción, monotonía, fatiga laboral entre otros. |
| Riesgos mecánicos | Se los puede ver reflejados a trabajos en altura, superficies inseguras, un mal uso de las herramientas, equipos defectuosos, entre otros. |
| Riesgos ambientales | Es la posibilidad de que se produzca un daño o catástrofe en el medio ambiente debido a un fenómeno natural o a una acción humana. |
| Otros. Tales como: | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo con Pantallas. Actualmente el uso de los computadores es común, sin embargo puede afectar a la vista y terminar con enfermedades oculares graves. • Trabajo con Turnos y Nocturnos. Cuando se cambia los horarios naturales del cuerpo se puede provocar daños físicos, sociales y familiares, es decir se produce un desajuste triple que va desde lo biológico a lo mental. • Trabajo con Nanotecnología. Este trabajo en los laboratorios científicos se está demostrando ser más peligroso de lo que se pensaba. • Seguridad Vial. Los trabajadores que se dedican a este trabajo merecen su propio apartado ya que se exponen desde el primer minuto que cogen el volante. |

Fuente: *Quispe et al., (2019, p.138)*

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo clasifica a las enfermedades laborales:

Cuadro 4 Clasificación de las enfermedades profesionales

| Tipo de enfermedad | Enfermedad |
|--|---|
| Enfermedades profesionales causadas por la exposición a los agentes que resulte de las actividades laborales | <ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades causadas por agentes químicos • Enfermedades causadas por agentes físicos • Agentes Biológicos y enfermedades infecciosas o parasitarias |
| Enfermedades profesionales según el órgano o sistema afectado | <ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades del sistema respiratorio • Enfermedades de la piel • Enfermedades del sistema osteomuscular • Trastornos mentales y del comportamiento |
| Cáncer profesional | |
| Enfermedades comunes en el trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades crónicas no transmisibles • Cardiovasculares • El cáncer, de colón, gástrico, y mamas • Respiratorias crónicas • La diabetes • Clima laboral • Enfermedades Transmisibles • El VIH – Sida • Las infecciones de transmisión sexual • Las hepatitis virales • La tuberculosis • La malaria • Otras enfermedades transmitidas por vectores • Infecciones nosocomiales • Factores de riesgo biológico • Corona Virus COVID 19 |

Fuente: elaboración propia con base a la Política Nacional de salud en el trabajo 2019-2025

Las enfermedades y accidente laborales en América Latina

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona, “el entorno laboral actual requiere de la capacitación, adiestramiento y aprendizaje que permita minimizar los riesgos laborales que ocasionan por el manejo de nuevas tecnologías, herramientas y maquinaria, también está acompañado de nuevas formas de organización del trabajo y empleo, factores que causan pérdidas en el trabajo a causa de las enfermedades profesionales,” citado en (Ministerio de Salud Pública, 2019, pág. 61). Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), afirma que para 2015:

La fuerza de trabajo en la Región está integrada por 484,7 millones de trabajadores, que representan el 49,9% de la población total de la Región. América Latina y el Caribe contribuyen con 62,3% y América del Norte (Estados Unidos y Canadá) con el 37,7%” (5). Como resultado de la exposición a los factores de riesgo relacionados con el trabajo se producen las enfermedades profesionales, de acuerdo con el Observatorio Mundial de la Salud de la OMS, se estimó “que los riesgos del trabajo contribuyeron cerca del 15% de la carga total de enfermedad.

Los trabajadores pueden sufrir de enfermedades profesionales “no mortales las enfermedades de la piel, la pérdida de audición inducida por el ruido y las patologías respiratorias fueron los tres trastornos de salud más frecuentes” (Ministerio de Salud Pública, 2019, pág. 62), En lo referente a datos poblacionales, estas enfermedades son la principal causa de muerte en el mundo entero, habiendo causado 68% de los 56 millones de defunciones registradas en 2012. Cerca de 16 millones fueron muertes prematuras ocurridas antes de los 70 años. La hipertensión arterial causa 7,5 millones de muertes, al menos 2,8 millones de personas mueren cada año por sobrepeso u obesidad (Pág. 63).

Las enfermedades y accidentes laborales en Ecuador

De acuerdo a datos proporcionados por la OMS en Ecuador la probabilidad de mortalidad más alta a causa de enfermedades crónicas no transmisibles como, cáncer, respiratorias crónicas, cardiovasculares, diabetes, en encuentra entre personas con edades entre los 30 y 70 años, por lo que los empleadores deben establecer en los espacios de trabajo, programas de capacitación que estén encaminados a la prevención de riesgos de trabajo y a mitigara la adquisición de enfermedades profesionales .Los peligros existentes pueden afectar a la seguridad y salud de los trabajadores, por lo que es necesario conocer y analizar los accidentes y enfermedades profesionales ocurridas, diferenciar los accidentes fatales o con invalidez permanente, o no alta gravedad, identificar los peligros y verificar las situaciones y causas que lo provocaron, para luego aplicar medidas preventivas o correctivas en los programas de trabajo. Así, para (Brocal Fernández, 2014, pág. 22)” La posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la

Tabla 2 Accidentes de trabajo por actividad y domicilio registrados - 2019

| Domicilio Registrado | Agricultura, Silvicultura, Caza y Pesca | Comercio al por Menor y Mayor, Restaurantes y Hoteles | Construcción | Electricidad, Gas y Agua | Establecimientos Financieros, Seguros y Bienes Inmuebles | Explotación de Minas y Canteras | Industria Manufacturera | Servicio Comunal, Social y Personal | Transporte, Almacenamiento y Comunicación | No Definido | Total |
|----------------------|---|---|--------------|--------------------------|--|---------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|---|-------------|---------------|
| Total | 2.145 | 2.828 | 719 | 3.002 | 4.613 | 321 | 202 | 151 | 505 | 412 | 14.953 |
| Azuay | 19 | 133 | 42 | 219 | 203 | 0 | 13 | 4 | 21 | 7 | 740 |
| Bolivar | - | 3 | 0 | 5 | 56 | - | 3 | 3 | 1 | 0 | 77 |
| Cañar | 30 | 10 | 30 | 10 | 30 | - | 1 | 0 | 1 | 0 | 388 |
| Carchi | 0 | 4 | 2 | 5 | 17 | - | 0 | 0 | 1 | 0 | 42 |
| Chimborazo | 0 | 28 | 17 | 29 | 56 | 0 | 0 | 13 | 1 | 0 | 163 |
| Cotacachi | 0 | 37 | 4 | 76 | 30 | 0 | 0 | 4 | 7 | 0 | 216 |
| El Oro | 15 | 45 | 0 | 38 | 81 | 11 | 56 | 1 | 0 | 7 | 285 |
| Esmeraldas | 70 | 88 | 12 | 61 | 73 | 0 | 18 | 0 | 1 | 7 | 287 |
| Galapagos | 1 | 2 | 1 | 5 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 |
| Guayas | 40 | 1.116 | 10 | 1.168 | 1.569 | 12 | 0 | 10 | 15 | 21 | 3.020 |
| Imbabura | 12 | 32 | 18 | 26 | 71 | 0 | 1 | 0 | 5 | 2 | 174 |
| León | 0 | 32 | 19 | 31 | 86 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 198 |
| Los Rios | 85 | 79 | 11 | 98 | 120 | 2 | 0 | 10 | 12 | 7 | 1.182 |
| Morona Santiago | 15 | 96 | 0 | 289 | 196 | 13 | 0 | 0 | 26 | 56 | 842 |
| Napo | 3 | 11 | 1 | 4 | 47 | - | - | 3 | 0 | 1 | 69 |
| Orellana | 3 | 10 | 19 | 2 | 39 | 0 | 1 | 0 | 4 | 3 | 83 |
| Orellana | 13 | 7 | 5 | 2 | 32 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 102 |
| Pastaza | 3 | 7 | 11 | 5 | 23 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 54 |
| Pichincha | 13 | 88 | 18 | 78 | 1.456 | 2 | 0 | 0 | 22 | 67 | 3.913 |
| Santa Elena | 0 | 37 | 12 | 21 | 38 | 12 | 0 | 0 | 5 | 2 | 150 |
| Santo Domingo | 12 | 82 | 17 | 51 | 70 | 1 | 0 | 3 | 1 | 2 | 332 |
| Sucumbios | 28 | 25 | 12 | 6 | 52 | 0 | 36 | 1 | 1 | 1 | 161 |
| Tungurahua | 0 | 71 | 17 | 73 | 104 | 0 | 3 | 5 | 16 | 8 | 303 |
| Zamora Ch. | - | 5 | 6 | 14 | 32 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 136 |

Fuente: (IESS, 2019, pág. 67)

Según datos del IESS en el año 2020 por enfermedades catastróficas alcanza alrededor de 1.737 causantes, como se presenta en la tabla 3.

Tabla 3 Causantes de las enfermedades

| Mes | Enfermedad | | | | Maternidad | | | Total |
|--------------|------------------------|-------------------------|--------------------------------------|------------------|------------------------|-------------------------|------------------|------------------|
| | Atención de Enfermedad | Subsidio por Enfermedad | Subsidio por Enfermedad Catastrófica | Total Enfermedad | Atención de Maternidad | Subsidio por Maternidad | Total Maternidad | |
| Total | 2.924.870 | 173.587 | 1.737 | 2.936.821 | 61.417 | 27.643 | 73.025 | 3.093.424 |
| Diciembre | 942.832 | 25.746 | 427 | 947.837 | 8.492 | 6.714 | 15.059 | 979.475 |
| Noviembre | 970.832 | 25.394 | 421 | 975.270 | 8.638 | 6.237 | 14.678 | 1.008.194 |
| Octubre | 1.001.837 | 27.081 | 399 | 1.006.849 | 8.788 | 7.470 | 16.012 | 1.041.150 |
| Septiembre | 1.033.391 | 27.314 | 428 | 1.018.264 | 8.798 | 4.815 | 13.385 | 1.050.843 |
| Agosto | 1.017.176 | 26.799 | 412 | 1.022.041 | 8.822 | 4.562 | 13.088 | 1.055.885 |
| Julio | 1.015.699 | 27.399 | 372 | 1.020.868 | 8.474 | 5.992 | 14.195 | 1.054.671 |
| Junio | 1.029.631 | 27.845 | 360 | 1.034.605 | 8.384 | 7.254 | 15.357 | 1.072.406 |
| Mayo | 997.464 | 27.619 | 367 | 1.002.474 | 8.721 | 7.060 | 15.482 | 1.037.117 |
| Abril | 932.524 | 27.510 | 348 | 938.020 | 8.036 | 3.478 | 11.312 | 971.303 |
| Marzo | 1.019.492 | 28.111 | 301 | 1.024.309 | 8.732 | 6.648 | 15.120 | 1.060.469 |
| Febrero | 892.858 | 25.761 | 276 | 898.124 | 7.546 | 5.675 | 13.040 | 931.891 |
| Enero | 909.499 | 25.781 | 290 | 974.247 | 8.136 | 1.49 | 8.209 | 1.002.196 |

Fuente: (IESS, 2019, pág. 58)

Situación de las enfermedades y accidente laborales en las Instituciones de Educación Superior

Por ejemplo, en el Reglamento Interno de Seguridad, Salud Ocupacional y Gestión de la UNACH menciona las obligaciones que debe tener el empleador como también el empleado a fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. En el Art. 3 Obligaciones Generales del Empleador, en los literales b) Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad, salud ocupacional; c) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas; también en el Art. 4 Obligaciones generales de los, docentes, empleados y trabajadores en el literal c) Cuidar de su higiene personal, para prevenir el contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la Universidad Nacional de Chimborazo (Universidad Nacional de Chimborazo, 2017). Así, por ejemplo, los docentes como parte del recurso humano de una institución educativa superior como es la Universidad, de acuerdo a Unda (2015) citado en (Valencia, Obando, & Rubira, 2018, pág. 670):

Se enfrenta a los principales estresores a la Multiplicidad de funciones, la reducción de presupuesto, la mala infraestructura, las aulas saturadas, los problemas de comunicación entre compañeros, las pocas oportunidades de promoción, las relaciones conflictivas con los alumnos, que los grupos sean numerosos, la falta de recursos para realizar la tarea y el reducido apoyo del jefe, de los compañeros y del sindicato cuando existe.

Asimismo, de acuerdo con algunos estudios realizados se identifica que los riesgos más frecuentes de los docentes están relacionados con los riesgos derivados del trabajo, en el que se encontrarían los riesgos eléctricos, caídas al mismo nivel, orden y limpieza, riesgos del medio ambiente, ruido, condiciones termo higrométricas, iluminación y ventilación. Riesgos derivados de la carga de trabajo, en este grupo se encuadrarían los riesgos derivados de la voz y su prevención, problemas músculo esqueléticos, trabajo con pantallas de visualización de datos, riesgos psicosociales específicos, insatisfacción laboral, estrés, síndrome de Burnouty Mobbing (hostigamiento psicológico en el trabajo) (Saez, 2015 citado en (Valencia, Obando, & Rubira, 2018, pág. 670)

Por tanto, la evaluación de factores de riesgo de una Institución de Educación Superior permite identificar y evaluar los mismos, de manera que "sus resultados representan una fuente de valiosa información para trabajar a detalle en las dimensiones que permitan el control sobre el trabajo y demandas del trabajo" (Aulestia Vizcaíno, 2019, pág. 35) a fin de evitar problemas, "que si la institución superior no diseña una prevención adecuada de los riesgos y enfermedades, esto genera inadecuados niveles de satisfacción laboral. (Guamán M., 2017, pág. 727). Según Ortega, Rodríguez, & Hernández (2017, pág.158) señala que "la salud del capital humano, repercute de manera directa en la salud pública de un territorio y en el desarrollo integral del mismo"; por tanto, es importante que el Estado y las compañías privadas conciban la importancia de la prevención y, aseguren los procesos y herramientas que permitan que la fuerza laboral desarrolle sus actividades de forma segura. Ahora bien, uno de los aspectos de salud ocupacional que suele obviarse por algunas empresas, en aras de disminuir los costos o por mero desconocimiento, son los Elementos de Protección Personal (EPP), los cuales según Giraldo "no eliminan el riesgo ni hacen a los colaboradores invencibles, pero si mitigan la exposición de éstos a los peligros existentes en la organización, y previenen que los accidentes laborales tengan un mayor impacto en el empleado" (Giraldo García, 2006, pág. 36). Así de esta manera se justifica la importancia de realizar la presente investigación.

Conclusiones

Los resultados muestran la importancia de priorizar las atenciones de salud relacionas a la reducción de los riesgos laborales. Asimismo, existen diferentes problemas de riesgo laboral relacionados a los accidentes y enfermedades profesionales.

La evaluación de factores de riesgo permite identificar los tipos de enfermedades y accidentes de mayor frecuencia a fin de tomar acciones correctivas.

Es importante determinar los costos de los riesgos laborales a fin de minimizar los efectos en los presupuestos de una Institución de Educación Superior.

Referencias

- Aulestia Vizcaíno, C. (2019). Factores de riesgo psicosocial como causa de estrés laboral en personal administrativo de una institución de educación superior. *Revista Gestión Joven*, 22-38. Factores de riesgo psicosocial como causa de estrés laboral en personal administrativo de una institución de educación superior. criterio.com/revista/contenidos_19/2.pdf.
- Benavides, F. G. (julio-agosto de 2018). Estado de bienestar y salud pública: el papel de la salud laboral. (ScienceDirect, Ed.) *Gaceta Sanitaria*, 32(4), 377-380. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/journal/gaceta-sanitaria/vol/32/issue/4>
- Brocal Fernández, F. (2014). Metodología para la identificación de riesgos laborales nuevos y emergentes en los procesos avanzados de fabricación industrial. (U. N. Fabricación, Ed.) *e-spacio*. Obtenido de <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:IngInd-Fbrocal>
- Código del Trabajo Ecuador 2019. (2019). *Código del Trabajo Ecuador 2019, Registro oficial Suplemento 167 de 16 de diciembre de 2005*.
- Comunidad Andina de Naciones. Resolución 957. (12 de Abril de 2005 (Consultado 2020)). *Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado el 2020, de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/RESOLUCI%C3%93N-957.-reglamento-del-instrumento-andino-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo.pdf>
- Constitución de la Organización Internacional de Trabajo. (26 de septiembre de 1946). *Constitución de la Organización Internacional de Trabajo*. Paris.
- Constitución Política de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Asamblea Constituyente.
- Decisión 584. (7 de mayo del 2004). *Decisión 584*. Guayaquil.
- El Universo. (28 de 04 de 2019). *IESS aumentó en 189% pagos de pensiones por riesgo laboral en Ecuador*. <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/04/28/nota/7305476/iess-aumento-189-pagos-pensiones-riesgo-laboral>.
- Guamán M., B. B. (2017). Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral: un estudio descriptivo de corte transeccional aplicado al personal administrativo de instituciones de Educación Superior en la República del Ecuador. *Revista Publicando*, 711-729. file:///C:/Users/mm/Downloads/754-2996-1-PB.pdf.

- IESS. (2019). *Boletín Estadístico* N° 23. https://www.iess.gob.ec/es/estadisticas/-/document_library_display/zlm8/view/8421754/77401?_110_INSTANCE_zlm8_redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Festadisticas%3Fp_p_id%3D110_INSTANCE_zlm8%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dvie: IESS.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (17 de octubre de 1978). Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. *Decreto Ejecutivo 2393*. Quito.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (23 de septiembre de 2015). Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. *Resolución 957*.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (4 de marzo de 2016). Reglamento del Seguro General de Riesgos de Trabajo. *Resolución No. C.D. 513*. Quito.
- Ley de Seguridad Social. (30 de noviembre de 2001). Ley de Seguridad Social. (*Ley 55*). Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 465.
- Ley Orgánica de Discapacidades. (25 de septiembre de 2012). Ley Orgánica de Discapacidades. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial Suplemento Año IV Nro. 796.
- Ley Orgánica de Salud. (22 de diciembre de 2006). Ley Orgánica de Salud. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 423.
- Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP. (6 de octubre de 2010). Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP. 58. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 294.
- Ministerio de Salud Pública. (2019). *Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019-2025*. Quito - Ecuador: Dirección Nacional de Ambiente y Salud. Obtenido de <http://salud.gob.ec>.
- Ministerio de Trabajo y Bienestar Social. (26 de septiembre de 1978). Reglamento para el Funcionamiento de los Servicios Médicos de empresas (Acuerdo No. 1404). 8. Quito: Decreto Supremo No. 287 Registro Oficial No. 679.
- Moreno, B. (2011, N° 57). Factores de riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Revista de Medicina y Seguridad del Trabajo*, 1-19. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>.
- Moreno, D. (2018). Universidad y prevención de riesgos laborales: Nuevos retos. *Ponencia Universidad Complutense de Madrid*, 1-12. [https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2013-02-18-0-UNIVERSIDAD%20Y%20PREVENCI%C3%93N.%20NUEVOS%20RETOS%20\(1\)..pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2013-02-18-0-UNIVERSIDAD%20Y%20PREVENCI%C3%93N.%20NUEVOS%20RETOS%20(1)..pdf).

- Normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s/a). *Normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo*. IESS Unidad Provincial de Prestación de Pensiones y Riesgos de Trabajo de Chimborazo .
- OIT. (2015). *Investigación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. guía práctica para inspectores del trabajo*. Ginebra. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---lab_admin/documents/publication/wcms_346717.pdf. Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional de Trabajo OIT. (enero de 2015). Convenios relacionados a la Seguridad y salud en el Trabajo Ratificados por la República del Ecuador.
- Ortega, J., Rodríguez, J., & Hernández, H. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *revista Academia & Derecho, Año 8, N° 14*, 155-176. <file:///C:/Users/mm/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaSeguridadDeLosTrabajadoresEnElCumpl-6713605.pdf>.
- Qusipe F., G. M., Arellano C., O. E., Vélez H., K. G., Villa V., M. V., & Velarde F., R. E. (enero - marzo 2019). Los costos de las Enfermedades laborales en las empresas del Ecuador. *Inclusiones, 6*(Especial), 127 - 151.
- Ramón, A., Algora, A., & Suasnavas, P. (2016). Notificación de Accidentes de Trabajo y Posibles Enfermedades Profesionales en Ecuao, 2010 -2015. *Revista Ciencias & Trabajo, Año 18, Nú. 17*, 166-172. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n57/0718-2449-cyt-18-57-00166.pdf>.
- Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. (2019). *Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, Resolución N° C.D. 513*. https://sart.iess.gob.ec/DSGRT/norma_interactiva/IESS_Normativa.pdf.
- Resolución 587 de la Comunidad Andina de Naciones. (23 septiembre 2006). *Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud de Trabajo*. Lima.
- Resolución N° 0123*HCU*12-06-2017. (2017). *Reglamento Interno de Seguridad, Salud ocupacional y gestión Ambiental de la Universidad Nacional de Chimborazo*. https://www.unach.edu.ec/images/reglamentos/reglamento_interno_de_seguridad_salud_ocupacional_y_gestion_ocupacional_y_gestion_ambiental_de_la_unach.pdf.
- Rojas, M., Squillante, G., & Espinoza, C. (2002). Condiciones de trabajo y salud de una universidad venezolana. *Revista Salud Pública México. vol. 44*, 413-421. <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v44n5/14030.pdf>.

- Secretaría de Salud Laboral UGT-Madrid. (2010). Manual Informativo de PRL: Enfermedades profesionales. (G. d. diego, Ed.) *UGT-Madrid*, 978-84-693-9132-7, 292. Obtenido de <http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Mutuas/Documents/MANUAL%20EPPP.pdf>
- Unda, S. (2015). *La prevención de riesgos laborales dirigida a profesionales de la enseñanza*. Elche: Universidad Miguel Hernandez.
- Universidad Nacional de Chimborazo. (12 de junio de 2017). Reglamento Interno de Seguridad, Salud ocupacional y gestión ambiental de la Universidad Nacional de Chimborazo. 23. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Resolución No. 0123-HCU-12-06-2017. Obtenido de file:///H:/riesgos%20laborales/reglamento_interno_de_seguridad_salud_ocupacional_y_gestion_ocupacional_y_gestion_ambiental_de_la_unach.pdf
- Valencia, N., Obando, j., & Rubira, K. (2018). Riesgo laboral en docentes de instituciones de educación superior, análisis de la aplicación de plan de prevención. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, Vol.2 Num. 3, 666-679. Doi: 10.26820/recimundo/2.(3). julio.2018.666-679. file:///C:/Users/mm/Downloads/Dialnet-RiesgoLaboralEnDocentesDeInstitucionesDeEducacionS-6732825.pdf.



Modelo SAMR al rescate de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la educación post pandemia

Aida Cristina Perdomo

Master in Learning and Teaching Spanish and its Culture. Teacher at Indian Land High School, Lancaster County, South Carolina, USA. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4010-4803>. E – Mail: aidacduan@gmail.com

Nhora S. Gómez-Saxon

Master in Learning and Teaching Spanish and its Culture. Teacher at South Mecklenburg High School. Charlotte - North Carolina - USA. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1943-0049>. E – Mail: gomezsaxon@gmail.com

Allison Tarwater Reeves

Master in Spanish. Teacher at Charlotte Christian School Charlotte - North Carolina - USA. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7179-2453>. E – Mail: allison.tarwater@gmail.com

Isabel Hernández Arteaga

Investigadora categoría Senior de Colciencias. Doctora en Ciencias de la Educación. Posdoctora en Investigación Cualitativa. Docente de Posgrados e investigadora del Centro de Investigaciones en Docencia Universitaria de la Universidad Cooperativa de Colombia . Sede Bogotá. Docente y Asesora de Programas de Doctorado y Posdoctorado. CvLAC: <https://bit.ly/2E6kB0p>. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6299-0236>. Correo: isabel.hernandez@ucc.edu.co

Resumen

El objetivo del artículo fue analizar el rol de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la educación, durante la pandemia del COVID-19 y la función que los profesores le dan al reinventar su práctica pedagógica, para atender las necesidades del siglo XXI. También, se estudian los aportes del Modelo Sustitución, Aumento, Modificación y Redefinición (SAMR) al uso pertinente de la tecnología en el aula. Metodología, se realizó mediante revisión documental, a partir de la comprobación bibliográfica con una directriz de sistematización de bases de datos. Resultados, los educadores demostraron compromiso con la enseñanza remota de emergencia, basados en herramientas tecnológicas disponibles. Corresponde a la post pandemia incorporar lo aprendido, mejorarlo y sistematizarlo. Los resultados de esta revisión sobre las TIC durante la pandemia del COVID-19, las tendencias de la educación global y el Modelo SAMR, reflejan las recomendaciones de expertos frente a la urgencia de recuperar y reestructurar la educación para prevenir una catástrofe generacional. Conclusión, existe actualmente la necesidad de financiación gubernamental para capacitación de educadores en el uso de las TIC, el acceso equitativo a la educación de alta calidad y a la tecnología a todos los niños del mundo; al mismo tiempo, reconocen el valor del modelo SAMR en el futuro de las TIC en la educación global.

Palabras clave: COVID-19, educación global, post pandemia

SAMR model to the rescue of Information and Communication Technologies in post-pandemic education

Abstract

The objective of the article was to analyse the role of Information and Communication Technologies (ICT) in education, during the COVID-19 pandemic and the role that teachers give when reinventing their pedagogical practice, to meet the needs of the XXI century. Also, the contributions of the Substitution, Augmentation, Modification and Redefinition Model (SAMR) to the pertinent use of technology in the classroom are studied. Modification and Redefinition (SAMR) to the pertinent use of technology

in the classroom. Methodology was carried out by means of a documentary review, based on the bibliographic verification with a guideline for the systematization of databases. Results, educators demonstrated commitment to emergency remote teaching, based on available technological tools. It is up to the post-pandemic to incorporate what has been learned, improve it and systematize it. The results of this review on ICT during the COVID-19 pandemic; Global education trends and the SAMR Model reflect the recommendations of experts regarding the urgency of recovering and restructuring education to prevent a generational catastrophe. Conclusion, there is currently a need for government funding for training educators in the use of ICT; equitable access to high-quality education and technology for all the world's children; at the same time, they recognize the value of the SAMR model in the future of ICT in global education.

Keywords: COVID-19, global education, post-pandemic

Introducción

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) nunca fueron tan relevantes como en los años de la pandemia del COVID-19, ya que facilitaron la continuidad de la educación global ante el cierre de las escuelas; y en la era post pandemia deberán mantener su relevancia, a fin de recuperar la educación global. La exploración compartida en este artículo representa un microcosmos de las acciones implementadas ante la crisis mundial de salud y la transformación del proceso de la enseñanza-aprendizaje con utilización de las TIC.

El protagonismo de las enfermedades contagiosas ha redireccionado el curso de la historia de la humanidad. Según recuerda Huguet (2021) desde que se crearon los núcleos sociales se han presentado epidemias y la sociedad ha encontrado formas de sobrevivir mediante la adaptación y reinención. Entonces, el COVID-19 no será una excepción, se reinventará la educación y el uso de la tecnología aumentará la posibilidad de acceso a la educación.

En marzo del 2020, las TIC en la educación recibieron un empujón sin precedentes, cuando millones de educadores y estudiantes del mundo entero abandonaron súbitamente las aulas y continuaron sus lecciones en línea. Después de ensayar y decantar decenas de posibilidades y pro-

gramas, de experimentar sobre la marcha con aciertos y desaciertos, los profesores sobrevivieron a la emergencia con un concepto nuevo de las TIC. No obstante, para que los recursos tecnológicos lleguen a ser las herramientas efectivas y adecuadas en cada salón de clases del siglo XXI y para que alcancen el espíritu que ambicionaron sus impulsores, los docentes requieren entrenamiento especializado y tiempo para fortalecer sus habilidades. Además, se hace indispensable una guía para garantizar la validez de la inclusión e implementación de las TIC en las lecciones académicas, como la presentada en el Modelo Sustitución, Aumento, Modificación y Redefinición (SAMR) de Puentedura.

Según Hodges *et al.* (2020) la función de la tecnología ha sido facilitar el acceso al conocimiento y acelerar la comunicación global, como quedó demostrado en la enseñanza remota de emergencia, término acuñado para distinguirla de la enseñanza en línea planificada, diseñada y de alta calidad. Por un lado, la respuesta inmediata de los educadores al cierre de los centros educativos proporcionó a millones de estudiantes experiencias de campos virtuales, educación en línea, aprendizaje virtual, aprendizaje electrónico móvil (*M-Learning*); sesiones sincrónicas, asincrónicas, híbridas. Por un lado, profundizó la brecha digital a nivel mundial, ya no hay instrucción, las tendencias hablan de formación u orientación educativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En la era post COVID-19 le corresponde a las TIC asumir la función de aportar soluciones a las nuevas realidades, retos y tendencias de la educación.

Para este artículo, se revisó la teoría existente y pertinente en relación con el uso de las TIC en el ámbito pedagógico durante la pandemia del COVID-19. Esta búsqueda permitió reflexionar críticamente sobre las consecuencias de la enseñanza remota de emergencia y los cambios que se deben implementar en la educación global. Es importante mencionar que, en el presente artículo se asumen las TIC como herramientas y técnicas implementadas para crear nuevas formas de trabajo, a fin de que el estudiante pueda crear su propio conocimiento. Las TIC se caracterizan por construir una experiencia de enseñanza-aprendizaje interactiva, interconectada, veloz, diversificada, colaborativa, flexible y digital. Durante la enseñanza remota de emergencia, los profesores fueron obligados a aprender, pero también a enseñar el uso adecuado de las TIC; por tal razón, las TIC no lograron alcanzar su máxima potencialidad. Superada la crisis, es de vital importancia que la era post pandemia se enfoque en potenciar el uso de las TIC, hasta alcanzar su máximo espíritu.

Metodología

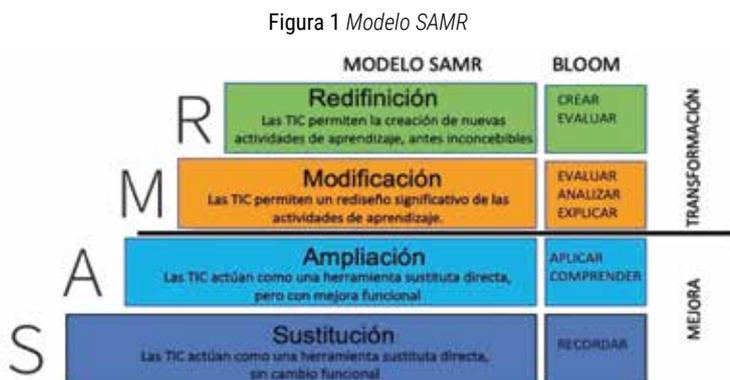
El presente artículo investigativo está basado en la revisión teórica documental, a partir de la comprobación bibliográfica con una directriz de sistematización de las Se realizó siguiendo lineamientos de la indagación teórica bibliográfica desde la clave hermenéutica. Se seleccionaron 18 fuentes bibliográficas correspondientes a los 12 últimos años, finalidad de rastrear el abordaje en torno a las temáticas que relacionan educación y tecnología; principalmente, la obra de Puentedura (2009 y 2012) *As we may teach: Education technology, from theory into practice and SAMR: thoughts for design* para interpretar y reflexionar sobre el Modelo Sustitución, Aumento, Modificación y Redefinición (SAMR) cuya finalidad es relacionar la tecnología con la pedagogía y la didáctica en el proceso de enseñanza y aprendizaje; siendo este modelo una opción para articular las TIC al quehacer tanto del docente como del estudiante.

El Modelo Sustitución, Aumento, Modificación y Redefinición

El modelo SAMR, creado por Puentedura en el 2010, busca infundir la tecnología en el proceso pedagógico y guiar al educador en la escogencia de la herramienta tecnológica más adecuada para apoyar el logro de los objetivos académicos. El acrónimo SAMR representa cuatro niveles en el proceso de incorporar tecnología en las lecciones: sustitución, aumento, modificación y redefinición. Para Puentedura (2009), el objetivo de su modelo no es indicar cómo integrar tecnología, sino evaluar el propósito de su inclusión, decidir en qué nivel está y crear actividades que permitan replantear su práctica educativa. El autor, insiste en que se deben explicar las características de las actividades que incorporan tecnología, con el propósito de clasificarlas por niveles, según la manera en que mejoran o transforman las tareas educativas. Para García, Figueroa y Esquivel (2014), el modelo SAMR está situado en el ámbito tecnológico; por lo tanto, señala Samperio & Barragán (2018) que es necesario que el docente logre los objetivos de aprendizaje de su disciplina, mediante la metodología que utilizará, para posteriormente seleccionar las tecnologías a emplear como herramientas en su actividad pedagógica.

El cambio repentino, de la enseñanza tradicional hacia la enseñanza virtual, establece que los docentes a menudo se enfoquen en los dos primeros niveles, los cuales implican reemplazar materiales tradicionales con materiales digitales: convertir lecciones y hojas de trabajo en

archivos PDF y publicarlos en línea, o grabar conferencias en video y ponerlas a disposición para el aprendizaje asincrónico. En la figura 1, se presenta la estructura del Modelo SAMR.



Fuente: elaboración propia con base en schoology.com (2017) & Bloom (2013)

Los pasos de sustitución y aplicación son importantes, especialmente cuando se enseña en línea por primera vez, pero, en las aulas donde la integración tecnológica se ha implementado deberían utilizarse los últimos niveles del modelo SAMR, modificación y redefinición. Puentedura (2009) enfatiza que, uno de los pasos no es mejor que el otro, todos tienen validez, de acuerdo con los resultados que se espera obtener de los estudiantes. Hay que visualizar y comprender el modelo SAMR más como un espectro, es decir que, cuando el docente planea el proceso de enseñanza, su meta debe ser incorporar todos los niveles en el momento ideal y con los propósitos adecuados. Por un lado, la tecnología se utiliza como un reemplazo de las herramientas tradicionales, en vez de leer un libro físico se lee un texto digital- y, por otro, la tecnología permite experiencias que antes eran imposibles, visitas virtuales a un museo o charlas de zoom con estudiantes de una villa en otro país-

El espíritu de las TIC en la educación reside en el objetivo de crear una experiencia interactiva, interconectada, veloz, diversificada, colaborativa, flexible y digital, mediante la cual, el estudiante adquiera el conocimiento y desarrolla las competencias digitales para funcionar exitosamente en el siglo XXI. Desde la implementación de la tecnología

y la Internet en las aulas, se impulsan conceptos como la interculturalidad y las habilidades del siglo XXI; entonces, se hace posible el intercambio de información de experiencias educativas interculturales, a través de herramientas como las visitas virtuales, la mensajería instantánea, videoconferencias, diversas redes sociales, sitios web, portales y plataformas que permiten al estudiante tener un conocimiento global, evitando la discriminación por ignorancia. Antes de la pandemia del COVID-19, según Harari (2019), muchos entornos escolares se veían, se sentían y consistían en las mismas actividades que tenían mucho antes de que se inventaran las computadoras y la Internet, pocas herramientas tenían los docentes para la inclusión de actividades interculturales. En la era post pandemia, le corresponde a las TIC asumir la función de aportar soluciones viables frente a los desafíos que afectaron la educación antes y durante la crisis del COVID-19.

A pesar de los esfuerzos de los docentes por mantener la instrucción durante el cierre de los centros educativos, puntualiza Gross & Opalka (2020) que los resultados del estudio del Centro de Investigación Reinventando la Educación Pública (CRPE) de junio del 2020 sobre el aprendizaje durante la pandemia en EE. UU. se encontró que: Primero, en solo uno de cada tres distritos escolares se comunicó la expectativa de que los maestros debían continuar la formación, de manera virtual, mientras las escuelas permanecían cerradas. Segundo, los distritos más ricos tuvieron más del doble de probabilidades que los distritos con altos porcentajes de estudiantes de bajos ingresos de implementar los procesos educativos en vivo y en tiempo real; razón por la cual, no se pudo realizar un seguimiento formal de la asistencia y la participación de los estudiantes durante el aprendizaje remoto. Tercero, debido a la brecha digital hay evidencia clara de que la mayoría de los estudiantes, especialmente los de los distritos rurales y pequeños, estarán muy por debajo de las expectativas fijadas para el 2021.

Olavarría (2021) resalta que el trabajo colectivo de la comunidad educativa salvó la emergencia -colocando parches que, de momento, van funcionando-, pero al reflexionar sobre lo ocurrido surge la pregunta de si estos remiendos -se van a mantener o si se va a poder aprovechar esta circunstancia para transformar la educación-. Vale la pena, destacar que las ganancias autodidactas deben ser registradas y a partir de ellas construir la reforma educativa; por ejemplo, se aprendió que la naturaleza de la educación a distancia es única y para cumplir su obje-

tivo de aprender y crear conocimiento se requiere adoptar presentaciones y modalidades diferentes. Mientras que, en una clase presencial, el educador pudiera hablar durante varios minutos, en la sesión virtual un discurso prolongado resulta difícil de seguir y los estudiantes pierden el interés rápidamente. Al respecto Goldin, Kriscautzky, & Perelman (2013) precisan que, una clase virtual efectiva demanda que los estudiantes tengan retos físicos, cognitivos y sociales; así como es indispensable para la salud tener una dieta balanceada; igualmente, lo es el utilizar varias herramientas tecnológicas que enriquezcan la educación. En este sentido, para Alonso, *et al.* (2021) es importante que el estudiante no sea un ente pasivo frente a la pantalla, por horas y horas durante la cuarentena.

Luego de haber superado la inmediatez de la crisis y concluida la enseñanza remota de emergencia, es indispensable enfocarse en el entrenamiento de los docentes en el manejo de las TIC, en la utilización justificada y sistematizada de estas herramientas de efectividad comprobada. En la conferencia *The Summit*, Alonso (2021) comenta que, el director de negocio de educación *Hewlett Packard*, remarcó la importancia de hacer las cosas bien, tanto las administraciones como la industria y la comunidad educativas deben aprovechar el momento para diseñar un plan; se requiere darse cuenta precisa de dónde estamos y dónde queremos ir. Quedó claro que, la tecnología planificada con intencionalidad puede impulsar múltiples habilidades en el estudiante y, sobre todo, incentivar al profesor a ser el líder que se necesita en el aula. Álvarez *et al.* (2021) constató que un ABP apoyado por las TIC, además de demostrar el mejoramiento en la escritura de los alumnos, proporciona el ambiente perfecto para que el profesor se convierta en guía y orientador, en un ambiente de diálogo y camaradería.

Es de esperarse que, cuando las escuelas vuelvan a recibir estudiantes, la tecnología mantenga su vigencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje; entonces, el modelo SAMR deberá guiar al docente en la selección de los recursos pertinentes en cada lección. Para que el uso de las TIC tenga justificación y propósito definidos, los educadores deberán preguntarse la intención y visualizar el resultado, como lo propone SAMR, según la figura 2, donde se presentan preguntas y ejemplos efectivos.

Figura 2 Preguntas orientadoras y ejemplos efectivo

| | Preguntas orientadoras | Ejemplos Efectivos |
|---------------------|---|--|
| Redefinición | ¿Cuál es la nueva tarea? ¿Cómo la nueva tecnología hace posible la nueva tarea de manera única? | Los alumnos usan Google Earth para crear visitas guiadas narradas de una ubicación, que pueden compartir en línea. |
| Modificación | ¿Cómo se modifica la tarea original? ¿Cómo contribuye esta modificación al diseño instruccional? | Se le daría instrucciones para que use las capas de Google Earth para buscar ubicaciones en el mapa. |
| Aumento | ¿Cómo la nueva tecnología mejora el nivel fundamental de la tarea? ¿Qué contribuye al diseño instruccional? | El docente les indica que usen Google para medir la distancia entre dos lugares en un mapa. |
| Sustitución | ¿Qué se ganará reemplazando la tecnología anterior por una nueva? | Un docente dirige a los estudiantes a usar Google Earth para localizar un lugar, en lugar de usar un atlas. |

Fuente: elaboración basada en Erickson, L. (2019).

Los profesores que navegaron durante la crisis del COVID-19 en el experimento llevado a cabo sobre el aprendizaje, según UNESCO (2020) incorporaron tecnología a nivel de sustitución, aquel localizado en el extremo inferior de la escala de SAMR. Esto, no le resta valor a la enseñanza remota de emergencia, por el contrario, revalida la reacción de los educadores que se adaptaron a la velocidad que les permitieron sus capacidades para garantizar la continuidad de la enseñanza y minimizar los efectos catastróficos de la educación interrumpida. Superada la pandemia, proponen Fernández & Shaw (2020) que, corresponde a los líderes de los sistemas educativos apoyar la reestructuración pedagógica y las tendencias del aprendizaje remoto; deben: primero, surtir las cajas de herramientas de las instituciones académicas con recursos de alta estimulación intelectual; y segundo, promover la sistematización académica que garantice el acceso a la tecnología.

Aunque el personal docente demostró resiliencia al sobrevivir a la pandemia, aferrado a su compromiso con la educación de los estudiantes, la tecnología no fue utilizada en toda su potencialidad, ya que no estaban capacitados en su uso. Frente a esta nueva realidad, el marco conceptual del modelo SAMR anuncia lo que sería la normalidad post COVID-19 y partiendo de la base de la escalera, el nivel de sustitución, se puede cata-

pultar el uso de la tecnología al nivel más alto, la redefinición, desde donde se logrará la transformación pedagógica que exige el siglo XXI.

Conclusiones

La era post pandemia del COVID-19, comenzó con más de la mitad de los estudiantes a nivel global afectados por el cierre parcial o total de las escuelas, y con más de 100 millones de niños que no llegarán al nivel mínimo en lectura, a causa de la crisis sanitaria. Por esto es de suma importancia recuperar y reestructurar la educación para prevenir una catástrofe generacional.

La pandemia COVID-19 presenta a los docentes la oportunidad de reinventar su práctica pedagógica para hacer frente a las verdaderas necesidades del siglo XXI, incluyendo el uso significativo de la tecnología. Apilar capas de tecnología en tareas anticuadas no mejora la experiencia de aprendizaje, ni refleja el espíritu de las TIC; entonces, se requiere modificar intencionalmente la esencia de estas tareas para abordar las habilidades que los estudiantes emplearán para alcanzar el éxito. Al implementar el modelo SAMR para seleccionar los recursos tecnológicos y redefinir la participación de los estudiantes en el mundo digital, los docentes transforman sus aulas en espacios digitales, interactivos, diversificados, veloces, colaborativos y flexibles.

Con el fin de preparar al ciudadano que el siglo XXI demanda, es indispensable que los gobiernos inviertan más recursos en la capacitación tecnológica de los docentes, garanticen acceso a la tecnología indispensable para cerrar la brecha digital dando prioridad a las áreas remotas y vulnerables, e institucionalicen el currículo digital, global e intercultural enfocado en superar las falencias educativas que resultaron y se evidenciaron con la pandemia. Más aún, dicen Hernández *et al.* (2019) cuando se presentan problemas en el aprendizaje, ya que los contextos influyen en las dificultades de aprendizaje y cómo la escuela se convierte en un espacio que favorece desde el uso adecuado de las TIC, el aprendizaje significativo y el logro de proyectos de vida de las personas.

Para el sistema educativo global, el modelo SAMR de Puentedura (2009) toma relevancia después de la pandemia, por ser una herramienta fundamental en la utilización de las TIC; lleva la implementación básica de

la sustitución y aumento a una verdadera modificación y redefinición de las actividades. El modelo SAMR permitirá introducir un cambio metodológico y efectuar una permanente evaluación de los propósitos de las TIC para garantizar el verdadero aprendizaje de los estudiantes; ya que según Pérez y Hernández (2018) las TIC se convierte en un aliado para el profesor y los estudiantes en el aula de clase, pero a la vez demanda generación e innovación de estrategias didácticas que rompan las barreras espaciotemporales, demandando de los principales actores del acto educativo, actualización crítica y permanente sobre la utilización de programas y dispositivos electrónicos como herramientas que apoyan el proceso de aprendizaje significativo.

Referencias

- Alonso, C., Albalad, J., Córdoba Medina, E., Gómez Pavón, A., Granja, D. y Espósito, M. (2021, abril, 7-8). *Equipamiento TICO en tiempos de pandemia y para una educación post COVID* [AULA-Live Connect]. The Summit by SIMO Education, España. <https://bit.ly/3vK4IES>
- Álvarez Araque, W. O., Botia Rodríguez, B. Y., Cristancho Cárdenas, H., & Guevara Vargas, M. (2021). Aprendizaje Basado en Proyectos a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación: una estrategia para fortalecer la producción textual. En Meriño, V., Martínez, E., & Martínez, C. (Ed.). *Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria*. Vol. 31, Año 2021, Número ##, Pág. 47-68 Santa Bárbara – Zulia - Venezuela: Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental del Sur del Lago de Maracaibo Jesús María Semprún. Recuperado de: <https://bit.ly/3f0vFCm>
- Erickson, L. (2019.). *Cómo Funciona SAMR en Aulas Reales*. Boxlight. <https://bit.ly/3zyUzxW>
- Fernández, A.A. & Shaw, G.P. (2020). Academic leadership in a time of crisis: The coronavirus and COVID-19. *Journal of Leadership Studies*, 14(1), pp. 39-45. <https://doi.org/10.1002/jls.21684>
- Goldin, D, Kriscoutzky, M., & Perelman, F., (2013). *Las TIC en la escuela. Nuevas Herramientas para viejos y nuevos problemas*. Barcelona España. Océano travesío.
- Gross, B., & Opalka, A. (2020). Too Many Schools Leave Learning to Chance during the Pandemic. *Center on Reinventing Public Education*. <https://bit.ly/2TNxpUa>

- H, L. (2017, October, 30). SAMR Model: A Practical Guide for EdTech Integration. *Schoology Exchange*. <https://bit.ly/3iMMtfq>
- Harari, Y. N. (2019). *21 Lessons for The 21st Century*. Penguin Random House.
- Hernández-Arteaga, I., Cardozo-Galeano, G. D., Franco-Marcelo, N. N., García-Bustos, A. C., Luna-Hernández, J. A. y Vargas-Cañizales, D. C. (2019). Dificultades del aprendizaje: una mirada desde los factores del contexto. Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. <https://dx.doi.org/10.16925/9789587601183>
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T. & Bond, A. (2020, March 27). The difference between emergency remote teaching and online learning. *Educause Review*. bit.ly/2Ghmkoc
- Huguet, G. (2021). Grandes pandemias de la historia. *National Geographic*. <https://bit.ly/3zC8WBN>
- Pérez, M. & Hernández, I. (2018). La tecnología: un aliado en el aula. *Miradas. Revista de investigación*, 1(1), 162-176. DOI: 10.22517/25393812.18891
- Puentedura, R. (2009) As we may teach: Education technology, from theory into practice. Podcast retrieved from <https://apple.co/3wL4df2>
- Puentedura, R. (2012). SAMR: thoughts for design. *Ruben R. Puentedura's Weblog*. <https://bit.ly/2SPd14R>
- Samperio Pacheco, V. M., & Barragán López, J. F. (2018). Análisis de la percepción de docentes, usuarios de una plataforma educativa a través de los modelos TPACK, SAMR y TAM3 en una institución de educación superior. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 10(1), 116-131.
- UNESCO (2021, marzo, 10). ¿Cómo estás aprendiendo durante la pandemia de COVID-19? <https://bit.ly/2SL4wrC>
- UNESCO (2020, abril, 10). Exams and assessments in COVID-19 crisis: Fairness at the centre. UNESCO. <https://bit.ly/2TKuKus>
- Uso de las TICs en la educación ante la pandemia (COVID-19) ¿estamos preparados? | *Universidad Santander UNISANT*. (n.d.). Universidad Santander. Recuperado de <https://bit.ly/3iTsUSp>

Diseño de clúster empresarial usando Machine Learning en la Zona Oriente del Estado de México: una perspectiva de crecimiento para el municipio de La Paz

Benito Samuel López Razo

Ingeniero en Computación. Maestro en Ciencias de la Computación por la UAEMex. Docente Investigador de Tiempo Completo con Perfil PROMEP. Adscrito al Cuerpo de Investigación de Ingeniería en Administración y Sistemas Computacionales del Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México – México Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-4194-0571>, Correo: b.samuellopez7@gmail.com

Rebeca Belen López Razo

Licenciada en Educación y en Enseñanza en inglés. Maestra en Docencia Científica y Tecnológica por el Instituto Politécnico Nacional. Docente Investigadora Adscrito al Cuerpo de Investigación de Ingeniería en Administración del Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México – México. Correo: lic_rebeca.lopez@outlook.com

Víctor Hugo de la O Martínez

Ingeniero en Sistemas Computacionales. Maestro en Sistemas Computacionales por la Universidad San Carlos. Docente Investigador Tiempo Completo. Adscrito al Cuerpo de Investigación de Sistemas Computacionales del Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México – México Correo: victor.delao@tesoem.edu.mx

Marco Antonio Acosta Mendizábal

Ingeniero electromecánico y telemático, Maestro en Ciencias de Ingeniería Industrial y Doctor en Ingeniería de Sistemas por el Instituto Politécnico Nacional. Docente Investigador con perfil PROMEP. Adscrito al Cuerpo de Investigación de Posgrado del Tecnológico de Estudios Superiores del

Oriente del Estado de México – México. Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-7408-9808>. Correo: domila1631@gmail.com

Resumen

La innovación empresarial y los retos a los que se enfrentan las pymes generan condiciones de crecimiento con comportamientos inusuales dentro de entornos virtuales y físicos, por este motivo, el presente trabajo describe y desarrolla un análisis para determinar un clúster de municipios del Oriente del Estado de México tomando como referencia las actividades económicas que se desarrollan alrededor del municipio de La Paz Estado de México, el nivel de similaridad, factores que influyen de manera directa para su crecimiento y el clustering jerárquico perteneciente al Machine Learning. Las evidencias señalan que en esta región existen condiciones de infraestructura y fuerza de trabajo para conformar un clúster, sin embargo, debido a las condiciones consecuentes del COVID-19 ha detenido el crecimiento.

Palabras clave: innovación, empresarial, clustering, crecimiento, Pymes

Design of a business clúster using machine learning in the eastern zone of the State of Mexico: a growth perspective, a particular case in the municipality of La Paz

Abstract

Business innovation and the challenges faced by SMEs generate growth conditions with unusual behaviors within virtual and physical environments, for this reason, this paper describes and develops an analysis to determine a clúster of municipalities in the east of the State of Mexico, taking as a reference the economic activities developed by companies and SMEs located around La Paz, Estado de Mexico, the level of similarity, factors that directly influence their growth and the hierarchical clustering belonging to Machine Learning. The evidence indicates that in this region there are infrastructure and labor force conditions to form a cluster; however, due to the consequent conditions of the COVID-19, growth has stopped.

Keywords: Innovation, business, clustering, growth up, SEMs

Introducción

Las pequeñas y medianas empresas (pymes), ponen a disposición del sector productivo un conjunto de herramientas financieras que procuran contribuir a una mejor asignación de los recursos financieros, y en consecuencia al alcance de una mayor creación de valor. La toma de decisiones financieras en entornos particularmente inciertos como son los que presentan los mercados emergentes, así como el tamaño de las empresas y el menor desarrollo relativo de sus mercados financieros, parecen condicionar sus actividades económicas. Según The clúster Competitives Group (2002), se entiende comúnmente por complejo productivo, una concentración sectorial y geográfica de empresas que se desempeñan en las mismas actividades o en actividades estrechamente relacionadas con importantes y acumulativas economías externas, de aglomeración y especialización (por la presencia de productores, proveedores, mano de obra especializada y de servicios conexos específicos al sector) y con la posibilidad de llevar a cabo una acción conjunta en la búsqueda de eficiencia colectiva

Contexto general del sector productivo del Estado de México

En nuestro país, una de las mayores fuerzas industriales es el Estado de México que ocupa el segundo lugar en la economía aportando el 9% del Producto Interno Bruto (PIB). Además, es la entidad con la fuerza laboral más grande del país con ocho millones, de las cuales, un millón cuenta con nivel universitario (Empresarial, 2014).

El Estado de México, considerado la segunda economía en el contexto nacional, presenta notables contrastes en cuanto a desarrollo económico y a la calidad de vida de sus habitantes, siendo evidente el impacto que, sobre la región, ejercen los aspectos urbanos, sociales que han generado sus tendencias históricas de urbanización, y la reposición de agentes económicos que emergen en su territorio, (Moreno, 2012). A pesar de las actividades económicas que se desarrollan en el Oriente del Estado de México y la poca oferta laboral, el crecimiento de los entes sociales incrementa como se observa en la tabla 1, la población por hogares es de 16,943,520 personas en esta entidad federativa.

Tabla 1 *Crecimiento Urbano del Estado de México*

| Periodo | Valor |
|---------|------------|
| 2020 | 16 943 520 |
| 2015 | 16 187 608 |
| 2010 | 14 960 298 |
| 2005 | 13 371 843 |
| 2000 | 12 473 097 |

Fuente: *elaboración propia con datos de (INEGI, 2013)*

Como se mencionó anteriormente, a pesar de que el Estado de México representa la segunda economía más importante del país, en los últimos años ha enfrentado una desaceleración en el crecimiento de su producto que sin duda se ha traducido en menores posibilidades de generación de empleo (Mejía, 2010). De acuerdo con el Censo Económico 2014, el Estado de México posee una base económica principalmente en comercio 54.25% y servicios no calificados 25.85%. entre los dos rubros mencionados se concentra el 80.09% de las Unidades Económicas Municipales.

El municipio de La Paz forma parte del Estado de México y pertenece al Distrito Judicial y Rentístico de Texcoco de Mora (de México, 2003). Se ubica en la porción oriental del Valle de México, La Paz limita al norte con los municipios de Nezahualcóyotl, Chicoloapan y Chimalhuacán; al sur, con los de Ixtapaluca, Chalco y la delegación Iztapalapa del Distrito Federal; al este, con el municipio de Chicoloapan e Ixtapaluca; y al oeste con la delegación Iztapalapa y el municipio de Nezahualcóyotl. Las actividades económicas desarrolladas dentro del municipio de la paz se basan principalmente en actividades comerciales (56.22%), servicios no calificados (25.28%), el resto de las actividades (18.50%) recaen en los servicios industriales y pymes. El panorama no es tan diferente en los municipios aledaños ya que las actividades económicas son similares entre sí (ver Tabla 2).

Tabla 2 *Base Económica en los municipios aledaños a La Paz*

| Municipio | Comercio | Servicios No Calificados |
|--------------|----------|--------------------------|
| La Paz | 56.22% | 25.28% |
| Chimalhuacán | 58.97% | 23.52% |
| Ixtapaluca | 57.46% | 24.64% |

Fuente: *elaboración propia datos tomados de (H. Ayuntamiento La Paz, 2020).*

Además de las actividades económicas, otro aspecto importante para considerar es el tamaño de los establecimientos o tamaño de las pequeñas y medianas empresas. Para ejemplificar, dentro del municipio de La Paz se registraron un total de 13 mil 617 unidades económicas o empresas. De este conjunto de empresas, la mayoría (13 mil 143) se encuentra en la categoría de microempresas (ver Tabla 3). En las seis unidades económicas definidas, el porcentaje más grande de empresas se presenta en las de tamaño micro donde los porcentajes son similares entre las categorías comercio, servicios no calificados e industria (98.5, 98.1 y 93.4), respectivamente. Dentro de las empresas de tamaño pequeño solo la categoría construcción asume un porcentaje importante con 27.3; su cercano perseguidor corresponde a los servicios calificados con 10.9%, mientras que en las de tamaño grande solo la categoría industria es distintiva con 2.2%.

Tabla 3 Distribución de actividades económicas según tamaño de empresa

| Tamaño categoría | Micro | Pequeña | Mediana | Grande |
|------------------------|--------|---------|---------|--------|
| Primarias | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Construcción | 7 | 3 | 1 | 0 |
| | 63.6% | 27.3% | 9.1% | 0% |
| Industrial | 1172 | 41 | 15 | 27 |
| | 93.4% | 3.3% | 1.2% | 2.2% |
| Comercio | 7,047 | 67 | 15 | 22 |
| | 98.5% | 0.9% | 0.2% | 0.3% |
| Servicio no calificado | 3,644 | 50 | 10 | 9 |
| | 98.1% | 1.3% | 0.3% | 0.2% |
| Servicio calificado | 1,273 | 162 | 29 | 23 |
| | 85.6% | 10.9% | 2.0% | 15% |
| Total, x tamaño | 13,143 | 323 | 70 | 81 |

Fuente: elaboración propia datos tomados de (H. Ayuntamiento La Paz, 2020).

Se considera que en el presente decenio del siglo XXI las grandes zonas metropolitanas del mundo se hallan integradas económicamente al circuito de la producción y consumo internacionales, de manera o intensidad diferente a lo que se hizo en el pasado (Ziccardi, 1996). Debido a la situación

panidémica a nivel mundial provocado por el virus SARS-COV-2 (COVID), el crecimiento y la integraci3n de las pymes se vio afectada ya que las compa1as de todo el mundo disminuyeron sus ingresos y en casos extremos cesaron sus actividades econ3micas. Provocando en este sentido el deterioro del crecimiento de las empresas pues no todas las empresas cuentan con las mismas posibilidades para mantener o generar nuevos clientes.

Metodología

Machine Learning es un subcampo de las ciencias de la computaci3n que se ocupa de construir algoritmos que, para ser útiles, se basan en una colecci3n de ejemplos sobre algúfen3meno, adem1s, se puede definir como el proceso de resolver un problema practico al recopilar un conjunto de datos y construir alg3ricamente un modelo estadístico basado en ese conjunto de datos (Burkov, A.,2019).

Clustering jerárquico aglomerativo

Dentro del Machine Learning, los métodos de clustering encuentran similitudes entre objetos con respecto a sus atributos y las similitudes. Las técnicas son usadas comúnmente en economía, marketing y Data Science. Según Jara (2014), para el desarrollo del análisis de clúster se deben cumplir con las siguientes etapas:

1. Se forman tantos grupos como elementos existan: al inicio del análisis, la cantidad de grupos que participan representan un clúster en sí mismos, conforme evolucione el algoritmo se integran los clústeres hasta n-1.
2. Se agrupan los individuos en base a una medida de similitud, por tanto, se debe calcular la distancia de cada dato (punto x, y). Agrupar cada individuo al individuo más cercano

Ecuaci3n 1. Distancia Euclidiana (Wiley, 2015)

$$d = \sqrt{(x_i - x_{i+1})^2 + (y_i - y_{i+1})^2}$$

3. Se agrupan clústeres tomando en cuenta el menor incremento de las distancias que hay entre los individuos contenidos en cada clúster y centro de

gravedad con respecto al clúster que pertenecen (Agregación Ward), para formar finalmente una estructura tipo árbol que representa la similitud entre cada elemento del análisis con respecto a los demás (dendograma)

Ecuación 2 Cálculo de los centroides (Wiley, 2015)

$$(X_c, y_c) = \left[\frac{\sum_{i=1}^m x_i}{m}, \frac{\sum_{i=1}^m y_i}{m} \right]$$

4. Repetir los pasos 2 y 3 hasta que el algoritmo converja en una respuesta

Dataset

Dado que el objetivo es agrupar los municipios de acuerdo con las características de las empresas que poseen, para el análisis, se considera a un grupo de empresas ubicadas al Oriente del Estado de México y distribuidas dentro de los municipios de Ixtapaluca, Chalco, La Paz, Chimalhuacán, Nezahualcóyotl, Acolman, Chicoloapan, Ozumba, Amecameca, Ecatepec y Valle de Chalco con una tasa de respuesta y actividad económica activa del 95% sobre la base de indicadores registrados por el INEGI. En consecuencia, el set de indicadores utilizados para el análisis de clústeres es el siguiente:

1. Actividad económica (Fabricas de producción Industrial).
2. Número de trabajadores (De 50 a 80 personas).
3. Tamaño (Microempresas y pequeñas empresas).
4. Sector al que pertenecen (Mayor parte al sector público)
5. Ventas
6. Formación Jurídica
7. Ciclo de vida
8. Origen de capital
9. Sector de Actividad
10. Área de formación

Una descripción de los primeros registros se presenta dentro del análisis (ver Figura 1) con información útil, el set de datos completos de las variables consideradas esta almacenado dentro de archivo (.csv).

Tabla 4 Vista previa de los datos para usar en el análisis

| | Num. De Empresas | v1 | v2 | v3 | v4 | v5 | v6 | v7 | v8 | v9 | v10 |
|----------------------------|------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| Zona | | | | | | | | | | | |
| Ixtapaluca | 27 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| Chalco De Diaz Covarrubias | 27 | 9 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Los Reyes la Paz | 25 | 7 | 3 | 4 | 1 | 2 | 0 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Chimalhuacán | 25 | 3 | 6 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Nezahualcoyotl | 26 | 10 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 |

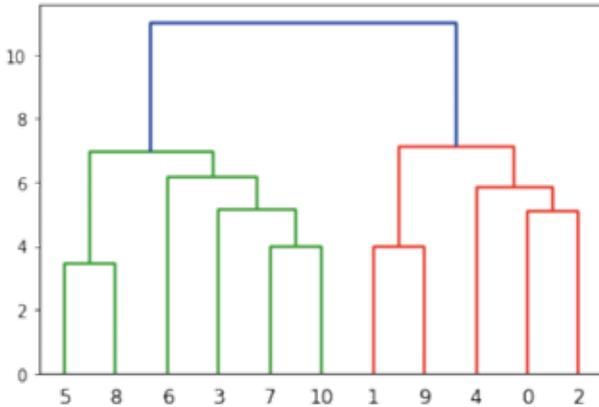
Para el desarrollo e implementación del algoritmo, se utiliza como herramientas las librerías pandas, numpy, matplotlib y scipy desarrolladas en Python. Scipy implementa funciones cortan agrupaciones jerárquicas dentro de agrupaciones planas o encuentran las raíces del bosque formado por un corte al proporcionar los identificadores de agrupación planas de cada observación (The SciPy Community, 2021).

Una parte del código implementado se muestra a continuación, el tiempo de ejecución junto con el costo computacional está condicionado a la cantidad de variables y características que sean consideradas:

```
import pandas as pd
import numpy as np
import matplotlib.pyplot as plt
import scipy.cluster.hierarchy as sch
from scipy.cluster.hierarchy import dendrogram, linkage, fcluster
%matplotlib inline
three = linkage(pymes, 'ward')
dendograma = sch.dendrogram(three)
```

Dado el análisis, se obtiene el dendrograma final donde se muestra la relación que existe entre los municipios. Como se observa (ver Figura 2) el nivel de profundidad del árbol indica el grado de conexiones entre cada clúster, si se considera el nivel dos, se tienen 7 clústeres, si se incrementa a 5 o 7, el nivel la reestructuración de los clústeres cambia y se muestran 6 clústeres principales.

Gráfico 1 Clúster de municipios basados en su actividad económica



De forma general, en la tabla 4, se muestran dos clústeres que tienen una referencia directa, el clúster 1 comprende los municipios Chimalhuacán, Chicoloapan, Acolman y Amecameca. El clúster 2 comprende los municipios de Ixtapaluca, Amecameca, La Paz, Chalco y Ecatepec por lo que se delimitan de forma clara los sectores que tienen índices de crecimiento similares.

Resultados y conclusiones

Se puede convenir que los resultados son de suma importancia ya que el desarrollo económico de los municipios depende de las actividades industriales establecidas en cada lugar. Para el sector empresarial, la inversión económica en la región estará delimitada por las principales actividades que mueven la economía junto con la ubicación de sus centros de distribución y apertura de nuevas rutas comerciales en el oriente del Estado de México.

A comparación con otros sectores industriales ubicados la zona centro como la zona industrial de Toluca o la zona industrial de Ecatepec, la producción de vehículos y distribuidoras de autopartes no están consideradas como posibles actividades en un futuro, sin embargo, no se descarta la participación en actividades de producción textil, alimentaria, de servicios y de comercio.

El crecimiento económico no ha sido favorable en los últimos años debido a muchos factores, pero sin duda alguna durante el año 2019, 2020 y 2021 el factor que ha influido de forma directa ha sido la situación de pandemia a nivel mundial generada por el virus SAR-COV2, no obstante, las pymes siguen luchando para subsistir y de ser posible forjar los pilares para la proyección de crecimiento.

Si uno de los principales motores del crecimiento de la economía: es la innovación tecnológica a través del crecimiento orgánico de empresas sustentables y rentables (Valdez, 2020) entonces, desde la perspectiva de la educación, las instituciones de educación superior y universidades se deben preocupar por formar profesionistas que puedan insertarse en el campo laboral, es por esto por lo que las actividades profesionales relacionadas con ingeniería, tecnología, economía, administración, gestión empresarial, desarrollo comunitario y energías renovables deben continuar ofreciendo planes de estudio que ayuden a fortalecer las actividades activas en la zona oriente del Estado de México.

Referencias

- Burkov, A. (2019). *The hundred-page machine learning book* (Vol. 1). Canadá: Andriy Burkov
- Calva, José Luis. (2020). Retos nodales del desarrollo económico en México durante el quinquenio 2020-2024. *Problemas del desarrollo*, 51(202), 25-44. Epub 09 de noviembre de 2020. <https://doi.org/10.22201/iiiec.20078951e.2020.202.69638>
- De México, G. D. E. (2003). *Plan Municipal de Desarrollo Urbano de la Paz*. México: Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda, julio 2004.
- Empresarial, A. (2014). *Actualidad Empresarial*.
- Group, T. C. (2002). Obtenido de <https://www.devex.com/organizations/the-cluster-competitiveness-group> 37460
- H. Ayuntamiento La Paz. (2020). *Plan Municipal de Desarrollo Urbano de la Paz*, Estado de México. 19 de marzo de 2021, de Universidad Nacional Autónoma de México Sitio web: http://ladupo.igg.unam.mx/LaPazEdo-Mex_Talleres/bitacora/PMDU2020_AspectosEconomicos.pdf
- Humphrey, J. y H. Schmitz (1995), *Principles for Promoting cluster & Networks of SMEs*, Brighton, Universidad de Sussex

- IArtificial. (2020). Obtenido de <https://www.iartificial.net/cluster-ing-agrupamiento-kmeans-ejemplos-en-python/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2013), Anuario estadístico de los Estados Unidos Mexicanos, México. Sistema de Cuentas Nacionales Base 2013. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/#D116015100210>.
- Jara, A., & Oda, D. A. (2014). Agrupación de instituciones bancarias a partir del análisis de cluster: una aplicación al caso de Chile. *Economía chilena*, vol. 17, no. 2.
- Mejía, R. P. Sincronización nacional e internacional de la manufactura de los estados de México. In: Morales, M. E. F.; Mejía, P. R. (Coord.). *Integración y recesión económica en el binomio México-Estados Unidos*. México: Universidad Autónoma del Estado de México, 2010.
- Mendoza-Muciño, D. M., & Allier-Campuzano, H. (2012). Técnicas de análisis regional para la detección de clusters en el municipio de Tecámac, Estado de México. *Es economía*, 7(36), 103-121.
- Moreno-Sánchez, E. (2012). Caracterización social urbana y territorial de la región oriente del Estado de México. *Quivera Revista de Estudios Territoriales*, 14(1), 2-19.
- The SciPy community. (2021). SciPy v1.6.3 Reference Guide. 03 de mayo de 2021, de The SciPy community Sitio web: <https://docs.scipy.org/doc/scipy/reference/cluster.hierarchy.html>
- Valdez, J.F. (2020). Modelo administrativo para el desarrollo de nuevos productos innovadores, manufacturales y sustentable en la ciudad de Chihuahua - México. "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria". Vol. 18, Año 2020, Número 1, Pág. 219. Santa Bárbara - Zulia - Venezuela: Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental del Sur del Lago de Maracaibo Jesús María Semprún. Recuperado de: <https://www.cedinter.com/review/gestion-del-conocimiento-perspectiva-multidisciplinaria-volumen-18/>
- Wiley J. & Sons, (2015) *Data Science & Big Data Analytics: Discovering, Analyzing, Visualizing and Presenting Data*, ISBN: 978-1-118-87613-8.
- Ziccardi, Alicia, 1996: "Gobiernos Locales: entre la globalización y la ciudadanía". en Calva José Luis (compilador), 1996: *Desarrollo Regional y Urbano, tendencias y alternativas*, (tomo I.) México, D.F: Juan Pablo Editores/UNAM/UAG. México

El autorreconocimiento en estudiantes con discapacidad cognitiva como proceso de educación inclusiva en Popayán - Colombia

Ingrid Selene Torres-Rojas

Psicóloga, PhD en Ciencias de la Educación. Magíster en Gestión Educativa. Especialista en Docencia Universitaria. Profesora Investigadora en grupo GICSH. Coordinadora Semillero DHASA de la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca.

Correos: iselenetr@gmail.com, ingrid.torres.r@uniautonoma.edu.co

Belsy Yadira Vivas García

Fonoaudióloga. Especialista en Neuro psicopedagogía. Especialista en Educación y Discapacidad. Coordinadora del Programa de Educación inclusiva en el Departamento de Cauca con la Secretaría de Educación del Cauca y la Fundación Nuevo Horizonte. Correo: belsyvivas@gmail.com

Ana Isabela Fajardo Tutinás

Licenciada en Educación para la Primera Infancia. Integrante Semillero DHASA. Correo: ana.fajardo.t@uniautonoma.edu.co

María Isabel Trujillo Solarte

Licenciada en Educación para La Primera Infancia. Integrante Semillero DHASA. isabel.trujillo.s@uniautonoma.edu.co

Resumen

Este artículo describe un proceso de investigación-acción destinado a fortalecer el autorreconocimiento de niños con discapacidad cognitiva del grado 3° de una Institución Educativa de Popayán - Colombia. Se

tuvo en cuenta el modelo sociocognitivo, como proceso de intervención pedagógica a través de planes de clase con ajustes razonables, el cual se construye a partir de los resultados generados por la evaluación pedagógica realizada a cada estudiante. Los resultados evidencian la importancia de ajustar y realizar un buen proceso de flexibilización curricular basado en estrategias pedagógicas que permitan la oportunidad de adquirir aprendizajes con un mismo propósito para todos, mejorando en la dimensión socio-afectiva el autorreconocimiento de habilidades y destrezas de los estudiantes, la integración y participación de manera activa en clase; y en la dimensión cognitiva el rendimiento académico, al fortalecer el pensamiento lógico con aprendizajes significativos.

Palabras clave: educación inclusiva, discapacidad cognitiva, autorreconocimiento, niñez, educación emocional.

Self-recognition in students with cognitive disabilities as an inclusive education process in Popayán – Colombia

Abstract

This article describes a process of a search-action aimed at strengthening the self-recognition of third-graders boys and girls who have cognitive disabilities in an educational institution in Popayán - Colombia. The socio-cognitive model was considered as a process of pedagogical intervention by means of the class plans with reasonable adjustments, which is built from the results generated in the pedagogical evaluation carried out in each student. The results show the importance of adjusting and making a good process of flexibility in the curriculum based upon pedagogical strategies that enable the opportunity of learning acquisition with the same purpose for all, improving in the socio-afective dimension, the self-recognition of abilities and skills, the integration and active participation in class; and in the cognitive dimension, the academic performance by strengthening logical thinking with significant learning.

Keywords: inclusive education, cognitive disability, self-recognition, childhood, emotional education.

Introducción

La escuela tradicionalmente ha sido un espacio donde se presentan formas excluyentes hacia estudiantes con Discapacidad Cognitiva (DC). Cuando contrariamente debería ser una opción más innovadora que permita procesos de inclusión, que generen opciones de aceptación y apertura para que existan en las aulas regulares, "alumnos sin distinción de sexo, edad, origen social, situación económica, pertenencia social o étnica, así como a alumnos con necesidades especiales de aprendizaje que, tradicionalmente, eran excluidos o expulsados de la escuela regular" (Juárez, Comboni y Garnique, 2010, p. 41). El modelo tradicional se ha enfocado en los aspectos cognitivos, relegando los socioafectivos y emocionales, por lo que es indispensable fortalecer el desarrollo cognitivo a la par con el desarrollo social y emocional. "Así pues, la educación debe orientarse al pleno desarrollo de la personalidad del alumno, viéndolo como un todo a partir de sus dimensiones; cognitiva, comunicativa, afectivo, social y moral. Ello es, además, garantía de prevención de problemas de violencia y psicopatologías que aquejan a la sociedad".

Por ello, la población con DC merece ser atendida bajo sus condiciones y son el Estado y la sociedad los responsables de garantizarla, para lo cual es imperativo dar cumplimiento al Artículo 67 de la Constitución Política (1991) donde señala que la educación es "un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura". El cual es inalienable y necesario, especialmente cuando se requiere de una protección especial a este grupo poblacional, ya sea por su condición económica, física o mental (Colombia Aprende, 2018). Así mismo, se debe cumplir la Ley 115 (1994) en el Capítulo 1, acerca de la educación para personas con limitaciones o capacidades excepcionales, donde se promulga "la integración con el servicio educativo incluyendo personas con limitaciones físicas, sensoriales, psíquicas, cognoscitivas, emocionales o con capacidades intelectuales excepcionales" (Artículo 46). De igual modo la ley 1618 (2013), que establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Conforme a esta normatividad, es claro que las personas con DC merecen atenderse de forma incluyente, sin crear segregación en el salón de clases (Milicic y López, 2003).

Ante estos imperativos, se empieza a contemplar una educación con diferentes enfoques basados en los derechos y atención diferencial donde se emplea el modelo biopsicosocial, y de calidad de vida, de tal manera que ha dejado de verse como una deficiencia de los individuos para ser considerada como parte de lo humana (decreto 1421 de 2017), de esta manera se fusiona la educación "normal" y la educación "especial", dando paso a la llamada educación inclusiva; donde se permite a los estudiantes con discapacidad pertenecer a un salón regular, teniendo las mismas oportunidades de enseñanza – aprendizaje y participación. Así, desde estas presunciones sobre la educación inclusiva que viene tomando un fuerte dinamismo en Colombia, se ha fusionado el proceso educativo desde varias perspectivas pedagógicas y sociales, siendo la renuencia a la innovación del pensamiento de los profesores y directivos los principales responsables de obstáculos para la población con DC. Perdurando además, falencias en infraestructura, poca utilización de didácticas flexibles y adaptaciones curriculares lo que impide un adecuado desarrollo educativo y social (Cerón, 2015).

Por ello, la inclusión no es sino el primer paso hacia la integración de una sociedad centrada en el niño donde se promueva el aprendizaje colaborativo de tal forma que el reto es reconstruir la sociedad desde la educación inclusiva (Stainback, 1999). De acuerdo con Llamas (2008), es necesario contribuir con la implementación de procesos de educación inclusiva en los estudiantes con discapacidad cognitiva y que además dé cuenta de los procesos socioafectivos que intervienen. Son aspectos necesarios para la formación del hombre, ya que este como sujeto de educación, es el fundamento y la razón de ser, concebido como individuo capaz de adaptarse y desarrollarse en sociedad a partir de un proceso formativo integral (Stein, 2014).

Teniendo en cuenta los anteriores planteamientos, se presentan algunos referentes teóricos desde la discapacidad cognitiva, el autorreconocimiento y el modelo de atención socio-cognitivo, para avanzar hacia algunos resultados de un proceso pedagógico desarrollado en estudiantes con DC a partir de una propuesta que ha contribuido a mejorar las capacidades cognitivas y socio-afectivas, basadas en el autorreconocimiento que hacen los propios estudiantes, desde el momento en que se les genera confianza, con la implementación de estrategias didácticas y flexibles correlacionadas al plan de aula del docente, el cual permite la participación de todos los estudiantes y las respuestas positivas frente a cada actividad generada. A manera de síntesis, es importante resaltar

que los ajustes razonables tienen como propósito eliminar las barreras del entorno y la sociedad, ya que es el comportamiento del medio quien merman las posibilidades de las personas con DC de participar y aprender en los mismos espacios y con las mismas oportunidades, mediante procesos de equidad y calidad educativa (Bolaños, 2016).

Metodología

Tipo de investigación

Es un estudio de naturaleza mixta al estilo de Sieber (1973), que combina elementos cuantitativos como resultado de algunas caracterizaciones de los estudiantes y cualitativos que hacen parte de los aspectos observados durante el proceso de observación participante. Recurriendo a técnicas e instrumentos de los dos paradigmas (positivista y naturalista) para la recolección de datos, dando lugar a la triangulación de estos (Pereira, 2011). Se aborda desde la investigación-Acción IA, es la que rige la propuesta, que según Elliot (2002), permite abordar una realidad por estudiar, presenta fases, etapas o momentos que es importante conocer para el adecuado empoderamiento de los investigadores y coinvestigadores, de manera que se realice una investigación sistemática, rigurosa, crítica y legítimamente científica. La participación de los protagonistas del estudio, junto a los procesos de reflexión crítica y el interés por promover las transformaciones sociales, marca una de las grandes diferencias de esta metodología con otras dentro del enfoque cualitativo (Lewin, 1946).

Técnicas de investigación y análisis

Así, para lograr una mayor aproximación a los estudiantes en el proceso de educación inclusiva, la observación participante es la técnica de recolección de información, medio por el cual se evidencian los logros alcanzados. Donde observar es una técnica de recolección de la información y es "un acto de voluntad consciente que selecciona una zona de la realidad para ver algo" (Yuni y Urbano, 2014, p.38). Involucra una visión amplia que requiere de todos los sentidos para organizar y dar sentido a la realidad que se percibe, donde el investigador se involucra en la convivencia (Jociles, 2018).

Esta observación participante para el investigador se hace evidente en el diario de campo, al llevar a cabo la narración escrita de como comprende

ese proceso de inmersión social y el contacto con el contexto y el objeto de estudio a analizar. Por ello, en este estudio se ha propuesto un diario de campo que permita evidenciar no solo la información a la vista del investigador donde relata sus propias percepciones ante los hechos observados, sino la recopilación de las acciones percibidas de los estudiantes con DC, de las relacionados con la vivencia, de la experiencia recreada en cada actividad con los estudiantes, del encuentro que es un momento en donde los estudiantes con DC y regulares hacen contacto por medio de las actividades, el significado de cada actividad, de la ecología que obedece a la forma cómo se relacionan los estudiantes entre sí y con el entorno, a la forma de entender la IE, la puesta al límite que se asocia a la forma de lograr los objetivos de aprendizaje con el mejor esfuerzo, entre otros.

Población participante

La muestra la constituyen 28 niños del grado tercero de la Institución Educativa Francisco de Paula Santander, ubicada en la comuna 8 de la ciudad de Popayán. Se determina desde el muestreo no probabilístico, dentro de las muestras de conveniencia, a tratarse de un estudio específico con pocos sujetos. Según Morales (2012), se denomina de juicio prudencial al estimarse que a pesar de ser pequeña, es representativa para la determinada población (para el caso niños que presentan Discapacidad cognitiva DC).

Resultados

Teniendo en cuenta el propósito de la investigación, el cual consiste en identificar el autorreconocimiento (habilidades y destreza) de los estudiantes con discapacidad pertenecientes al grado tercero de la institución educativa Francisco de Paula Santander en los procesos de educación inclusiva, se parte desde los parámetros que reglamenta el decreto 1421 de 2017, el cual manifiesta la importancia de implementar planes individuales de ajustes razonables, basados en el plan de aula propuestos por el docente para el grado escolar en el que se encuentran estudiantes con discapacidad. Con lo anterior para esta investigación, se creó un plan de clase que procura avances en materia de intervención en el aula con población estudiantil con DC de la IEFPS. Los planes de clase con algunos de los ajustes razonables se describen como se aprecia en la tabla 1.

Tabla 1 Formato del plan de clase

| | | | | |
|---------------------------|---|------------------------|------------|--------|
| Maestras en formación: | | Institución Educativa: | | |
| Semestre: | | Maestra Titular: | | |
| Programa: | | Grado: | Edad: | Fecha: |
| Duración de la actividad: | | Espacio: | | |
| Materiales: | | | | |
| Objetivo del proyecto: | | | | |
| Objetivos de la actividad | Secuencia (Momentos) Descripción de la actividad | | Evaluación | |
| | Fase inicial: Fase central: Fase final: | | | |
| Ajuste razonable: | | | | |

Con base en la evaluación pedagógica y el plan de clase, los resultados obtenidos durante el proceso de intervención pedagógica se analizan como se muestran en el siguiente apartado.

Análisis de los resultados de la evaluación pedagógica

La evaluación pedagógica se realizó en dos momentos. El primero, al iniciar la investigación, para construir un diagnóstico general sobre las bases de los procesos cognitivos y socio afectivos en los que se encontraban cada uno de los estudiantes, y el segundo al finalizar la intervención, en donde se verifica la efectividad de la implementación de ajustes razonables en los planes de clase. Teniendo en cuenta que el formato de evaluación pedagógica (tomado de la institución educativa donde se realiza la investigación), presenta cinco dimensiones, se tomaron como referencia evaluar tres de ellas, que son, dimensión cognitiva donde se valoraron aspectos atencionales y perceptivos con el propósito de identificar conocimientos previos de los niños en cuanto a discriminación de formas, tamaños, colores y manera de agrupar, así mismo se trabajó la dimensión curricular donde se evaluaron aspectos de escritura, lectura y pensamiento lógico matemático y la dimensión socio afectiva que nos permitió observar cómo se relacionaba el niño en su entorno y su manera de actuar frente a situaciones vividas dentro del salón de clase.

Con base en la información recolectada sobre las tres dimensiones evaluadas, se han elaborado algunas tablas que muestran las capacidades

de los niños y niñas del grado tercero de la IEFPS. Cada estudiante se ha codificado mediante el literal E (estudiante) y se le ha asignado un número para establecer un orden (1, 2, ...,7). La calificación que se le proporcionó a cada ítem evaluado fue de manera cualitativa, bajo los parámetros de excelente, bueno, aceptable, alto, bajo, entre otras, a fin de evidenciar y registrar las respuestas de cada uno de los estudiantes.

Análisis de los aspectos relacionados con la dimensión cognitiva

A nivel perceptivo, la clasificación que se dio fue si lograban o no identificar los elementos presentados, observando como en un primer momento, de los siete estudiantes evaluados, cinco identificaron de manera acertada las figuras presentadas en cuanto a forma, tamaño y color, mientras que tres de ellos presentaron dificultad en el reconocimiento de las mismas, en la evaluación final realizada se evidencia como solo el estudiante E1 y E2 lograron reconocer las figuras por su nombre, sin embargo, el estudiante E2 no logro identificar la forma y tamaño de las figuras, persistiendo el error al dar la respuesta, así mismo se observó como el estudiante E7 no logro identificar las figuras por su nombre.

En cuanto a los procesos de agrupación de figuras por color y forma, se evidencia como los estudiantes participantes en general logran ejecutar la tarea de manera satisfactoria, sin embargo, el estudiante E7 en la primera evaluación realizada, presentó dificultad en agrupar por forma las figuras, una vez realizados la intervención pedagógica con los planes ajustados, en la segunda evaluación realizada, el estudiante E7 responde de manera adecuada en la tareas de agrupar por forma, lo que permite inferir que a partir de la implementación de actividades didácticas y la ejemplificación de un patrón dado, los estudiantes logran tener la capacidad de asociar y relacionar los elementos en un momento determinado.

En relación a los procesos atencionales, es de aclarar que, durante la ejecución de las evaluaciones realizadas, se observó este aspecto en cada uno de los estudiantes teniendo en cuenta la permanencia dentro de las actividades ejecutadas, las respuestas dadas y el nivel de comprensión de las instrucciones para la ejecución de cada tarea a desarrollar, evidenciándose en la mayoría de los estudiantes participantes en un primer momento que la capacidad atencional fue baja, lo que trae como consecuencia la poca comprensión frente a la realización de tareas asignadas en el aula, sin embargo, al intervenir en las clase con actividades de interés para ellos este nivel atencional fue desarrollándose de manera más permanente lo que permitió que se culmina-

ran las actividades propuestas en clase, de esta manera se evidenció como para la segunda evaluación pedagógica realizada, los niveles atencionales pasaron de ser bajos a un nivel aceptable y alto para algunos participantes.

Análisis de los aspectos relacionados con la dimensión curricular

Teniendo en cuenta las evaluaciones pedagógicas, se ha procedido a analizar la dimensión curricular con base a tres categorías: lectura, escritura y pensamiento lógico. Y cada una de estas categorías incorpora capacidades que se verifican sobre cada estudiante.

La capacidad de lectura

De acuerdo con los datos de la evaluación inicial (pre) de la tabla 3, es posible notar que, a excepción de un estudiante, todos presentan capacidad de lectura, lo cual es un aspecto positivo que merece aplicar estrategias desde el plan de clase de forma pedagógica intensiva, con lo cual sea posible que los estudiantes adquieran la capacidad de leer textos extensos, ya que, en la primera evaluación, solo tres estudiantes evidenciaron respuestas positivas frente a ese ítem. En el proceso de comprensión de los textos leídos solo dos estudiantes muestran esta capacidad, ante lo cual es evidente las dificultades en los procesos de comprensión, cabe rescatar que los estudiantes si logran decodificar es decir leer textos, pero no lograron comprender los mismos.

Sin embargo, los datos de la evaluación después de la implementación de la propuesta pedagógica muestran que en cada ítem solo dos estudiantes presentaron avances. Es por eso que se puede deducir que, a partir de las estrategias implementadas, sigue persistiendo la baja capacidad de leer textos extensos, sin embargo, se evidencia que de los tres estudiantes mencionados en el diagnóstico inicial continúan leyendo este tipo de textos y mejoraron en cuanto a la velocidad lectora y respeto de los signos de puntuación, lo que es valioso. De los cuatro estudiantes que presentaron dificultades frente a la capacidad de comprensión de los textos leídos solo uno logro mejorar en este aspecto, dado que para el diagnóstico inicial solo dos estudiantes muestran esta capacidad, ante lo cual es evidente que se hace necesario dar continuidad a las actividades didácticas implementadas para favorecer y potencializar este proceso a fin de lograr mejores desempeños en los procesos de comprensión de textos teniendo en cuenta las habilidades que cada estudiantes tiene.

La capacidad de escritura

Tal como lo evidencian los resultados iniciales, los estudiantes logran realizar un proceso de escritura en diferentes modalidades como lo son la transcripción y al dictado, sin embargo, fue observado que durante este proceso los estudiantes presentaron dificultades frente al manejo del espacio y la poca legibilidad en los trazos de las letras para escribir palabras y frases, lo que conlleva a que este proceso en la mayoría de los casos sea ininteligible, pese a lo anterior, se evidencia que tres estudiantes presentan orden y cuidado en el uso de sus cuadernos y elaboración de tareas. Otro aspecto que se valoró durante la intervención pedagógica fue la actitud que presentaban los estudiantes ante la presencia de errores de escritura, ya que lo que se pretendía también era mejorar estos aspectos y así disminuir los errores cometidos, permitiendo que el estudiante fuera consciente de los mismos, y así mejorara y fortaleciera los procesos de escritura.

De esta manera, se puede mencionar que, una vez finalizada la intervención pedagógica, los datos post de tabla 2 evidencian algunos cambios frente a los iniciales. Uno de los primeros avances está en que todos logran escribir, aunque en los que inicialmente tuvieron dificultades, ahora lo hacen de forma básica y al ritmo de aprendizaje de ellos, lo que nos motiva a seguir brindando orientaciones pedagógicas encaminadas a permitir el fortalecimiento de esta habilidad. De la misma manera se evidenció como los estudiantes en su mayoría lograron seguir las recomendaciones brindadas para llevar a cabo un orden en sus cuadernos y tareas realizadas, y a su vez se observaron menos errores en el momento de escribir, lo que permite que el estudiante tenga un avance significativo en cada uno de los procesos de enseñanza, no obstante, el tamaño de las letras sigue siendo la dificultad en la mayoría de los estudiantes, aspecto que puede desfavorecer en la producción textual, ya que el tiempo prolongado que empujan para realizar el proceso de escritura, hace que las ideas que el estudiante tenga no sigan una secuencialidad y sea poco comprensible el texto escrito para el docente, de ahí la importancia de flexibilizar en estos aspectos y se brinde la oportunidad al estudiante de expresar sus ideas de manera oral, lo que permite que logre participar de manera activa frente a las actividades dirigidas en el salón de clase.

La capacidad de pensamiento lógico

Es una de las categorías curriculares en la que mejores capacidades presentan los estudiantes, sin embargo, se evidenció que tres estudiantes

presentaron dificultades en la realización de operaciones básicas como la suma y resta y otros en su mayoría tuvieron dificultad frente al proceso de relación de números superiores a tres cifras. En cuanto al conteo y bajo condiciones de secuencia, la evaluación pedagógica evidencia que cuatro estudiantes, presentan una buena capacidad en la ejecución de la tarea. De esta manera mediante el proceso de intervención, donde se realizaron actividades encaminadas al uso de los números a partir de juegos didácticos, se evidencia que en los resultados de la evaluación post, el relacionamiento de números superiores a tres cifras que era hasta donde más habían avanzado los estudiantes, logro un avance significativo ya que los estudiantes lograron relacionar números hasta de seis cifras, con la salvedad de que solo dos no alcanzan a relacionar los números hasta tal nivel, pero superaron las limitaciones iniciales. Se mantienen hechos donde la totalidad de los estudiantes participantes interpreta símbolos como los referidos al semáforo de tránsito y otras señales de tránsito. Ahora, todos reconocen y logran conteos continuos hasta números más complejos (ver tabla 2). En cuanto al conteo y bajo condiciones de secuencia, la evaluación pedagógica evidencia una buena capacidad en todos los estudiantes con DC.

Cabe rescatar, que durante el proceso de intervención la labor e intervención docente se enfocó en que los estudiantes lograran potencializar sus capacidades de escritura y lectura con ejercicios sobre escribir emociones, sentimientos y otras expresiones personales, además de los dibujos. En cuanto a la lectura, la capacidad de atención de los estudiantes al momento de leer cuentos e instrucciones ahora es alta. Esto como producto de una mayor capacidad de liderazgo ejercido por las maestras en formación (investigadoras) y de las estrategias pedagógicas implementadas, tales como las dinámicas, la realización de actividades en espacios agradables para los estudiantes y otros mecanismos.

Análisis de los aspectos socioafectivos

Con base en las evaluaciones pedagógicas, para esta dimensión se han logrado detectar cinco aspectos que merecen evaluarse, como se aprecia en la tabla 3. El primero, está relacionado con la actitud de los estudiantes ante correcciones del profesor, donde tres estudiantes reaccionan con acatamiento; sin embargo, algunos presentaron actitudes agresivas que quizá son manifestación de estar en desacuerdo con lo que el profesor sugiere. Un estudiante actúa con rechazo, lo que dificul-

ta el proceso pedagógico, pues establece algunas barreras para desarrollar acompañamiento inmediato.

Ante estos hallazgos en el grupo de estudiantes, Fernández et al. (2010), proponen que el "docente tiene un papel protagónico, ya que, si establece una relación afable con los alumnos, destaca sus cualidades, los estimula hacia la superación de errores, les ayuda a nivelar deficiencias, reconoce el mérito que tienen; igualmente les estaría ayudando a desarrollar la fuerza y la energía que requieren para lograr la superación personal y alcanzar la integración socio-afectiva con quienes le rodean" (p.65). Además de ser necesario un modelo de educación que evalúe todas las dimensiones que permitan manifestaciones artísticas, emocionales y afectivas (Parra de Reyes y Álvarez, 2020). Frente a la toma de decisiones, dos estudiantes cuentan con una alta capacidad y dos con una baja, la cual es importante en tanto el estudiante por medio de ella potencia su autorrealización y es la que le permite conformar concepciones propias a partir de sus propias iniciativas frente a las labores y situaciones cotidianas a las que se enfrenta.

Tabla 2 Resultados de la evaluación de las capacidades de la dimensión curricular

| Nivel de capacidad observada | E1 | | E2 | | E3 | | E4 | | E5 | | E6 | | E7 | |
|--|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| | Pre | Post |
| Lectura | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | Ba |
| | Ba | Ba | Ba | Ac | Ba | Ba | Ac | Ac | B | B | Ac | Ac | Ba | Ba |
| | Ba | Ba | Ba | Ba | Ac | Ac | Ac | Ac | Ba | Ba | Ba | Ba | Ba | Ba |
| Escritura | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | Ba |
| | Ac | Ac | B | B | B | B | Ba | Ac | Ba | Ac | B | B | Ba | Ba |
| | Gr | Gr | Gr | Gr | Nm | Nm | Nm | Nm | Gr | Gr | Gr | Gr | Gr | Gr |
| | Ba | Ba | Ba | Ba | B | B | Ba | Ba | Ba | Ba | B | B | Ba | Ba |
| Pensamiento lógico | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | B | Ba | B |
| | B | B | B | B | B | B | B | B | B | Ac | Ac | B | Ba | Ac |
| | B | B | B | B | B | B | B | B | B | Ac | Ac | Ac | Ba | Ac |
| | SyR | SyR | SyR | SyR | SyR | SyR | SyR | SyR | Ni | SyR | Ni | SyR | Ni | Ni |
| Capacidad de relacionamiento de números (cifras) | 2 | 6 | 2 | 6 | 3 | 6 | 3 | 6 | 2 | 4 | 2 | 4 | Ni | 3 |

Nota: los indicadores se entienden siguiendo las convenciones de la tabla 2, además de los siguientes: Gr: grande; Nm: normal; SyR: suma y resta; Ni: ninguna.

Fuente: propia con base en evaluación pedagógica IEFPS (2019) e instrumento de caracterización de NeuroHarte (2015).

Tabla 3 Resultados de la evaluación de la dimensión socioafectiva

| Capacidad observada | E1 | | E2 | | E3 | | E4 | | E5 | | E6 | | E7 | |
|---------------------------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| | Pre | Post |
| Actitud ante los correctivos | Ag | Ag | Tr | Tr | At | At | Ag | Ag | At | At | At | At | Re | Re. |
| Capacidad de toma de decisiones | Ba | Ac | Nu | Nu | B | B | B | B | B | B | Ba | Ba | Nu | Nu |
| Estado de ánimo en la clase | B | B | B | B | Ba | Ba | Ba | Ba | B | B | Ba | Ba | Ba | Ba |
| Actitud frente a compañeros | Ca | Ca | Eg | Am | Am | Am |
| Actitud frente a los docentes | At | At | At | At | En | En | At | At | Ag | At | At | At | At | At |

Nota: Ac: activo; Ag: agresividad; Ai: aislamiento; Am: amistoso; At: acata; Ca: cariñoso; Ego: egolista; En: enojo; Nu: nula; Re: rechazo; Resp: respetuoso; Tr: timidez; Tr: tranquilidad; Tz: tristeza.

Fuente: propia con base en evaluación pedagógica IEFPS (2019) e instrumento de caracterización de NeuroHarte (2015)

Al evaluar los cinco aspectos contemplados en la evaluación pedagógica final, puede destacarse que frente a la actitud de los estudiantes ante correcciones del profesor los estudiantes ahora presentan una mejor actitud, donde prevalece una de acatamiento. Luego, también se presentan actitudes agresivas, pero ya muy poco frecuentes, donde un estudiante actúa con rechazo, lo que dificulta el proceso pedagógico, pues establece algunas barreras para desarrollar acompañamiento inmediato. Se atendió la sugerencia de Fernández et al. (2010), sobre el papel del docente para crear una relación afable, lo que generó buenos resultados. Donde se hace pertinente que el maestro sea aquella persona que atiende de forma individual, única con singularidad al estudiante (Torres-Rojas, 2020).

Resultados de la implementación de los planes de clase

Los planes de clase se constituyen en la hoja de ruta para la intervención pedagógica y son a su vez, los instrumentos con los cuales se da cumplimiento al segundo objetivo de la propuesta. En ese propósito, la información contenida en los diarios de campo es la prueba del desarrollo de un proceso pedagógico que aportará al autorreconocimiento de los estudiantes con DC. A continuación, se presenta información más relevante a cerca del proceso desarrollada principalmente a través de la teoría fundamentada propuesta por Strauss y Corbin (2002).

Esta teoría consiste en establecer algunas categorías generales que están asociadas con actividades (categorías abiertas), luego unas que den una idea más clara de los hallazgos de la implementación de los planes de clase (categorías axiales), y finalmente, aquellas que son más específicas (categorías selectivas) y que se centran básicamente en mostrar las dimensiones sobre las que impactan cada actividad y sobre la que descansan los logros de los estudiantes. En ese sentido, partiendo de los diarios de campo, se resume la información registrada bajo una serie de tablas en las que es posible entender el proceso de implementación de manera concisa sobre cada paso de la implementación, a saber: la vivencia, el encuentro, el significado, la ecología y la puesta al límite (Ver tabla 4).

Tabla 4 *Categorización de la implementación de los planes de clase*

| Proceso | Abiertas | Axiales | Selectivas |
|------------------|---|--|--------------------------------|
| La vivencia | Identificación con la oración y saludo de bienvenida | Respeto por la oración | Fomento de auto-reconocimiento |
| | Reflexión hacia la lectura | Capacidad de atención sobre lectura | |
| | Actividad en grupos | Capacidad de coordinación grupal | |
| | Inclusión de estudiantes con DC | Alta aceptación de todos los estudiantes | |
| El encuentro | Capacidad de participación | Mejoras en la cooperación de estudiantes | |
| | Conformación de dos grupos | Aumento del compañerismo | |
| | Capacidad de integración de estudiantes con DC | Manifestaciones de pertenencia con grupo | |
| El significado | Capacidad de reconocerse a sí mismos | Alta expresión de emociones | Fomento de capacidad cognitiva |
| | Educación inclusiva EI como elemento principal | Mejoras en el trato con los compañeros | |
| | Afianzamiento de la autónoma | Aumento en capacidad de suficiencia en realizar labores | |
| La ecología | Afianzamiento de investigadoras en EI | Se destacan elementos claves del proyecto | Fomento de capacidad afectiva |
| | Promoción del respeto, la solidaridad y trabajo en equipo | Aumento de concepción de los valores personales | |
| | Fomento de motivación individual y grupal | Mejoras en el trabajo en equipo | |
| Puesto al límite | Identificación de vocación de maestras | Logro de estrategias adecuadas para EI | |
| | La continuidad del proceso es indispensable para la EI | Afianzamiento de capacidad pedagógica aplicadas sobre estudiantes con DC | |
| | Apropiación del proyecto "Crecer feliz" | Implementación del proyecto "Crecer feliz" | |

De cara a la principal variable de la investigación, el autorreconocimiento (habilidades y destrezas), puede destacarse que de los diez momentos de los cuales se recoge información en los diarios de campo, se evidenció que en las primeras sesiones los niños presentaron un bajo nivel, especialmente en la toma de decisiones y estado de ánimo, esto evidenciado en la falta de participación, iniciativa para preguntar y permanecer dentro de la misma actividad por tiempos prolongados, teniendo un bajo estado de ánimo. Esto quizá marca una diferencia entre el antes y el después de aplicados los planes de clase, ya que se observó que, a partir de la cuarta y quinta sesión, los estudiantes empiezan a involucrarse más en cada una de las actividades planteadas, participaron activamente y lograron socializar e integrarse con sus compañeros, de esta manera se observó cómo los niños van adquiriendo confianza en la medida que logran resolver las actividades propuestas y cuando se les ofrecía de manera recurrente refuerzo secundario positivo, acciones que favorecieron y potencializaron las habilidades de los estudiantes participantes, evidenciándose así, como a partir de la intervención de prácticas didácticas, lúdicas, y flexibles los procesos de enseñanza aprendizaje se favorecen más en las prácticas pedagógicas, permitiendo así aprendizajes significativos en todos los estudiantes.

Conclusiones

En primer lugar, las estrategias didácticas y pedagógicas implementadas en este ejercicio de I-A permiten articular teorías y metodologías de trabajo como las contempladas en los lineamientos del MEN (2006), en concordancia con los ajustes razonables y las observaciones de las docentes titulares de la IEFPS.

Los resultados obtenidos del diagnóstico inicial significan un reto de cara al fortalecimiento del autorreconocimiento y las demás dimensiones evaluadas y se convierte en un proceso de intervención articulado entre las docentes titulares y las investigadoras para diseñar estrategias pedagógicas que, a pesar del corto tiempo de implementación de los planes de clase, han dado respuesta a las necesidades que se evidenciaron en el momento inicial del proceso y tras la implementación de las estrategias pedagógicas, se logra observar que no obstante de los avances en materia de autorreconocimiento, las aplicaciones de algunas de éstas requieren de un mayor periodo de implementación y seguimiento, principalmente en las capacidades de tipo cognitivo y curricular.

La experiencia en la IEFPS y los resultados ya descritos, permiten inferir que la inclusión escolar sigue siendo un desafío por atenderse, por lo que es fundamental entender que, si bien ésta propone tener dentro del aula regular niños que presenten DC, es también necesario identificar claramente las necesidades específicas de cada uno a partir de procesos, planeaciones y evaluaciones diferentes, pues no es posible obtener una igualdad u homogeneidad con los estudiantes.

Finalmente, es posible afirmar que el proyecto de intervención logra solucionar de manera parcial la situación problema, puesto que se lograron construir en conjunto con las maestras titulares, estrategias pedagógicas que favorecieron su labor, principalmente frente al autorreconocimiento de los estudiantes. En tal sentido, la intervención ha logrado articular elementos del modelo sociocognitivo conforme a los lineamientos del MEN (2006), al punto que el autorreconocimiento de los niños con DC ha sido objeto de progresos significativos.

Referencias

- Acosta, R. y Hernández, J. (2004). La autoestima en la educación. *Revista Límite*, 1(11), 82-95. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/836/83601104.pdf>
- Barrio, J. (2009). Hacia una educación inclusiva para todos. *Revista Complutense de Educación*, 20 (1), 13-31. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED0909120013A>
- Bolaños, E. (2016). La idea de los ajustes razonables como forma complementaria para conseguir la igualdad de las personas con discapacidad. *Revista Actualidad Jurídica*, 14(1), 40-54. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/304038744>
- Cabello S., Mariela (2007). Discapacidad y dificultades de aprendizaje: Una distinción necesaria. *Revista de Investigación*, (62),55-70. [fecha de Consulta 30 de Julio de 2021]. ISSN: 0798-0329. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376140377003>
- Calvo, M. I., & Verdugo, m. a. (2016). La participación familiar es un requisito imprescindible para una escuela inclusiva. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 10(1), 99-113. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rlei/v10n1/art06.pdf>

- CEJIL. (2009). Derecho a la Educación de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe. San José, Costa Rica: Centro por la Justicia y el Derecho Internacional -CEJIL-. Recuperado el 26 de marzo de 2019, de https://www.cejil.org/sites/default/files/legacy_files/derecho_educacion_personas_discapacidad_AlyCaribe.pdf
- Cerón, E. (2015). Educación Inclusiva: una mirada al modelo de gestión de la Institución Educativa Departamental General Santander Sede Campesstre. *Universidad Libre. Facultad de Educación*. Bogotá. Recuperado el 26 de octubre de 2019, de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/7859/CeronVegaEdithYomara2015.pdf?sequence=1>
- Colombia Aprende. (23 de julio de 2018). El papel de la familia. Obtenido de Colombia aprende: <http://colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/article-228183.html>
- Constitución Política de Colombia, Gaceta Constitucional de la república de Colombia (1991). <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion-politica-de-Colombia-2015.pdf>
- Correa. (2003). Memorias retraso mental. Sopetran: Escuela Normal Municipio de Sopetran.
- Elliott, J. (2002). *La investigación acción*. Madrid: Editorial Morata.
- Fernández, O., Luquez, P. y Leal, E. (2010). Procesos socioafectivos asociados al aprendizaje y práctica de valores en el ámbito escolar. *Telos*, 12(1), 63 - 78. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/993/99312518005.pdf>
- García, L. (2005). *Autoconcepto, autoestima y su relación con el rendimiento académico*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey, México. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/6882/1/1080127503.pdf>
- Gardner, H. (1994). *Estructuras de la mente: la teoría de las múltiples inteligencias*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Gil, R. (1998). *Valores humanos y desarrollo personal*. Madrid, España: Escuela Española Colección Editorial DIA.
- Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires. Argentina: Editorial Vergara.
- Granados, E. (2011). *Abordaje de las necesidades educativas especiales en el aula de preescolar 2010*. San José, Costa Rica: Ministerio de Educación Pública - Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez Solano. Recuperado de <http://bit.ly/1PBPnQb>
- Henao, G., M., M. y Tilano, L. (2007). La evaluación pedagógica: revisión de sus componentes. *El Ágora*, 7(1), 77-84. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4077/407748996006.pdf>

- Herrán, A. (2003). Autoconocimiento y Formación: Más allá de la Educación en Valores. *Tendencias Pedagógicas* (8), 13-42. Recuperado de <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/1827>
- ICBF. (2010). Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. de Discapacidad Cognitiva: <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/cartilla-cognitiva-7.pdf>
- Jick, T. (1979). Mixing qualitative and quantitative methods: Triangulation in action. *Administrative Science Quarterly* (24), 602-611.
- Jociles, M. (2018). La observación participante en el estudio etnográfico de las prácticas sociales. *Revista Colombiana de Antropología*, 54(1), 121-150. <https://doi.org/10.22380/2539472x.386>
- Juárez, J., Comboni, S. y Garnique, Fely. (2010). De la educación especial a la educación inclusiva. *Argumentos* (México, D.F.), 23(62), 41-83. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-57952010000100003&lng=es&tlng=es
- Llamas, J. (2008). Aulas inclusivas. Bordón. *Revista de Pedagogía*, 60(4), 89-105. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/28871>
- Lewin, K. (1946). Action Research and Minority Problems. *Journal of Social Issues*, 2(4), 34-46.
- Congreso de la República de Colombia. (8 de febrero de 1994). Ley General de Educación [Ley 115 de 1994]. DO: 41.214.
- Congreso de la República de Colombia. (7 de junio de 2013). Ley Estatutaria de las personas con discapacidad [Ley 1618 de 2013]. DO: 48717.
- Linares, L., Molpoceres, A. y Musitu, G. (2001). La autoestima y las prioridades personales de valor. *Anales de Psicología*, 17(2), 189-200. Recuperado de https://www.um.es/analesps/v17/v17_2/05-17_2.pdf
- Luckasson, R. (2002). *Mental Retardation. Definition, classification and systems of support*. Washington: American Association on Mental Retardation.
- MEN. (2006). *Orientaciones Pedagógicas para la Atención Educativa a Estudiantes con Discapacidad Cognitiva*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional.
- MEN. (2014). *Flexibilización curricular*. Ministerio de Educación Nacional. Bogotá. Recuperado de <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-82793.html>

- Méndez, P. (2017). *La gestión del autoconocimiento como herramienta clave en el proceso formativo del estudiante universitario*. Santiago de Cali: Universidad de San Buenaventura. Facultad de Educación. Recuperado de https://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/5675/1/Gestion_Autoconocimiento_Estudiante_Mendez_2017.pdf
- Milicic, N. y López, S. (2003). La inclusión del niño con necesidades educativas especiales: algo más que un desafío pedagógico. *Revista Psicopedagogía*, 20(62), 143-153. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicoped/v20n62/v20n62a07.pdf>
- Morales, P. (2012). *Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos?* Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de <http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pdf>
- Neuroharte (2018). Fortaleciendo la Educación estamos construyendo un Cauca Territorio de Paz. Actividades de apoyo a la educación. Fundación Centros de Aprendizaje Neuroharte – Gobernación del Cauca. Popayán, Cauca. Recuperado de, <http://anterior.cauca.gov.co/noticias/fortaleciendo-la-educacion-estamos-construyendo-un-cauca-territorio-de-paz>
- ONU (2007). *Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con necesidades especiales*. Organización de las Naciones Unidas. Nueva York. Recuperado el 02 de septiembre de 2019 de, <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Palacios, A. (2008) *El Modelo Social de Discapacidad: Orígenes, Caracterización y Plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: Grupo Editorial CINCA.
- Parra de Reyes, A. y Álvarez, W (2020). *Apropiación de valores éticos a través de la multimedia: una estrategia didáctica para mejorar la convivencia escolar*. En *Gestión del Conocimiento Perspectiva Multidisciplinaria* (Vol. 26) (pp. 123–141). Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago Jesús María Semprúm. <https://www.cedinter.com/wp-content/uploads/2021/01/Ebook-Gestion-del-conocimiento-vol-26.pdf>
- Payá, M. (1992). El autoconocimiento como condición para construir una personalidad moral y autónoma. *Comunicación, Lenguaje y Educación* (15), 69-76. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=126263>
- Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*,

- 15(1), 15-29. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3683544.pdf>
- Prioretti, J. L. (2016). Neuroeducación en el aula: de la teoría a la práctica. Segunda parte: 14 Consejos de Neurociencias para docentes. Recuperado de [inclusioncalidadeducativa.wordpress.com](https://inclusioncalidadeducativa.wordpress.com/2016/02/15/educacion-inclusiva-y-ajustes-razonables/): <https://inclusioncalidadeducativa.wordpress.com/2016/02/15/educacion-inclusiva-y-ajustes-razonables/>
- Raffino, M. (2018). *Concepto de habilidades cognitivas*. Buenos Aires. Recuperado de 2019, de <https://concepto.de/habilidades-cognitivas/>
- Renzulli, J. (2005). Applying gifted education pedagogy to total talent development for all students. *Theory Into Practice*, 44(2), 80 - 89.
- Rovira, I. (2018). Estrategias didácticas: definición, características y aplicación. *Psicología y Mente*. Recuperado de <https://psicologiyamente.com/desarrollo/estrategias-didacticas>
- Santiuste, V., & Beltrán, J. (1998). *Dificultades de aprendizaje*. Madrid: Síntesis. Recuperado el 02 de octubre de 2018, de https://www.researchgate.net/publication/261698008_Las_dificultades_de_aprendizaje_y_otros_trastornos_del_desarrollo
- Sieber, S. (1973). The integration of fieldwork and survey methods. *American Journal of Sociology* 73(1973), 1335-1359.
- Stainback, W. (1999). *Aulas Inclusivas*. Madrid: La Muralla.
- Stein, E. (2014). La idea del hombre como fundamento de la educación. *Humanitas: revista de antropología y cultura cristiana*, 19(74), 330-343. Recuperado de Chile: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4723567>
- Sternberg, R. y Sánchez, M. (1991). La teoría triárquica de la inteligencia: un modelo que ayuda a entender la naturaleza del retraso mental. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (11), 77-93. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/117765.pdf>
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia. Recuperado el 13 de abril de 2019, de <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion->
- Torres-Rojas, I. S. (2020). *Plan de orientación y acción tutorial, una estrategia en procesos socioafectivos de la infancia*. En Construcciones, aportes y elaboraciones en educación infantil (pp. 179-197). Colombia: USC Universidad Santiago de Cali. Recuperado a partir de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/20.500.12421/4245/1/Libro.pdf>

Trianes, M. y García, A. (2002). Educación socio-afectiva y prevención de conflictos interpersonales en los centros escolares. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado* (44), 175-189. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/274/27404409/>

Vigotsky, L. (1987). *Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores*. La Habana: Editorial Científico-Técnica.

Vygotsky, L. (2014). Aprendizaje y desarrollo intelectual en la edad escolar. *Infancia y Aprendizaje*, 7(27-28):105-116. DOI: 10.1080/02103702.1984.10822045.

El proyecto interdisciplinario y el desarrollo del conocimiento científico en la investigación en los estudiantes universitarios en Guayaquil – Ecuador

Patricia Muñoz Verdezoto

Doctora en Ciencias de la Educación. Especialización Psicopedagogía y Técnicas de la Enseñanza. Magíster en Diseño Curricular. Docente de Facultad de Comunicación y Marketing en la Universidad Tecnológica ECOTEC – Guayaquil Ecuador. Código ORCID orcid.org/0000-0002-1080-1835. Correo: pmunoz@ecotec.edu.ec

Antonio Blanco

Doctor en Ciencias Económicas. Profesor Titular del CEPES-Universidad de La Habana - Cuba. Correo: ablanco@rect.uh.cu

Resumen

El estudio presenta una visión integral y práctica de la metodología interdisciplinaria aplicada por los docentes de la Carrera de Hotelería y Turismo y de la Facultad de Marketing y Comunicación de la Universidad Ecotec. Se calcula que en un 65% de la población estudiantil en la sede de Samborondón, tiene dificultades para transformar la información procesada en un conocimiento útil; además, no han desarrollado habilidades investigativas. A partir del método de proyectos bajo el principio interdisciplinar se planificó en conjunto partiendo del diagnóstico de la población de Cauchiche en la Isla Puná, Provincia del Guayas; en el colectivo académico se articularon los contenidos de diferentes asignaturas del primer semestre del periodo 2017 mediante ejes temáticos

que reflejaron las necesidades de la población. En este proceso, el docente actuó como mediador del proyecto integrador con el propósito de integrar los conocimientos para solucionar problemas en función de las necesidades, valores y actitudes de la comunidad. El problema formulado es: ¿De qué modo inciden los proyectos interdisciplinarios en la formación investigativa de los estudiantes universitarios? El resultado de esta actividad fue valorado en el 2018 a través de la participación de docentes y estudiantes en actividades investigativas. Cabe destacar la importancia de la gestión social en contextos vulnerables. Actualmente el docente universitario asume el resto de desarrollar el capital intelectual a partir de habilidades investigativas y de personas responsables y autónomas.

Palabras claves: proyecto interdisciplinario, sociedad del conocimiento, investigación de los estudiantes universitarios.

The interdisciplinary project and the development of scientific knowledge in research in university students in Guayaquil – Ecuador

Abstract

The study presents a comprehensive and practical vision of the interdisciplinary methodology applied by the professors of the Hospitality and Tourism Career and the Faculty of Marketing and Communication of the Ecotec University. It is estimated that 65% of the student population at the Samborondón campus have difficulties in transforming the processed information into useful knowledge; furthermore, they have not developed investigative skills. From the method of projects under the interdisciplinary principle, it was planned to start from the diagnosis of the Cauchiche population on Puna Island, Guayas Province. In the academic group, the contents of different subjects during the first semester of the 2017 period were articulated through thematic axes that reflected the needs of the population. In this process, the teacher acted as a mediator of the integrating project in order to integrate knowledge to solve problems based on the needs, values and attitudes of the community.

The problem formulated is: ¿How do interdisciplinary projects affect the research training of university students? The result of this activity was valued in 2018 through the participation of teachers and students in research activities. It is worth highlighting the importance of social management in vulnerable contexts. Currently the university teacher assumes the rest of developing intellectual capital from investigative skills and responsible and autonomous people.

Keywords: interdisciplinary projects, social management of knowledge, research of university students.

Introducción

A partir del siglo XV la ciencia moderna está configurando el perfil del investigador; se destacaron las capacidades de producir, diseminar, usar el conocimiento en función de la oferta y a la demanda. En la época de los setenta, pocas y marginales han sido las investigaciones desarrolladas en las universidades del Ecuador, este aspecto influyó en el número de estudiantes, la geopolítica del conocimiento, la falta de recursos y la baja calidad de la investigación.

El conocimiento puede ser entendido en dos direcciones: 1. Como un proceso que se manifiesta en el acto de conocer, es decir, la percepción de una realidad. 2. Como un producto o resultado de dicho proceso, que se traduce en conceptos, imágenes y representaciones acerca de una realidad. Se define el conocimiento como un proceso en el cual se relacionan el sujeto que conoce, que percibe mediante sus sentidos, y el objeto conocido o percibido. El acto de conocer es producto de la interacción social. Está asentado en el concepto de práctica social; implica la etapa de selección y acumulación de datos valorables desde su eficacia para determinados fines; la percepción del sistema, sus partes e interrelaciones; y, por último, la de construcción, que integra dialécticamente a las dos anteriores, incluyéndolas, aunque les reste presencia.

Se identifica también como el resultado de un proceso dialéctico en el que intervienen factores culturales, sociopolíticos, psicológicos, etc. El conocimiento procesual es apropiado para la producción de conocimientos integrados. La no comprensión del proceso conduce a la par-

cialidad en el conocimiento y construcción de la realidad. En el campo epistemológico, aparece ligado al campo educativo y sus políticas; por lo que, se requieren prácticas pedagógicas acordes a la ciencia para el desarrollo del conocimiento. Es importante señalar que toda ciencia se basa en un sistema, donde se establecen reglas y principios que gobiernan la materia; constituye un fenómeno complejo, cuyas expresiones históricas han variado considerablemente. Las definiciones de ciencia "resultan escurridizas y a veces inalcanzables" (Núñez, J., 2009).

Hoy por hoy, se privilegia el desarrollo de habilidades blandas donde el educador debe poner atención al desarrollo de la comunicación, del pensamiento crítico y creativo, la práctica integrada de aptitudes para la investigación y por ende la lectura, partiendo de la curiosidad y la observación, ya que se requiere desarrollar el conocimiento científico para resolver problemas de todo tipo con responsabilidad y honestidad.

La investigación científica es un proceso dialéctico de construcción del conocimiento científico acerca de la realidad natural y social, se sustenta en referentes teóricos para la integración de hechos descubiertos; por otro lado, el conocimiento cotidiano tiene un carácter intencional y metódico para describir, explicar, argumentar y transformar. Vallarini (1995) opina que existe una intrínseca relación entre la teoría y la práctica, entre las necesidades y las posibilidades, entre el discurso y su aplicación, entre el contenido y la forma, entre lo que es y lo que debe ser, entre la interpretación personal y la de otros.

Desde el punto de vista de (Blanco, 2017): el investigador debe realizar una exhaustiva búsqueda bibliográfica para delimitar la existencia de un problema irresuelto, evaluar toda la bibliografía sobre el tema y definir los fundamentos teóricos y metodológicos que servirán de base para el estudio y la solución del problema social; además, representar un beneficio concreto y medible en el desarrollo de la ciencia, tanto en el plano teórico como en el práctico.

Otro autor, Rodelo (2004) definió a la investigación científica como la búsqueda intencionada de conocimientos o de soluciones a problemas de carácter científico. En las clases de Metodología y Comunicación Científica se destaca la importancia del método científico porque señala el camino que se ha de transitar en la indagación y las técnicas que

precisan la manera de recorrerlo. Por ende, la Metodología de Proyectos en estas asignaturas permite el desarrollo de competencias investigativas mediante la creación de nuevos conocimientos y la solución de problemas del entorno cercano.

Ziman (2003) afirma que la dimensión política de la ciencia enriquece la conciencia social porque tiene relación con la sostenibilidad, la salud, los recursos alimentarios, el equilibrio económico o la justicia social. También señala que a partir de actitudes científicas se puede orientar la toma de decisiones y alcanzar soluciones consistentes; destaca los hábitos y valores producto de la reflexión crítica, del análisis sistemático, del antidogmatismo, etc.

Se refiere entonces a un proceso de construcción de conocimiento, de indagación, de interrogación; requiere, así mismo, la construcción de sujetos que indaguen y se interroguen, que se expongan y se arriesguen en esa irracionalidad insegura que es la ciencia. "La gestión del conocimiento demanda una "eficiente gestión de la información". (Rodríguez, 2006, p. 10). Según, (Calderón, M. 2006): "un proceso académico e investigativo que asocia el recurso pedagógico con el aprendizaje del estudiante para obtener nuevos conocimientos y resultados o productos".

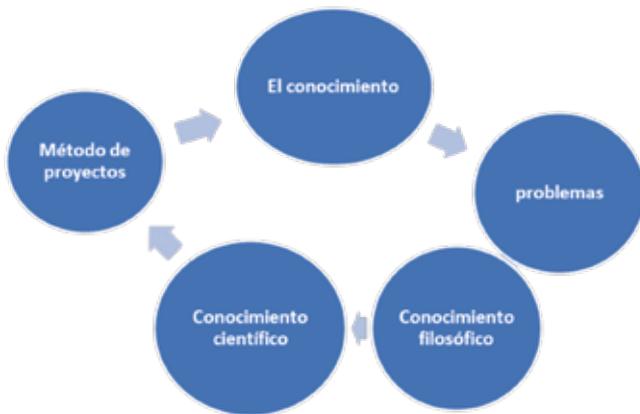
Los sociólogos Noam Chomsky y Michel Foucault (1971), proponen que: la universidad no sólo distribuya el conocimiento sino además sea mediadora entre el sistema de mercado y todas las instituciones públicas y privadas de manera que anulen un prototipo de sociedad burguesa y construyan un modelo de vida más justo y libre.

Desde el punto de vista de la filosofía, la relación entre ciencia y el conocimiento es un proceso dialéctico. El conocimiento reflexivo y las maneras de pensar se forman de acuerdo con modelos parentales, aspectos culturales vinculados a la problemática social. En algunas oportunidades, el conocimiento vulgar puede servir de base para la construcción del conocimiento científico, debido a que una creencia puede ser investigada y posteriormente comprobada.

Dicho lo anterior, la universidad tiene el encargo de orientar los procesos sociales y estrategias corporativas para lograr la sostenibilidad organizacional y por ende el desarrollo humano. En otras palabras, el es-

tudiante universitario requiere gerenciar y administrar organizaciones, programas o proyectos sociales a través del desarrollo de una cultura investigativa para lograr el Desarrollo Humano Sostenible. Así, las principales funciones de la investigación son: mejorar la calidad de vida de la humanidad, identificar problemas y generar soluciones y conocimientos para resolver dichos problemas.

Figura 1. Abordaje del método de proyectos



Fuente: Fidas G. Arias. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Sexta Edición.* Editorial Episteme.

La investigación en el ámbito universitario necesita un mayor nivel de exploración con más profundidad, lo que implica evaluar la bibliografía y establecer los fundamentos para argumentar, resolver las carencias y justificar proyectos de tipo descriptivo. Según Rojas (2005, p. 86), la investigación es un bien social, un proceso de construcción de conocimiento, de indagación, de interrogación; requiere, así mismo, la construcción de sujetos que indaguen y se interroguen, que se expongan y se arriesguen en esa irracionalidad insegura que es la ciencia. Las nuevas tecnologías pueden favorecer el aprendizaje de calidad. El modelo educativo ha incorporado mecanismos de adaptación de aprendizajes por cuanto los docentes se están adiestrando en el uso y manejo de herramientas informáticas. En tal virtud, las TIC mejoran la calidad de los aprendizajes mediante planes concretos y canales de comunicación que favorecen la comunicación.

La investigación en Ecuador

Desde el periodo 2017-2021 se identifica una relación entre la universidad y los postulados de la Agenda 2035, se identifica la importancia de la ciencia y la tecnología siendo factores de desarrollo sostenible e incluso para mejorar la calidad. Desde la experiencia se interpreta que la calidad investigativa resulta del esfuerzo y la dedicación de personas con buena voluntad y en el camino, encuentran el conocimiento. Evidentemente, las instituciones universitarias del Ecuador están pasando por cambios que impulsan el desarrollo de una cultura investigativa. En los rediseños curriculares se propicia una cultura investigativa para el desarrollo de capacidades y competencias en las áreas del conocimiento. De hecho, uno de los indicadores de medición de la calidad de la educación en las universidades es precisamente la investigación.

En el marco del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el número 4 se refiere a Educación de calidad, se aspira que al 2030, todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible. Para tal efecto, es imprescindible poner en práctica los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible. En el mundo del conocimiento se destaca la importancia de que los estudiantes aprehendan a partir de la comprensión crítica y de la reflexión, lo que implica jerarquizar lo importante, vincular y ordenar los hechos. La capacidad, investigación e innovación de las Instituciones de Educación Superior se orienta a "generar inclusión social, justicia, equidad y no solo avances productivos y competitividad" (Núñez Jover, 2010, p. 95).

En el proceso de enseñanza-aprendizaje se adquiere el conocimiento desde un conjunto de disciplinas, es decir, se encuentran asociaciones entre aspectos filosóficos, sociopolíticos, biopsicosociales en función de un caso para resolver problemas de la comunidad. Los métodos son importantes para articular las teorías, analizar las demandas, capacidades y potencialidades con el fin de transformar las situaciones que no sean provechosas ni útiles para la humanidad.

Al mismo tiempo, en el ámbito universitario se ha incorporado la metodología ABP para desarrollar competencias investigativas en las diferen-

tes carreras universitarias, por lo que conviene armonizar los cambios con un plan que permita organizar, priorizar y vincular las necesidades reales de la población con el sector empresarial, organismos no gubernamentales y otras instituciones de cooperación. La Constitución Política del Ecuador (Asamblea Constituyente, 2008) en el Art. 350 precisa: el sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista, la investigación científica y tecnológica, la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo. La Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), en correspondencia con la Carta Política, en su art. 8 indica como fines de la universidad, entre otros: "a) Aportar al desarrollo del pensamiento universal, al despliegue de la producción científica y a la promoción de las transferencias e innovaciones tecnológicas; f) Fomentar y ejecutar programas de investigación de carácter científico, tecnológico y pedagógico que coadyuven al mejoramiento y protección del ambiente y promuevan el desarrollo sustentable nacional"; y en el art. 13: "b) Promover la creación, desarrollo, transmisión y difusión de la ciencia, la técnica, la tecnología y la cultura" (Asamblea Nacional, 2010).

A través del estudio se pretende identificar la importancia de la ejecución de proyectos interdisciplinarios y la gestión social para mejorar la formación científico-investigativa, para lo cual se identifican aspectos teórico-prácticos enfocados al método de proyectos como alternativa de mejora para las debilidades en la investigación de los estudiantes universitarios. Por lo que, se destaca el vínculo formación – investigación en las universidades, cuyo eje principal es la docencia, encargada de desarrollar aquellas competencias investigativas para dejar de ser centros de distribución de la información y pasar a ser centros de transformación de ideas, generadores de estrategias que solucionen las necesidades de la sociedad. Es por esto que, la ciencia redirecciona los conceptos de investigación científica y se vuelve más dinámica, reflexiva y participativa para la gestión del conocimiento.

Desde el inicio y con la intención de identificar el nivel de competencias investigativas de los estudiantes de la Facultad de Comunicación y Marketing, se pudo observar que el modelo disciplinar del sistema educativo tiene relación con la forma tradicional de abordar los contenidos, agrupados por "materias o disciplinas", por otro lado, se encontró poca

participación de los estudiantes en la metodología de proyectos. Durante el primer semestre del periodo 2018 se observaron los resultados de la metodología interdisciplinaria de proyectos en el colectivo académico de la Carrera de Turismo y Hotelería en conjunto con una docente de Marketing y Comunicación. A través de reuniones se llegó a diseñar el modelo de un syllabus con el objetivo de que durante el desarrollo de la actividad se incorpore una nota desde la fase inicial a fin de influir en el desarrollo sostenible de la Isla Puná.

A partir de la investigación de campo y de la aplicación del método analítico-sintético se pudo determinar las causas del problema de la población de Cauchiche; al mismo tiempo, el método hipotético-deductivo sirvió para conceptualizar e interpretar la interdisciplinariedad. A través del método sistémico, se encontró el objeto de estudio (competencias investigativas), sus componentes y relaciones. Este método también fue necesario para estudiar las teorías de interdisciplinariedad, tanto para la articulación de varios elementos, como para la dinamización e integración del todo compuesto por partes. Durante el desarrollo de competencias investigativas de los estudiantes de ECOTEC y los docentes que orientaron el proyecto, se estableció que el método interdisciplinar sirvió para planificar, ejecutar y analizar técnicas conjuntas con el propósito de resolver el problema de una comunidad específica en la Isla Puná.

Cabe mencionar que, la metodología interdisciplinaria no es nueva; sin embargo, fue la primera ocasión que dos facultades trabajaron en conjunto en un proyecto formativo durante dos horas de planificación semanal, sin tener la obligación de hacerlo. En cuanto a las debilidades que fueron observadas, se destacan: poco tiempo disponible para planificar entre los docentes de la universidad y necesidad de consensos sobre la práctica colaborativa.

Descripción de la situación problémica

Según (Larrea, 2006, p. 17) en el 2001 solo el 17, 4 % de la población ecuatoriana de 24 y más años alcanzó el nivel superior. Esta cifra tiene relación con las oportunidades de crecimiento económico y social en el país, así como en la autoestima de los ciudadanos. Adicionalmente, la ausencia de políticas para desarrollar el nivel superior en concordancia con las nuevas tendencias pedagógicas ha influido en el nivel de investi-

gación. En cuanto a las deficiencias encontradas por un grupo selecto de docentes con experiencia laboral en algunas universidades, son: falta de equipamiento en las bibliotecas, insuficiente número de laboratorios para las prácticas experienciales, escaso número de docentes investigadores y de publicaciones científicas; falta de formación profesional en investigación interdisciplinaria, poca evidencia de proyectos interdisciplinarios; mientras en otras universidades de Latinoamérica las instituciones demuestran un interés creciente por la dimensión interdisciplinaria.

En la Facultad de Marketing y Comunicación de la Universidad ECOTEC se observaron dificultades durante el proceso de elaboración de proyectos de titulación de los estudiantes que completaron su malla curricular, aún se observan temas de tesis con poca pertinencia, otro importante grupo de estudiantes mantiene debilidades en la escritura, redacción, sistematización y argumentación de la información. También, desconocen los métodos adecuados a la investigación. Es importante reconocer que el tipo de investigación ha sido lineal, no hay evidencia de proyectos interdisciplinarios que propendan el desarrollo comunitario, ninguno presenta el enfoque sistémico e integrador para mejorar la calidad de la investigación científica. Se puede observar que existen insuficiencias en el proceso investigativo porque no se investiga en función de la solución de problemas de la comunidad. Las debilidades investigativas de los estudiantes están directamente relacionadas con las debilidades de los docentes.

La participación de los estudiantes en los programas de vinculación y de titulación evidencia la dificultad para organizar los conocimientos de forma sistemática, al seleccionar los temas del proyecto, no se ajustan a las necesidades de la población, desconocen las fuentes científicas para investigar, presentan poca habilidad para redactar textos científicos, tienen dificultad para plantear objetivos que aporten soluciones prácticas a los problemas planteados. Esta información ha sido recabada en las tutorías realizadas y mediante la revisión de documentos del Departamento de Investigación y Vinculación, además, a la vez, se han valorado trabajos de los estudiantes en actividades tipo ensayo y los proyectos cooperativos. Un alto porcentaje de estudiantes que realizaron actividades investigativas tuvieron insuficiencias en el nivel de lectura crítica. En un curso de Metodología del periodo 2018, los estudiantes reconocieron el nivel de cultura investigativa, de la siguiente manera: Regular (29%), malo (33%) y bueno (38%).

La mayoría de los docentes desde su campo disciplinar trabaja su temática de manera aislada y no aborda soluciones científico-pedagógicas, hay una limitada proyección socio-transformadora en el contexto universitario. Los estudiantes podían estudiar la asignatura de Metodología de la Investigación Científica al inicio, durante o al final de la carrera, en la actualidad, la malla curricular tiene una secuencia lógica. Sin embargo, en la práctica, los estudiantes olvidan lo aprendido; en este aspecto influye el poco hábito de la lectura.

El problema radica en la deficiente formación de habilidades investigativas de los estudiantes universitarios, sobre todo se evidencia en la etapa final cuando los estudiantes deben presentar un proyecto de tesis o al realizar los informes de vinculación. La insuficiente formación científico-investigativa de los estudiantes universitarios está muy ligada a la metodología del docente; se evidencia poca participación en actividades investigativas, publicación de artículos científicos, realización de proyectos con proyección socio-transformadora. En general, hay poca práctica de los métodos de observación y experimentación.

Aunque en los syllabus de los docentes se encuentra el método de proyectos, aún hay una inadecuada contextualización en el proceso formativo de la investigación. Para abordar el estudio se formula el siguiente problema: ¿Cómo desarrollar la formación investigativa en los estudiantes de la Universidad ECOTEC a partir de la gestión social del proyecto interdisciplinario? La metodología interdisciplinar en la realización de proyectos puede contribuir en la formación de habilidades investigativas en los estudiantes. Por otra parte, se pretende demostrar que dichas insuficiencias pueden ser superadas desde su contextualización en la práctica universitaria, a través de metodologías integradoras coherentes con las necesidades de la comunidad.

El proyecto interdisciplinario, la función social y el vínculo formación-investigación.

En el siglo XIX, Federico Engels marcó puntos de crecimiento como resultado de interacciones en la ciencia. En el siglo XX se empezó a relacionar el carácter científico con el social y a observar las cualidades de la integración para responder a los problemas de la sociedad. En base a ese antecedente, se destaca el valor de las ciencias sociales que han facilitado la comprensión y el diálogo entre personas que piensan dife-

rente, así como también, las ciencias de la educación ya que tienen estrecha relación con los problemas sociales en el ámbito de la economía, la política, la ética, la psicología, la sociología, la pedagogía, la didáctica. Se parte de la premisa que no es posible estudiar esta disciplina de manera aislada, sino que requiere mecanismos colectivos a efectos de elaborar estrategias funcionales y directas.

Desde el punto de vista de: (Ribes, 2006, p, 62), la interdisciplinariedad conjuga diferentes disciplinas científicas que pueden ser la educación, la pedagogía, la medicina y otras relacionadas a la salud, las tecnologías y el conocimiento práctico para la solución de una problemática social; a la vez. La interdisciplinariedad parte de un problema y aspira a seleccionar contenidos, métodos, mecanismos de acción, formas de intervención, recursos de apoyo, la evaluación como mecanismo que permite retroalimentar el proceso. En el curso de CTS (Ciencia, Tecnología y Sociedad) impartido por Núñez Jover en julio de 2017, se discutió la metodología interdisciplinar con la aplicación de estrategias didácticas. De tal forma que, la formación científico-investigativa del estudiante universitario debe partir de la identificación de situaciones problemáticas comunes, marcos conceptuales, metodológicos, epistemológicos integradores para procurar la interrelación entre investigación básica, aplicada.

Desde el principio interdisciplinario se estrechan vínculos entre la universidad, el mundo laboral y las necesidades de la población para lograr la participación de la comunidad educativa, donde el docente es el principal actor ya que se encarga de implementar estrategias para que el estudiante aprenda a emprender, a crear, a innovar y a resolver problemas. “La interdisciplina es entendida como un conjunto de disciplinas articuladas entre sí y con relaciones definidas, a fin de que sus actividades no se produzcan en forma aislada, dispersa y fraccionada” (OCDE, 1972, p. 84). La naturaleza interdisciplinar de los proyectos genera comunicación, reflexión crítica, innovación, vínculo y curiosidad; propicia el trabajo colaborativo, enlaza las experiencias e interacciones que realiza el educando con el medio que lo rodea, con los individuos con los que convive; por otro lado, el docente desarrolla aspectos afectivos, ambientales y sociales que promueven el aprender a aprender, el aprender a ser, el aprender a hacer y el aprender a convivir. Desde el punto de vista de la pedagogía activa se rescata la importancia de que los estudiantes sean los autores y promotores del conocimiento, desde

el descubrimiento y la acción, de tal forma que se requiere impulsar la comprensión, la aplicación y transferencia de los aprendizajes desde el ejercicio de las operaciones del pensamiento y diseñar un tipo de currículo innovador, flexible, dinámico que permita vincular de manera efectiva la docencia, investigación e interacción social.

En los rediseños curriculares se observa la tendencia a integrar la formación científico-técnica con la línea humanística, es decir, se cohesiona con los valores éticos como la honestidad, responsabilidad, equidad y solidaridad, según Hernández (2010) en base al enfoque dialógico, el estudiante puede identificar diferentes formas de solucionar problemas. Los proyectos interdisciplinarios incorporan no sólo nuevos conocimientos sino fomentan el intercambio de experiencias de los estudiantes y Docentes. Los proyectos pueden desarrollarse en el espacio asignado al trabajo individual o autónomo, con el objetivo de que el estudiante logre precisar qué desea abordar.

El trabajo metodológico permite cohesionar las opiniones, enfoques y métodos con los diversos agentes que intervienen en el proceso de enseñanza y aprendizaje, está directamente relacionado con la responsabilidad social y con la interdisciplinariedad; lo que quiere decir que no está desligado del desarrollo científico y tecnológico, sobre todo desde los cambios a favor de la investigación en el nivel superior. Según Núñez (2017), no existe el vacío social, todo tiene un componente interrelacionado. Esta afirmación sostiene que la formación científico-investigativa en los estudiantes universitarios parte de la organización de los colectivos de trabajo, tiene una relación dialéctica e integración de los conocimientos para generar nuevo conocimiento, a fin de que la gestión sea útil y tenga significado.

Según Brunner, J. (2007, 81), sustenta la vinculación de: la investigación a las políticas de desarrollo, la investigación a la formación de posgrado, distinguiendo el posgrado profesionalizante circunscrito a las disciplinas, y el postgrado de investigación sobre objetos de estudio, temas o áreas que exigen una mirada multi e interdisciplinaria.

La práctica del proyecto redunda en la formación de un profesional con capacidad plena para insertarse en el vertiginoso avance de la ciencia y la tecnología con un enfoque de convivencia social mediante la democratización de prácticas.

Esta visión promueve la inclusión social y la biodiversidad. Las actividades autónomas son importantes para identificar el uso de fuentes de información y lecturas complementarias, así como la selección de herramientas evaluativas que permitan la autorregulación. En los encuentros programados con los grupos de estudiantes durante el periodo 2020 en la Universidad Ecotec, se ha observado que a medida que el docente ofrece una atención individualizada, se refuerza la autoestima y la confianza en la actividad realizada. Desde la modalidad virtual se está desarrollando un tipo de aprendizaje colaborativo con énfasis en el trabajo de los agentes cooperativos informáticos, entre otros métodos de enseñanza utilizados por el docente.

Las redes tecnológicas como forma de interacción sociedad-conocimiento.

La ciencia y la tecnología son producto de intereses y necesidades que están generando productos para resolver problemas, no obstante, los objetivos o intereses de grupos de poder están trabajando para su beneficio. Consecuentemente, el impacto social de la ciencia y la tecnología tuvo un inicio político, metodológico y conceptual por la dificultad de interrelacionar los aspectos y políticas del siglo XX en países ricos y pobres con las prácticas sociales de la época (Gerardino, 2011). En estos momentos de transformación global y recambios tecnológicos, Germán Escorcía, gerente del Centro Latinoamericano de Investigación Educativa (CLIE) de IBM y ex consultor de la OEA, plantea la necesidad de comprometerse a salir de la obsolescencia mental para apuntar a nuevos modelos de democracia y estrategias de sobrevivencia. Dicho de otra manera, el entorno virtual debe aprovechar varios ambientes de aprendizaje.

La gestión del conocimiento es intangible y tiene relación con una eficiente gestión de la información. Hoy más que nunca, la universidad requiere de espacios intelectuales, científicos, técnicos, políticos, estéticos y éticos que favorezcan el constante cuestionamiento y transformación. Según Núñez (2010), las universidades tienen responsabilidades con el conocimiento, la ciencia y la tecnología porque declaran en su misión el compromiso de formar para la producción, distribución y aplicación de los conocimientos. La tecnología incide en todos los aspectos económicos, políticos y culturales, lo cual evidentemente produce interacciones entre ciencia, tecnología y sociedad. Entre las predicciones

para el siglo XXI de la (UNESCO, 1996) se destaca: “una educación para toda la vida con las ventajas de flexibilidad, diversidad y accesibilidad en el espacio y en el tiempo”.

De acuerdo con (Pacey, A., 1990), se destacan varias dimensiones asociadas a la tecnología como cultura: artefactos, formación profesional, capacidad técnica o profesional. La segunda dimensión para el autor tiene que ver con la organización del proceso y la tercera dimensión son los valores. “La innovación tecnológica es capaz de activar efectos profundos en el sistema de formación y transmisión cultural” (Simone, 2001, p. 41).

En la opinión de Zamora (2011): las redes son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos. Una sociedad fragmentada en minorías aisladas, discriminadas, que ha desvitalizado sus redes vinculares, con ciudadanos carentes de protagonismo en procesos transformadores, se condena a una democracia restringida.

La calidad y la innovación educativa

En diferentes épocas, los sistemas educativos han pretendido desarrollar el conocimiento con métodos tradicionales como el uso de la memoria; actualmente, las preocupaciones de la humanidad están enfocadas en el cambio climático, el comercio, la salud, el trabajo, la inclusión, el bienestar, la seguridad, la gobernanza, entre otras. Desde el estudio documental se identifica que en el 2010 los distintos sistemas educativos de la Unión Europea decidieron tomar en cuenta el Proceso de Bolonia con el fin de armonizar y evaluar la calidad, así como para otorgar las acreditaciones; es decir, se crearon mecanismos con miras a fortalecer los cambios sociales, económicos y políticos considerando que la sociedad del aprendizaje es más compleja por la diversidad de la población.

En este contexto, el tema de la calidad es una construcción social y resulta de la “reflexión, diálogo y esfuerzos colectivos”. (Días S., 2006, p. 293), porque la producción científica asocia el conocimiento y la ne-

cesidad de promoverlo. Por su parte, la innovación está directamente relacionada con la actualización curricular y la investigación, hace referencia a una cultura de calidad pedagógica y didáctica sobre todo en la metodología de los docentes universitarios. Pese a esto, se ha puesto poca atención acerca de qué, cómo y cuándo deben aprender los estudiantes. De la misma manera, falta capacitar a los docentes en el cómo ellos pueden apoyar y acompañar en el proceso de aprendizaje. La calidad se refleja en la dimensión económica, académica, política, social y cultural; según (Didriksson y Herrera, 2006) y tales aspectos tienen que ver con la pertinencia social entendida también con el valor social de los conocimientos y el proceso efectivo de difusión en beneficio de la sociedad. De tal manera que, la educación superior se concibe como un bien público desde la definición de principios fundamentales de la Conferencia Regional de 1996, dando prioridad a al desarrollo humano, por lo que constituye un derecho moral y a la vez una necesidad social.

“La innovación educativa es una actitud y un proceso de indagación de nuevas ideas, propuestas y aportaciones, efectuadas de manera colectiva, para la solución de situaciones problemáticas de la práctica, lo que comportará un cambio en los contextos y en la práctica institucional de la educación”. (Imbernón, 1996), en otras palabras, implica un comportamiento proactivo de todos los miembros de la comunidad académica para el proceso de mejora de la calidad. En el libro “El enfoque de la Iniciativa de Innovación Educativa Global” se observa un esfuerzo de la Universidad de Harvard para estimular la participación de educadores, se identificó el perfil de competencias para el ciudadano global de acuerdo con la Declaración Universal de Derechos Humanos, los Objetivos de Desarrollo del Milenio y el informe de Evaluación de los Riesgos Globales del Foro Económico Mundial, a partir de esa idea se propone trabajar en un modelo educativo sistémico, coherente, riguroso, interdisciplinario y pertinente con base a la metodología de proyectos en todos los niveles.

Análisis

Existe un complejo sistema de vinculaciones entre la fuente del conocimiento y el cambio social, ya que la intervención de la ciencia y la tecnología está asociada con la cultura, la economía y en particular con la economía de la población. Por tanto, el diseño de investigación es disciplinar, interdisciplinar, pluridisciplinar y transdisciplinar, por lo que, la planificación es una tarea que implica el diálogo permanentemente entre las distintas discipli-

nas para resolver dichos problemas. Desde la metodología de proyectos, el 70% de los estudiantes utilizó el método descriptivo ya que durante la primera semana que las clases estudiaron de manera presencial, rápidamente seleccionaron el tema, la descripción del problema, los objetivos y la justificación. A medida que la crisis sanitaria avanzó en Guayaquil, algunos estudiantes presentaban señales de luto por el fallecimiento de familiares, lo cual afectó la asistencia y la motivación para trabajar en grupo.

Pese a lo anterior, el resultado de los proyectos de investigación científica fue satisfactorio considerando las limitaciones de acceso al sistema por la falta de internet y los problemas de ansiedad por la situación de la pandemia. Tres de los proyectos colaborativos contaron con la participación de estudiantes de la Carrera de Psicología, dos estuvieron relacionados con problemas ambientales y la contaminación, un proyecto correspondió al área administrativa, otro al sector de la educación y un último trabajo estuvo asociado a las tecnologías. A partir de la elaboración de proyectos interdisciplinarios en la Facultad de Marketing y Comunicación, se puede favorecer el desarrollo de habilidades investigativas en los estudiantes de la Universidad ECOTEC, por lo que la capacitación en la metodología Investigación, Acción y Participación, fortalecerá la investigación. La gestión de la modalidad virtual ha sido factible en tanto el docente se ha preparado para funcionar en la nueva época. La formación del profesional docente en colectivos académicos desarrolla el conocimiento desde la comprensión, propicia saberes y nuevos aprendizajes. Es importante destacar que, la investigación y la pedagogía son ejes que pueden apoyar la gestión académica en cuanto se diseñen nodos críticos asociados a la investigación.

La vinculación de los conocimientos y la solución de problemas del contexto tomó más tiempo que en la modalidad presencial ya que la mayoría estudiantes vinculan estos conocimientos según su experiencia previa sea en las prácticas preprofesionales o en los programas de vinculación con la sociedad. Sin embargo, el modelo implementado a través de una rúbrica para evaluar los aprendizajes puede contribuir a la formación investigativa del estudiante.

Esta acción implica replantear el sistema. Una cultura de investigación, innovación y exploración no es fácil de sembrar. Sin embargo, en el ejercicio de la docencia se ha observado que, a través de un sistema integrado es factible intercambiar el conocimiento y el aprendizaje. La idea

es que el docente sea capaz de acompañar al estudiante mediante un proceso didáctico efectivo organizado para que asimile lo más importante en función de sus necesidades específicas de aprendizaje.

Respecto a la necesidad del cambio educativo, (Reimers 2020) citando a Goethe, destaca la necesidad de tener una visión global. Cabe destacar que, la educación global no significa que el docente tenga que abordar todos los contenidos, sino que maneje técnicas y métodos para propiciar la selección de herramientas y de aspectos significativos. La práctica educativa se desarrolla en función de la interrelación de dominios de aprendizaje. Desde el punto de vista de Blum (1984) estos dominios pueden ser psicomotores, cognitivos y afectivos.

El docente debe estar preparado para comprender el cambio educativo desde lo cultural, profesional y político; con base en las teorías de aprendizaje, la alfabetización informacional y el pensamiento computacional. Desde el enfoque de las humanidades se pueden desarrollar las capacidades de invención y ética, promover el bienestar de las personas, el razonamiento, la motivación, de ese modo, conseguir mejores patrones de desarrollo y progreso social. El rol del docente es ser guía y facilitador del proceso de aprendizaje, armonizador de ideas para lograr capturar la atención de los estudiantes en función de los conocimientos, habilidades, valores y actitudes. Es decir, se requiere incorporar procesos creativos para la ejecución de actividades investigativas, generar rúbricas, mecanismos de evaluación y aprendizaje continuo mediante el trabajo colaborativo.

En resumen, el cambio en la educación superior no es factible sino hasta que se considere un proceso integrado mediante aspectos culturales, psicológicos, políticos, institucionales y sobre todo que se interiorice una teoría interdisciplinaria, ecléctica y holística que permita comprender la complejidad y la diversidad.

Conclusiones

El desarrollo de competencias investigativas no puede lograrse al final del proceso de estudio, se propone más bien, identificar una concepción pedagógica que permita gestionar uno de los procesos sustantivos, es decir, conectar la investigación de los estudiantes con temas de su interés para resolver problemas de la comunidad.

La elaboración de proyectos interdisciplinarios en la Facultad de Marketing y Comunicación, puede favorecer el desarrollo de habilidades investigativas en los estudiantes de la Universidad ECOTEC, y que la capacitación en la metodología Investigación, Acción y Participación, fortalecerá la investigación. Además, por medio del método de proyectos se promueve una actitud crítica y reflexiva en los estudiantes, a través de una relación más armónica y humana con el entorno.

Es importante considerar la predisposición de docentes y estudiantes, que constituye un factor preponderante referente al plano actitudinal que permita al estudiante indagar y apoderarse con pasión de lo que propone, establecer conexiones para crear el conocimiento, identificar las bases metodológicas de la investigación científica, conocer el contenido, narrar y escribir en tercera persona, son grandes pasos que deben considerar los estudiantes.

El proyecto interdisciplinar puede fijar objetivos comunes, definir el campo de acción y a partir de un trabajo colaborativo conjunto puede integrar las operaciones cognitivas, habilidades, actitudes y valores que a su vez contribuya al desarrollo de las competencias investigativas en los estudiantes universitarios.

A través de la investigación, se articula la ciencia, la técnica, la tecnología y la cultura, lo que contribuye a que se interpreten adecuadamente los programas, se mejoren, codifiquen y establezcan patrones de desarrollo para reducir el nivel de pobreza y mejorar la calidad de la educación. El conocimiento tecnológico requiere creatividad, ofrece oportunidades y tiene implicaciones sociales.

La gestión social de la comunidad universitaria es un factor de desarrollo, orientación y transformación de la realidad de manera competente y responsable y debe "reflejarse en la vida institucional a través de actitudes equitativas, respetuosas y solidarias" a través de acciones que articulen la investigación, docencia y servicio desde la planificación macro, meso y micro curricular.

La metodología de los docentes requiere apuntar al desarrollo de competencias investigativas para enfrentar los retos del futuro profesional, por lo que la gestión social es un canal articulador mediante el cual la comunidad actúa con espíritu emprendedor para promover un cambio social.

Es posible articular componentes políticos, económicos, socio – culturales, ambientales y tecnológicos con el fin de favorecer los procesos de desarrollo social. De hecho, la integración de equipos interdisciplinarios permite el diseño, ejecución y evaluación de propuestas participativas con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población.

Es inevitable el uso de herramientas tecnológicas en la incorporación de recursos nuevos que inciden el desempeño del docente y el manejo de la metodología en las clases.

Referencias

- Agudelo Vélez, C. A., Martínez Sánchez, L. M., & Ortíz Trujillo, I. C. (2012). Gestión del conocimiento: un activo intangible a través de la investigación. *Revista Praxis* (8), pp. 156-161
- Arias, Fidias, G. (2012). *El proyecto de investigación científica. Introducción a la metodología científica*. Editorial episteme
- Asamblea Nacional (2011). *Reglamento de la Ley Orgánica de Educación Superior*. CEAACES. Recuperado el 29 de agosto de 2017 de: <http://www.educacionsuperior.gob.ec/educacion-superior/>
- Blanco, A. (2010). Las aportaciones de la sociología española a la responsabilidad social empresarial. *Revista Internacional de Sociología*, vol. 68, núm. 3, pp. 577–602.
- Brunner, J. (2007). *Educación superior en Iberoamérica. Informe 2007*, CIN-DA, Chile, p. 81.
- Calderón, M. (2006). *Estado del subsistema de investigaciones*. Bogotá: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Caballero, P., M. Prada, E. Vera y J. Ramírez. 2007. *Políticas y prácticas pedagógicas: las competencias en TIC en educación*. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.
- Constitución Política de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). Asamblea Constituyente.
- Dias Sobrihno, J. (2006). *Acreditación de la educación superior en América Latina y el Caribe, en La Educación Superior en el Mundo 2007*. Madrid: Ediciones MundiPrensa, p.p. 282-295.
- Didriksson, A., Herrera, A. (2006). "La nueva Responsabilidad Social y la Perinencia de las Universidades", en *La Educación Superior en el Mundo*

2007. Madrid: Ediciones Mundi-Prensa.
- Dumond, H., Istance D. y Benavidez, F. (2010). La Naturaleza del Aprendizaje. Supporting Investment in Knowledge Capital, Growth and Innovation. (p. 3-5). OECD Publishing. <https://dx.doi.org/10.1787/9789264193073-5-en>
- Engels, F. (1981). La situación de la clase obrera en Inglaterra en Engels. Escritos de juventud, Capítulo "Las grandes ciudades" y "Comportamiento de la burguesía con respecto al proletariado". México: FCE
- Gaete, R. (2014). La responsabilidad social universitaria como política pública: un estudio de caso. Chile: Universidad de Antofagasta.
- González, O., Fontaneda, I., Camino, M., & Antón, A. (2010). La responsabilidad social en las universidades españolas, Grupo de Investigación Ingeniería y Gestión Responsable. Departamento de Ingeniería Civil – Universidad de Burgos. Disponible en http://rsuniversitaria.org.mialias.net/web/images/stories/RSU_libro_nuevo.pdf.
- Giollo, N. (2016). Noam Chomsky. Cartesian Linguistics: A Chapter in the History of Rationalist Thought. Revista argentina de historiografía lingüística, 2(1), 81-85.
- Gobierno Nacional de la República del Ecuador. (2016). La Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT). Recuperado el 29 de agosto de 2019 de: <http://www.educacionsuperior.gob.ec/educacion-superior/>
- Hernández S, R., Fernández C, y Baptista L, P. (2006). Metodología de la Investigación (4ª Edición ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, F. (2000): "Los proyectos de trabajo: la necesidad de nuevas competencias para nuevas formas de racionalidad". Educar, núm. 26, pp. 39-51.
- Landeau, R., (2007). Elaboración de Trabajo de Investigación. Editorial Alfa.
- Larrea, C., (2006). Universidad, investigación científica y el desarrollo en América Latina y en Ecuador. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.
- Martínez, E. y M. Vargas. 2002. La investigación sobre la educación superior en Colombia. Un estado del arte. Bogotá: ICFES.
- Meriño, V. H., et al. (2020). Libro: Gestión del conocimiento. Perspectiva multidisciplinaria volumen 29 - Colección Unión Global. Santa Bárbara del Zulia - Estado Zulia - Venezuela: Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago Jesús María Semprúm.

- MINSAP. (2010): Modelo del profesional de Tecnología de la Salud. Viceministerio de Docencia e Investigación, La Habana.
- Ramírez, René y Analía Minteguiga (2010). Transformaciones en la Educación Superior Ecuatoriana: Antecedentes y perspectivas futuras como consecuencias de la nueva constitución política. *Revista Educación Superior y Sociedad*, No. 1, UNESCO, p. 129-154
- Rodríguez, C. M. (2006). Procesos estratégicos de la gestión del conocimiento. Colombia: Acimed.
- Morin, E. (1999): Los siete saberes necesarios para la educación del futuro. Barcelona. Paidós.
- Morín, M. (2009). Investigación y Formación Docente. Trabajo Especial de Grado para optar al Título Especialista en Planificación. Universidad Bicentenario de Aragua. Maracay Venezuela.
- Pérez (2004) Procesos de la investigación científica. Editorial Trilla. 3ª edición México.
- UNESCO (1996): Informe Mundial sobre la Ciencia, Santillana, Ediciones UNESCO, Madrid.
- Núñez, J (2010): Conocimiento académico y sociedad. Ensayos sobre política universitaria y posgrado, ISBN 978-959-7211-04-4, Editorial UH, La Habana, 222 pp.
- Núñez J. (1999). Sobre la noción de interdisciplinariedad y los sistemas complejos. Tomado de Epistemología, interdisciplinariedad y Medicina. Material inédito. Cuba
- Núñez S. (1999). La interdisciplinariedad en la formación de los profesores de ciencias naturales. Cuba: En Habana Ciencias 99. ISPRMV.
- Núñez, J. (1994): "Ciencia, Tecnología y Sociedad", Problemas Sociales de la Ciencia y la Tecnología, GESOCYT, Editorial Félix Varela, La Habana.
- Núñez, J. (2010): Conocimiento académico y sociedad. Ensayos sobre política universitaria y posgrado, ISBN 978-959-7211-04-4. La Habana: Editorial UH, 222 p.p.
- OECD (2012). Supporting Investment in Knowledge Capital, Growth and Innovation. OECD Publishing. Recuperado de: <http://www.oecd.org/education/ceri/The%20Nature%20of%20Learning.Practitioner%20Guide.ESP.pdf>
- Pacey, A. (1990): La cultura de la tecnología, Fondo de Cultura Económica, México.

- Ribes, E. (2006). Competencias conductuales: su pertinencia en la formación y práctica profesional del psicólogo. *Revista Mexicana de Psicología*, 23, 19-26.
- Rodríguez-Ponce, E. (2017). La investigación en el campo del estudio de las instituciones. Venezuela(Caracas): *Revista Interciencia*, Vol. 42, núm. 2, febrero, 2017, p. 77. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/339/33949912001.pdf>
- Sanchez, L. (1947). *Las universidades y la investigación*. Madrid. Recuperado de: <https://search.proquest.com/openview/fba24f961a34b5f154422eae63077a1d/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1818224>.
- Sanmartí, N.; Tarin, R. (2008): *Proyectos y actividades para cambiar el entorno*. Aula de Infantil, núm. 44.
- Santos, S. A. (2016). *Red de Investigadores en Competitividad Memoria del X Congreso ISBN 978-607-962013-0-5*. (Universidad de Colima) Recuperado el 19 de 4 de 2019
- Subramaniam M. y Youndt M. (2005). The Influence of Intellectual Capital on the Types of Innovative Capabilities. *Academy of Management Journal*.
- Tedesco, J. C. (2000). *Educación en la sociedad del conocimiento*. México: Fondo de cultura económica
- UNESCO (1998). *Autonomía, responsabilidad social y libertad académica*, VII Conferencia Mundial de Educación, París, Francia. Recuperado el 30/8/201:<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001135/113549so.pdf>.
- Gerardino, G. (2011). El servicio comunitario en el marco de la transformación universitaria. En *cuaderno n° 1 de pensamiento crítico y transformación universitaria*. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.
- Habermas, J. (1996): *Teoría Crítica de la Sociedad*. Editorial Tecno Madrid.
- Zamora, N. (2014). La formación investigativa de los estudiantes: un problema aún por resolver. *Escenarios*, 12 (2) 80 – 82.
- Ziman, J. (2003). Non-instrumental roles of science. *Science and Engineering Ethics*, vol. 9, n. 1, 17-27.

Las competencias ciudadanas como anuladoras del ciberacoso en Corozal – Sucre – Colombia

Sofía Margarita Turizo Figueroa

Profesional en Psicología. Especialista en Gerencia en Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional. Magíster en Educación Mediada por TIC. sophiaturizofigueroa@gmail.com

Resumen

El presente estudio buscó fortalecer las competencias ciudadanas para el manejo del ciberacoso, empleando una metodología cualitativa, con diseño de investigación-acción realizado durante cuatro semanas con la participación de 12 estudiantes de noveno grado de Básica Secundaria de la Escuela Normal Superior de Corozal. Se tomó como referente teórico la competencia ciudadana “pluralidad, identidad y valoración de las diferencias” y de manera específica su estándar “manifiesto indignación (rechazo, dolor, rabia) frente a cualquier discriminación o situación que vulnere los derechos; apoyo iniciativas para prevenir dichas situaciones”. Como resultado se hizo evidente la reflexión e interacción de los estudiantes, mediante plataforma EDMODO, sobre sucesos e ideas para contrarrestar el ciberacoso. Se concluyó que utilizando las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), como medio para desarrollar una intervención pedagógica desde un enfoque crítico sobre el problema, favorece el desarrollo de competencias ciudadanas, generando en los estudiantes conciencia sobre daños- consecuencias-prevención del ciberacoso

Palabras clave: ciberacoso, competencia ciudadana, estrategias pedagógicas, Tecnologías de Información y Comunicación

Citizen competencies as nullifiers of cyberbullying in Corozal – Sucre – Colombia

Abstract

This study sought to strengthen citizen competences to deal with cyberbullying, using qualitative methodology, with action research design carried out during four weeks with the participation of 12 ninth-grade students of the Escuela normal superior from Corozal. Citizen competence “plurality, identity and valuation of differences” was taken as a theoretical reference, and specifically the standard “Expressing indignation (rejection, pain, anger) against any discrimination or situation that violates rights; I support initiatives to prevent such situations.” As a result, the reflection and interaction of students, through EDMODO platform, about events and ideas to counter cyberbullying were evident. It was concluded that using information and communication technologies (ICTs) as a means of developing pedagogical intervention from a critical approach to the problem, promotes the development of citizen skills, instilling among students’ awareness of damage, consequences, and prevention of cyberbullying.

Keywords: cyberbullying, citizen competence, pedagogical strategies, Information, and Communication Technologies.

Introducción

De acuerdo con UNICEF (2019), el ciberacoso y el acoso digital representan violencias en línea para la juventud alrededor del mundo, estimándose que se trata de un peligro al que está expuesto el 70,6% de jóvenes con edades entre los 15 y 24 años conectados a la *World Wide Web* (red informática mundial). Para el caso específico de Colombia se identifica una prevalencia que se sitúa en tasas del 40-70% durante los últimos 10 años (Clemente, 2018, p. 3). Así, para Garaigordobil (2011), “el cyberbullying (ciberacoso) consiste en utilizar las tecnologías de la información y la comunicación, principalmente Internet y el teléfono móvil, para hostigar y acosar a los compañeros” (p. 233); se trata de un fenómeno que puede llegar a tener un efecto igual o más negativo en los adolescentes que el bullying (acoso tradicional) porque, como lo señala

la UNICEF (2019), llega de forma rápida a gran cantidad de público y puede permanecer accesible en línea continuamente, caso en el cual repercutirá en los agredidos para el resto de sus vidas.

Este tipo de intimidaciones causan profundos daños en sus víctimas, las cuales tendrían más posibilidades de afectarse psicológicamente, llegar a consumir alcohol y sustancias psicoactivas. También muestran propensión a bajar su rendimiento académico y a desertar de la escuela, así mismo pueden presentar problemas de salud, aislamiento, y ante situaciones extremas muchos jóvenes han sido avocados al suicidio. En la actualidad los riesgos suelen dividirse en estáticos (género) y dinámicos, entendidos como tal los que pueden cambiar con el tiempo (políticas escolares de prevención, supervisión de los padres, rendimiento académico) (Clemente, 2018); pero las consecuencias del ciberacoso terminan por afectar también a los agresores y a los espectadores en términos de hacerlos insensibles, aprender de estas conductas o reforzarlas (Contreras, 2013).

Se dimensiona así, la magnitud del problema y sus efectos, principalmente entre estudiantes, como parte de una ecuación donde también juegan un papel determinante los victimarios, quienes permanecen subsumidos e invisibilizados al no dimensionarse su capacidad para causar daño, quedando ocultos los antivalores como la injusticia, la saña, la violencia, y comprometidas las actitudes éticas y las responsabilidades cívicas, mismas que competen en gran manera a las instituciones educativas en el marco de una formación por competencias, de ahí el reto que asumen las escuelas para estimular la creatividad, la innovación, potenciar al ser humano para que cree su propio futuro, logre sobrevivir, sea capaz de adaptarse a las condiciones emergentes que impone un mundo interconectado y pueda desarrollarse para la convivencia armónica con y para la sociedad (Ortega, 2008).

Es el anterior escenario el que permitió ampliar la mirada a la problemática local que sobre el fenómeno del cyberbullying se ha presentado en la Escuela Normal Superior de Corozal, dando origen a una investigación de aula que se trazó como objetivo, fortalecer las competencias ciudadanas para el manejo del ciberacoso a través de plataforma educativa EDMODO en estudiantes del grado noveno de la institución educativa en mención, considerándose de suma importancia que la investigación se llevara a cabo con la finalidad de propiciar el ejercicio reflexivo entorno

al uso de las TIC como alternativa metodológica para abordar el desarrollo de competencias ciudadanas y la prevención del ciberacoso en un grupo de estudiantes de noveno grado.

Competencias ciudadanas para afrontar el ciberacoso

En la presente investigación se reflexiona en torno al fortalecimiento de las competencias ciudadanas como alternativa para enfrentar la problemática del ciberacoso y conductas abusivas relacionadas que se desencadenaron por el uso inapropiado de redes sociales y dispositivos electrónicos al compartir contenidos sensibles y/o contenido sexual en una institución educativa estatal en Corozal, Sucre, optando por usar la plataforma educativa EDMODO como apoyo a la intervención pedagógica diseñada.

En cuanto a lo concerniente a las competencias ciudadanas se tomó como referencia la propuesta del MEN (2004), referente a la Guía N.º6 de Estándares básicos de competencias ciudadanas: Formar para la ciudadanía ¡si es posible! Se eligió la competencia de tipo integradora del grupo pluralidad, identidad y valoración de la diferencia: "Manifiesto indignación (rechazo, dolor, rabia) frente a cualquier discriminación o situación que vulnere los derechos; apoyo iniciativas para prevenir dichas situaciones" (MEN, 2004, p.23). Se eligió esta competencia en particular porque guarda relación directa con mostrar empatía y compasión al ser testigos de un suceso que vulnere los derechos propios o de una tercera persona, además el hecho de que sea una competencia de tipo integradora implica que no solo se limita a la parte emotiva de demostrar emociones, si no que implica un recorrido desde el conocer y entender los derechos que los cobijan como ciudadanos y particularmente sus derecho como niños, luego hacer el ejercicio mental de analizar una idea, decantarse por un punto de vista y desarrollar la habilidad para anticipar consecuencias, seguidamente ser capaz de identificar sus propias emociones y las de los demás para finalmente ser capaz de expresarlas de manera asertiva y con argumentos lógicos en contexto, así mismo, que sean capaces de cuestionar sus propias ideas y las de otros. Se espera así, que los estudiantes sean protagonistas activos en la construcción del conocimiento, pues según Chaux (2004) "si los estudiantes no participan en la construcción del conocimiento, no lograrán apropiarse realmente de éste" (p.15).

Las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos educativos

Cuando las tecnologías de la información y la comunicación se articula de forma adecuada a procesos de enseñanza y aprendizaje del contexto educativo, este último se transforma adquiriendo características que les definen, según Cabero (2005), en flexibles, interactivos al permitir reciprocidades sincrónicas y asincrónicas; deslocalizados al favorecer la conexión desde cualquier punto geográfico; pluripersonales y multiétnicos al propiciar el intercambio entre personas que se encuentran a grandes distancias y pertenecientes a diferentes culturas; además de las interacciones esperadas alumno-profesor, alumno-alumno; y pluri-dimensionales en el sentido de que cada vez será más necesario no sólo una formación científica del individuo, sino también en valores de respeto, solidaridad y comprensión de puntos de vistas diferentes. La inclusión de las TIC como variable de los sistemas educativos, obliga al docente a estar cada vez más cualificado en cuanto a destrezas tecnológicas que le permita ejercer estrategias a la hora de combinarlas con el conocimiento de su disciplina. Al respecto (Hernández y Muñoz, 2012) opinan que es necesaria la articulación de la parte técnica con lo disciplinario, lo pedagógico y la didáctica disciplinar o de un conocimiento específico.

En el caso de este estudio, la integración de las TIC está enmarcada en el diseño de una Unidad Didáctica Digital (UDD) integrada por una serie de actividades que agrupan variedad de herramientas de la Web 2.0 además de utilizar la red educativa EDMODO como ambiente para desarrollar las actividades, que fueron diseñadas con el objetivo de fortalecer las competencias ciudadanas para dar manejo a un fenómeno propio de estos ambientes como lo es el ciberacoso, dirigido a estudiantes de edades entre los 14-17 años.

EDMODO©

EDMODO es una plataforma educativa que posee características de una red social. Fue creada en el año 2008 por Nicolas Borg y Jeff O'Hara profesores de colegio en Chicago (USA). En ella pueden interactuar estudiantes, docentes y padres de familia según se considere pertinente. Además de ser un espacio enriquecido con herramientas propiamente educativas como calendario de actividades, asignaciones, mensajes, archivos, enlaces y la posibilidad de visualizar el progreso de los parti-

cipantes en las actividades, la plataforma cuenta con una interfaz muy similar al de la red social Facebook, lo que la hace especialmente llamativa y de fácil gestión (Garrido, 2018). A partir de EDMODO los docentes cuentan con una plataforma de fácil manejo, es segura, interactiva, versátil y gratuita, permitiéndole interactuar con los estudiantes para reforzar lo que se dice en clase. Dentro de las funcionalidades de EDMODO, pueden mencionarse las que se representan en la Figura 1.

Figura 1. Funcionalidades de la plataforma EDMODO



Fuente: elaboración propia con base en Garrido (2018).

EDMODO es una alternativa didáctica que demuestra la apropiación e inclusión y uso adecuado de las TIC en los procesos de enseñanzas educativo. Los aportes más importantes que presenta esta herramienta en educación es la interacción que sostiene el docente con el estudiante, con el objetivo de transmitir información en distintos temas y facilitar los procesos pedagógicos (Marín, 2016, p.34). EDMODO es una herramienta de fácil incorporación a los procesos pedagógicos pues no requiere formación de alto nivel para su instalación, ni para su gestión. Sin embargo, para optimizar su uso es necesario establecer cuál es su propósito dentro de la intervención pedagógica. "En el éxito de esta herramienta, es sustancial realizar un diseño previo o preparación del curso, que permita

presentar actividades de aprendizajes apropiadas, donde se logre obtener los objetivos y competencias planeados, para el estudiante y el propósito del docente" (Marín, 2016, p. 35).

Metodología

Es una investigación cualitativa porque desde las estrategias pedagógicas implementadas los estudiantes dieron a conocer sus percepciones, opiniones y apuesta de resolución acerca del ciberacoso vivenciado en el contexto escolar. Hernández, Fernández y Batista (2014), refieren que los estudios cualitativos hacen énfasis en la comprensión de los acontecimientos desde la perspectiva de los participantes, de cómo estos perciben y experimentan los hechos o fenómenos que los rodean, mientras que Villar, Mora y Maldonado (2018) refieren que la investigación cualitativa se debe a la búsqueda de la comprensión de los discursos individuales o grupales para el contexto sociocultural en que acontecen. El estudio, además, se enmarca en un diseño de investigación acción, la cual puede comprenderse desde Anderson & Herr (2007), como un proceso cíclico de exploración, actuación y valoración de resultados, con el que interpretar lo que ocurre desde el punto de vista de los implicados. Este método se preocupa por solucionar problemas en un contexto específico e intenta resolverlo dentro del mismo ambiente que se presenta. En tal sentido, "la investigación acción no sólo resuelve problemas, sino que también los reconceptualiza en una forma más compleja, conduciendo a un nuevo ciclo de investigación" (p. 53).

La población de estudio forma parte de la Escuela Normal Superior de Corozal, Sucre (Colombia). Se trabajó con una muestra intencional compuesta por 12 estudiantes, siete niños y cuatro niñas, entre los 14 a 17 años del grado 9º 3 del año lectivo 2017, provenientes de los estratos socioeconómicos 1 y 2 del área urbana del municipio de Corozal. Este tipo de muestreo es no probabilístico discrecional "por lo que se elige a los sujetos de manera deliberada según alguna característica en particular que debe cubrir el investigador. En este caso, algunos sujetos de la misma población son considerados y otros definitivamente no" (González, Escoto, & Chávez, 2017, p. 20). Dentro de los criterios de selección de la muestra se tuvo en cuenta la etariedad, pues se trata de adolescentes vivenciando una etapa crucial de sus vidas, marcada por las transiciones y cambios a nivel biológico, social y cultural, haciéndose necesario brindarles un acompañamiento

to especial en su formación para favorecer el desarrollo del pensamiento crítico propio. Debe anotarse que estos estudiantes sabían de la existencia de la plataforma EDMODO, pero nunca habían interactuado con ella y carecen de acceso a Internet sus lugares de residencia.

Para la recolección de información se utilizaron varias técnicas e instrumentos, como se detalla en la Tabla 1 Técnicas e instrumentos utilizados

Tabla 1 Técnicas e instrumentos utilizados

| Objetivos | Técnicas | Instrumentos | Objetivos del instrumento |
|--|-----------------------------|-------------------------------------|---|
| 1. Reconocer la existencia de momentos pedagógicos diseñados para el desarrollo de competencias ciudadanas, el ciberacoso y temáticas relacionadas. | Entrevista Semiestructurada | Guía de entrevista semiestructurada | Indagar y conocer si desde las aulas u otros espacios pedagógicos la institución aborda el desarrollo de las competencias ciudadanas, el ciberacoso o temáticas afines. |
| 2. Diseñar y aplicar un proyecto de innovación pedagógica a través de una unidad didáctica digital acorde a las necesidades de los estudiantes para la formación ciudadana y de convivencia para el manejo del Ciberacoso. | Unidad Didáctica Digital | Unidad Didáctica Digital | Fomentar actividades que propicien el conocimiento y la prevención de acciones peligrosas en internet donde se puedan ver vulnerados los derechos de los niños, niñas y adolescentes. |
| 3. Evaluar y monitorear el impacto de la propuesta de innovación pedagógica mediado por TIC para el desarrollo de competencias ciudadanas para el manejo del Ciberacoso a partir del análisis de las evidencias de las actividades realizadas por los estudiantes. | Grupo focal | Cuestionario semiestructurado | Indagar y conocer las percepciones de los estudiantes sobre las temáticas del ciberacoso que nos permiten determinar si se suscitó algún cambio perceptible en la conducta. |
| | Análisis de contenido | Portafolio | Indagar y conocer las percepciones de los estudiantes sobre las temáticas del ciberacoso que nos permiten determinar si se suscitó algún cambio perceptible en la conducta. |

El procedimiento abarcó tres grandes momentos (véase la Figura 2), a partir de los cuales se implementó el proyecto educativo denominado "¡Ciberespacio, una realidad!", como proyecto de aula:

Figura 2. Momentos de la propuesta de innovación pedagógica



La información compilada fue sometida a un proceso de triangulación para integrar los datos obtenidos y organizarla de acuerdo con las categorías de análisis, contrastándolos para establecer concordancias y contradicciones que permitieran evidenciar los resultados de la intervención. La triangulación es entendida por Rodríguez, Gil, & García (1996, p. 6), como una técnica de confrontación y herramienta de comparación de diferentes tipos de análisis de datos en relación con los objetivos. Por otro lado, Okuda & Gómez (2005), conciben que la triangulación se refiere al contraste de información proveniente de diversos medios: de datos de diferentes fuentes, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno.

Análisis de resultados

Siguiendo los objetivos propuestos en relación con los resultados se obtuvo:

Objetivo 1

Reconocer la existencia de momentos pedagógicos diseñados para el desarrollo de competencias ciudadanas, al ciberacoso y temáticas relacionadas.

Durante la entrevista se cumplió el cometido que fue conocer cómo se trabaja la temática de las competencias ciudadanas y los peligros en internet. A través de la conversación con el jefe de Investigación se constató que no existe ninguna formación puntual en relación con las temáticas mencionadas. Y en la entrevista con la Trabajadora Social se conoció situaciones sobre acoso que se había presentado en la institu-

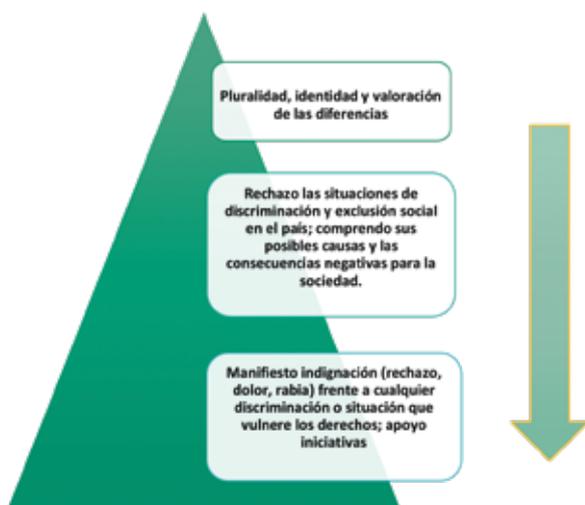
ción y se corroboró la intención por parte de la institución en dejar que un agente externo realizara una intervención.

Objetivo 2

Diseñar y aplicar un proyecto de innovación pedagógica a través de una unidad didáctica digital acorde a las necesidades de los estudiantes para la formación ciudadana y de convivencia para el manejo del ciberacoso

Teniendo en cuenta las características de la situación problema identificada en el estudio se seleccionó la competencia “pluralidad, identidad y valoración de las diferencias” como epicentro de una propuesta de innovación pedagógica contextualizada en actividades planteadas desde un enfoque de desarrollo de competencias de manera integradora considerando lo expresando por el MEN (2004): la temática a trabajar es el Ciberacoso y el grado donde se encuentran los estudiantes (noveno grado), se seleccionó de manera puntual el estándar y el indicador más coherente con el propósito del estudio. A continuación, se observa la Figura 3, que establece la línea de trabajo para la propuesta de innovación pedagógica:

Figura 3 Representación línea de trabajo



Objetivo 3

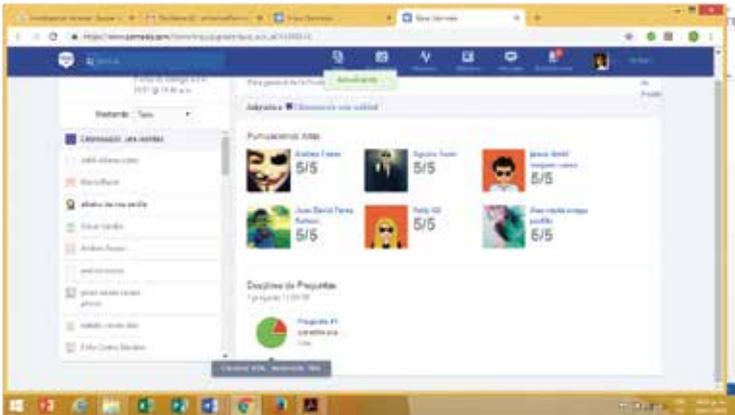
Evaluar y monitorear el impacto de la propuesta de innovación pedagógica mediado por TIC para el desarrollo de competencias ciudadanas para el manejo del ciberacoso a partir del análisis de las evidencias de las actividades realizadas por los estudiantes.

Se definieron cuatro categorías de análisis que se corresponden, con la naturaleza integradora del estándar seleccionado: Conocimiento, componente cognitivo, emocional y comunicativo. Luego se analizaron las actividades de la Unidad Didáctica Digital a la luz de estas categorías:

Categoría conocimiento

Los resultados sobresalientes obtenidos por la mayoría de los estudiantes (83% de la muestra) en la actividad 4 planteada en la Unidad Didáctica Digital, dan cuenta de la apropiación conceptual por parte de estos en cuanto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes estipulados en el Código de Infancia y Adolescencia (Ley 1298 de 2006).

Figura 4 Vista resultados prueba apareamiento actividad 4



Fuente: Unidad didáctica digital

El apareamiento, como habilidad, es importante porque obliga a la persona a repasar su conocimiento, distinguir características y establecer paralelo con otro objeto. En la segunda parte de la primera actividad, se esperaba como resultado la realización de una infografía, donde plasma-

ran sus conceptos de Ciberacoso, grooming y sexting, misma que fue realizada con éxito por la totalidad de los estudiantes. Se muestra así, una acertada aproximación a los conceptos solicitados (véase la Figura 5).

Figura 5 Infografía diseñada por estudiante



Fuente: Unidad didáctica digital.

Categoría competencias cognitivas

Se pudo constatar que la mayoría de los estudiantes (75% de la muestra) además de identificar algunas campañas que previenen contra los peligros del internet, reconocen la importancia de estas para que las personas no se coloquen en una posición vulnerable a raíz de decisiones poco acertadas. A la pregunta planteada en el grupo focal ¿Por qué creen que son importantes estas campañas? Respondieron: "... para que la gente no cometa errores", "...todos debemos prevenir situaciones de peligro", "... conocer que existen cosas malas y que no pasen...", "...uno puede evitar las cosas hasta un punto...". Contrastando estas, con las respuestas dadas a la pregunta ¿Conozco campañas de prevención contra algún tipo de violencia y cómo puedo yo aportar a estas campañas?, consignadas en el portafolio, se muestra que solo el 33% de los participantes son capaces de generar alternativas de participación en campañas de prevención contra el ciberacoso, mal uso de internet o similares.

Categoría competencia emocional

En esta categoría se relaciona con las habilidades que se usan para identificar las propias emociones y responder ante las de los demás. Se identificó que la totalidad de los estudiantes fue capaz de reconocer sus emociones, establecer empatía y reconocer las emociones de los demás. Al contrastar la información con las respuestas dadas por los estudiantes en el grupo focal, se encontró concordancia entre los resultados, pues el 100% de los estudiantes mostraron capacidad para expresar sus emociones como al responder a la pregunta ¿Qué sentimientos experimentó ante una situación donde se violen mis derechos o los de otra persona?, lo cual se evidencia en estas respuestas: "...rabia porque no me gusta las injusticias...", "...quedarse sin palabras, mal...", "... angustia, porque si no sé qué hacer". Seguidamente a la pregunta ¿Cómo muestro estos sentimientos? Se encontraron respuestas que muestran que, si bien pueden identificar la propia emoción y la de otros, la mayoría (75% de la muestra) no tienen claridad de cómo expresarla de manera adecuada. Esto se evidencia en las siguientes respuestas: "... Llorar" "...pegarle al que esté molestando a la otra persona...", "...ponerle mala cara, para que el otro la note...". Solo el 25% de los estudiantes mencionó acciones de buscar ayuda en una autoridad e invitar al diálogo. "...si es en la calle buscar un policía", "contarle al personero para que le diga al profesor o al coordinador". Y finalmente al responder a la pregunta ¿Por qué es importante expresar nuestros sentimientos e ideas cuando presenciamos injusticias y/o abusos?, la mayoría de los estudiantes (83% de la muestra) mostró respuestas empáticas, que muestran reconocer al otro y ponerse en su lugar y procurar protegerlo: "...para que se den cuenta que uno sabe y se queden quietos...", "...dejen de molestar", "se asusten y se abran".

Categoría competencia comunicativa

En esta última categoría fue evidente la dificultad para establecer argumentos de respaldo ante sus opiniones, aspecto que resulta deficiente para la mayoría de los estudiantes (83%), a pesar de la buena disposición a la escucha de la opinión del compañero y a adecuado uso del lenguaje. Esto quedo de manifiesto en el grupo focal por la dificultad que se les presento al responder preguntas que les pedían justificar su respuesta. Como es el caso de ¿Cuál es la importancia de realizar campañas preventivas para el ciberacoso? o ¿Por qué es importante expresar nuestras emociones de manera adecuada? Donde dieron res-

puestas repetitivas: "...es importante, porque es bueno para todos...", "es muy importante decir, cuando estamos tristes, para que la gente se dé cuenta que no estamos felices...", "...Porque ajá...", "...eso se sabe...". Al contrastar con los portafolios coinciden las mismas falencias para expresar argumentos sobre una postura, optan por contestar con un mínimo de palabra acompañándola de un dibujo o emoticón. Vale la pena destacar que en el desarrollo de todas las actividades planteadas en la Unidad Didáctica Digital, se siguieron dos líneas de aprendizaje, uno donde era necesario aprender el manejo de herramientas de la web 2.0 que en algunas ocasiones daba acceso al contenido teórico del tema y en otras permitía organizar, procesar y presentar la información según se estipulaba; y la segunda línea que hace referencia al desarrollo en sí de la habilidades relacionadas con competencias ciudadanas y a un tema concreto que es el Ciberacoso.

Conclusiones

Esta experiencia es una propuesta que permite reconfigurar el rol del profesor en cuanto a mantener la atención del estudiante durante todo el proceso formativo, a crear las condiciones para el desarrollo de habilidades y el uso adecuado de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Al mismo tiempo que se busca resignificar el rol del estudiante frente a la resolución de conflicto y el desarrollo de sus competencias ciudadanas. Una vez analizados los diferentes datos recolectados a lo largo del estudio se establecen las siguientes conclusiones:

Al iniciar el estudio, los participantes, aunque conocían los términos no tenían claridad conceptual sobre lo que era el ciberacoso, *grooming* y *sexting*. Al culminar desarrollo de esta propuesta de innovación los estudiantes no solo conocen la definición de estos términos, sino que manejan un concepto propio, lo reconocen como un fenómeno actual y real. Además de identificar y comprender sus características e implicaciones.

Finalizado el proceso los estudiantes potenciaron sus habilidades TIC al trabajar en una plataforma educativa como EDMODO y al aprender el manejo de herramientas de edición de contenido como Piktochart y Powtoon.

El adecuado uso de las TIC y del internet está directamente relacionado con la comprensión de los riesgos en estos medios, porque solo así se llega a prever una posible exposición a situaciones peligrosas.

Las TIC por sí solas no fortalecen las competencias ciudadanas, sino que son un medio para generar espacios de encuentro, participación e interacción entre los estudiantes, docente y contenido, así como el uso de recursos web con una intencionalidad pedagógica implícita. De tal manera que su impacto se verá reflejado en el cambio de actitud de los estudiantes y en la toma de decisiones de estos frente al uso de las redes sociales y el internet en general.

Es necesario resaltar que se puso en evidencia que la institución educativa cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para la implementación de plataformas educativas como complemento a las metodologías tradicionales de enseñanza aprendizaje.

Referencias

- Martínez, M. La investigación cualitativa (síntesis conceptual). (2006). *Revista de Investigación Psicológica*, vol. 9, núm. 1, pp.123-146. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/28144043-La_Investigacion_Cualitativa_Sintesis_conceptual.
- Ánderson, G., & Herr, K. (2007). El docente investigador: La investigación-acción como una forma válida de generación de conocimientos. En I. Sverdlick, *La investigación educativa* (pág. 192). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Novedades Educativas.
- Bertoldi, S., Fiorito, M., & Álvarez, M. (2006). Grupo focal y desarrollo local: Aportes para una articulación teórico-metodológica. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, vol. XVII, núm. 33, pp. 111-131. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/145/14503304.pdf>.
- Cabero, J. (2005). Reflexiones sobre los nuevos escenarios tecnológicos y los nuevos modelos de formación que generan. En Tejada y otros (Coord.), *IV Congreso de formación para el trabajo* (págs. 409-420). Madrid: Tornapunta Ediciones.
- Chaux, E. (Ed.). (2004). *Competencias ciudadanas*. Bogotá, Colombia: Ediciones Uniandes.

- Chaux, E., & Ruiz, A. (2005). *La Formación de Competencias Ciudadanas*. Bogotá, Colombia: Asociación colombiana de facultades de educación - Ascofade. Recuperado de <https://laasociacion.files.wordpress.com/2015/11/la-formacion-de-competencias-ciudadanas.pdf>.
- Clemente, A. (2018). *Ciberacoso. Aproximación a un estudio comparado: Latinoamérica y España*. Valencia, España: Universidad Internacional de Valencia. Recuperado de <https://universidadviucom.cdnstatics.com/sites/default/files/2018-03/Informe-Ciberacoso.pdf>.
- Contreras, A. (2013). El fenómeno de bullying en Colombia. *Revista Logo Ciencia y Tecnología, Vol. 4, Núm. 2*, Recuperado de <http://revistalogos.policia.edu.co/index.php/rict/article/view/195/390>.
- Corpoeducación. (2011). *Enfoque de competencias en la educación: del conocimiento al uso y apropiación*. Recuperado de <https://www.mineduccion.gov.co/cvn/1665/w3-article-275791.html>.
- Cuevas, F. (2006). *Trabajando desde las redes comunitarias para la resolución de conflictos en la escuela. Comunicación presentada en las II Jornadas Internacionales sobre Políticas Educativas para la Sociedad del Conocimiento*. Granada, España: Junta de Andalucía.
- De-Santisteban, P., & Gámez, M. (2017). Estrategias de persuasión en grooming online de menores: un análisis cualitativo con agresores en prisión. *Psychosocial Intervention, vol. 26, núm. 3, diciembre, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid*, pp. 139-146. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1798/179853469002.pdf>.
- Díaz-Barriga, A. (2006). El enfoque de competencias en la educación. ¿Una alternativa o un disfraz de cambio? *Perfiles Educativos, vol. XXVIII, núm. 111, enero-marzo*, pp. 7-36. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13211102>.
- Esteve, F. (2009). Bolonia y las TIC: De la docencia 1.0 al aprendizaje 2.0. *La Cuestión Universitaria, vol. 5. Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria*, pp. 58-67. Recuperado de file:///C:/Users/Maria%20Elena/Downloads/3337-12341-1-PB%20(1).pdf.
- Garaigordobil, M. (2011). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy, vol. 11, núm. 2, junio*, pp. 233-254. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/560/56019292003.pdf>.
- García, J. (2011). Modelo educativo basado en competencias: importancia y necesidad. *Revista Actualidad Investigativa en educación, vol. 11, núm. 3*, pp. 1-24. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44722178014>.

- Garrido, A. (2018). *Edmodo: Guía de uso*. Recuperado de <http://files.aalonso-gr.webnode.es/200000007-d910cdb048/edmodo4.pdf>.
- González, F., Escoto, M. d., & Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en Psicología y Ciencias de la salud*. Ciudad de México: Editorial El Manual Moderno.
- Hernández, L., & Muñoz, L. (2012). *Usos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en un proceso formal de enseñanza y aprendizaje en la Educación Básica*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/853/85323935002.pdf>.
- Hernández, M., & Solano, I. (2007). Ciberbullying, un problema de acoso escolar. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, vol. 10, núm. 1, pp. 17-36. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3314/331427206002.pdf>.
- Hernández, R. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y Representaciones*, vol. 5, núm. 1, pp. 325-347. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. 6ª Edición.
- Ley 1298. (2006). *Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia*. Bogotá, Colombia: Diario Oficial No. 46.446 de 8 de noviembre de 2006.
- López, A. (2018). Educación social y convivencia escolar: complementos imprescindibles para educar. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, pp. 440-448. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/02/educacion-social-educar.html//hdl.handle.net/20.500.11763/cccss1802educacion-social-educar>.
- Marín, N. (2016). *Propuesta didáctica basada en Edmodo: para orientar a los estudiantes de grado 9º a la selección de la modalidad de comercial en la I.E.D técnica INEM Simón Bolívar de Santa Marta*. (Tesis de especialización). Fundación Universitaria Los Libertadores, Santa Marta, Colombia .
- Mejía, G. (2014). Sexting: una modalidad cada vez más extendida de violencia sexual entre jóvenes. *Perinatología y Reproducción Humana*, vol. 28, núm. 4, pp. 217-221. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/prh/v28n4/v28n4a7.pdf>.
- MEN. (2004). *Serie de Guías N° 7 Estándares Básicos de Competencias en Ciencias Naturales y Ciencias Sociales. Formar en ciencias: ¡El desafío, lo que necesitamos saber y saber hacer*. Bogotá: Ministerio de Educación de Colombia.

- MEN. (2013). *Guía N° 49, Guías pedagógicas para la convivencia escolar. Ley 1620 de 2013 - Decreto 1965 de 2013*. Bogotá, Colombia: Recuperado de <http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/Guia%20No.%2049.pdf>.
- MEN. (2015). *Plan Nacional Decenal de Educación (PNDE, 2016-2026). El camino hacia la calidad y la equidad*. Bogotá, Colombia: Ministerio de Educación de Colombia. Recuperado de http://www.plandecenal.edu.co/cms/images/PLAN%20NACIONAL%20DECENAL%20DE%20EDUCACION%202DA%20EDICION_271117.pdf.
- Mieles, M., & Alvarado, S. (2012). Ciudadanías y competencias ciudadanas. *Estudios Políticos*, 40, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia, Medellín, pp. 53-75. Recuperado de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/estudiospoliticos/articulo/view/13203/11849>.
- Mineducación. (2014). *Evaluación de competencias para el ascenso o reubicación de nivel salarial en el Escalafón de Profesionalización Docente de los docentes y directivos docentes regidos por el Decreto Ley 1278 de 2002*. Bogotá: Ministerio de Educación de Colombia - Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-342767_recurso_nuevo_8.pdf.
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, vol. XXXIV, núm. 1, pp. 118-124. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>.
- Ortega, R. (2008). Competencias para una educación cosmopolita. *Andalucía Educativa* (66), pp.27-30. Recuperado de <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/264>.
- Ortiz et al. (2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. Las competencias del psicólogo en Colombia. *Psicología desde el Caribe*, núm. 28, julio-diciembre, pp. 133-165. Recuperado <https://www.redalyc.org/pdf/213/21320758007.pdf>.
- Parra, A.Y y Álvarez, O.W. (2020). *Apropiación de valores éticos a través de la multimedia: una estrategia didáctica para mejorarla convivencia escolar*. En Meriño, V., Martínez, E., & Martínez, C. (Ed.). *Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria*. Vol. 26, Año 2020, Pág. 123-141. Santa Bárbara – Zulia - Venezuela: Fondo Editorial Universitario de la Universidad Nacional Experimental del Sur del Lago de Maracaibo Jesús María Semprún. Recuperado de: HYPERLINK "<https://www.cedinter.com/review/gestion-del-conocimiento-perspectiva-multidisciplinaria-volumen-26/>" <https://www.cedinter.com/review/gestion-del-conocimiento-perspectiva-multidisciplinaria-volumen-26/>

- Porta, L., & Silva, M. (2016). *La investigación cualitativa: El análisis de contenido en la investigación educativa*. Mar del Plata, Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata - Universidad Nacional de la Patagonia Austral. Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/An%C3%A1lisis-de-contenido-en-investigaci%C3%B3n-educativa-UNMP-UNPA-2003.pdf.pdf>.
- Proyecto Tuning. (2004-2007). *Informe final Proyecto Tuning – América Latina. Reflexiones y perspectivas de la educación superior en américa latina*. Recuperado de http://tuning.unideusto.org/tuningal/index.php?option=com_docman&Itemid=191&task=view_category&catid=22&order=dm-date_published&ascdesc=DESC.
- Rodríguez, C., Pozo, T., & Gutiérrez, J. (2006). La triangulación analítica como recurso para la validación de estudios de encuesta recurrentes e investigaciones de réplica en Educación Superior. *Relieve*, vol. 12, núm. 2, pp. 289-305. Recuperado de http://www.uv.es/RELIEVE/v12n2/RELIEVEv12n2_6.htm.
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). *Tradición y enfoques en la investigación cualitativa*. Málaga, España: Aljibe. Recuperado de <http://www.albertomayol.cl/wp-content/uploads/2014/03/Rodriguez-Gil-y-Garcia-Methodologia-Investigacion-Cualitativa-Caps-1-y-2.pdf>.
- UNICEF. (2019). *Día para un Internet más seguro: UNICEF pide que se tomen medidas conjuntas para evitar el acoso y la intimidación que sufre el 70% de los jóvenes conectados mundialmente*. Nueva York: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia Internacional (UNICEF). Recuperado de <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/dia-internet-seguro-unicef-pide-medidas-para-evitar-acoso>.
- Universidad del Magdalena. (2019). *Edmodo*. Santa Marta, Colombia: Recuperado de.
- Villar, M., Mora, M., & Maldonado, A. (2018). Un acercamiento a la investigación cualitativa en la disciplina del diseño. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, vol. 8, núm. 16, doi: 10.23913/ride.v8i16.357.

Social media: comunicación del marketing en Mipymes durante la pandemia Covid-19 en el cantón La Libertad - Ecuador

René Faruk Garzozí-Pincay

Docente investigador - Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud - Universidad Estatal Península de Santa Elena - Ecuador. Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1779-9384>.
Correo: rgarzozí@upse.edu.ec, renegarzozí@hotmail.com

Yamel Sofía Garzozí-Pincay

Ingeniera en Gestión Empresarial Trilingüe Internacional de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil - Ecuador. Máster en Ciencias Internacionales y Diplomacia. Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4708-6350>.
Correo: garzoziyamel@gmail.com

Víctor Manuel Solórzano-Méndez

Docente investigador - Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud - Universidad Estatal Península de Santa Elena - Ecuador. Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7543-7053>. Correo: vsolorzano@upse.edu.ec

Jonathan Erick Panchana-Tomalá

Ingeniero en Administración de Empresas - Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud - Universidad Estatal Península de Santa Elena - Ecuador.
Correo: panchanaj24@gmail.com

Karen Paola Tomalá-Ramírez

Ingeniera en Administración de Empresas. - Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud - Universidad Estatal Península de Santa Elena - Ecuador.
Correo: kareb.paola@gmail.com

Oswaldo Carlos González-Galdea

Ingeniero en Administración de Empresas - Facultad de Ciencias Sociales
y de la Salud - Universidad Estatal Península de Santa Elena - Ecuador.

Correo: carlos-crog@hotmail.com

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo analizar el social media como herramienta de comunicación del marketing en el sector de las MiPymes del durante el confinamiento originado por la pandemia del Covid-19, con el fin de determinar el uso, acceso y adaptabilidad de estas herramientas tecnológicas. En Ecuador las micro, pequeñas y medianas empresas poseen recursos económicos limitados, sin embargo, son el sector más productivo del país, por el impacto positivo que reflejan en el Producto Interno Bruto (PIB). La insuficiente aplicación del social media, puede ocasionar una ineficiente competitividad, lo cual puede repercutir en la pérdida del mercado y captación de potenciales clientes e incluso hasta el cierre de sus negocios. El social media como herramienta de comunicación del marketing facilita un mayor estatus con sus clientes, también brinda información detallada en forma digital a través del internet. El estudio permitió diagnosticar la situación actual implementando la metodología descriptiva y exploratoria en el sector, con la finalidad de identificar las principales herramientas de comunicación virtual que pueden utilizar en sus actividades diarias, a fin de establecer su importancia y asegurarla como herramienta estratégica en esta dura etapa de aislamiento debido a la pandemia del Covid-19.

Palabras clave: social media, marketing, información digital, competitividad, MiPymes.

Social media: marketing communication in MSMEs during the Covid-19 pandemic in Canton La Libertad – Ecuador

Abstract

This article aims to analyze social media as a marketing communication tool in the MSMEs sector of the canton La Libertad during the confinement

caused by the Covid-19 pandemic, in order to determine the use, access and adaptability of these technological tools. In Ecuador, micro, small and medium-sized companies have limited economic resources, however, they are the most productive sector in the country, due to the positive impact they reflect on the Gross Domestic Product (GDP). The insufficient application of social media can cause an inefficient competitiveness, which can have repercussions in the loss of the market and the capture of potential clients and even until the closure of their businesses. Social media as a marketing communication tool facilitates a higher status with its customers, it also provides detailed information in digital form through the internet. The study made it possible to diagnose the current situation by implementing the descriptive and exploratory methodology in the sector, to identify the main virtual communication tools that they can use in their daily activities, in order to establish their importance and ensure it as a strategic tool in this tough isolation stage due to the Covid-19 pandemic

Keywords: social media, marketing, digital information, competitiveness, MSMEs.

Introducción

La teoría del comercio internacional sostiene que la globalización conduce a la difusión de tecnología y fomenta las actividades de innovación, especialmente para las empresas nacionales (Feng, 2019). Con la globalización, los negocios están inmersos en la necesidad de evolucionar, debido al entorno competitivo que deben afrontar, por ende, los administradores de estas empresas deben poseer habilidades específicas para cumplir con el requerimiento de los clientes y adaptarse a las nuevas tendencias del mercado, sin embargo, la globalización del internet se ha convertido en un desafío para algunos establecimientos (Liberona, 2013). El internet se convierte en una herramienta clave para mantener la relación con los clientes cuando ellos deben permanecer en aislamiento por las disposiciones de los gobiernos centrales de los países durante la pandemia de Covid-19.

El internet cambió la forma de comunicación tanto de las personas como de las empresas, a través del cual el social media se ha convertido en un aliado estratégico, donde las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) deben mantener el desarrollo intrínseco en la tecnología,

como medio clave de comunicación dentro del marketing. La realidad de las MiPymes es que no poseen la capacidad económica para competir con grandes empresas, por la falta de recursos propios y de financiamiento. Por ello es necesario que al momento de mejorar su marketing se implemente el social media como herramienta de comunicación, ya que los costos son accesibles para todo tipo de MiPymes, acortando brechas de competitividad. La incorporación del social media brinda beneficios tales como: aumento de la comercialización, reconocimiento empresarial, autoridad y fidelización de la marca, bajos costes, los cuales permiten tomar decisiones en momentos oportunos, creando oportunidades de negocios, induciendo para que las ventas se incrementen con el pasar del tiempo. El social media propone brindar mejoras en términos de comunicación cumpliendo con las expectativas, como es la precipitación de la información.

En el Ecuador, en la provincia de Santa Elena, en el cantón La Libertad, existen MiPymes que brindan productos y servicios, donde cabe recalcar que el social media no tenía mayor influencia, sin embargo, hoy en día es diferente el uso de este tipo de tecnología, por eso resulta evidente la importancia de la implementación del uso del internet junto con el social media como herramienta de comunicación (Morocho, 2015), por tal razón se escogió dicho cantón para conocer el uso, acceso, y aplicación de este tipo de herramienta, dado que es el polo de desarrollo económico de la provincia (Rosales, 2015). En La Libertad, el entorno actual de las MiPymes dentro del social media como medio de comunicación de marketing es deficiente, puesto que para plasmar un tipo de publicidad se enfrascan directamente en utilizar las redes sociales habituales, sin el debido seguimiento de atracción de potenciales clientes, asimismo la falta de apoyo gubernamental hace que no se implementen tecnologías acordes a sus necesidades. El tipo de comunicación que poseen se enfoca en promocionarse a través de hojas volantes, banners, o tarjetas de presentación.

Un factor para considerar es que los microempresarios y emprendedores de negocios carecen de una educación virtual, lo cual repercute en el desconocimiento del impacto que tienen estas herramientas al ser implementadas en la comunicación del marketing. Ante su déficit económico que posee este sector, son pocas las MiPymes que tienen página web, donde se facilite información digital a los clientes y potenciales clientes. Las MiPymes tienen muchos problemas para administrar los escasos recursos de comunicación que tienen para sus empresas, ya sea porque gastan en campañas que no son las adecuadas (Lasso, 2017), como

consecuencia de aquello es la inexistencia de la herramienta tecnológica como el SEO – SEM (Search Engine Optimization – Search Engine Marketing, por sus siglas en inglés).

El objetivo del presente estudio es determinar las principales herramientas de social media óptimas para la comunicación del marketing de las MiPymes del cantón La Libertad. Adicionalmente, Proponer una guía de las principales herramientas de social media para la comunicación que pueden implementarse acorde a su amigabilidad de preferencia.

Marco teórico

Los medios sociales han mostrado un crecimiento extraordinario en términos de uso y difusión en las últimas décadas y han remodelado los patrones de consumo de información de las personas (Dhir A. Y., 2018); (Dhir A. K., 2019); (Luqman, 2017). Cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de coronavirus como una pandemia y la propagación de esta enfermedad (también conocida como la pandemia COVID-19) se ha convertido en un evento de salud pública mundial en curso (World Health Organization, 2020), donde el social media y las redes sociales se han convertido en la principal fuente de información durante los eventos de emergencia (Laato, 2020); (Mertens, 2020). En este contexto, se analizan las variables en consideración como son el internet; las MiPymes, el social media y la comunicación en el marketing. En el estudio correspondiente se necesitó información relevante para un mejor entendimiento del tema, permitiendo identificar las principales situaciones en las que se encuentran las MiPymes en su entorno, al desarrollar su actividad, mostrando cómo el social media se ha utilizado en dicho sector y cómo son relevantes para la comunicación del marketing en las MiPymes.

MiPymes

El Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (MIPRO), en el Ecuador, para definir a las MiPymes, generalmente tiene en cuenta la cantidad de empleados que laboran, el volumen y tipo de producción, nivel de tecnología, entre otros (MIPRO, 2017).

Clasificación de las MiPymes

Tabla 2 *Clasificación de las MiPymes*

| Tipo de empresa | Cantidad de empleados | % | Número |
|-----------------|-----------------------|------|--------|
| Micro | Hasta 5 | 90% | 14.326 |
| Pequeña | Entre 5 y 50 | 3,6% | 573 |
| Mediana | Entre 50 y 250 | 1,4% | 223 |
| Grande | más de 250 | 5% | 796 |

Fuente: *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2017).*

Marketing

El marketing es una orientación (filosofía o sistema de pensamiento) de la dirección de la empresa que sostiene que la clave para alcanzar las metas (objetivos) de la organización reside en averiguar las necesidades y deseos del mercado objetivo (dimensión análisis) y en adaptarse para diseñar la oferta (dimensión acción) deseada por el mercado, mejor y más eficiente que la competencia (Teresa Vallet-Bellmunt, 2015).

La evolución del marketing

La primera etapa del marketing, el Marketing 1.0, marca la primacía del producto, el cual es portador de todas las virtudes capaces por sí solas de provocar una diferencia competitiva objetiva. El Marketing 2.0, es la del descubrimiento de la satisfacción del consumidor mediante beneficios funcionales y emocionales, para él como punto de partida de la concepción de la oferta. El Marketing 3.0, es el de la sociedad actual, particularmente sensible a las ofertas que tienen una dimensión trascendental: asegurar el bienestar presente y futuro de la humanidad al protegerla contra todos los riesgos económicos, ecológicos y sociales y, de ser posible, conducirla hacia el mejor y más placentero de los mundos sin afectar La Libertad individual. El Marketing 4.0, ofrece también un nuevo conjunto de métricas de marketing y nuevas formas de ver la práctica de la disciplina con miras a mejorar la productividad del marketing. Por último, Kotler describe cómo los mercadólogos pueden implementar programas tácticos eficaces en este mundo convergente del marketing tradicional y digital (Phillip Kotler and Gary M. Armstrong, 2018).

Función del marketing

La función del marketing es esencial para las empresas que deriva de la ciencia del marketing y cuya finalidad es conocer el comportamiento de los compradores y los vendedores, para aplicar soluciones que redunden en beneficio mutuo en el ámbito del mercado (Publishing, 2016).

Enfoques del marketing

Marketing como mentalidad

Es aquel según el cual los clientes tienen prioridad frente a los demás factores que inciden en la actividad empresarial, y se dice que una empresa que tiene mentalidad marketing cuando todo su proceso productivo y su fuerza de trabajo están concebidos y gestionados de manera que se alcance una máxima satisfacción de los deseos y de las necesidades de los consumidores. Actualmente, la mentalidad marketing ha desplazado a otras formas de concebir la profesión de empresario, y las empresas que han adoptado esta mentalidad como eje de su política empresarial y de la gestión de sus recursos, han cosechado: 1. Altos beneficios. 2. El reconocimiento de sus clientes. 3. El prestigio en el ámbito de los negocios.

Marketing como conjunto de técnicas

En este proceso de interrogantes que conducen a necesarias elecciones interviene el marketing como una disciplina que permite la satisfacción de las necesidades de los consumidores de una manera rentable para la empresa (Jiménez, 2015), es decir: 1. Descubre los mercados. 2. Genera los mercados y 3. Satisface la demanda.

Comunicación

En todo negocio la comunicación y el contacto con los clientes son de vital importancia, a través de diferentes medios a los que se denominan canales la empresa es capaz de comunicarse con sus clientes y dar a conocer su propuesta de valor (Garzozzi, 2014). La comunicación se define como un proceso de transmisión de información que pone en contacto al emisor con el receptor al que difunde un mensaje determinado. Esta transmisión se realiza a través de un código previamente definido y en un contexto determinado, a través de un canal concreto que permite la descodificación del código por el receptor (Baena Graciá V, 2016).

La comunicación integral

En la actualidad, la empresa está inmersa en una etapa de marketing de percepciones, donde lo esencial no es serlo, sino parecerlo, donde lo que importa verdaderamente es lo que percibe el mercado de la empresa y la marca, a ello contribuye la forma clara la comunicación (Willian, 2015).

La comunicación en el marketing on-line

La aparición del internet ha generado, sin dudas, cambios importantes en las estructuras de las empresas. Es evidente que cualquier mensaje generado en la red tiene una difusión cuantitativa y territorial enorme, ya que puede ser consultado, leído, grabado y transformado por millones de usuarios. Esta realidad no puede ser obviada por ninguna empresa que quiera estar bien posicionada en el mercado, de forma que, no solamente tendrá que estar presente en la red, sino que tendrá que aplicar deferentes herramientas de marketing para sacar el máximo provecho a su presencia en internet (Rafael, 2016).

Social Media Marketing

En forma estratégica, el Social Media Marketing (SMM) "es comunicarse en todas las direcciones en cualquier momento, mediante cualquier manera digital, orientada a la construcción de una comunidad de clientes potenciales y actuales, cuya característica sea la adquisición de artículos o productos y que estos puedan ser promocionados en forma digital para poder escuchar, fidelizar y llegar a dicho público objetivo (Claro, Universidad de Chile, facultad economía y negocios). El SMM forma parte del marketing electrónico, constituyendo una de sus estrategias el marketing aplicado a Redes Sociales, Metaversos y mundos virtuales (San Millán & Medrano, 2008).

El plan de social media

El plan de SMM es el uso de los medios sociales por parte de las organizaciones para comunicarse con sus clientes e interactuar con ellos (Sánchez Jiménez & Fernández Alles, 2018), crear comunidades virtuales leales en torno a una marca (Chen, 2014) e influir positivamente en el comportamiento de compra de los consumidores (Kang, 2013); (Mendes-Filho, Mills, & Tan, 2018). Se podría decir que las empresas que cuentan con un plan de marketing y que, en el caso del SMM, ayudaría con sus estrategias usando los canales digitales para lograr el resultado deseado.

Las redes sociales

Las redes sociales en la actualidad constituyen una parte importante en la cotidianidad de la mayoría de las personas, lo cual también afecta a las organizaciones. "Los medios de propagación involucran tanto los medios tradicionales como los espacios virtuales, dentro de los cuales se destacan las redes sociales y los diversos mecanismos de comunicación con grupos de personas con el apoyo de la tecnología ya sea a través de los Smartphone, iPad, tablets, o algún tipo de dispositivo móvil" (Tomas, 2018). Las redes sociales son en la actualidad el mecanismo que tienen las empresas para interactuar con los clientes directamente, lo que la empresa puede aprovechar para relacionarse y conocer profundamente a su público objetivo y captar al potencial, y con mayor razón en una situación de pandemia. En este sentido, cada vez más empresas deciden sacar provecho a ese tiempo en las redes y deciden adoptar estas interfaces (Cardenas, 2020).

Clasificación de las redes sociales

Por su importancia dentro del conjunto de las redes sociales, se pueden asociar en tres grandes grupos por el uso que se realiza cada uno: generalistas, especializadas y profesionales.

Redes sociales generalistas

Este tipo de redes sociales se caracterizan por no tener una temática definida, y se centran en los contactos. Su función principal es relacionar personas a través de sus herramientas. Comparten las mismas características: Crear un perfil, crear una lista de contacto, y compartir contenido. Algunas de estas redes sociales son Facebook, Twitter, Google+, Tumblr, YouTube, etc.

Redes sociales especializadas

Se trata de plataformas que se especializan en un sector o temática determinada. Estas plataformas facilitan a los usuarios encontrar a otras personas con gustos y aficiones similares. Los sectores de las redes especializadas son muy diversos, entre los más destacados son los artistas gráficos con plataformas como Domestika, mascotas con redes como Unitedcats y el sector de los viajes donde podemos nombrar Minube. Para fotógrafos aficionados y profesionales que desean mostrar sus fotos en alta resolución como Flickr o su semejante Pinterest, entre otras.

Redes sociales profesionales

Se enfocan en los negocios y actividades comerciales. Tienen como objetivo que sus usuarios intercambien información, contactos y establezcan relaciones con personas que compartan intereses profesionales comunes que les ayuden a impulsar su carrera profesional (Carrillo, 2014). Entre las más conocidas, se destaca LinkedIn, Sumry, Xing, About.me, y con orientación al género femenino Womenalia. Otra de las redes sociales con orientación a Universidades e Institutos de Educación Superior es Universia.

Diferentes tipos de redes sociales

A continuación, una breve descripción de las redes sociales más utilizadas:

Facebook

Red social por excelencia, con la intención de crear una plataforma de contactos, se abrió a todo el mundo y está disponible en muchos idiomas, que facilita la comunicación y la interacción inmediata. Existen tres tipos de cuentas en Facebook, los perfiles orientados a personas físicas, las páginas destinadas a empresas y organizaciones, y los grupos.

WhatsApp

Aplicación móvil de mensajería instantánea, además de chatear se pueden compartir imágenes, vídeos, archivos, audios, crear grupos. Permite crear un perfil, lista de contactos, compartir contenidos etc. WhatsApp también impacta como catalizador empresarial por su alta penetración en el mercado con 1.600 millones de abonados en el mundo (We Are Social y Hootsui, 2019).

Twitter

Permite crear perfiles profesionales donde las empresas y organizaciones pueden acercarse a sus públicos, entablar conversación y saber a tiempo real qué piensan de ellos. Es un buen medio para comunicar, difundir anuncios, crear opinión de productos, etc.

YouTube

Plataforma Web donde los usuarios pueden subir y compartir videos. Permite incorporar formatos publicitarios en sus videos y crear perfiles "canales" profesionales donde las empresas pueden subir videos pro-

pios, sobre sus productos o servicios. Además, los canales son personalizables según la imagen corporativa de la empresa.

Instagram

Permite compartir fotografías videos, crear perfiles de empresas, pero estos no se diferencian de los perfiles personales. Permite a las empresas multiplicar su presencia, acercarse a potenciales clientes, viralidad mediante la influencia, etc.

Google+

Red social de Google. Es la segunda red social usada en el mundo, no por su popularidad, sino por su enlace con YouTube. Permite crear círculos, intereses y comunidades. Sus perfiles de empresas se denominan páginas. Se pueden crear reuniones online, y actuar de forma directa con clientes actuales y potenciales.

LinkedIn

Red social dirigida a un público profesional con el objetivo de aumentar su productividad y rendimiento e impulsar su vida laboral. Los usuarios pueden completar su perfil con sus habilidades y experiencias de trabajo. Las páginas permiten a las empresas comunicar ofertas de empleo, y ponerse en contacto con usuarios interesados (IAB, 2016).

Uso de las redes sociales en las MiPymes

Utilizar las redes sociales más importantes de la Web puede ser un buen comienzo para dar a conocer las MiPymes. Muchas compañías grandes obtienen miles y millones de fans en Facebook, Twitter o Instagram sólo por ser de renombre y los mismos usuarios los buscan en motores de búsqueda, pero ello no quiere decir que las MiPymes no tengan oportunidad en las redes sociales (Emprende Pyme, 2016). De acuerdo con (Olguín, 2014) las empresas deben aprovechar estas plataformas virtuales para crear relaciones con sus públicos, quienes están usando cada vez más las redes sociales para informarse y comunicarse sobre lo que les interesa. Los clientes están presentes en las redes sociales. Por esta razón, las comunicaciones hoy más que nunca deben enfocarse en planificar y gestionar estratégicamente la presencia de marca en internet (Garcés, 2020). El uso de las redes sociales posibilita a las empresas mantener sus contactos, conversar con sus públicos y recibir información en tiempo real, fundamental para la toma de decisiones (Dans, 2007). Interacción,

rapidez, bajos costos y un gran alcance de públicos en corto tiempo, son las ventajas del uso de las redes sociales y se confirma su importancia en la comunicación con los públicos (Garcés, 2020).

Barreras en el uso de las redes en las MiPymes

Muchas MiPymes están renuentes a la implantación de las herramientas 2.0, debido al poco conocimiento que los dueños tienen sobre las oportunidades que se ofrecen en el entorno global, aunado a la dificultad para identificar beneficios económicos, necesidad de realizar cambios en la organización, miedo a perder el control de la comunicación; dudas sobre la seguridad de estas aplicaciones sociales, miedo a la pérdida de la privacidad de la información y derechos de propiedad intelectual, así como falta de apoyo por parte de la dirección (Tomas, 2018). Las empresas se están dando cuenta que la utilización de las redes sociales representa una excelente oportunidad, por ejemplo, Facebook dispone de más de 1.5 millones de anunciantes activos en la plataforma mundial, de los cuales el 62% de sus ingresos se presentan mediante la aplicación para teléfonos celulares, así mismo ofrece ventajas como su capacidad de crear páginas que contengan información relacionada con la misma, con el propósito de tener un acercamiento directo con sus usuarios; la capacidad de segmentación con la que cuenta la plataforma es admirable, se ha utilizado para apoyar a las empresas en los diversos estudios de mercado que ellos realizan, de igual forma, la navegación que hacen los usuarios dentro de la página, aporta información para determinar el contenido demográfico de los mismos y conocer los gustos de cada uno de los consumidores (Aparicio & Sanchez, 2016).

Emprender la aventura de subirse a una red social

“Existen tres reglas básicas a seguir para toda la empresa o institución que decida emprender la aventura de subirse a una red social: la primera es visualizar las acciones de la competencia; segunda, conocer al segmento y a su público objetivo y tercera, contar con una buena oferta mercadológica” (Mares, 2015). Tener productos y servicios actualizados, ofertas y promociones reales e instantáneas para no perder actualidad y lograr una mayor participación en el mercado. Las redes sociales se han convertido en el fenómeno más influyente en la comunicación en la última década, pero solo algunas plataformas son dominadoras como Facebook, YouTube, Twitter, y más recientemente sitios como LinkedIn y Pinterest (Saavedra, Criado, & Andreu., 2013).

Metodología

El presente trabajo se desarrolló con una metodología exploratoria y descriptiva, empleándose un análisis con técnicas cuantitativas, se indagó el entorno de las MiPymes frente al uso del social media como herramienta de comunicación frente a la situación de pandemia del Covid-19. Las principales técnicas e instrumentos utilizados fueron; la encuesta digital con seguimiento de respuesta, desarrollada en el Google Forms. En la tabla 2, se muestra la aplicación de la encuesta donde se determinó la población objetivo que, según el Catastro y Avalúos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Libertad, el universo de las MiPymes es de 15.918 (GAD La Libertad, 2018).

Clasificación de las MiPymes según su razón social

Tabla 3 Clasificación según su razón social

| Razón Social | Universo | % | Muestra |
|--------------|----------|-------|---------|
| Personas | 14.918 | 93,72 | 352 |
| Sociedades | 1.000 | 6,28 | 24 |
| Total | 15.918 | 100 | 376 |

De esta manera, por ser una población muy grande, se realizó el método probabilístico de Muestreo Aleatorio Simple (MAS), con un nivel de confianza del 95%, dando como muestra un total de 376 microempresas manteniendo la misma proporción de la población (Ver tabla 3).

Tabla 4 Muestra Seleccionada por MAS

| Seleccionados para la Encuesta | 352 personas entre emprendedores y empresarios 24 representantes de sociedades anónimas |
|--------------------------------|--|
| Total | 376 |

Resultados

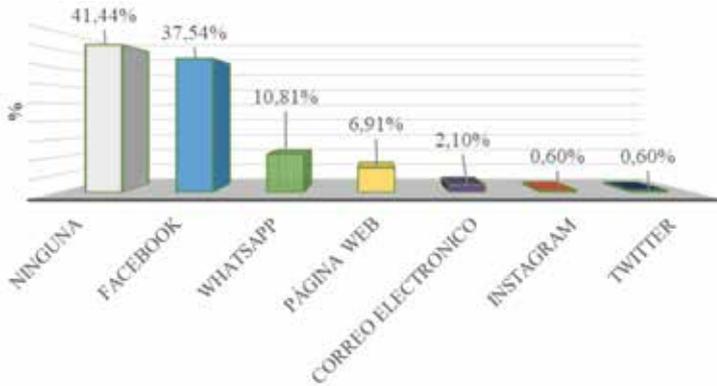
Principales herramientas de comunicación virtual que usan las MiPymes de La Libertad.

En la tabla 4, se puede apreciar la distribución relativa de acuerdo al conocimiento (o desconocimiento) de las diferentes alternativas de uso del social media de parte de las MiPymes de La Libertad.

Tabla 5 *Uso del Social Media en las MiPymes*

| Social Media | Porcentaje |
|--------------------|------------|
| Ninguna | 41,44% |
| Facebook | 37,54% |
| WhatsApp | 10,81% |
| Página Web | 6,91% |
| Correo Electrónico | 2,10% |
| Instagram | 0,60% |
| Twitter | 0,60% |
| Total | 100% |

Figura 1 *Uso del Social Media en las MiPymes*



En la figura 1, se muestra las principales herramientas digitales que utilizan las MiPymes, donde se evidencia que por la falta de conocimiento que poseen los dueños o encargados de manejar estas herramientas, no se encuentran inmersos en la utilización del social media un 41,44% de los encuestados. Adicionalmente, cabe recalcar que las principales herramientas del social media la utilizan para comunicarse en el ámbito personal y no empresarial.

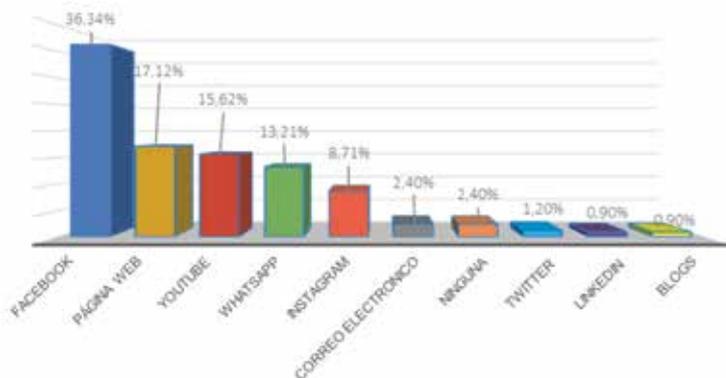
Principales herramientas de comunicación virtual que les gustaría implementar.

Tabla 6 Tendencia de Uso del Social Media en las MiPymes

| Social Media | Porcentaje |
|--------------------|------------|
| Facebook | 36,34% |
| Página Web | 17,12% |
| YouTube | 15,62% |
| WhatsApp | 13,21% |
| Instagram | 8,71% |
| Correo Electrónico | 2,40% |
| Ninguna | 2,40% |
| Twitter | 1,20% |
| LinkedIn | 0,90% |
| Blogs | 0,90% |
| Total | 100% |

En la tabla 5, se muestra la distribución relativa de acuerdo a la tendencia de uso del social media de parte de las Mipymes de La Libertad.

Figura 2 Tendencia de uso del social media en las MiPymes



Dentro del análisis descriptivo, los microempresarios ven como una oportunidad de comunicación virtual el uso, acceso y adaptabilidad del social media, siendo así que sólo el 2,40% se rehusarían a implementar este tipo de tecnología para sus negocios (Ver fig. 2). En el entorno empresarial las comunicaciones han tomado rumbos diferentes, actualmente existen negocios que se comunican a través de los medios tradicionales tales como: radio, tarjetas de presentación, banners, hojas volantes, y marketing directo entre otros, por esta razón el nivel de posicionamiento en la mente del consumidor es relativamente bajo, repercutiendo en la desestimación de visitantes en sus negocios. Haciendo énfasis al estudio realizado se concluye que las MiPymes de La Libertad, no implementan adecuadamente el social media como herramienta de comunicación de marketing, por el escaso conocimiento que poseen sobre la temática, en consecuencia, especulan que implementar estas herramientas demanda un gasto y no son percibidas como una inversión.

Ante una situación de pandemia, las Mipymes no han sabido aprovechar el uso de social media para mantener una relación cercana con sus clientes y peor aún la captación de nuevos. El social media, en vez de haberse convertido en un recurso clave para ayudar al sostenimiento de la empresa, ha sido considerado simplemente como una oportunidad que no se la ha podido aprovechar adecuadamente. Han sido pocas las empresas que han desarrollado el uso del social media en el aspecto empresarial y que se ha mantenido simplemente para el uso personal.

Sin embargo, de acuerdo a los resultados estadísticos se evidencia una inclinación favorable en adoptar e implementar el social media. Se puede concluir que en las Mipymes se prefiere implementar el Facebook muy por encima de otras alternativas de social media, debido a la popularidad que tiene la herramienta entre los clientes.

La página web es otra alternativa que podría tener un mayor impacto en la relación con los clientes, pero que, desde la óptica de las Mipymes, su dificultad para crearla o actualizarla, conlleva a desaprovecharla como canal de comunicación con los clientes. Youtube, Whatsapp e Instagram, son alternativas del social media desaprovechadas ya que son manejadas de manera muy personal y no desde una perspectiva empresarial como lo recomienda una responsable planificación del marketing.

En general, la insuficiente planificación estratégica del marketing, sea tradicional o digital, limita la obtención de los beneficios que puede alcanzar una Mipymes en su crecimiento dentro del mercado. Se recomienda a los gestores dueños y administradores de los negocios aplicar el concepto del social media como herramienta de comunicación, puesto que los expertos en marketing manifiestan que el costo es viable, además que ayudan a medir estadísticamente el nivel de alcance de interacciones, los objetivos que se desean alcanzar, el público a dirigirse, las mismas que generan ventajas competitivas al momento de innovar los productos y/o servicios.

Finalmente, se presenta una guía de las principales herramientas de comunicación de acuerdo a la amigabilidad que los dueños de negocios podrían implementar como herramienta de comunicación en su negocio, siendo Facebook la de mayor tendencia, ya que permite la creación de un Facebook Corporativo, aparte de medir estadísticamente el alcance de las publicaciones, la interacción con las comunicaciones y los nuevos "me gusta" de las páginas.

Tabla 6 Características de las herramientas de social media

| | DAFO | Objetivo | Público | Contenido | Cómo funciona |
|---|---|---|---|--|---|
|  | D: exceso de confianza. A: seguridad de información. F: entorno de desarrollo. O: presencia internacional. | Llegar a quienes están cerca y lejos del negocio. | Con características e intereses en común. | Imágenes propias. Post con contenido positivo. | Anuncia negocios. Posicionamiento de la marca. Crea una Fans page. Actualización permanente. |
|  | D: compaginar actividades. A: plagio de información. F: fácil acceso desde el internet. O: detalla los productos y servicios. | Atraer al sitio web del negocio | Con alto nivel educativo. Interesados de acuerdo con la oferta del negocio. | Vínculos a Redes sociales. Responde a inquietudes. Breve y conciso. Descripción de productos. | Recopila información de los visitantes y tiene un canal de venta abierto en todo momento. |
|  | D: contenido falso. A: denuncia de la cuenta. F: presentación de tutoriales. O: tendencias de videos personalizados | Aumentar las reproducciones de videos. | Interesados en los contenidos visuales. | Branding Se identifiquen con sus creencias, pensamientos, valores o filosofía de vida. | Optimiza procesos, monetizar el servicio y ganar dinero extra. |
|  | D: no envía archivos de gran tamaño A: uso con teléfono inteligente. F: comunicaciones multidireccional. O: participación igualitaria. | Optimizar el contacto con el público objetivo y en captar clientes. | Usuario con el debido conocimiento de sentimiento de enviar publicidad comercial. | Contactos directos con sus clientes, audio, videos costos, enlaces, promoción. | Crea grupos o una lista de difusión. Comunica novedades u ofertas a clientes agrupados. |
|  | D: abundante publicidad. A: problemas de conexión. F: fácil uso de aplicación. O: canal publicitario más grande. | Promocionar contenidos. | Amantes de las fotos. | Hash tags. Imágenes de calidad. Interacción. | Clasifica el contenido. Permite conocer nuevas marcas, tendencias y personajes rápidamente. |

Tabla 6 Características de las herramientas de social media (Continuación)

| | DAFO | Objetivo | Público | Contenido | Cómo funciona |
|---|--|--|--|--|--|
|  | D: desconocimiento de herramientas. A: competencia. F: fácil manejo. O: difunde cultura de seguridad. | Llegar con información rápida y sencilla. | Base datos de clientes existentes. | Asuntos cortos pero intensos. | Nutre la relación entre contactos. Hace sentir que la empresa da seguridad. |
|  | D: contenido limitado. A: publicidad de tweets. F: construye comunidad. O: o hmay edición. | Aumentar seguidores. | Quienes mencionan la marca e interactúan con el contenido. | Tweets cortos. Interacción. Mostrar productos. | Publica tweets. Cuando se sigue a otros en Twitter podrás ver en timeline sus Tweets. |
|  | D: poco utilizada A: envidias profesionales F: buena reputación O: conocer otros profesionales | Conseguir profesionales interesados | Profesionales. | Múltiples oportunidades que ofrece a profesionales y empresas. | Publica currículos y busca empleos en línea. |
|  | D: pocos diseños. A: puede desaparecer. F: contenido con detalles. O: diversos temas. | Acceder a información de temas de interés. | Se recopila mayor información de temas de interés. | Descripción detallada de un producto o servicio. | Escribir ideas con sentido comercial. |
|  | D: los usuarios desconocen beneficios. A: entrada de nuevos competidores. F: valor de la marca. O: generación de utilidades a usuarios. | Lograr solicitudes de la oferta. | Interesados en temas específicos. | Contenido de valor con comunidades. | Por medio de círculos donde se forman grupos de contactos, y se comparten contenidos, videos, imágenes, etc. |

Referencias

- Aparicio, C., & Sanchez, B. (enero 11 de 2016). Las redes sociales y el desarrollo de las MiPymes. *Ciencias desde el occidente, . Ciencias desde el occidente: México*, P. 75.
- Baena Graciá V, M. S. (2016). *Instrumentos de marketing: decisiones sobre producto, precio, distribución, comunicación y marketing directo*. Barcelona: UOC.
- Cardenas, F. X. (2020). El impacto de las redes sociales en la administración de las empresas. *RECIMUNDO*, 173-182.
- Carrillo, M. (2014). comunicacion publicitaria y comunicacion corporativa e interna. *Publidisa*.
- CEPAL. (2017). *CEPAL*. Recuperado el 2018, de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <https://www.cepal.org/es>
- Chen, S. C. (2014). An empirical study of users' loyalty on virtual communities: the prospective of fundamental interpersonal relations orientation. *Journal of e-Business*, vol.16, nº3. *Indiana: University of Pennsylvania*, 309-337.
- Claro, D. (2016). de Universidad de Chile, facultad economía y negocios). El rol de las redes sociales en marketing de pequeñas y medianas empresas. *[Tesis de grado]Santiago*,.
- Dans, E. (2007). La empresa y la Web 2.0. *Harvard Deusto Marketing y Ventas*, (80), 36-43.
- Dhir, A. K. (2019). Antecedents and consequences of social media fatigue. *International Journal of Information Management*, 193-202.
- Dhir, A. Y. (2018). Online social media fatigue and psychological wellbeing—A study of compulsive use, fear of missing out, fatigue, anxiety and depression. *International Journal of Information Management*, 141-152.
- Emprende Pyme. (2016). Obtenido de Marketing Digital.
- Feng, G. F. (2019). The assessment of globalization on innovation in Chinese manufacturing firms. *Structural Change and Economic Dynamics*, 190-202.
- GAD La Libertad. (2018). *Gobierno Municipal del cantón La Libertad*. Recuperado el 2018, de <http://www.lalibertad.gob.ec>
- Garcés, L. A. (2020). La comunicación digital en las micro y pequeñas empresas. *Revista de la SEECI*, 149-169.

- Garzozzi Pincay, R., Messina Scolaro, M., Moncada Marino, C., Ochoa Luna, J., Ilabel Pérez, G., & Zambrano Segura, R. (2014). Planes de Negocios Para Emprendedores. Unión Europea: Iniciativa Latinoamericana de Libros de Texto Abiertos.
- IAB. (2016). *Estudio anual redes*. Recuperado el agosto de 2018, de IAB-SPAIN.NET.
- Jiménez, J. M. (2015). *Marketing* (Tercera Edición ed.). (F. Press, Ed.) España: FIRMAS Press.
- Kang, M. y. (2013). Determinants of sharing travel experiences in social media. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, vol.30, n°1-2. Nueva York: Taylor & Francis, 93-107.
- Laato, S. I. (2020). What drives unverified information sharing and cyberchondria during the COVID-19 pandemic? *European Journal of Information Systems*, 288-305.
- Lasso, M. (2017). *Pymes como modelo económico en la estrategias de comunicación*. Recuperado el agosto de 2018, de SMEs as an economic model in the creation of communication: <http://dx.doi.org/10.17163/ret>.
- Liberona, k. (2013). Recuperado el Agosto de 2018, de Science Direct: <http://bibliotecavirtual>.
- Luqman, A. C. (2017). Empirical investigation of Facebook discontinues usage intentions based on SOR paradigm. *Computers in Human Behavior*, 544-555.
- Mares, E. (2015). El impacto de las redes sociales en los negocios. *Revista el Universo Laboral*. Recuperado el Julio de 2018, de Google.com.
- Mendes-Filho, L., Mills, A. M., & Tan, F. B. (2018). Empowering the traveler: an examination of the impact of user-generated content on travel planning. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, vol.35, n°4. Nueva York: Taylor & Francis, 425-436.
- Mertens, G. G. (2020). Fear of the coronavirus (COVID-19): Predictors in an online study conducted in March 2020. *Journal of Anxiety Disorders*.
- MIPRO. (2017). *Ministerio de Industria y Productividad*. Obtenido de <https://www.industrias.gob.ec/>
- Morocho, J. (2015). *Análisis de las características de las pequeñas y medianas empresas del cantón Santa Elena*. Tesis de grado, Universidad estatal de milagro, Milagro. Recuperado el agosto de 2018, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/>
- Olgúin, M. J. (2014). Social media marketing como factor de competitividad en empresas MyPes del sur de Tamaulipas. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 8 (1), 15-33.

- Phillip Kotler and Gary M. Armstrong. (2018). *Amstrong Marketing Mix: Selected Chapters From: Principales of Marketing*. Pearson.
- Publishing, M. (2016). *Técnicas aplicadas de marketing* (Segunda edición ed.). (E. D. Santos, Ed.) España: Ediciones Díaz de Santos.
- Rafael, M. G. (Agosto de 2016). Marketing en el siglo XXI. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 5(2).
- Rosales, E. (Junio de 2015). La Libertad, motor económico. *El universo*, pág. 1. Recuperado el 2018, de <https://www.eluniverso.com/>
- Saavedra, F., Criado, J., & Andreu., L. (2013). El uso de las redes sociales digitales como herramienta de marketing en el desempeño empresarial. *Cuadernos de Administración*, 205-231.
- San Millán, E., & Medrano, M. L. (2008). Social Media Marketing, Redes Sociales y Metaversos. *University, Society and Global Markets*, 353-366.
- Sánchez Jiménez, M. Á., & Fernández Alles, M. T.-T. (2018). Revisión teórica del marketing en los medios sociales: Antecedentes y estado de la cuestión. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época, nº1. Jaén: Universidad de Jaén*, 42-57.
- Teresa Vallet-Bellmunt, A. V.-B.-B. (2015). *Principios de marketing estratégico* (Primera edición, 2015 ed.). (T. Vallet, A. Vallet, & I. Vallet, Edits.) España: Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.
- Tomas, T. E. (2018). 50 Tendencias y Predicciones de Marketing Online. España. *Editorial McGraw Hill*.
- We Are Social y Hootsuite. (2019). The global digital statshot report.
- Willian, S. (2015). *Fundamentos de marketing* (13ava Edición ed.). (McGraw-Hill, Ed.) México: McGraw-Hill.
- World Health Organization. (2020). WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020.



La planeación financiera empresarial en las compañías arroceras en Colombia

Jesús Alexander Pinillos Villamizar

Magíster en Tributación y Política Fiscal. Docente de Jornada Completa de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Libre – Seccional Cúcuta. Miembro del Grupo de Investigación “Competitividad y Sostenibilidad para el Desarrollo”. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8806-7311>. Correo: alexander.pinillosv@unilivre.edu.co

Agustín Ochoa Torres

Magíster en Gerencia de Empresas mención Finanzas. Docente de Jornada Completa de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Libre – Secciona Cúcuta. Miembro del Grupo de Investigación “Competitividad y sostenibilidad para el desarrollo” Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1947-2131>. Correo: agustin.ochoa@unilivre.edu.co

María Teresa Estupiñán Infante

Estudiante del programa de Contaduría Pública de la Universidad Libre – Seccional Cúcuta. Integrante del Semillero Contable y Tributario adscrito al Grupo de Investigación “Competitividad y Sostenibilidad para el Desarrollo”. Correo: mariat-estupinani@unilivre.edu.co

Javier Eduardo Mantilla

Estudiante del programa de Contaduría Pública de la Universidad Libre – Seccional Cúcuta. Integrante del Semillero Contable y Tributario adscrito al Grupo de Investigación “Competitividad y Sostenibilidad para el Desarrollo”. Correo: javiere-mantillam@unilivre.edu.co

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo establecer la importancia de la planeación financiera empresarial, basándose a lo largo de esta en revisiones bibliográficas de carácter científico. En primera instancia se estudia el concepto de planeación financiera, posteriormente se identificaron las herramientas que están al servicio de esta planeación y finalmente los casos empresariales a nivel internacional en los que se aplicó este concepto. Concluyendo que la planeación financiera es un aspecto vital a tener en cuenta en la gestión empresarial ya que a través de ella se logra predecir la generación, uso y administración de los recursos financieros con miras a obtener el mayor nivel de rentabilidad en las empresas.

Palabras clave: presupuesto, flujo de efectivo, planeación financiera.

Business financial planning in rice companies in Colombia

Abstract

The objective of this research work was to establish the importance of business financial planning, based throughout this on bibliographic reviews, of a scientific nature. In the first instance, the concept of financial planning is studied, later the tools that are at the service of this planning were identified and finally the business cases at the international level in which this concept was applied. Concluding that financial planning is a vital aspect to take into account in business management since through it it is possible to predict the generation, use and administration of financial resources with a view to obtaining the highest level of profitability in companies.

Keywords: budget, cash flow, financial planning.

Proyecto de investigación

Artículo científico como resultado del proyecto de investigación denominado "Importancia de la planeación financiera empresarial" adscrito al

Grupo de Investigación "Competitividad y sostenibilidad para el desarrollo" y en trabajo conjunto con el Semillero Contable y Tributario de la Universidad Libre – Seccional Cúcuta.

Introducción

Actualmente en el ámbito empresarial del orden local nacional e internacional se manejan diversas áreas funcionales en las organizaciones que constantemente están inmersas en el proceso fundamental de la toma de decisiones por parte de los directivos y ejecutivos de estas. Dichas áreas analizadas individualmente soportan un aspecto importante para las actividades estratégicas, misionales y de soporte; áreas como producción, recursos humanos, comercial, mercadeo, área jurídica entre otras, operan bajo el sistema denominado empresa. Sin embargo, de forma transversal el área financiera opera de forma conjunta con las demás y engrana a manera de columna vertebral los demás procesos haciendo necesario la correcta y eficiente administración de los recursos financieros para una óptima gestión empresarial.

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta que los cambios vertiginosos de la situación económica actual no solo de la región Norte Santandereana sino de Colombia que se dan producto del fenómeno imparable e ineludible de la globalización en la personas, mercancías y capital fluyen en los negocios, esto obliga a las empresas a conocer y aplicar las herramientas que ofrece el desarrollo del conocimiento humano en las áreas empresariales en busca de velar por la supervivencia y generación de utilidad. (Pinillos, Santander & Boada, 2019).

La planeación financiera permite realizar una proyección sobre los resultados deseados a alcanzar por la empresa, ya que estudia la relación de proyecciones de ventas, ingresos, activos o inversiones y financiamiento, tomando como base estrategias alternativas de producción y mercadotecnia, a fin de decidir, posteriormente, la forma de satisfacer los requerimientos financieros. (Albuerne & Casas, 2015).

En el presente trabajo de investigación se aborda desde diferentes ópticas la importancia de la planeación financiera empresarial, así como los elementos y herramientas claves al servicio de ellas.

Metodología

El tipo de método de investigación que se emplea en este estudio es de corte descriptivo ya que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose por presentar una interpretación correcta.

El tipo de enfoque es cualitativo, dado que se trabaja con base en los conceptos asociados a la planeación financiera, sus tipos, importancia y herramientas al servicio de ella, haciendo revisión de trabajos científicos que aportaron información vital y relevante para el desarrollo.

Plan de redacción

Concepto de planeación financiera

La planeación financiera es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer los pronósticos y las metas económicas y financieras de una empresa, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo. (López & Flores, 2016). Por otro lado, para Flores (2015) la planeación financiera es el "conjunto de instrucciones que involucran la proyección de distintas variables como ventas, costos, gastos y activos tomando como origen diferentes estrategias alternativas de producción y mercadotecnia, para posteriormente decidir cómo serán satisfechos los requerimientos financieros pronosticados de lo que ocurrirá.

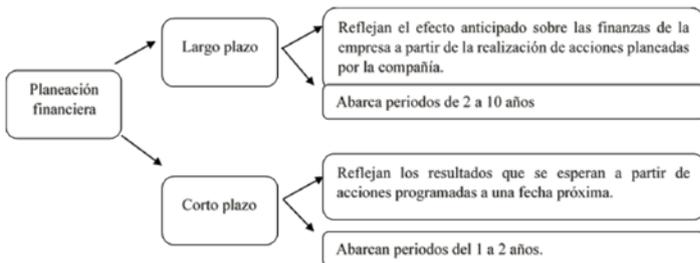
Así mismo, Romero (2010) presenta una comparación de la planeación tributaria indicando o afirmando que esta es un concepto importante para la optimización de la carga impositiva en Colombia, ya que este tipo de planeación bien estructurada permite que la empresa de cualquier sector controle y reduzca de una manera legal la carga de los impuestos, sin caer en desesperados métodos de evasión o elusión fiscal, esta disminución planeada y legal logra una optimización en la utilidad neta que beneficia a los socios de las empresas. En otro punto, se encuentra la planeación financiera; que determina flujos de caja futuros, estados financieros proyectados, indicadores, optimización de capital, financiamiento externo y proyección de posibles utilidades, que con todos estos conceptos se proyecta una empresa para establecer y planear el futuro

financiero que en teoría y práctica es el que determina si la empresa puede o no continuar con sus actividades empresariales y mercantiles, cabe anotar que una empresa es diseñada y estructurada para generar utilidades. Igualmente Jiménez (2013) en su investigación revelan la planeación financiera como un modelo de gestión en las Mipymes, que busca estudiar el pasado para decidir el futuro, además concluyen que la contabilidad representa y refleja la realidad económica y financiera de la empresa, de tal modo que es necesario para las Mipymes interpretar y analizar la información, Una gestión empresarial sin indicadores de control, es como conducir a ciegas, es volar un avión sin instrumentos, lo ideal es contar con información útil que sirva para tomar decisiones.

Tipos de planeación financiera

López & Flores (2016) identifican dos tipos de planeación financiera, en primer lugar, la planeación del efectivo que Implica la preparación del presupuesto de efectivo de la empresa. Sin un nivel adecuado de efectivo y, pese al nivel que presenten las utilidades, la empresa está expuesta al fracaso. En segundo lugar, la planeación de las utilidades que Implica la preparación de los estados financieros proforma que muestran los niveles anticipados de ingresos, activos, pasivos y capital social. Los presupuestos de caja y los estados proforma son útiles para la planeación financiera interna. Comienza con la elaboración de planes financieros de largo plazo, los cuales dictan los parámetros generales reflejados en los planes y presupuestos de corto plazo. En términos generales, son guías operacionales para alcanzar los objetivos de largo y corto plazos.

Figura 1 Proceso de planeación financiera



Fuente: (López & Flores, 2016). Análisis del flujo de efectivo por el método directo en la empresa Style Cars, S.A según las normas internacionales de contabilidad en el periodo contable 2013-2014.

Importancia de la planeación financiera empresarial

Es importante en el ámbito de los negocios ya que de ella depende el éxito de las inversiones; es decir, si se planean bien las finanzas, será posible lograr que el dinero de las empresas o de las personas se invierta en los instrumentos que generen mayores rendimientos. Por eso es fundamental que las personas dedicadas a los negocios sepan hacer una buena planeación financiera. (López & Flores, 2016). Mejía (2017) citando a Flores (2015) afirma que la planeación financiera es indispensable porque las decisiones de financiamiento y de inversión se apoyan mutuamente y no deben adaptarse de modo individual. También es necesario para ayudar a los gerentes financieros a evitar hechos imprevistos y prevenir para ver cómo deben responder frente a situaciones inevitables.

Sin planeación financiera la misma organización se transforma en una caja negra. La planeación financiera apoya a determinar los objetivos precisos que impulsen a los gerentes financieros y faciliten patrones para evaluar los resultados. Trejos (2018) citando a (Quintero Pedraza, 2009) en cuanto a la importancia de la planeación financiera se concluyó que esta se enfoca en radicar o reducir el gran número de fracasos comerciales que son provocados por la ausencia de la planeación, prever y crear alternativas que faciliten la toma de decisiones y así minimizar la incertidumbre y el riesgo que el entorno pueda provocar.

Herramientas al servicio de la planeación financiera

Presupuesto

Para Morales & Morales (2014) un presupuesto no es otra cosa que un plan por escrito expresado en términos de unidades, dinero, o ambos. En esencia, es un modelo que representa el efecto de varios niveles de actividad (insumos) sobre los costos, ingresos y flujos de efectivo (resultados). El servicio que proporcionan los presupuestos es agrupar el conjunto de necesidades existentes, con el fin de facilitar, por una parte, las que se satisfacen por la generación de recursos de la empresa, y por otra, las que no puedan ser satisfechas durante el ejercicio.

El objetivo básico del presupuesto a largo plazo es determinar el efecto de varios planes sobre las necesidades financieras. Básicamente, la planeación a largo plazo es hacer estimaciones en las operaciones de la empresa y reflejarlas en los Estados Financieros a futuro, para identificar las necesidades de recurso, además de la deuda planeada a corto plazo,

la retención de utilidades esperada, el pasivo existente a largo plazo, y el capital social común, lo que ayuda a calcular las necesidades de pasivo adicional de largo plazo, o en caso emisión de acciones comunes o preferentes. La utilidad del presupuesto de efectivo es para actividades como: planeación en la obtención de préstamos (según los faltantes de efectivo), planeación para el pago de deudas, planeación para el pago de dividendos a los propietarios, planeación del uso eficiente del efectivo en el pago de las deudas originadas por la operación de la empresa, entre otros.

Así mismo para Ramírez (2005) el presupuesto se define como un plan integrador y coordinador que se expresa en términos financieros respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa para un periodo determinado, con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta gerencia”.

Vínculo entre presupuesto y planeación financiera

El presupuesto proporciona a la empresa una coordinación general de funcionamiento, dado que permiten planear, implementar y verificar la eficiencia del proceso de planeación. Además de que, para un buen control presupuestal, se deben tener establecidos los objetivos, metas y políticas con una estructura de organización clara que permita fijar y delinear las áreas de responsabilidad y autoridad. Todo lo anterior, tiene que ser captado mediante un sistema de información, el cual requiere una estructura contable que proporcione información relevante, consistente y oportuna (Moreno, 2003).

Los presupuestos constituyen una guía ya que son una herramienta para monitorear lo implementado, con la finalidad de verificar el logro de los resultados esperados (Ramírez, 2005).

Tabla 1 Índice de empresas que preparan presupuestos

| Presupuesto | % de empresas que lo preparan |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| Presupuesto de ganancias y pérdidas | 87% |
| Presupuesto de efectivo | 80% |
| Presupuesto de capital | 71% |
| Balance proforma | 87% |

Fuente: elaboración propia con base en Edwards y Turnbull (1994).

Más del 70% de las empresas utilizan algún tipo de presupuesto, siendo menos popular el presupuesto de capital y el más utilizado el presupuesto de ganancias y pérdidas. Los resultados de estas investigaciones son consistentes con lo que señala Nagy (2014) en el sentido de que el presupuesto es una herramienta básica de planeación para la pequeña empresa. La mayoría de los presupuestos son preparados con una frecuencia mensual, excepto el presupuesto de capital en el que predomina la frecuencia anual. Así también, un estudio realizado en Eslovaquia donde se incluyeron 225 empresas entre micro, pequeñas y medianas empresas dio como resultado que sólo el 14% de las empresas realizan planes financieros, de las cuales solo el 9% lo hacen a largo plazo (Elexa, 2009).

Flujo de efectivo

El estado de flujo de efectivo es un estado financiero básico que sirve como instrumento de administración financiera, refleja el origen y destino del efectivo; el cual constituye el principal activo de una organización por la determinación que posee en la adquisición de los demás activos generadores de renta. (López & Flores, 2016). Un flujo de efectivo es la versatilidad o los movimientos que han ocurrido en todas las actividades de la empresa que involucra una cuenta de activo y una de pasivo o capital, es decir, la adquisición u obtención de un bien que proviene de un financiamiento o de la obtención de ingresos por una venta. Existe un estado financiero que brinda la información sobre el movimiento que han tenido las principales cuentas de una empresa, a éste se le conoce como estado de flujo de efectivo, en el que se analiza de dónde provienen los ingresos o las entradas de efectivo de una empresa (orígenes) y hacia dónde se fueron (aplicaciones). (López & Flores, 2016).

De este modo para Pinillos, Santander & Boada (2019) basándose en la disposición profesional 8 de 1995 del Consejo Técnico de la Contaduría Pública, define este Estado Financiero básico como: "Es el estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación. Para tal efecto debe determinarse el cambio en las diferentes partidas del balance general que inciden en el efectivo". También tuvieron en cuenta la norma internacional N° 7 Estado de Flujo de Efectivo la cual indica que la información acerca de los Flujos de efectivo es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene

la entidad para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como las necesidades de liquidez que esta tiene.

Así mismo para Sánchez Prieto (Revista edición especial) considera que la elaboración del flujo de caja como una herramienta de la PF, que apoya la toma de decisiones suministrando información permanente y oportuna, considerando en forma anticipada las entradas y salidas de efectivo teniendo en cuenta la operación normal del negocio.

Características del flujo de efectivo

Para Sánchez Prieto (Revista edición especial) el proceso de la administración del flujo de efectivo tiene como características muy propias. Su propósito es precisamente, la administración óptima de dicho flujo haciendo también una planeación que se conoce como pronóstico y sirve entre otros motivos para:

- Cobrar y pagar oportunamente.
- Invertir rentablemente el efectivo disponible.
- Administrar los saldos en las cuentas bancarias en forma óptima.
- Planear la disposición de créditos.
- Evaluar la efectividad de los prestadores de servicios financieros.

Los flujos de efectivo constituyen la medida óptima y real de la capacidad financiera de la empresa según el sector económico al que pertenece, tanto para mantener su liquidez, su solvencia, su endeudamiento, como para cumplir con sus obligaciones a corto, mediano y largo plazo. El Estado de flujo de efectivo, es herramienta sólida para el análisis histórico y futuro de la capacidad financiera de la organización o persona individual, permite evaluar la gestión administrativa relacionada con la toma de decisiones en las áreas de inversión, financiamiento y operación (López & Flores, 2016).

Razones financieras

Los indicadores financieros son una herramienta para la evaluación financiera de una empresa y para aproximar el valor de esta y sus perspectivas económicas. Estos son índices estadísticos de dos o más cifras, que muestran la evolución de las magnitudes de las empresas a través del tiempo (Morelos Gómez, Fontalvo Herrera & de la Hoz Granadillo, 2012).

Indicadores de liquidez

Cuando se habla de liquidez estamos se hace referencia a la capacidad de la empresa de convertir dinero en el menor tiempo posible (1 año). Estos indicadores son utilizados para medir la solidez de la base financiera de una entidad, es decir, determinan si una empresa tiene la capacidad para asumir los pagos a corto plazo (Actualícese, 2015). En la tabla 1 se muestran los indicadores de liquidez más utilizados en un análisis de estados financieros.

Tabla 2 Índices de liquidez

| Indicador | Fórmula | Significado |
|-------------------------|---|--|
| Razón corriente | Activo Corriente Pasivo Corriente | Mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, este indicador nos dice que por cada \$1 que debemos contamos con el resultado para respaldar el pago. |
| Prueba acida | Activo Corriente -Inventario Pasivo Corriente | Muestra la capacidad de la empresa de cubrir sus obligaciones a corto plazo, pero sin depender de sus inventarios, es decir con el efectivo, este indicador nos dice que por cada \$1 que se debe a corto plazo se cuenta con el resultado para respaldar el pago sin tocar los inventarios. |
| Capital neto de trabajo | (Activo Corriente - Pasivo Corriente) | El resultado revela el valor que le quedaría a la empresa para tomar decisiones de valor, es decir el valor que le quedaría a la empresa después de haber cancelado sus pasivos a corto plazo, el resultado debe ser positivo para que no se presente un déficit de capital de trabajo. |

Fuente: *elaboración propia con datos tomados de Monsalve (2014)*

Indicadores de rentabilidad

Tradicionalmente, los ratios de rentabilidad se han venido empleando con la finalidad de analizar la capacidad de generación de resultados, comparando una medida de éste (resultado contable, cash flow o cualquier otro indicador) con una medida de dimensión (cifra de negocios, activos totales, recursos propios, entre otros.) (Sánchez Segura, 1994).

Sirven para medir la gestión de la administración en el control de costos y gastos, y la efectividad en las estrategias para transformar las ventas en utilidades. De igual forma sirven para analizar el retorno de los valores invertidos en particular, la rentabilidad del patrimonio (Monsalve, 2014). Desde el punto de vista del inversionista, utilizar estos indicadores es analizar la manera en que se produce el retorno de lo invertido en la empresa (Navas, 2009). La tabla 2 muestra los indicadores de rentabilidad más utilizados en un análisis de estados financieros.

Tabla 3 Indicadores de rentabilidad

| Indicador | Fórmula | Significado |
|-----------------------------|-------------------------------|--|
| Rentabilidad del patrimonio | Utilidad Neta Patrimonio | El resultado de este indicador refleja el porcentaje de utilidad neta que corresponde al patrimonio, esta información es requerida por los socios para compararla contra su costo de oportunidad. |
| Rentabilidad del activo | UODI Activo total promedio | El resultado significa el porcentaje de utilidad operativa después de impuestos que corresponde sobre el activo, es decir, por cada \$1 invertido en el activo se genera una utilidad operativa después de impuestos sobre el resultado. |

Fuente: elaboración propia con datos tomados de Monsalve (2014).

Indicadores de endeudamiento

Los indicadores de endeudamiento permiten medir el nivel de financiamiento que posee una empresa, determinando el porcentaje de participación que tienen tanto los acreedores como los socios. Estos nos permiten aplicar estrategias que nos ayudaran a lograr que el margen de rentabilidad no caiga debido a un alto nivel de endeudamiento. Este indicador nos recuerda que tanto el pasivo como el patrimonio son rubros de financiamiento, donde podemos establecer que existe financiamiento externo y financiamiento interno. La siguiente tabla 3 presenta los indicadores de endeudamiento más utilizados en un análisis de estados financieros.

Tabla 4 Indicadores de endeudamiento

| Indicador | Fórmula | Significado |
|--------------------------------|---|--|
| Nivel de endeudamiento (Ne) | $\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$ | Este indicador determina que por cada peso que la empresa tiene invertido en activos, han sido financiados por los acreedores (Bancos, proveedores, empleados). |
| Endeudamiento financiero | $\frac{\text{Obligaciones financieras}}{\text{Ventas netas}}$ | Este indicador establece que las obligaciones financieras equivalen al endeudamiento financiero de las ventas. |
| Impacto de la carga financiera | $\frac{\text{Gastos financieros}}{\text{Ventas netas}}$ | Indica el porcentaje que representan los gastos financieros con respecto a las ventas del mismo periodo. Entre más bajo sea el indicador mejor para la empresa, no es aconsejable que supere el 10,00% de las ventas |

Fuente: elaboración propia con datos tomados de Monsalve (2014).

Resultados

Es importante resaltar que el concepto de planeación financiera empresarial ya ha sido estudiado ampliamente por otros investigadores dándole una óptica y alcance de acuerdo con la naturaleza de las organizaciones en las que se realizó el estudio. A continuación, se detallan algunos trabajos orientados en este sentido: en el trabajo denominado “La planeación financiera: herramienta de integración para incrementar la rentabilidad en la empresa Havana Club”, desarrolla en esta entidad dada la necesidad de determinar en qué condiciones se encuentra la situación financiera de la misma, los autores se basaron en la proyección de los estados financieros y su análisis. Indican que la novedad consiste en no haberse reportado ningún otro estudio de este tipo en la entidad. Su aporte práctico radica en la obtención de un grupo de recomendaciones para dotar a la administración de herramientas que le permitan mejorar el control de sus recursos, la planeación y el prever situaciones futuras encaminadas a los resultados deseados a alcanzar por la entidad, garantizando así un mejor escenario financiero. Los métodos utilizados en esta investigación para obtener los resultados son el Método Lógico Abstracto, el Estadístico Económico y el Método Monográfico, además diferentes técnicas como el análisis documental, la recopilación de la información, la revisión bibliográfica, el análisis de contenido, la observación y las entrevistas no estandarizadas (Albuérne & Casas 2015).

Por su parte el trabajo denominado "Análisis de indicadores financieros del sector manufacturero del cuero y marroquinería: un estudio sobre las empresas colombianas", desarrolla un análisis financiero en las empresas colombianas del sector marroquinería y cuero, obteniendo información sobre el desempeño financiero de esta actividad económica y generando criterios que apoyen la toma de decisiones estratégicas. En el desarrollo de esta investigación se aplicaron diferentes técnicas; se realizaron un estudio descriptivo, de carácter documental y exploratorio, en el que se usaron estados financieros de cincuenta y siete empresas clasificadas en cuatro actividades económicas, y se calcularon catorce indicadores de liquidez, rentabilidad, apalancamiento, administración de activos, y generación de valor, por actividad económica y por año. En el análisis de la investigación se evidenció que el número de empresas con grandes activos ha disminuido, que el sector afronta dificultades de liquidez, rentabilidad y baja rotación de activos, y que la generación de valor es baja, aunque la razón corriente y el nivel de apalancamiento son adecuados. Se detectaron diferencias entre el desempeño financiero de las cuatro actividades económicas que conforman el sector, lo cual es recomendable y de consideración al momento en que se evalúe la industria del cuero y marroquinería de forma integral (Cardona, Martínez, Velásquez & López 2015).

De igual forma el trabajo denominado "Análisis del flujo de efectivo por el método directo en la empresa STYLE CARS SA. Según las Normas Internacionales de Contabilidad en el periodo 2013-2014", en esta investigación se pretendió corroborar si la empresa está cumpliendo los procedimientos para la elaboración del estado de flujo de efectivo por el método directo según las NIC. La investigación tuvo como objetivo analizar dicho estado financiero en el periodo 2013-2014 que permitió definir la liquidez y solvencia de la empresa y de esta manera ayudarla en la toma de decisiones. Es de suma importancia esta investigación ya que permitirá a las empresas interesadas en el tema, retomar los aspectos relevantes sobre el análisis de este estado financiero, permitiéndoles ser exitosas y capaces de mantener un flujo adecuado de dinero. El trabajo se llevó a cabo mediante una metodología cuantitativa, descriptiva, realizando el análisis y síntesis de un caso práctico de una empresa ficticia, se consideró las actividades que realiza, el proceso de elaboración del estado de flujo de efectivo por el método directo. Se hizo un diagnóstico de los principales problemas y los resultados obtenidos fueron: que los registros contables no revelan claramente los flujos de efectivo y sus equivalentes de efectivo, no hay rotación

del inventario este representa un alto porcentaje en los activos tangibles de la empresa y poca preparación académica del personal para el análisis de los principales indicadores financieros. Se concluyó de manera relevante que la estructura del estado de flujo de efectivo por el método directo en la empresa Style Cars S.A está de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad por su conformación en flujos de efectivo de actividades de operación, inversión y financiamiento (López & Flores 2013-2014).

En este sentido, el trabajo: "Planeación Financiera y la rentabilidad de las empresas productoras de arroz en el departamento de San Martín año 2016", encierra muchos aspectos a evaluar, donde se aprecian los constantes problemas financieros que enfrentan los empresarios, por lo tanto es de suma importancia ya que nos permite analizar la información y por consiguiente asegurar los recursos que contribuyen al mejoramiento de la rentabilidad; es por ello que el propósito de esta investigación es conocer la planeación financiera y su relación con la rentabilidad de las empresas arroceras del departamento de San Martín, año 2016, además, el tipo de investigación es correlacional, debido a que se busca establecer relación entre la variable planeación financiera y rentabilidad, por ende, el diseño es no experimental, a consecuencia de que no se realizó manipulación alguna entre las variables de estudio, de la misma forma, es de corte transversal, debido a que se evaluó por única vez.

La muestra poblacional de estudio fue de 51 empresas arroceras, en la cual se utilizó como instrumento la encuesta, se concluyó que existe relación entre planeación financiera y rentabilidad de las empresas arroceras del departamento de San Martín en donde a través de la presente investigación se obtuvo un resultado de $r = +0.754$ y $p = 0.000$, esto significa que existe relación positiva considerable según la correlación de Pearson. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada, en donde menciona que en ambas variables de estudio existe una relación positiva considerable. (Santos & Sánchez 2016).

Conclusiones

A manera de conclusiones del presente trabajo se puede afirmar que la planeación financiera juega un papel protagónico en la gestión y administración de los recursos siendo esta una vía obligatoria a transitar en el camino para la toma de decisiones empresariales.

Es importante marcar que este ha sido un concepto estudiado a profundidad y que se trata de un elemento que integra diferentes variables que le dan soporte en la predicción de capacidad de la empresa de generar beneficios económicos futuros.

Finalmente, y a manera de recomendación es vital que las empresas realicen un eficiente proceso de planeación financiera empresarial, ya que esto le permite anticiparse a través del presupuesto a los comportamientos de las cifras de ingresos, gastos e inversión y evaluarlo y hacerle monitoreo a través de los indicadores financieros.

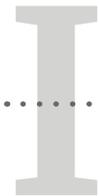
Referencias

- Aguilar, I.A. (2002). Planeación Financiera de la Empresa Industrial. Tesis Maestría en Contaduría Pública con Especialidad en Finanzas. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Albuerne Rizo, M., & Casas Borges, Y. (2016). La planeación financiera: herramienta de integración para incrementar la rentabilidad en la empresa Havana Club. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (66), 131-160. Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/26130>
- Albuerne, M. & Casas, Y. (2015). La planeación financiera: herramienta de integración para incrementar la rentabilidad en la empresa Havana Club. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 66, 131-160.
- Ayala Barrales, A.A. & Morales Márquez, V.V. (2018). "Los Retos de la Planeación Financiera para el Crecimiento de MiPyMEs Comerciales en el Municipio de Ecatepec. Tesis Licenciado en Contaduría. Universidad Autónoma del Estado de México UAEM Ecatepec.
- Cardona Olaya, J.L., Martínez Carvajal, A., Velásquez Restrepo, S.M., & López Fernández, Y.M. (2015). Análisis de indicadores financieros del sector manufacturero del cuero y marroquinería: un estudio sobre las empresas colombianas. *Informador Técnico*, 79(2), 156-168. <https://doi.org/10.23850/22565035.160>
- Cibrán Ferraz, P., Prado Román, C., Crespo Cibrán M. A. & Huarte Galban, C. (2013). *Planificación Financiera* (1ª ed.). España: ESIC. Obtenido de: https://www.esic.edu/editorial/editorial_producto.php?t=Planificaci%F3n+financiera&isbn=9788473569576

- Correa García, J.A.; Ramírez Bedoya, L.J.; y Castaño Ríos, C.E. (2010). La importancia de la planeación financiera en la elaboración de los planes de negocio y su impacto en el desarrollo empresarial. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. Vol. XVIII, núm. 1. pp. 179-194. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.
- Correa García, J. A. (2016). De la partida doble al análisis financiero. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (46), 169-194. Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/25682>
- David Méndez, V. (2010). Proceso de planeación financiera. *Editorial Palibrio*. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=taRuHF2SNE4C&oi=fnd&pg=PR11&dq=indicadores+de+planeacion+financiera&ots=LCz-hwomhD&sig=nGtgMsWRRk-guN-dS7_Q_MoGpQY#v=onepage&q&f=false
- Domínguez Fernández, I.C. & Crestelo Martínez, L.M. (2009). Estructura de financiamiento: fundamentos teóricos y conceptuales. Universidad de Matanzas. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/estructura-de-financiamiento-fundamentos-teoricos-y-conceptuales/>
- Edwards, P. y Turnbull, P. (1994). Finance for Small and Medium-sized Enterprises: Information and the Income Gearing Challenge. *International Journal of Bank Marketing*, 12 (6), 3-9.
- Elexa, L. (2009). Planning Process in Small and Medium Sized Enterprises in Slovakia. *Cag University Journal of Social Sciences*, 6 (2), 47-56.
- Flores, J. (2015). Análisis Financiero para contadores y su incidencia en las NIIF. *Pacífico Editores S.A.C. Perú*.
- Gaviria, C. & Orozco A. (2012). La importancia de la planeación financiera. Universidad tecnológica de Bolívar.
- Guiza Vargas, G.F. & Barrera Mantilla, M.B. (2019). Importancia de la planeación financiera como herramienta de gestión para la sostenibilidad y crecimiento empresarial de las pymes. Trabajo de grado Especialización en Gerencia Financiera. Universidad Libre Seccional Cúcuta.
- Jiménez Sánchez, J.I., Rojas Restrepo, F.S. & Ospina Galvis, H.J. (2013). La planeación financiera: un modelo de gestión en las MIPYMES. *Revista facultad de ciencias económicas y empresariales*: Vol. 13, pp. 137-150.
- Jossep Trejos, A.J. (2018). La planeación financiera y la toma de decisiones como predictores del desempeño financiero de las pymes del municipio de Medellín, Colombia. Tesis de Maestría en Finanzas. Universidad de Montemorelos.

- Levi, L.H. (2005). planeación financiera en la empresa moderna; *editorial ISEF empresa líder*. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zrjKBSptgdcC&oi=fnd&pg=PA67&dq=elementos+de+planeacion+finan&ots=_KB0Jnbg6S&sig=93MubZgvGX-4Cw8u-G2UGvd0SoQ4#v=onepage&q=elementos%20de%20planeacion%20finan&f=false
- López López, M.R., & Flores Hernández, M.A. (2016) *Planeación Financiera: Análisis del flujo de efectivo por el método directo en la empresa SYYLE, S.A. según las normas internacionales de contabilidad en el periodo contable 2012-2014*. Otra tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Mayor García, I.C. & Saldarriaga Gómez, C.A. (2015). El flujo de efectivo como herramienta de planeación financiera para la empresa. *Revista colección académica de ciencias estratégicas*: Vol. 3 n° 1, pp. 2-20.
- Mejía Maza, P.L. (2017). Planeación Financiera y Presupuesto en la Asociación Comercial UDAMPE del Distrito de Lima. Tesis Profesional Contaduría Pública. Universidad Cesar Vallejo Lima Perú.
- Monsalve, S. (2014). *Diagnostico Financiero de la empresa*. Colombia: PRO-COPAL.
- Morales Castro, A., Morales Castro, J.A. (2014). Planeación financiera (1ª ed.). Ebook. México: grupo editorial patria. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sdvhbaaaqbaj&oi=fnd&pg=pp1&dq=importancia+de+la+planeacion+financiera&ots=bv91ly8tk7&sig=l73fdw-zwjg6gpph8nmxc5gagu#v=onepage&q&f=false>
- Moreno Fernández, J.A. (2003), Planeación Financiera, 1ª edición, Compañía Editorial Continental, México.
- Nagy, C. (2014). The importance of financial planning of Romanian SME'S in the XXI Century. *Analele Universitatii 'Eftimie Murgu' Resita*. Fascicula II. University Resit, 232-241.
- Ortiz, H. (1998). Análisis Financiero Aplicado. (10ª ed.). Bogotá: Universidad externado de Colombia.
- Pinillos Villamizar, J.A., Santander Gutiérrez, M.A & Boada Luna, W. (2019). Análisis financiero aplicado a una distribuidora de bienes y servicios del sector de automotores en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(7).
- Quintero Pedraza, J. C. (2009). Planificación financiera. Contribuciones a la Economía. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009b/jcqp3.htm>

- Ramírez Padilla, D.N. (2005), *Contabilidad Administrativa*, 7ª edición, McGraw Hill, México.
- Rizzi, Agustín. (2015). *Análisis y planeación financiera en una pyme*. Tesis de maestría en dirección de negocios. Universidad Nacional de Córdoba.
- Romero Hernández, A. (2010). La planeación tributaria y financiera en la consecución de un mismo fin "maximizar utilidades". *Revista Aglala*. 1 (1). pp 127-135.
- Saavedra García, M.L. (2012). *Herramientas de Planeación Financiera para las Pymes*. *Editorial Actualidad Contable Faces*. Vol. 15 núm. 24. pp 75-80. Universidad de los Andes Mérida, Venezuela.
- Saavedra García, M. L., & Armenta, G. E. (2016). El uso de la planeación financiera en las PYME de TI de México. *Ciencias Administrativas*, (8). Recuperado de: <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/2465>
- Sánchez Prieto, A. (2006). La planificación financiera: soporte para decisiones estratégicas. En: *Revista MM*, edición especial, (50), 154-159. Recuperado de <https://revistamm.com/administracion/la-planeacion-financiera-soporte-para-decisionesestrategicas/>
- Santos Diaz , E.F., & Sanchez Perez, E. (2016). *Planeación financiera y la rentabilidad de las empresas productoras de arroz en el departamento de San Martín*. Trabajo de grado profesional Contaduría Pública, Universidad Peruana Unión.
- Thomas, A., Caster, B., Ray, H., y Holland, P. (1991). Some evidence on the Financial Planning Practices of Small Businesses. *Journal of Economics and Finance*, 15 (1), 1-15.
- Torre Padilla, A. (2006). *Decisiones de financiamiento a largo plazo*. Universidad Nacional del Callao. Págs. 152-174 Cap. VI. Recuperado de: https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/mayo_2011/if_torre_padilla_fce/cap.vi.pdf
- Tovar Posso, M., & Muñoz-Martínez, I. (2018). Metodología para valoración financiera de PYMES colombianas utilizando flujos de efectivo. *Civilizar: Ciencias Sociales Y Humanas*, 18(35), 139-162. <https://doi.org/10.22518/usuario/jour/ccsh/2018.2/a11>



Introducción a la estadística descriptiva: una articulación entre la matemática y el arte en un establecimiento de la Región Metropolitana de Chile

Bárbara Macarena Bustos Osorio

Profesora General Básica con mención en Matemática. Magíster en Didáctica de la Matemática. Ayudante de Investigación - Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. barbara.bustos@pucv.cl

Resumen

El presente documento refiere a la implementación de un proyecto de innovación, el cual nace desde la necesidad de modificar la práctica docente y la experiencia de los estudiantes al enfrentar la estadística descriptiva. Se articularon las asignaturas de matemática y artes visuales en 2° básico. El objetivo es introducir a los estudiantes al mundo de la estadística descriptiva haciendo énfasis en su proceso de alfabetización, por medio de elementos significativos y de construcción propia a través la creación de una obra de arte con la utilización de figuras geométricas 2D. Este estudio se sustenta bajo el marco teórico conformado entre la Teoría de Registros Semióticos de Raymond Duval y de los procesos de traducción que establecen Espinel, M.C., González, M.T., Bruno, A. y Pinto, J. El análisis de los datos se sostiene a partir de la Taxonomía de Comprensión Gráfica de Cursio. Los resultados evidenciaron que los estudiantes fueron capaces de transitar entre los distintos registros, y que la mayoría de ellos se encuentra en el nivel inferior de análisis de datos.

Palabras clave: estadística descriptiva, arte, articulación, comprensión gráfica.

Introduction to descriptive statistics: an articulation between mathematics and art

Abstract

This document refers to the implementation of an innovation project, which arises from the need to modify the teaching practice and the experience of the students when facing descriptive statistics. mathematics and visual arts subjects were articulated in 2nd grade. The objective is to introduce students to the world of descriptive statistics, emphasizing their literacy process, through significant elements and self-construction through the creation of a work of art with the use of 2D geometric figures. This study is based on the theoretical framework formed between Raymond Duval's Theory of Semiotic Records and the translation processes established by Espinel, MC, González, MT, Bruno, A. and Pinto, J. The data analysis is sustained from the Cursio Graphic Comprehension Taxonomy. The results showed that the students were able to move between the different records, and that most of them are at the lower level of data analysis.

Keywords: descriptive statistics, art, articulation, graphic comprehension.

Introducción

La propuesta del proyecto de innovación se presenta para estudiantes de entre 6 y 7 años que cursan segundo básico. Para el desarrollo de esta se realizó un análisis de los conocimientos previos que poseían los estudiantes en relación con la estadística temprana, el que arrojó que, durante el año anterior, es decir, primero básico, este eje de las Bases Curriculares no fue enseñado, motivo por el cual los estudiantes poseían escasos y/o nulos conocimientos asociados, por lo que esta es una de las razones que le dieron la característica de innovador a dicho proyecto. Por otra parte, se tiene que la articulación de las asignaturas de artes visuales y matemática lo convierte en innovador, ya que ambas no habían sido trabajadas de ese modo.

El objetivo consiste en introducir a los estudiantes al mundo de la estadística descriptiva haciendo énfasis en su proceso de alfabetización, para que logren alcanzar el desarrollo del pensamiento estadístico al completar

el ciclo escolar, por medio de elementos significativos y de construcción propia. La importancia de enseñar estadística, y por ende de la presente investigación, la definen del Pino G., y Estrella, S. (2012), al señalar que "la estadística no solo tiene un importante papel para potenciar el desempeño de cada uno como un ciudadano activo, sino que puede apoyar la toma de decisiones en asuntos de la vida cotidiana" (p. 54).

En este sentido, además, entenderemos a la estadística temprana como:

"Aquella área de la estadística cuyas conclusiones del proceso de análisis no pretenden ir más allá del conjunto de datos estudiados. Esta describe, analiza y representa un grupo de datos utilizando métodos de organización de éstos (tablas, gráficos, medidas resumen) que sintetizan la información contenida en ellos" (Olivares, C. et al., 2018, p. 13).

Este informe da cuenta de la secuencia de actividades que se realizaron en la propuesta de innovación, respecto de dos Objetivos de Aprendizaje (OA) del eje datos y probabilidades y los resultados obtenidos.

Metodología

El paradigma bajo el que se desarrolló la propuesta de investigación corresponde al constructivismo, en donde "la realidad, la verdad, no solo se descubren, sino que se construyen" (Schwandt, como se citó en Valles, M., 1999). Bajo esta perspectiva, los estudiantes aprenden la estadística descriptiva en base a su propia construcción, donde el docente es un mediador del aprendizaje, y no mediante la recepción del conocimiento en juego. A su vez, esta se desarrolla bajo la metodología de investigación cualitativa, la que "trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones" (Martínez, 2006, p. 127). Ambos enfoques coinciden en que "el conocimiento, por tanto, se convierte en una experiencia construida en interacción con los otros, presentes o no, actuales o pasados y que nos hablan directamente o a través de sus producciones culturales" (Bruner, J., como se citó en Saavedra, E.; Castro, A. 2007).

La recogida de datos se realizó mediante la observación participante, ya que aquí "el investigador vive lo más que puede con las personas o

grupos que desea investigar, compartiendo sus usos, costumbres, estilo y modalidades de vida" (Martínez, 2006, p. 138). Esto se debe a la factibilidad de que quien implementa la propuesta de innovación es la docente, unidocente y profesora jefa del curso en donde se aplicó el proyecto. Los instrumentos de análisis utilizados son las producciones de los estudiantes, a partir de las diversas tareas matemáticas que se le presentan y que se caracterizan por ser de elaboración propia de la docente/investigadora, y son analizados por medio de la Teoría de Registros de Representación Semiótica de Raymond Duval y la Taxonomía de Comprensión Gráfica de Cursio. Entre ellos se encuentran:

- Creación de una obra de arte cubista por parte de los estudiantes.
- Registro en tabla de conteo con datos extraídos desde su propia obra de arte.
- Construcción de un gráfico de barra con datos extraídos de la tabla de conteo.
- Interpretación del gráfico de barra de un compañero, expresándolo en dibujo según la cantidad de elementos que lo componen.
- Desarrollo de una guía de aprendizaje

El proyecto de innovación se llevó a cabo en un establecimiento de dependencia municipal del sector sur la Región Metropolitana, Chile, el cual cuenta con una matrícula de 311 estudiantes entre hombres y mujeres, los que se dividen en los niveles desde pre-kínder a octavo básico, con un solo curso por cada uno de estos. Además, cuenta con un porcentaje de vulnerabilidad que alcanza el 95%. La implementación se realizó en el nivel de segundo año básico compuesto por 29 estudiantes, de los cuales siete niños pertenecen al Programa de Integración Escolar (PIE); cinco de ellos presentan Necesidades Educativas Especiales (NEE) transitorias, mientras que los otros dos, tienen NEE de carácter permanente. Otros cinco estudiantes asisten a un programa paralelo de integración, debido a su retraso en el proceso lectoescritor.

Es preciso señalar que el establecimiento dispone a los docentes como unidocentes, es decir, que imparten todas las asignaturas, por lo que, la docente a cargo de las horas de la asignatura de Matemática es la misma que realiza las clases de Artes Visuales. La propuesta se basa en el eje de Datos y Probabilidades de segundo año básico de las Bases Curriculares (2012). Los objetivos que aborda son:

Objetivo de Aprendizaje 22: construir, leer e interpretar pictogramas con escala y gráficos de barra simple.

Objetivo de Aprendizaje 21: registrar en tablas y gráficos de barra simple, resultados de juegos aleatorios con dados y monedas (p. 43)

Para el desarrollo del proyecto de innovación se elaboraron cuatro sesiones de 90 minutos. Una de ellas corresponde a la asignatura de artes visuales, mientras que las tres restantes a la asignatura de matemática. El detalle de cada una de ellas se señala a continuación:

1° sesión

Los estudiantes observaron y comentaron imágenes de diferentes obras cubistas del pintor francés Auguste Herbin. De ellas destacaron la presencia de figuras geométricas 2D como el cuadrado, triángulo, rectángulo y círculo. Luego, realizaron su propia obra cubista, la cual se construyó a partir del recorte en goma eva de las figuras antes señaladas, empleando un molde y adhiriéndolas a una cartulina para dar forma a su idea.

Figura 1 Obras del pintor Auguste Herbin



Figura 2 Ejemplo de obra de arte creada por estudiantes



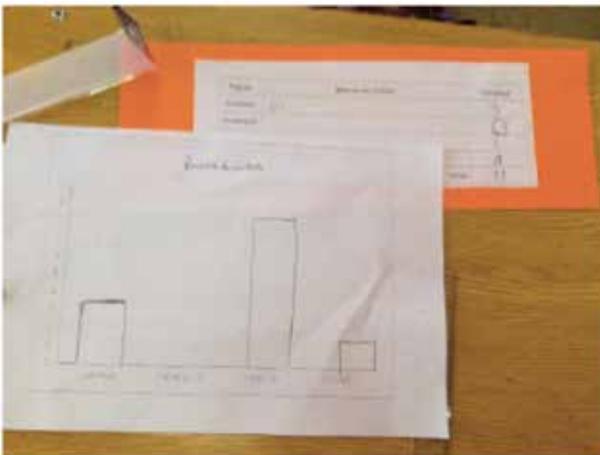
2° sesión

En esta sesión los estudiantes realizaron una tabla de conteo y un gráfico de barra, a partir de los datos extraídos de la propia obra creada en la sesión anterior.

Figura 3 Ejemplo de tabla de conteo creada por los estudiantes



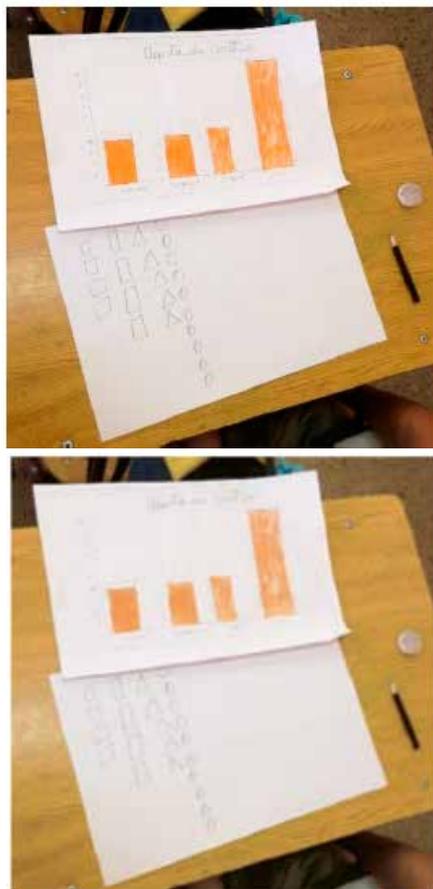
Figura 4 Ejemplo de construcción de gráfico de barra simple creado por los estudiantes



3° sesión

Durante esta sesión los estudiantes intercambiaron sus gráficos de barra con otro compañero, para luego, a través de la interpretación del mismo, dibujar la cantidad de figuras geométricas que este representa.

Figura 5 Ejemplo de interpretación de gráfico de barra simple de un compañero



4° sesión

Esta sesión consistió en evidenciar a través de una guía de trabajo los aprendizajes adquiridos por parte de los estudiantes relativos al objeto gráfico.

Figura 6 Ejemplo de realización de guía de trabajo por parte de los estudiantes



Marco teórico

El proyecto de innovación tiene como sustento teórico principal a la Teoría de Registros de Representaciones Semióticas de Raymond Duval. Ésta se caracteriza por darle énfasis a las transformaciones de un objeto matemático, a partir de dos grandes concepciones: el tratamiento y la conversión de registros. Las diversas representaciones y sus registros toman relevancia dentro de esta teoría, donde también se precisa hacer la diferencia de estos en relación con el objeto matemático, ya que “si no se distingue el objeto matemático (números, funciones, rectas, triángulos, etc.) de sus representaciones (escritura decimal o fraccionaria, gráficos, trazados de figuras, etc.), no puede haber comprensión en matemática” (Oviedo, L. y Konashiro, A., 2012, p. 30). Por otra parte, se sugiere que el estudiante sea capaz de adquirir diversos sistemas semióticos y articularlos entre sí, de tal manera que el objeto matemático sea aprendido. “No hay noética sin semiótica, es la semiótica la que determina las condiciones de posibilidad y de ejercicio de la noética” (Oviedo, L. y Konashiro, A., 2012, p. 31). Según Duval (como se citó en Oviedo, L. y Konashiro, A., 2012), un sistema semiótico puede ser un

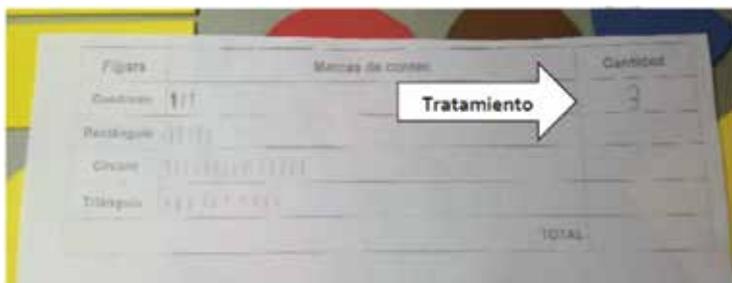
registro de representación, si permite tres actividades cognitivas relacionadas con la semiosis:

1. La presencia de una representación identificable.
2. El tratamiento de una representación, que es la transformación de la representación dentro del mismo registro donde ha sido formulada.
3. La conversión de una representación que es la transformación de la representación.

En otra representación de otro registro en la que se conserva la totalidad o parte del significado de la representación inicial, es decir, con dos tipos de registros disímiles, con diferentes representaciones. Por tanto, “cambiar la representación de objetos o relaciones matemáticas de un sistema semiótico a otro es siempre un salto cognitivo” (Duval, R., 2006, p. 150).

La figura 7 evidencia que lo realizado en el registro tabular permitió que los estudiantes, al pasar de las marcas de conteo a número natural la cantidad de figuras geométricas 2D que tenía su propia obra de arte cubista, se movilizaran realizando un tratamiento en el mismo registro.

Figura 7 Evidencia de tratamiento en el registro tabular



| Figuras | Marcas de conteo | Cantidad |
|-------------|------------------|----------|
| Cuadrados | | 3 |
| Rectángulos | | |
| Círculo | | |
| Triángulo | | |
| | | TOTAL |

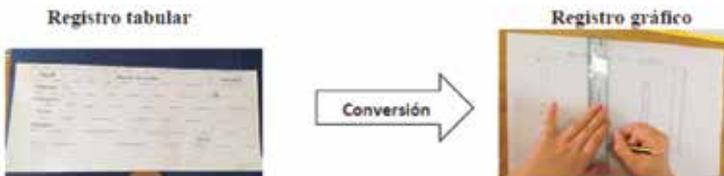
A su vez, los estudiantes se enfrentaron a la conversión de registros en cada una de las actividades, es decir, se movilizaron entre un registro tabular y uno gráfico, los cuales se definen a continuación (Sanchez, J., 2014):

Registro Tabular (RT): los datos se presentan a través de un conjunto de filas y de columnas permitiendo visualizar la información de manera global, establecer relaciones y comparaciones entre los diferentes

datos que en ella se recogen, así como descubrir propiedades y características del objeto de conocimiento representado (p. 36)

Registro Gráfico (RGr): el registro gráfico posibilita inferir, con un simple vistazo, el comportamiento que va a seguir una determinada función, representación gráfica-cartesiana hace patentes diversos elementos (p. 36).

Figura 8 Conversión entre registros tabular y gráfico



Para complementar esta acción cognitiva – la conversión – se realiza un análisis respecto de lo que proponen Espinel, M.C., González, M.T., Bruno, A. y Pinto, J., (como se citó en Estrella, S., 2010), respecto de la traducción entre distintas representaciones. Aquí los autores plantean las relaciones posibles entre el texto, las tablas y las gráficas, estableciendo algunas relaciones: de texto escrito a gráfica, de tabla a gráfica, de gráfica a texto escrito, de gráfica a tabla, de texto escrito a tabla, y de tabla a texto escrito. Así, para el análisis se ha adaptado y modificado el concepto “texto” por “imagen”, debido a la procedencia de los datos con los que los estudiantes trabajaron, estableciéndose las siguientes relaciones de traducción:

Figura 9 Proceso de traducción que realizan los estudiantes

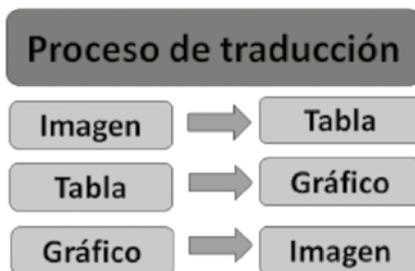


Figura 10 Proceso de traducción imagen - tabla

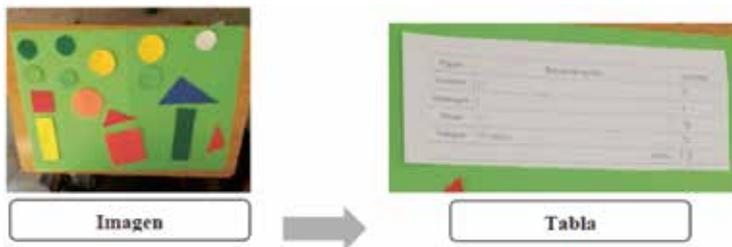


Figura 11 Proceso de traducción tabla - gráfico

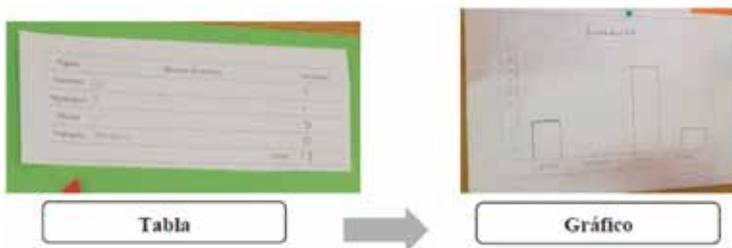
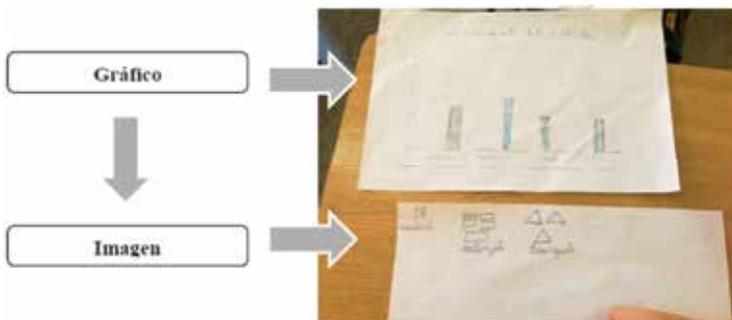


Figura 12 Proceso de traducción gráfico - imagen



Por otra parte, el análisis de datos que realizaron los estudiantes se desprende desde la guía de aprendizaje, y se sustenta bajo la Taxonomía de Comprensión Gráfica (1989, como se citó en Estrella, S. y Olfos, R., 2012), la cual establece 3 niveles:

1. **“Leer datos”**: este nivel de comprensión requiere una acción local y específica, como la lectura literal del gráfico, que atiende únicamente los hechos explícitamente representados; por lo tanto, no se realiza interpretación de la información contenida en el mismo.

Figura 13 Ejemplo de pregunta nivel leer datos

¿Cuántos niños o niñas tienen gatos como mascota?

- a. 6
- b. 7
- c. 8

2. **“Leer entre los datos”**: implica comparar e interpretar valores de los datos, integrar los datos en el gráfico, buscar relaciones entre las cantidades y aplicar procedimientos matemáticos simples a los datos; entendiendo tanto la estructura básica del gráfico como las relaciones contenidas en él.

Figura 14 Ejemplo de pregunta nivel leer entre datos

¿Cuántos niños o niñas tienen más perros que gatos?

- a. 2
- b. 7
- c. 9

3. **“Leer más allá de los datos”**: implica la extrapolación de datos, predecir e inferir a partir de los datos sobre informaciones que solo están implícitamente presentes en el gráfico; requiere conocer el contexto en que los datos se presentan.

Figura 15 Ejemplo de pregunta nivel leer más allá de los datos

¿Crees que los datos que muestra el gráfico, representan a todos los estudiantes del colegio?, ¿por qué?

Resultados

Los resultados obtenidos a partir de la implementación del proyecto de innovación, son el reflejo del análisis de la guía de trabajo que realizaron los estudiantes. Este se realizó en base a la Taxonomía de Comprensión Gráfica, donde a cada uno de los niveles se les establecieron cuatro subniveles, desde la menor habilidad hasta la mayor: sin dominio (1), básico (2), intermedio (3) y elemental (4).

De esta manera el análisis de resultados arrojó que de la totalidad de preguntas que se relacionaban con el nivel "leer datos", el 83% de los estudiantes logra alcanzar el nivel elemental. Respecto del siguiente nivel, "leer entre datos", se evidenció que la cifra disminuye abruptamente en el nivel óptimo, alcanzando solo un 3%, mientras que la mayoría de los estudiantes se encuentran en el subnivel básico con un 59%. Finalmente, en el último nivel, "Más allá de los datos", los porcentajes de logro se muestran distintos a los anteriores subniveles, ya que aquí solo aparecen el básico y el elemental, alcanzando un 66% y 34% respectivamente, por lo que se evidencia que solo un tercio de los estudiantes, aproximadamente, logra responder al nivel de mayor demanda cognitiva.

Figura 16 Porcentajes de logro según nivel taxonómico de comprensión gráfica



Conclusiones

Es común escuchar entre grupos de profesores que el eje de Datos y Probabilidades, o la última unidad, donde se incluye a éste, es poco trabajado, hasta en ocasiones simplemente no se trabaja, justificando esto con la falta de tiempo que existe para implementar por completo el currículum que proponen las Bases Curriculares. Bajo esta premisa, es que esta propuesta de innovación reivindica a dicho eje y a sus contenidos asociados, fundamentalmente a los objetos matemáticos en cuestión

(tabla y gráfico de barra simple), debido a la posibilidad de desarrollo de habilidades que esta fomenta en los estudiantes y que utilizan en la vida diaria dentro de contextos cotidianos.

La propuesta de innovación adquiere aun mayor relevancia en contextos estudiantiles como en el de la aplicación, que se caracterizan por considerarse vulnerables, debido a tal y como lo señalaban del Pino y Estrella en el 2012, la estadística entrega a los ciudadanos la capacidad de tomar decisiones, pero distinguiéndose estas por su carácter de “informadas”, lo que les permite desarrollar mejores y mayores habilidades sociales, entender y hasta involucrarse con el mundo que los rodea, en ámbitos tan necesarios como la política, y tantos otros. Fundamental entonces, es que los estudiantes adquieran las habilidades que moviliza estadística, para desenvolverse eficientemente en su propia realidad, en la realidad país, y por qué no, en la realidad mundial.

Referente a los resultados de la aplicación, cabe señalar que, aunque la mayoría de los estudiantes se estableciera – momentáneamente – en el nivel inferior de la taxonomía de comprensión gráfica que propuso Cursio (1987), es un buen indicador de alfabetización estadística, ya que es el primer acercamiento a la disciplina. Por otra parte, en esta tomó significancia la presencia de la matemática en cosas que para los estudiantes son rudimentarias como un trabajo de la asignatura de Arte, ya que les permitió evidenciar que la matemática se encuentra en prácticamente todo nuestro alrededor, y que nos es útil en la vida, por lo que el objetivo planteado fue logrado a su cabalidad.

Por otra parte, existió la posibilidad de presentar la investigación al cuerpo docente del establecimiento, lo que generó un gran impacto, ya que éstos reconocieron en la propuesta todos los beneficios antes señalados, en relación al desarrollo de habilidades, por lo que fue validada y aprobada, permitiéndoles generar una nueva visión respecto de cómo implementar las clases de matemática en el aula, haciendo énfasis en la didáctica.

Referencias

Araneda, A.M; Chandía, E. y Sorto, M.A. (2013). *Datos y Azar, para futuros profesores de educación básica*. Ediciones SM Chile S.A.

- D'amore B. (2004) *Conceptualización, registros de representaciones semióticas y noética*. Facultad de ciencia de la formación, Universidad Libre de Bolzano.
- Duval, R. (2006). Un tema crucial en la educación matemática: La habilidad para cambiar el registro de representación. *La Gaceta De La Rsmc*, Vol. 9.1 (2006), pp. 143–168.
- Del Pino, G., y Estrella, S. (2012). Educación estadística: relaciones con la matemática. Pensamiento Educativo. *Revista de Investigación Educativa Latinoamericana*, 49(1), pp.53-64.
- Estrella, S. (2010). Instrumento para la evaluación del conocimiento pedagógico del contenido de estadística en profesores de educación básica (Tesis para optar al grado de Magíster Didáctica de las Matemáticas. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Instituto de Matemática. Chile).
- Estrella, S. (2017). Enseñar estadística para alfabetizar estadísticamente y desarrollar el razonamiento estadístico. En: Salcedo, A. (Comp.). *Alternativas Pedagógicas para la Educación Matemática del Siglo XXI*, (173 – 194). Centro de Investigaciones Educativas, Escuela de Educación. Universidad Central de Venezuela.
- Estrella, Soledad; Mena-Lorca, Arturo & Olfos, Raimundo (2017). Naturaleza del objeto matemático "Tabla". *Revista Internacional de Investigación en Educación*, 10(20), pp. 105-122.
- Estrella, S. y Olfos, R. (2012). La taxonomía de comprensión gráfica de Curcio a través del gráfico de Minard: una clase en séptimo grado. *Redalyc*, vol. 24, PP. 123-133.
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa. *Revista de Investigación en Psicología*, 9(1), pp. 123- 146.
- MINEDUC. (2012). Bases Curriculares de matemáticas para 1° a 6° Básico.
- Olivares, C.; Ramos, E. y Ruz, F., (2018). *Estadística y Probabilidades para profesores de Matemáticas*. Ediciones Universitarias de Valparaíso. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Oviedo, L. y Kanashiro, A.M (2012). Los registros semióticos de representación en matemática. *Revista Aula Universitaria*, 13. pp. 29 a 36.
- Saavedra, E.; Castro, A. (2007). La Investigación Cualitativa, una Discusión Presente. *Liberabith*: 13: 63-69.
- Macías Sánchez, J. (2014) Los registros semióticos en Matemáticas como elemento personalizado en el aprendizaje. *Revista de Investigación Educativa Conect@2*, 4(9): 27-57.
- Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social, reflexión metodológica y práctica profesional*. Síntesis, S.A.



Medición del nivel de empoderamiento de los clientes internos de las entidades financieras de la ciudad de Guaranda - Ecuador

Elsita Margoth Chávez García

Ingeniera Comercial con mención en Negocios Internacionales. Magíster en Gestión de Marketing y Servicio al Cliente. Candidata a Doctora en Gerencia (PhD). Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría. Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática. Universidad Estatal de Bolívar - Guaranda - Ecuador. <https://orcid.org/0000-0001-7290-1623>. Correo: emchavez@ueb.edu.ec

Darwin Vladimir Rivera Piñaloza

Doctor en Contabilidad y Auditoría. Magíster en Auditoría Integral. Doctorando en Administración Gerencial (PhD). Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría. Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática. Universidad Estatal de Bolívar - Guaranda - Ecuador. <https://orcid.org/0000-0002-5695-9726>. Correo: vrivera@ueb.edu.ec

Resumen

El trabajo recopiló información sobre tres aspectos fundamentales de empoderamiento: el nivel de Compromiso, Marca – Reputación y Marca Interna, abordadas mediante una investigación mixta, ya que se utilizó la parte cuantitativa para obtener datos porcentuales y también lo cualitativo, al utilizar el método analítico y descriptivo. Se realizó una encuesta conformada por una serie de preguntas cerradas y enfocadas sobre los clientes internos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito San José Ltda., y Guaranda Ltda. respectivamente, con el objetivo de

determinar cuál de las dos entidades financieras ofrece y otorga las mejores condiciones laborales; donde el funcionario siente un alto nivel de compromiso y satisfacción de pertenecer a la institución. Se realizó un Benchmarking, que actuó como una herramienta de comparación, que permitió analizar y contrastar las mejores prácticas de las dos instituciones financieras con presencia y personalidad jurídica en la ciudad de Guaranda, con la finalidad de obtener datos necesarios para determinar una actitud y comportamiento entre los empleados. Se concluyó que el clima laboral dentro de los dos lugares de investigación, va de la mano con la satisfacción laboral, lo cual repercute en un alto índice de lealtad de los funcionarios; situación que se ha dado por la preocupación de la gerencia al tratar de disminuir la brecha entre la insatisfacción y el empoderamiento laboral, para así dar una excelente imagen corporativa y generar mayores réditos de reputación entre la sociedad.

Palabras clave: empoderamiento, compromiso, cooperativas, entidades financieras, marca, empleado.

Measurement of the level of empowerment of internal clients of financial entities in the city of Guaranda – Ecuador

Abstract

The work collected information on three fundamental aspects of empowerment: the level of Engagement, Brand - Reputation and Internal Brand, addressed through a mixed investigation, since the quantitative part was used to obtain percentage data and also the qualitative, when using the analytical method and descriptive. A survey was carried out consisting of a series of closed and focused questions on the internal clients of Cooperativas de Ahorro y Crédito San José Ltda. And Guaranda Ltda. Respectively, to determine which of the two financial entities offers and grants the better working conditions, where the official feels a high level of commitment and satisfaction of belonging to the institution. A Benchmarking was carried out, which acted as a comparison tool, which allowed the analysis and contrast of the best practices of the two financial institutions with presence and legal personality in the

city of Guaranda, to obtain the necessary data for this, determine an attitude and behavior among employees. It was concluded that the work environment within the two research sites goes hand in hand with job satisfaction, which results in a high rate of loyalty of the officials; A situation that has arisen due to the concern of management when trying to reduce the gap between dissatisfaction and job empowerment, to give an excellent corporate image and generate greater reputational revenues among society.

Keywords: empowerment, commitment, cooperatives, financial entities, brand, employee

Introducción

Una entidad financiera es un intermediario del mercado financiero que presta servicios a las localidades. Las entidades financieras pueden ser bancos, cajas de ahorros o cooperativas de crédito, es decir, intermediarios que administran y prestan dinero. Hay dos tipos de entidades financieras: Las entidades de crédito y las empresas de servicio de inversión y entidades aseguradoras. Para el presente estudio presentamos dos entidades financieras que se detallan a continuación: 1.- La Cooperativa "Guaranda Limitada" nació a su vida institucional como Pre-Cooperativa en noviembre de 1961, bajo la influencia de las autoridades eclesiásticas de la ciudad de Guaranda. desde 1985 está controlada por la Superintendencia de Bancos y desde el 2013 pasó a ser controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Actualmente, tiene más de 21.000 socios y agencias en los cantones de Caluma y Echeandía (Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada, 2015). 2. La Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José, Ltda." es una entidad Financiera controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros desde 2004, y a partir de Enero del 2013 pasó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la oficina Matriz se encuentra domiciliada en el cantón San José de Chimbo, cuenta con nueve agencias operativas ubicadas en la provincia de Bolívar en los cantones Guaranda, Chillanes, San Miguel y Caluma; provincia de Los Ríos en los cantones de Montalvo y Ventanas; provincia Pichincha cantón Quito; provincia Tungurahua cantón Ambato-Pinllo. (Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José, Ltda., 2020)

El engagement es una palabra en el idioma inglés que hace referencia al "compromiso" y en la cual se basa la presente investigación, enfocada a los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito San José Ltda. y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda., ambas con presencia en la ciudad de Guaranda, perteneciente a la provincia Bolívar; el estudio se ha realizado entre dos organizaciones de competencia directa, con el objetivo de saber cuál de éstas empresas ofrece las mejores condiciones laborales de lealtad.

Para realizar el análisis se ha utilizado el benchmarking, como una herramienta de comparación, la cual se define como un proceso de evaluación continuo y sistemático, en el que se analizan y comparan permanentemente los procesos de una organización respecto de otras consideradas líderes, con el objetivo de obtener la información necesaria para mejorar una práctica, una actividad o un servicio (Naranjo & Ruiz, 2014, pág. 119). Se conoce en el mundo del Marketing que Xerox Corporation es la organización internacional pionera en el uso del Benchmarking. Según la definición de David T. Kearns, Director General de Xerox Corporation tomada de (Glosario de Contabilidad, 2019) "el benchmarking es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones reconocidas como las mejores prácticas, aquellos competidores más duros".

El Benchmarking es una nueva manera de hacer negocios, puesto que obliga a utilizar un punto de vista externo que asegure la corrección de la fijación de objetivos y así mismo, brinda un nuevo enfoque administrativo, ya que impulsa a la prueba constante de las acciones internas contra estándares externos (Araúz, 2008). Dichos estándares externos, se buscará que sean competitivos y a la vez alcanzables para la organización que sigue a los líderes del mercado.

Como una de las partes trascendentales de la investigación, se ha analizado el clima organizacional o laboral, que consiste en un grupo de características que definen a una organización y que la distingue de otras; estas características son de permanencia relativa en el tiempo e influyen en la conducta de las personas (Robles, Dierssen, Martínez, Herrera, Díaz, & Llorca, 2005). Acorde a las nuevas formas de convivencia laboral, es de fácil apreciación que las personas reflejan hacia el cliente, el trato que están recibiendo por los superiores, por lo que, parte de la motivación de los empleados dependerá sobre manera del entorno labo-

ral. Así, Hellrieger y Slocun (2009) manifiestan que el clima organizacional es un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente (Oswaldo, Anibal, Vacas, & Nieves, 2015, pág. 7).

Con un excelente clima organizacional, se puede medir el nivel de compromiso, el cual se define en concreto como:

- a) El compromiso afectivo como la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente;
- b) El compromiso de continuar, definido como la necesidad de continuar en la organización y es la consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona tiene por su permanencia en la empresa y lo que perdería si abandona el trabajo; está relacionado con los costos de abandonar la organización por los beneficios que se reciben;
- c) El compromiso normativo, componente de carácter moral que implica la obligación ética o moral de retribuir a la organización por los beneficios obtenidos (Meyer & Allen, 1984; 1991; Meyer et al., 1998).

Estos tres tipos de compromiso permiten al trabajador construir una identidad individual que refleja el nivel de adaptación y la cantidad de aprendizaje recibido del contexto organizacional (Calderón & Laca, 2015, pág. 270).

Toda la investigación desborda en el éxito empresarial, que para (Cálix, Martínez, Vigier, & Núñez, 2016) es un concepto amplio que puede ser analizado desde diversas perspectivas, en función de los objetivos de la empresa estudiada. Sin embargo, existen determinados parámetros generales que permiten calificar una determinada situación empresarial como exitosa ante los logros, avances y metas alcanzadas. Ya que el éxito empresarial se basa en tener objetivos estratégicos acertados y una cultura corporativa adecuada que acoja los valores de la empresa, el clima organizacional, el estilo gerencial y la aplicación de diversas herramientas administrativas.

Tomando en cuenta que, en la actualidad por los cambios sociales, tecnológicos, económicos y demás, existe la necesidad y obligatoriedad de construir modelos alternos de administración, específicamente de fidei-

zación del cliente interno, que éstos a su vez faciliten el cambio del entorno emergente. Por lo que, en el presente estudio se ha conjugado el nivel de compromiso de los empleados, la marca – reputación y la marca - interna, que ha permitido llegar a un análisis en el cual se puede determinar la satisfacción de los clientes internos, quienes son funcionarios que aportan con su contingente físico y mental, en favor de la sociedad. Primero se va a definir el concepto de marca, que de acuerdo a (Félix, 2012) ofrece dos realidades: la material y la psicológica. La realidad material, un concepto creado por el emisor está constituido por la identidad de la marca, el nombre, el logotipo, sus grafismos y los diferentes elementos visibles. La realidad psicológica es la imagen de marca, un concepto desarrollado por el receptor, consecuencia de un proceso de percepción y decodificación del conjunto de mensajes y signos emitidos por la marca.

Añadiendo contenido al significado se cita a la firma (Branderstand, 2019) que menciona: “el *branding* tiene múltiples grupos de interés a los que se debe comunicar su propuesta de valor: clientes, empleados, accionistas, proveedores, comunidad... Lamentablemente los empleados son los grandes olvidados en esta ecuación para la construcción de marca. Pensemos que nadie como ellos puede conseguir vivir la marca de primera mano y sin embargo no se aprovecha ese enorme potencial y, en demasiadas ocasiones, lo que saben de la marca es lo que ven a través de la publicidad”. Seguido se añade, el análisis de la marca interna corporativa, es decir la consideración que presenta el empleado, con respecto a su lugar de trabajo. Para (Mouriz 2007) “La reputación corporativa es el conjunto de percepciones que tienen sobre la empresa los diversos grupos de interés con los que se relaciona (stakeholders), tanto internos como externos. Es resultado del comportamiento desarrollado por la empresa a lo largo del tiempo y describe su capacidad para distribuir valor a los mencionados grupos”

El nivel de valoración de la marca interna se define por factores internos, que son los referentes a la cultura organizacional, los empleados y comunicación interna. Es necesario puntualizar que para que una organización logre cumplir con su finalidad requiere de la administración del capital humano y el trabajo que realicen las personas, funcionando como base misma de la organización, ya que le imprimen características propias particulares. (Félix, 2012)

Para argumentar en extenso, se hace necesario citar a (Estrella, 2005) quien manifiesta que: “para cualquier empresa, la imagen de marca es

el Óscar de las estrategias de branding; esto es, el fortalecimiento por la vía de la diferenciación. Casi agotados los recursos para actuar únicamente sobre la marca externa, se está comenzando también a trabajar en la marca interna, que representa el intento de las empresas por asentar su cultura y sus comportamientos corporativos de la marca, y su valor como vínculo y capacidad motivacional a los empleados". Mientras que, la "reputación corporativa es el reconocimiento que los stakeholders de una compañía hacen del comportamiento corporativo de esa compañía a partir del grado de cumplimiento de sus compromisos con relación a sus clientes, empleados, accionistas si los hubiere y con la comunidad en general" (Mouriz 2007). A partir de la definición de la reputación como recurso, capacidad dinámica y activo intangible, junto a la identificación de sus distintas dimensiones de estudio y su influencia determinante en los resultados empresariales, se hace necesario evidenciar las dificultades que encuentran los investigadores cuando pretenden utilizar patrones para medir este concepto.

La marca es un elemento diferenciador y perceptivo que ayuda a las empresas a diferenciarse entre sí. Para conseguir una buena reputación de marca interna, según (Branderstand, 2019) es necesario cuatro pasos: iniciar el compromiso desde la dirección; desarrollar una estrategia clara para la marca; conectar el interior con el exterior; y, recompensar el esfuerzo. La mayoría de los instrumentos creados para tal fin provienen, principalmente, de la prensa especializada en temas económicos y de medios universitarios (Rodríguez, 2004), siendo habitual la utilización de encuestas y/o entrevistas entre los clientes internos, que vuelcan al mercado su modo de percibir la actividad de la empresa; y los externos, básicamente clientes y demás grupos con los que se relaciona la empresa (Martinez & Olmedo, 2009, pág. 129).

Para (DestinoNegocio, 2015) al construir una buena reputación de la marca delante de los consumidores, proveedores y empleados, los resultados surgen como un pase de magia debido a que es más sencillo fidelizar al cliente cuando la imagen ya está consolidada en el mercado. En general, una empresa con excelente reputación de la marca verá que se disputan sus puestos de trabajo, tendrá cobertura de los medios en los lanzamientos de nuevos productos, servirá de referencia para quien está comenzando y aumentará su facturación. Según (Economipedia, 2019) los factores para una buena reputación de marca son: impresión emocional; productos y servicios; visión y liderazgo; entorno de trabajo;

finanzas; y, responsabilidad social. Un consejo práctico es lograr que cada trabajador sea embajador de su marca. Si se crea un buen ambiente de trabajo podría conseguir que los trabajadores incorporen la marca a su vida diaria, por ejemplo, colocando una foto de perfil en las redes sociales con el logo de la empresa. Esto le dice al público en general que tu empresa trata bien a sus trabajadores y que ellos se sienten orgullosos de trabajar contigo. (EmprendeHoy, 2017)

Materiales y métodos

Para la aplicación del presente estudio se abordó la investigación de campo, en donde el problema no está bien definido, por lo que se lleva a cabo la indagación para entenderlo mejor, ya que prioriza los puntos de vista de los investigadores; que, acorde a Muñoz (2011) "son las investigaciones cuya recopilación de información se realiza dentro del ambiente específico donde se presenta el hecho de estudio" es decir que se realiza la recolección de los datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos. Así mismo, indicó que la ejecución de la investigación de campo, tanto el levantamiento de la información, como el análisis, las comprobaciones, la fundamentación de los conocimientos y la aplicación de los métodos utilizados, para obtener conclusiones, tienen lugar directamente en el ambiente donde se desenvuelve el hecho bajo estudio. Para la aplicación del presente estudio se abordó la investigación mixta, ya que se utilizó la parte cuantitativa para obtener datos porcentuales de la población de estudio y también lo cualitativo al utilizar el método analítico y descriptivo en los datos recabados e investigados en las diferentes fuentes de información (primarias y secundarias). El enfoque es cuantitativo y cualitativo; lo cuantitativo se aplicó para obtener datos porcentuales de la población de estudio y lo cualitativo al utilizar el método descriptivo y hermenéutico en los datos recabados e investigados en las diferentes fuentes de información primarias mediante la encuesta y entrevista y, secundarias por medio del *arqueología bibliográfica*. Los métodos de investigación utilizados fueron el analítico y descriptivo. El analítico consistió en la desmembración de un todo descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular (Hernandez, 2017). Mientras que, el descriptivo es uno de los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como

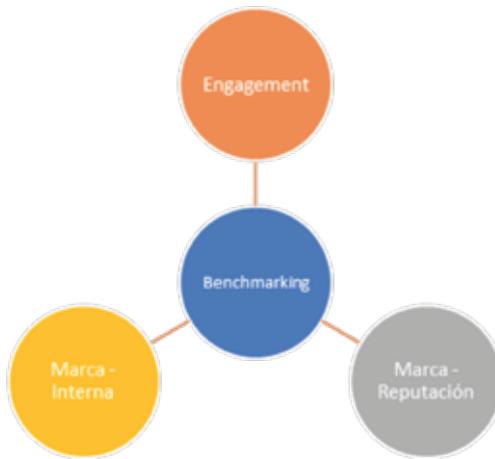
objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. En la investigación descriptiva, el objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variables (OK diario, 2018). Según Espinoza (2016) "la muestra en si es un subconjunto de la población, una porción pequeña y representativa en la que se puede evidenciar las características generales de la misma". Para el cálculo de la muestra se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia basado en el juicio de los investigadores, para el desarrollo del trabajo investigativo, como son los 2 asesores de crédito que forman parte del departamento de crédito y el Gerente de Cooperativa.

Para (NETQUEST, 2015) el muestreo por conveniencia es una técnica comúnmente usada. Consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico. Por decisión de los investigadores se realizó un muestreo no probabilístico intencional o por conveniencia, en el cual se encuestó a 11 funcionarios de cada institución financiera, sabiendo que en cada cooperativa tienen en su matriz, una cantidad muy similar de empleados, bordeando a 20 personas. Se considera que se ha encuestado aproximadamente a un 50% de la totalidad de sus empleados, para así obtener cifras lo suficientemente representativas, que reflejen resultados generales. El método de investigación se abordó con la aplicación de la encuesta con 6 preguntas cerradas para medir el nivel de engagement, luego otras 7 preguntas en la misma modalidad para medir la marca interna y reputación a la misma muestra de población dando un total de 13 preguntas. Para el procesamiento de resultados se utilizó Microsoft Excel para la tabulación y visualización gráfica y el procesador de texto Word para realizar el respectivo análisis e interpretación, ya que la investigación fue netamente de carácter descriptivo y correlacional.

Resultados

La aplicación de la investigación se abordó mediante tres categorías o ejes de indagación, cada una con preguntas que recopilaban información, para determinar así el nivel de empoderamiento de las entidades financieras, las cuales se muestran a través de la siguiente figura:

Figura 1 Ejes de indagación



En la categoría del nivel de engagement se realizó 6 preguntas, en la marca – reputación, 3 preguntas, mientras que, para la categoría de Marca Interna 4 preguntas, consideradas como una indagación plena para conocer el nivel de lealtad de los funcionarios de las dos cooperativas, objeto de estudio. Cada una de las preguntas se realizaron en función a los aspectos teóricos estudiados en cada eje y validadas mediante un proceso de discernimiento entre los autores y expertos del tema. Los funcionarios de ambas instituciones respondieron en un 82% que comentarían a otras personas las ventajas de trabajar en sus respectivas cooperativas. Mientras que, en la cooperativa Guaranda a diferencia de la San José (73%) cuenta con un 100% de empleados motivados. Esto se debe en parte al mismo hecho de que la Cooperativa Guaranda Ltda. Estimula y motiva correctamente a sus funcionarios, quienes conocen y prestan mejores servicios a los clientes externos.

El 100% de los empleados de la Cooperativa San José casi nunca piensan en dejar la entidad para trabajar en otro sitio, mientras que el 9% de los empleados de la cooperativa Guaranda, si lo realizarían. El 91% de los encuestados de la cooperativa San José dicen que necesitarían una razón extraordinaria para que dejen de trabajar en la institución en la cual laboran, mientras que en la cooperativa Guaranda respondieron en un 82%.

El 100% de los encuestados de ambas cooperativas objeto de estudio, han respondido que no dudarían en recomendar la cooperativa a un amigo que está buscando empleo; piensan que el lugar que ellos trabajan es una organización social y ambientalmente responsable; que, cada una de las instituciones financieras, cumplen con todas las promesas que les han realizado; también que la visión de la institución les proporciona una dirección significativa; y finalmente que se sienten orgullosos de ser parte de la cooperativa que laboran.

Para el 91% de los encuestados de la cooperativa San José en contrario del 82% de los encuestados de la cooperativa Guaranda, consideran que sus instituciones financieras respectivamente, cuentan con una excelente reputación entre la comunidad, lo cual ha permitido un reconocimiento y posicionamiento en la localidad y en la región, con un alto índice de aceptación.

Al momento en que se preguntó a los encuestados si la cooperativa es considerada uno de los mejores lugares para trabajar para alguien con habilidades y experiencias específicas, los empleados de la cooperativa San José respondieron afirmativamente con un 82%, mientras que los funcionarios de la Guaranda Ltda., respondieron en un 64%.

El 100% de los funcionarios de la cooperativa San José han respondido que pueden explicar claramente lo que hace que el trabajar en su cooperativa sea diferente a otra institución de la misma naturaleza, mientras que, para los funcionarios de la Guaranda han respondido afirmativamente el 82%.

Discusión

Con relación a las preguntas planteadas y realizadas, los empleados de ambas entidades que prestan servicios financieros, respondieron con profusa similitud; dado que, ha habido preocupación por la gerencia en conservar y mantener motivado al personal, como una de las retribuciones a la sociedad, que está colocando la confianza en los trabajadores. Considerando los resultados de la encuesta, se puede manifestar que ambas instituciones se encuentran por encima de lo aceptable, en lo que se refiere al nivel de engagement; ya que, los resultados muestran en una escala favorable las respuestas; lo cual, ha permitido realizar

un análisis comparativo para conocer la percepción de los empleados con respecto a la misma empresa para la cual labora. Se validó que el personal de las instituciones financieras está sumamente contento de formar parte de éstas, además se evidenció que la motivación es un punto clave para rendir al máximo en su trabajo. Como es de esperarse los funcionarios no dudarían en recomendar sus respectivas organizaciones como una buena opción de empleo. De igual forma esto puede suceder por las condiciones económicas del país. Los índices de empleo en Ecuador son bajos y cualquier empleo es considerado como una oportunidad para generar ingresos para una familia y así ser dinamizadores de la economía local.

Todos los funcionarios se sienten orgullosos de pertenecer a su institución debido a que las oportunidades de empleo en el sector privado son mínimas y formar parte de una empresa así, puede ser motivo de orgullo. Igualmente, el grado de identificación de corresponder a una empresa social y ambientalmente responsable. Lo que significa que trabajan para empresas comprometidas con el cuidado y protección del medio ambiente, además de involucrarse en asuntos de carácter social y humanitaria; lo cual han realizado a través de maratones, apoyo a deportistas locales y soporte a personas con algún grado de vulnerabilidad.

Los funcionarios de la Cooperativa San José se encuentran menos inspirados y motivados para trabajar, a diferencia de los de la Cooperativa Guaranda, quienes muestran un apego ligeramente más fuerte con su organización, quienes opinan que la institución no cuenta con una buena reputación. Esto ocurre por eventualidades que manchan la imagen institucional de la cooperativa como: Las malas prácticas laborales, los escándalos públicos de sus funcionarios o la vaga acción correctiva del incumplimiento y violación de sus políticas. En cualquier caso, este porcentaje disminuye a la mitad en la Cooperativa San José. Si bien en ambas cooperativas realmente la mayoría de sus empleados necesitan una buena razón para dejar sus puestos de trabajo, se comienza a notar un patrón que produce que los empleados de la Cooperativa Guaranda tengan menos retención de sus funcionarios, a pesar de que cuenta con buenos beneficios y están más inspirados y motivados. Esto se debe al hecho de no se sienten conformes con la función que desempeñan en su puesto de trabajo, o no se sienten auto realizados en su trabajo y están a la espera de nuevas oportunidades que les permita hacer lo que realmente quieren.

En los datos identificados, muchos funcionarios piensan que no pueden lucir su auténtico potencial en sus organizaciones, ya sea porque no desempeñan sus funciones en el puesto adecuado de trabajo o que su perfil laboral no coincide con el puesto que desempeña. Por tal motivo, sería importante que la gerencia con los encargados respectivos de Recursos Humanos dialogue con los empleados y apliquen un programa de reubicación interna, para generar confortabilidad, mejorar la productividad, el ambiente laboral, el desempeño profesional y la autoestima de cada persona al permitir que realicen lo que genere gusto.

Finalmente, acorde a una observación sistemática a cada participante al momento de responder la encuesta realizada, se denotó que los empleados tienen un tiempo limitado para participar en la investigación, ya que mencionaron que las labores son arduas y no podían demorarse o tomarse un tiempo extendido. En consecuencia, se induce a que existe estrés laboral, entonces se debería velar por la salud, a través de la contratación de un médico ocupacional o agendamiento de citas en entidades aliadas; lo cual aparte de preocuparse por los clientes internos, es una forma de generar lealtad hacia la organización.

Conclusiones

El clima laboral dentro de las dos instituciones objeto de estudio, va de la mano con la satisfacción laboral; por lo que, se hace necesario crear un programa desde Recursos Humanos, que promueva los aspectos motivacionales y de superación, ya que es fundamental para mantener la fidelidad en cada empleado al sentir preocupación por el bienestar de ellos y de ser posible, también por los miembros de la familia, sin que eso genere egresos para las partes.

En las dos empresas analizadas se denotó que el clima laboral está bastante bien trabajado y, sobre todo, tienen un fuerte compromiso de lealtad; lo cual se refleja en el crecimiento que han tenido en la región y las ganas que tienen los jóvenes profesionales en pertenecer a las dos instituciones financieras; lo cual se ha podido percibir por los convenios con las universidades para realizar prácticas preprofesionales, vinculación, investigación, una bolsa de empleo, entre otras.

En la marca / reputación de la cooperativa de ahorro y crédito existe un balance mayor, por parte Cooperativa San José, la cual, a lo largo de la investigación, ha mostrado mejores índices que la cooperativa Guaranda Ltda., que es su competidor directo; tanto en el posicionamiento como en número de socios; en consecuencia se deberá trabajar en una reingeniería en el plan estratégico de la institución, para así seguir creciendo en el mercado y fortaleciéndose a través de la captación de más socios, quienes reciban un excelente servicio, por parte de empleados que estén realmente motivados.

Con la identificación de la marca interna existe una clara decisión motivadora por parte de los funcionarios de cada institución; sin embargo, se debe fortalecer a través de programas internos de fidelización y recompensa por el trabajo realizado, considerando que el trabajo en una institución financiera es de suma prudencia, confianza y agilidad en los procesos financieros.

Cuando los empleados están alineados a la marca, conocen los valores y principios empresariales, comparten la cultura, tienen la capacidad para generar mejores experiencias, los empleados aumentan su fidelidad hacia las cooperativas; ya que, se genera mayor confianza, al construir una marca hacia el interior y lograr el alineamiento interno, lo cual representa una gran oportunidad para edificar una sólida ventaja competitiva en el sector financiero.

Con las actuales vivencias empresariales, se debería implementar una cultura de resiliencia y práctica de valores, para que todos estén dispuestos a avanzar a par de las sociedades, tecnologías, culturas emergentes, entre otras.

Referencias

- Araúz, J. (2008). *Benchmarking para Competir con Ventaja*.
- Branderstand. (01 de 01 de 2019). *Marca interna: 4 pasos para alinear a los empleados con la marca*. Obtenido de <https://www.branderstand.com/marca-interna-4-pasos/>
- Calderón, J., & Laca, A. (2015). Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso. *Scielo*, 270.
- Cálix, C., Martínez, L., Vigier, H., & Núñez, J. (2016). El rol del empowerment en el éxito empresarial. *Redalyc*, 23-37.

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Limitada. (2015). Obtenido de <http://www.guarandaltda.fin.ec/somos/Historia.php>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Jose Ltda". (2020). Obtenido de <https://coopsanjose.fin.ec/quienessomos/>
- DestinoNegocio. (01 de 01 de 2015). Obtenido de <https://destinonegocio.com/ec/emprendimiento-ec/reputacion-de-la-marca-aprende-a-constituir-y-asegurar-la-tuya/>
- Economipedia. (01 de 01 de 2019). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/reputacion-de-marca.html>
- EmprendeHoy. (27 de 06 de 2017). Obtenido de <https://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/que-es-la-reputacion-de-marca-y-como-debemos-cuidarla-noticia-1059766>
- Estrella, A. (2005). Una cultura empresarial basada en la marca: Los desafíos del branding y las franquicias de una marca interna. *Capital Humano*, n° 184, 40.
- Félix, L. G. (2012). *Branding Interno. La marca vista de adentro hacia afuera*. Bueno Aires: Universidad De Palermo.
- Glosario de Contabilidad. (01 de 01 de 2019). Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-de-benchmarking>
- Hernandez, G. (2017). *Metodo analitico*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf
- Martinez, I., & Olmedo, I. (2009). La medición de la reputación empresarial: *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 129.
- Naranjo, D., & Ruiz, D. (2014). Aplicación del benchmarking en la gestión. *Scielo*, 119.
- Netquest. (29 de 05 de 2015). Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- OK diario. (21 de 06 de 2018). *Método descriptivo*. Obtenido de <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20descriptivo%20es%20uno,de%20un%20n%C3%BAmero%20de%20variables.>
- Oswaldo, L., Anibal, C., Vacas, M., & Nieves, J. (2015). un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Scielo*, 7.
- S.L, C. (2016). *Modelo Burnout-Engagement en enfermerod: El factor protector de la resiliencia*. Salamanca : Ediciones Universidad Salamanca.



Actividades de Responsabilidad Social Empresarial que apoyan el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en empresas familiares

Lucía Brenes Rodríguez

Estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas - Escuela de Administración de Empresas - Tecnológico de Costa Rica.
Correo: alubr0801@gmail.com

Dyalá de la O Cordero

Doctora en Dirección de Empresas - Escuela de Administración de Empresas - Tecnológico de Costa Rica. Correo: ddela@tec.ac.cr

Resumen

El propósito de este trabajo fue determinar cuáles actividades de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que implementan las empresas familiares apoyan el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Se realizó una investigación de tipo aplicada, orientada en dar una solución directa a un problema particular, ya que se buscó sentar las bases para el futuro diseño de un modelo de gestión de indicadores para ayudar a las empresas familiares para que puedan evaluar sus prácticas de RSE en consecución con los ODS y así controlar situaciones prácticas y aplicar medidas correctivas. Se determinaron 46 actividades de RSE que contribuyen al cumplimiento de los ODS 3, 4, 5 y 8. Dichas actividades son categorizadas en las dimensiones: personal, ambiental, de innovación y. Se concluye que existe evidencia sobre el aporte de las actividades de RSE con los fines empresariales y el cumplimiento de los ODS.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Objetivos de Desarrollo Sostenible, empresas familiares, indicadores

Corporate Social Responsibility activities that support compliance with the Sustainable Development Goals in family businesses

Abstract

The purpose of this work was to determine which Corporate Social Responsibility (CSR) activities implemented by family businesses support compliance with the Sustainable Development Goals (SDGs) of the 2030 Agenda. Applied research was carried out, aimed at giving a direct solution to a particular problem, since it sought to lay the foundations for the future design of an indicator management model to help family businesses so that they can evaluate their CSR practices in achievement of the SDGs and thus control practical situations and apply corrective measures. 46 CSR activities were determined that contribute to the fulfillment of SDG 3, 4, 5 and 8. Said activities are categorized in the dimensions: personal, environmental, innovation and. It is concluded that there is evidence on the contribution of CSR activities to business purposes and compliance with the SDGs.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Sustainable Development Goals, family businesses, indicators.

Trabajo Final de Graduación

El capítulo se deriva del Trabajo Final de Graduación (TFG) presentado por la estudiante Lucía Brenes Rodríguez para optar por el grado de Bachiller Universitario otorgado por el Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Introducción

Investigaciones anteriores indican que las empresas familiares mejoran su desempeño financiero cuando desarrollan actividades de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Incluso, algunos estudios demuestran que la RSE explica gran parte del desempeño de las empresas familiares en

dimensiones económicas, sociales y medioambientales (Hernández y Perlins, 2017). Las empresas familiares son vistas como actores relevantes para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) presentes en la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), ya que son conscientes de los amplios beneficios que implica para ellas contribuir con el cumplimiento de los ODS a través de la RSE. (Camarán et al., 2019).

La revisión de la literatura demuestra que las prácticas de RSE pueden contribuir de gran manera con la meta de la ONU de transformar económica, social y ambientalmente a la sociedad. Así las cosas, las prácticas en la RSE pueden ser consideradas un aspecto esencial en la supervivencia empresarial (Pérez Espinoza et al., 2016). Ello se torna de particular interés para las empresas familiares costarricenses que en promedio no logran superar la tercera generación. En el caso de Costa Rica, en el año 2018, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), aproximadamente el 80% de las empresas a nivel nacional, son familiares y generan 28,9% del empleo del país (Ramírez, 2020).

Actualmente, con el fin de contribuir en la meta de la ONU las empresas se interesan en demostrar un desempeño empresarial favorable, visualizando la sociedad con un marco constructivo de la formación de valores éticos en pro de generaciones actuales y futuras. Por esta razón buscan implementar estrategias en respuesta a la presión social, medioambiental y económica; la mayoría de las empresas se preocupan y se comprometen por reformar y robustecer sus prácticas, para disminuir externalidades negativas y lograr un mejor posicionamiento en un entorno bastante dinámico (Bermúdez Colina y Mejías Acosta, 2018). No obstante, una de las principales limitaciones de la RSE es la forma en cómo se mide ya que aún no se han incluido dimensiones económicas, sociales y medioambientales de forma independiente para así lograr comprobar sus efectos en el desempeño de las empresas familiares, incluyendo la interacción del entorno (Hernández y Perlins, 2017).

En este sentido, es posible valorar el cumplimiento de los objetivos propuestos de un plan, proyecto o programa de RSE a través de un sistema de seguimiento y evaluación basado en indicadores. Esta herramienta permitiría identificar y seleccionar la información necesaria para tomar decisiones, aplicar medidas correctivas y sistematizar experiencias. De esta forma, es posible entender y valorar todos los pasos estructurales en el proceso decisorio de una política de responsabilidad social empre-

sarial (DANE, s.f.). Por lo tanto, realizar una correcta medición de RSE en empresas familiares es de suma importancia, ya que, al ser generadoras de empleo, tienen como obligación acatar las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y su plan de implementación para apoyar la Agenda 2030 (Ramírez, 2020).

Tomando en cuenta lo anterior, es importante determinar cuáles actividades RSE que se implementan en las empresas familiares apoyan el cumplimiento de ODS, de modo tal que se pueda garantizar la ejecución de buenas prácticas empresariales. Lográndose así un beneficio social, económico y ambiental de diversos actores de la sociedad por medio del cumplimiento de las metas de los ODS. Siendo así, el objetivo principal de este estudio es diseñar un modelo de gestión de indicadores de actividades de RSE que apoyan el cumplimiento de los ODS de la Agenda 2030, que pueda ser utilizado, en primera instancia, por empresas familiares.

Metodología

En este apartado se detalla un esquema general de la investigación, la cual se desarrolló por etapas que permitieron una construcción de propuesta de forma lineal.

De acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), se realizó una investigación aplicada orientada en dar una solución directa a un problema particular. Este tipo de investigación no requiere probar hipótesis ni la relación de variables entre sí, tampoco es necesario determinar la población de estudio ni la muestra objeto de estudio; es suficiente la formulación de algunas preguntas de investigación que surgen durante el planteamiento del problema, de los objetivos y del marco teórico. Claro está que se cumple con la necesaria rigurosidad teórico-metodológica que subyace al quehacer científico y respondiendo a retos que demandan entender la compleja y cambiante realidad social (Vargas Cordero, 2009).

En cuanto a la estrategia de recolección de datos y con el fin de cumplir con los objetivos se recurrió no sólo a fuentes primarias, sino también secundarias. De forma general, las técnicas de recolección de información fueron la revisión literaria profunda por medio de Google Scholar, bases de datos, páginas web de la ONU e informes sobre desempeño de empresas de JUST Capital.

Así las cosas, se realizó una revisión profunda de literatura sobre temas relacionados específicamente a empresas familiares, RSE, ODS y modelos de gestión de indicadores. Con base en esta revisión se construyeron tablas que permitieron realizar un análisis profundo de los hallazgos. Posteriormente, se determinaron las dimensiones, categorías e indicadores que más influencia tienen en la consecución de los ODS 3, 4, 5 y 8 específicamente. Dichos objetivos incluyen temas de alta prioridad para América Latina y el Caribe, como la salud y el bienestar, la reducción de la desigualdad en todas sus dimensiones, incluyendo la educación, y un crecimiento económico inclusivo con trabajo decente para todos, ciudades sostenibles y cambio climático, etc. (Naciones Unidas, 2018).

En relación con las dimensiones se seleccionaron las de personal, ambiental, innovación y social ya que, en su investigación sobre empresas familiares, Ramírez determinó que las actividades de RSE en función de políticas de estas áreas son las que contribuyen significativamente con el cumplimiento de los ODS elegidos (Ramírez, 2020). Las categorías e índices de evaluación para cada dimensión se diseñaron con base en las utilizadas por JUST Capital en su metodología para identificar a las grandes corporaciones con mejor desempeño en las prioridades de la sociedad (JUST Capital, 2020). Esto debido a que los estudios realizados, con el fin de mejorar las formas de medición del desarrollo sostenible, recomiendan operativizar las metas de los ODS, utilizar una base de un marco conceptual para seleccionar indicadores apropiados a partir de conjuntos existentes y la formulación de nuevos (Hák et al, 2016).

Resultados

En este apartado se presenta el análisis de los resultados obtenidos al haber realizado la investigación.

Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que contribuyen en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La razón principal por la que las empresas se involucran en la RSE es cuando tratan de sobrevivir y prosperar. Se enfrentan a sus diversos y diferentes problemas como resultado de la presión de los medios de comunicación, los grandes desastres y, a veces, las regulaciones guber-

namentales. Esto se ve apoyado por el estudio de Crane et al. (2014); quienes establecieron que, a pesar de los muchos significados, la RSE puede considerarse una idea de gestión que ha alcanzado una popularidad sin precedentes en toda la comunidad empresarial mundial durante las últimas décadas, formando parte no sólo de las grandes empresas sino también de las pequeñas.

La RSE puede ser un factor de diferenciación estratégica y un facilitador para el logro de beneficios para las empresas. Las empresas perciben la oportunidad de obtener beneficios con la RSE y los directivos pueden actuar estratégicamente, anticipándose a las tendencias del mercado, eligiendo prácticas diferenciadas y alineándose con el negocio principal de la empresa, tal y como lo establecen Marques Lourenço y de Sousa-Filho (2020).

A medida que el concepto de RSE evoluciona y el progreso del discurso sobre la sostenibilidad mundial, es fundamental comprender qué los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la sostenibilidad en general influyen en la estrategia empresarial. Los programas de RSE, las prácticas de presentación de informes, los mecanismos de divulgación, las expectativas de las partes interesadas y los requisitos reglamentarios; y, la sostenibilidad parecen ser un antecedente de la reputación de las empresas y un instrumento para mejorar la aceptación y la percepción de las actividades de estas por parte de los interesados (EIAly et al., 2020; ONU, 2020; Gómez-Trujillo et al., 2020).

En este sentido, según López-Pérez et al. (2018) existe una demanda social para que las empresas demuestren un claro compromiso con la sostenibilidad mediante la presentación de informes profesionales que identifiquen y prioricen las acciones de RSE de una empresa con respecto a los ODS, independientemente de su tamaño y sector. Las empresas son fundamentales para el cumplimiento de los ODS; desempeñan un papel clave en la construcción de un mundo más inclusivo y sostenible, especialmente la empresa familiar. Éstas representan casi el 90% del producto interno bruto (PIB) mundial ().

Además, las empresas familiares son consideradas como la forma de negocio predominante en el mundo, y son muy importantes para la sociedad ya que estas empresas están invirtiendo recursos en la RSE, la filosofía y la práctica de integrar voluntariamente las preocupaciones sociales y

ambientales en las operaciones de la empresa, debido a los valores familiares que contribuyen al compromiso social (Lamb et al, 2017).

La RSE también media parcialmente la relación entre la participación de la familia y la supervivencia sostenible. Implica que la participación de la familia propietaria en la gobernanza y la gestión de la empresa, el compromiso, el enriquecimiento y la sucesión mejoran la participación de la empresa en las actividades de RSE, lo que a su vez mejora su objetivo de convertirse en empresas sostenibles (Ahmad et al., 2020, de la Garza et al., 2020).

Los indicadores pueden utilizarse para ayudar a las empresas familiares a medir su contribución al logro de los objetivos de desarrollo sostenible mediante la RSE y para determinar si la riqueza no económica obtenida mediante las prácticas de responsabilidad social de las empresas y la sostenibilidad mejora la riqueza económica de la empresa. Los indicadores, al ser expresiones cualitativas o cuantitativas observables, ayudan a describir características, comportamientos y fenómenos de una realidad mediante la evolución de una variable o la relación entre variables. Además, cuando se comparan permiten evaluar el rendimiento y la evolución a lo largo del tiempo (Hák et al., 2016; DANE, s.f.).

Existen una serie de actividades de RSE que efectivamente pueden contribuir en el cumplimiento de los ODS de la Agenda 2030, el estudio logró identificar un total de 46 actividades. Dichas actividades implican prácticas por parte de las empresas familiares en las dimensiones de personal, ambiental, de innovación y social, ya que la implementación de políticas en estas áreas garantiza el cumplimiento de los ODS 3, 4, 5 y 8, lo cual está en concordancia con lo expuesto por Ramírez (2020).

Estas actividades buscan promover una vida sana y el bienestar en todas las edades, ya que esto es esencial para el desarrollo sostenible. Por lo que la labor de las empresas va más allá de sus colaboradores, se proyecta a sus familiares y a la zona de convergencia donde operan las empresas familiares. Además, se pretende que las empresas contribuyan a garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. De ahí que las empresas se involucren con la zona de convergencia buscando lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.

Por tanto, el estudio brinda las bases para el desarrollo de un modelo de gestión de indicadores de actividades de RSE que apoyaría el cumplimiento de ODS ya que facilitaría la medición del desempeño de las empresas. De este modo, se busca garantizar la ejecución de buenas prácticas empresariales dando como resultado un crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.

Las empresas podrán anticiparse a los panoramas futuros e implementar medidas asertivas para adaptarse a los cambios y retos en futuros años. Además, podrán adquirir una imagen de prestigio en temas de bien social, lo cual ya es una presión actual por el compromiso de las nuevas generaciones con el ambiente. Por otro lado, se dará un mejor aprovechamiento de recursos e inversión responsable y sostenible; volviéndose así, más competitivas. Por último, se alcanzará un aumento en la transparencia y ética ya que las empresas deben comunicar sus avances en materia de sostenibilidad y dar a conocer cómo impactan de forma positiva su entorno.

Dimensiones y actividades de Responsabilidad Social Empresarial que contribuyen en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Como resultado de la investigación, se definieron prácticas de RSE con potencial para contribuir en el cumplimiento de los ODS. Estas actividades fueron categorizadas en cuatro dimensiones las cuales corresponden a las áreas donde se pueden implementar políticas para que las empresas familiares se vuelvan realmente agentes de contribución en el cumplimiento de los ODS. A continuación, se detallan por objetivo de estudio, las 4 dimensiones y las 46 actividades de RSE que servirán como base para la construcción de los indicadores de gestión de RSE para apoyar el cumplimiento de los ODS en empresas familiares.

Objetivo de Desarrollo Sostenible 3: salud y bienestar

El ODS 3 busca garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades, ya que esto es esencial para el desarrollo sostenible (ONU, 2020). Las empresas familiares pueden contribuir, en este ODS, poniendo en práctica las actividades de RSE consignadas en la Tabla 1.

Tabla 1 Actividades de Responsabilidad Social Empresarial para el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3

| ODS 3. Salud y bienestar | Dimensión | Actividades de RSE |
|---------------------------------|---|--|
| | Personal | Paga a las y los colaboradores un salario digno que cubre los costos locales de las necesidades básicas |
| | | Hace productos de calidad que son confiables, seguros y duraderos. |
| | Ambiental | Minimiza la contaminación, incluidos los impactos nocivos para la salud, y limpia cualquier daño ambiental que causen. |
| | | Sigue todas las leyes y regulaciones ambientales y crea políticas para proteger el medio ambiente. |
| | Innovación | Fabrica productos u ofrece servicios que no dañan la salud, el medio ambiente o la sociedad |
| | | Protege la salud y seguridad de las y los colaboradores |
| | Social | Brinda a las y los colaboradores un buen paquete de beneficios y apoya el equilibrio entre la vida laboral y personal |
| | | Protege la salud y seguridad de las y los colaboradores |
| | | Contribuye al desarrollo de las comunidades donde opera y utiliza productos y recursos locales. |
| | Soporte comunitario ante emergencias nacionales. | |
| | Trata a los clientes de manera justa e inclusiva, sin prejuicios ni discriminación. | |

Objetivo de Desarrollo Sostenible 4: educación de calidad

El ODS 4 pretende garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. La educación se considera la clave para salir de la pobreza ya que permite la movilidad socioeconómica ascendente (ONU, 2020). Las formas en que las empresas en estudio pueden ayudar a cumplir con este ODS es practicando las actividades de RSE determinadas para este objetivo (Véase Tabla 2)

Tabla 2 *Actividades de Responsabilidad Social Empresarial para el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4*

| ODS 4. Educación de calidad | Dimensión | Actividades de RSE |
|-----------------------------------|------------|---|
| | Personal | Brinda a las y los colaboradores capacitación en habilidades y oportunidades para el desarrollo profesional. |
| | Ambiental | Sigue todas las leyes y regulaciones ambientales y crea políticas para proteger el medio ambiente. |
| | | Contribuye al desarrollo de las comunidades donde opera y utiliza productos y recursos locales. |
| | Innovación | Brinda a las y los colaboradores un buen paquete de beneficios y apoya el equilibrio entre la vida laboral y personal |
| | | Inversión y formación de la fuerza laboral |
| | Social | Brinda programas que aumenten el nivel educativo de la zona de convergencia |
| | | Contribuye al desarrollo de las comunidades donde opera y utiliza productos y recursos locales. |

Objetivo de Desarrollo Sostenible 5: igualdad de género

Por su parte, el ODS 5 busca lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas. La igualdad de género no es sólo un derecho humano fundamental, es uno de los fundamentos esenciales para construir un mundo pacífico, próspero y sostenible. El principal reto radica en que, a pesar de los logros alcanzados, las mujeres siguen siendo víctimas de abusos y discriminación debido a las leyes y normas sociales que las coloca en posición de vulnerabilidad (ONU, 2020). Las empresas familiares pueden contribuir a generar un cambio por medio de las actividades de RSE que se presentan en la Tabla 3.

Tabla 3 *Actividades de Responsabilidad Social Empresarial para el Objetivo de Desarrollo Sostenible 5*

| | Dimensión | Actividades de RSE |
|---------------------------|------------|---|
| ODS 5. Igualdad de género | Personal | Proporciona un lugar de trabajo diverso e inclusivo con igualdad de oportunidades y pago sin discriminación. |
| | | Actúa de forma ética e íntegra y asume la responsabilidad de las irregularidades de la empresa. |
| | | Paga a los trabajadores un salario justo según el nivel de trabajo, las calificaciones y la experiencia y el género |
| | | Crea sistemas y políticas que promueven un espacio de trabajo libre de acoso y hostigamiento sexual |
| | Ambiental | Contribuye al desarrollo de las comunidades donde opera y utiliza productos y recursos locales. |
| | | Brinda productos o servicios sostenibles |
| | Innovación | Proporciona trabajos en las comunidades que los necesitan |
| | | Promueve diversidad, equidad e inclusión |
| | | Brinda a las y los colaboradores un buen paquete de beneficios y apoya el equilibrio entre la vida laboral y personal |
| | Social | Trata a los clientes de manera justa e inclusiva, sin prejuicios ni discriminación. |
| | | Crea una cultura de lugar de trabajo transparente y solidaria con una comunicación abierta |

Objetivo de Desarrollo Sostenible 8: trabajo decente y crecimiento económico

El ODS 8 promueve el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos. Un crecimiento económico inclusivo y sostenido puede impulsar el progreso, crear empleos decentes para todos y así mejorar los estándares de vida (ONU, 2020). Las empresas familiares pueden contribuir con la implementación de las actividades de RSE, en la Tabla 4 se muestran dichas actividades

Tabla 4. *Actividades de Responsabilidad Social Empresarial para el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8*

| ODS 5. Igualdad de género | Dimensión | Actividades de RSE | |
|---------------------------|------------|---|--|
| | Personal | | Paga a los trabajadores un salario justo según el nivel de trabajo, las calificaciones y la experiencia. |
| | | | Crea trabajos de calidad y estables |
| | | | Crea sistemas y políticas que promueven un lugar de trabajo seguro |
| | | | Sigue todas las leyes y regulaciones aplicables y es honesto y transparente en sus informes financieros. |
| | | | Inversión y formación de la fuerza laboral |
| | Ambiental | | Utiliza los recursos ambientales de manera eficiente y maximiza el uso de energía renovable y recicla |
| | | | Brinda productos o servicios sostenibles |
| | Innovación | | Hace productos de calidad que son confiables, seguros y duraderos. |
| | | | Proporciona un servicio al cliente positivo, programas de recompensas y respalda sus productos y servicios |
| | Social | | Brinda a las y los colaboradores un buen paquete de beneficios y apoya el equilibrio entre la vida laboral y personal |
| | | | Crea una cultura de lugar de trabajo transparente y solidaria con una comunicación abierta |
| | | | Protege la privacidad del cliente a través del almacenamiento seguro de información y políticas de privacidad transparentes. |
| | | | Se comunica de forma honesta y transparente en su publicidad, etiquetado y mensajes públicos. |
| | | | Crea y conserva puestos de trabajo en el país |
| | | | Paga su parte justa de impuestos |
| | | Requiere que sus proveedores sigan los estándares aceptados en el lugar de trabajo de derechos humanos básicos. | |
| | | Contribuye al desarrollo de las comunidades donde opera y utiliza productos y recursos locales. | |

Conclusiones

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Responsabilidad Social Corporativa (RSC), como también se conoce, se considera un tema muy discutido y debatido en las empresas contemporáneas. Este concepto suele tener un significado diferente en el discurso de los gobiernos, las organizaciones del sector público, las organizaciones no gubernamentales (ONG) e incluso las organizaciones internacionales, como las Naciones Unidas (ONU) o la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Actualmente, las empresas familiares buscan implementar estrategias en respuesta a la presión social, medioambiental y económica, por lo que pretenden reformar y robustecer sus prácticas para disminuir las externalidades negativas y lograr un mejor posicionamiento en el mercado. Así las cosas, según los hallazgos de Bermúdez y Mejías (2018), las empresas familiares contribuyen al cumplimiento de los ODS a través de RSE.

Poner en práctica actividades de RSE beneficia a las empresas familiares no sólo en ámbitos de prestigio y bien social, sino que; además, contribuyen a que la empresa mejore en aspectos financieros; lo cual, está en línea con lo señalado por Camarón et al. (2019), sobre que las empresas familiares al poner en práctica actividades de RSE pueden ser vistas como entes relevantes para alcanzar los ODS planteados por la ONU obteniendo incluso amplios beneficios económicos al contribuir en el cumplimiento de estos.

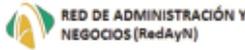
El objetivo de la investigación fue determinar cuáles actividades de RSE implementadas en empresas familiares apoyan el cumplimiento de los ODS de la Agenda 2030. De esta manera, la investigación sienta las bases para el desarrollo de un modelo de gestión de indicadores para que las empresas familiares les permita evaluar sus prácticas de RSE y su apoyo al cumplimiento de los ODS 3, 4, 5 y 8. Se contribuye así con la búsqueda de la aplicación de conocimientos y teorías para dar respuesta a un problema o necesidad concreta y así dar las bases para la construcción de un modelo de gestión de indicadores de RSE.

Referencias

- Ahmad, S., Siddiqui, K.A. and AboAlsamh, H.M. (2020), "Family SMEs' survival: the role of owner family and corporate social responsibility", *Journal of Small Business and Enterprise Development*, (27)(2), 281-297.
- Bermúdez-Colina, Y., y Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315–325.
- Camarán, M., Barón, L. y Rueda, M. (2019). La Responsabilidad Social Empresarial y los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). *TEACS*, (24), 41-52.
- Crane, A., 2014. *Corporate Social Responsibility, Readings and Cases In A Global Context*. (2nd ed.) New York and Oxon: Routledge.
- De la Garza Ramos, M.I.; Ayub González, J. y Mayer Granados, E.L. (2020). Factores incidentes en la participación de la mujer en la empresa familiar. En Gómez López, C.S., Caldera González, D.C., & Arredondo Hidalgo, M.G. (Ed.). *Economía Gestión y organizaciones. Una visión multidisciplinaria*. Tomo I. Año 2020, Pág. 293. México, Universidad de Guanajuato.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. *Guía para Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores*. Colombia: Estrategia para el Fortalecimiento Estadístico Territorial, s.f.
- EIAIly, A.; Palaschuk, N.; El-Bassiouny, D.; Wilson, J.; Weber, O. Scoping the Evolution of Corporate Social Responsibility (CSR) Research in the Sustainable Development Goals (SDGs) Era. *Sustainability* 2020, 12, 5544.
- Gomez-Trujillo, AM, Velez-Ocampo, J. y Gonzalez-Perez, MA (2020), "Una revisión de la literatura sobre la causalidad entre sustentabilidad y reputación corporativa: ¿Qué va primero?", *Gestión de la Calidad Ambiental*, (31)(2), 406-430.
- Hák, T., Janoušková, S., and Moldan, B. (January de 2016). Sustainable Development Goals: A need for relevant indicators. *Ecological Indicators*, 60, 565-573. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1470160X15004240>
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2020). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Hernández-Perlines, Felipe (2017). Influencia de la responsabilidad social en el desempeño de las empresas familiares. *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 11(3), 58-73.

- INEC. (2018). Encuesta Nacional de Microempresas de los Hogares 2018. San José, Costa Rica: INEC.
- JUST Capital. (2020). *Amisdt Crisis, What Americans Want from Corporate America*. New York.
- Lamb, N.H., Butler, F. and Roundy, P. (2017), Family firms and corporate social responsibility: exploring "concerns", *Journal of Strategy and Management*, (10) (4), 469-487.
- López-Pérez, M.E.; Melero-Polo, I.; Vázquez-Carrasco, R.; Cambra-Fierro, J. Sustainability and Business Outcomes in the Context of SMEs: Comparing Family Firms vs. Non-Family Firms. *Sustainability* 2018, 10, 4080.
- Marques Lourenço, M. S., and de Sousa-Filho, J. M. (2020). Determinants of Corporate Social Responsibility Practices: Institutional Pressure or Strategic Opportunity? *Brazilian Journal of Management / Revista de Administração Da UFSM*, 13(3), 535–553.
- Naciones Unidas (2018), La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe (LC/G.2681-P/Rev.3), Santiago.
- ONU. (2020). The 17 Goals. United Nations. <https://sdgs.un.org/goals>
- Pérez Espinoza, María José, Espinoza Carrión, Cacibel, & Peralta Mocha, Beatriz. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(3), 169-178.
- Ramírez Guzmán, C. (2020). *Actividades de RSE en empresas familiares costarricenses y su contribución con los ODS: un caso cualitativo*. Proyecto de Graduación de Bachillerato. Tecnológico de Costa Rica.
- Vargas Cordero, Zoila Rosa (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33 (1),155-165.

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", Volumen 37, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro es una publicación digital e impresa y cuenta con el apoyo de los grupos de investigación de: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia - Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de Biodesarrollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato - México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla - Puebla - México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas - México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia - Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia. Tiraje: 1001 libros. Este libro se terminó de imprimir en Editorial Artes y Letras S.A.S. en octubre de 2021.



Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago
"Jesús María Semprum"

LIBRO RESULTADO DE INVESTIGACIONES COLECCIÓN UNIÓN GLOBAL

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", Volumen 37 de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro es una publicación internacional, seriada, continua, arbitrada, de acceso abierto a todas las áreas del conocimiento, orientada a contribuir con procesos de gestión del conocimiento científico, tecnológico y humanístico. Con esta colección, se aspira contribuir con el cultivo, la comprensión, la recopilación y la apropiación social del conocimiento en cuanto a patrimonio intangible de la humanidad, con el propósito de hacer aportes con la transformación de las relaciones socioculturales que sustentan la construcción social de los saberes y su reconocimiento como bien público.

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", volumen 37, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro cuenta con el apoyo de los grupos de investigación: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia - Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de Biondesarrollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato - México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla - Puebla - México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas - México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia - Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia y diferentes grupos de investigación del ámbito nacional e internacional que hoy se unen para estrechar vínculos investigativos, para que sus aportes científicos formen parte de los libros que se publiquen en formatos digital e impreso.

Este libro se terminó de diagramar
en el Taller Artes y Letras S.A.S.
en octubre de 2021.



Gestión del Conocimiento

Perspectiva Multidisciplinaria

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", de la colección Unión global, libro resultado de investigación, es una publicación internacional, seriada, continua, arbitrada, de acceso abierto a todas las áreas del conocimiento, orientada a contribuir con procesos de gestión del conocimiento científico, tecnológico y humanístico. Con esta colección, se aspira contribuir con el cultivo, la comprensión, la recopilación y la apropiación social del conocimiento en cuanto a patrimonio intangible de la humanidad, con el propósito de hacer aportes con la transformación de las relaciones socioculturales que sustentan la construcción social de los saberes y su reconocimiento como bien público.

El libro "Gestión del Conocimiento. Perspectiva Multidisciplinaria", Volumen 37, de la Colección Unión Global, es resultado de investigaciones. Los capítulos del libro, son resultados de investigaciones desarrolladas por sus autores. El libro cuenta con el apoyo de los grupos de investigación: Universidad Sur del Lago "Jesús María Semprúm" (UNESUR) - Zulia - Venezuela; Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez (UPTM) - Mérida - Venezuela; Universidad Guanajuato (UG) - Campus Celaya - Salvatierra - Cuerpo Académico de Biondesarrollo y Bioeconomía en las Organizaciones y Políticas Públicas (CABBOPP) - Guanajuato - México; Cuerpo Académico Consolidado "Administración Aplicada" (CUADAP) - Benemérita Universidad Autónoma de Puebla - Puebla - México; Red de Administración y Negocios (RedAyN) - Universidades Mexicanas - México; Centro de Altos Estudios de Venezuela (CEALEVE) - Zulia - Venezuela; Centro Integral de Formación Educativa Especializada del Sur (CIFE - SUR) - Zulia - Venezuela y el Centro de Investigaciones Internacionales SAS (CEDINTER) - Antioquia - Colombia y diferentes grupos de investigación del ámbito nacional e internacional que hoy se unen para estrechar vínculos investigativos, para que sus aportes científicos formen parte de los libros que se publiquen en formatos digital e impreso.

ISBNe: 978-980-6516-26-7
ISBN: 978-980-6516-25-0

Fondo Editorial de la
Universidad Nacional Experimental
Sur del Lago "Jesús María Semprúm"