

2023

Vol. 4
Núm. 6



e-ISSN 2600-6006
Revista *U***leam** *Bahia*
Magazine
Revista Científica Multidisciplinaria



UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ, EXTENSIÓN SUCRE | BAHÍA DE CARÁQUEZ

DIRECTOR

Dr. Eduardo Caicedo Coello
Decano ULEAM, extensión SUCRE - Bahía de Caráquez

EDITOR/FUNDADOR

MSc. César Carbache Mora
Líder de Proyecto

CO-EDITORA

Dra. Lilia Villacis Zambrano
Co-Líder de Proyecto

CONSEJO EDITORIAL

Dr. Frank Lemoine Quintero
Miembro de Proyecto

Dra. Carmen Llorente Barroso
Universidad Complutense de Madrid | España

Dra. Eufemia Figueroa Corrales
Universidad de Oriente | Cuba

COMITÉ CIENTÍFICO

Dr. Arturo de la Rosa Villao
ULEAM- Bahía | Ecuador

Dr. Hernan Billy Loján Maldonado
ULEAM Chone | Ecuador

Dr. Reyner García Rodríguez
Instituto Superior Tecnológico - Portoviejo | Ecuador

Dr. Antonio Guzmán
Universidad Técnica de Manabí - Portoviejo | Ecuador

MSc. David Saldumbide Peralvo
Universidad PUCE - Portoviejo | Ecuador

MSc. Lidia Ferrer Tellez
Universidad de Oriente | Cuba

Dra. Paulina Molina Villacis
Universidad de San Gregorio - Portoviejo | Ecuador

MSc. Víctor Vásconez Samaniego
Universidad Nacional del Chimborazo | Ecuador

Dr. Eduardo Hernández de la Rosa
Grupo CONEDUCA | México

MSc. Alfredo Tuesta Pandero
Universidad. Agraria de la Selva | Perú

MSc. Fernando Chica Cepeda
Universidad de Girona | España

MSc. Freddy Espinoza-Figueroa
Universidad de Cuenca | Ecuador

MC. Mayra Lizeth Salgado Espinosa
Universidad de Vizcaya de las Américas | México

Dra. Mayra Elena Salas Vinent
Universidad de Oriente | Cuba

Dra. Ivette Aranda Salas
Universidad de Oriente | Cuba

MC. Carolina Garzón Medina
Universidad Santo Tomás | Colombia

MSc. Kattiuska Marin Portillo
Universidad de Zulia | Venezuela

Dr. Bruno Zavala Contreras
Universidad Vizcaya de las Américas | México

Mtro. Francisco Alejandro Moyeda Martínez
Universidad Vizcaya de las Américas | México

Esp. Laura Anahí Salgado Espinosa
Universidad Vizcaya de las Américas | México

MC. Alicia Deyanira Rodríguez Saucedo
Universidad Vizcaya de las Américas | México

Mtro. Jairo Eduardo Jiménez Sotero
Universidad Vizcaya de las Américas | México

Dr. Carlos Manuel Díaz Soto
Universidad Autónoma de Bucaramanga | Colombia

Mtra. Adriana Margarita Cisneros Ramírez
Universidad Vizcaya de las Américas | México

Dra. Yaritza Tardo Fernández
Universidad de Oriente | Cuba

Dra. Ana del Carmen Durán Castañeda
Universidad de Oriente | Cuba

Dr. Alexis Céspedes Quiala
Universidad de Oriente | Cuba

Dra. Ailién Chaveco Castillo
Universidad de Oriente | Cuba

Dra. Lizette de la Concepción Pérez Martínez
Universidad de Oriente | Cuba

Dra. Irela Margarita Paz Domínguez
Universidad de Oriente | Cuba

Dra. Yanelis Ramos Alfonso
Universidad Técnica de Manabí | Ecuador

Dra. Delia Georgina Bravo Bonoso
Universidad Estatal del Sur de Manabí | Ecuador

Dr. Jesús A. Meza-Morales
University of The Bahamas, Nassau | Isla de New Providence

Dra. Annette Luordes Padilla Gómez
Universidad de Cienfuegos | Cuba

Dr. Andrés Ultreras Rodríguez
Universidad Autónoma de Sinaloa | México

MC Gilberto Niebla Lizarraga
Universidad Autónoma de Sinaloa | México

Dr. Alfonso Corte López
Universidad de Sonora | México

Dra. C. Betty Janeth Soledispa Cañarte
Universidad Estatal del Sur de Manabí | Ecuador

MSc. Cinthia Hernández Vázquez
Secretaría de Educación Pública | México

Dra. Rosalba Esther Mex Mex
Universidad de Yucatán | México

Dr. Ramiro Bracamonte Sardinas
Universidad Autónoma Tomás Frías | Bolivia

Dr. Liberato Cervantes Martínez
Universidad Autónoma de Sinaloa | México

Dra. Martina Díaz Rosado
Instituto Tecnológico Superior de Champotón | México

Dra. Liliana Galeana Camacho
Universidad Autónoma de Guerrero | México

Dra. Luz María Hernández Cruz
Universidad Autónoma de Campeche | México

Dr. Rafael Romero-Carazas
Universidad Peruana Unión-Lima | Perú

MSc. Victor Roso
Universidad Experimental Liberador Maracay | Venezuela

MSc. Yamila Ramos Rangel
Universidad de Cienfuegos | Cuba

MSc. Yuleydi Alcaide Guardado
Universidad de Cienfuegos | Cuba

MSc. Martín Andrés García Gómez
Instituto Tecnológico Superior de Champotón | México

MSc. María Fernanda Ayala Campoverde
Universidad del Azuay | Ecuador

Dra. Marlene Mendez Moreno
Institución: Tecnm Campus Calkini - ITESCAM | México

Dr. Gonzalo Miguel Quetz Aguirre
Institución: Tecnm Campus Calkini - ITESCAM | México

Dr. Mario Ben-Hur Chuc Armendáriz
Institución: Tecnm Campus Calkini - ITESCAM | México

Dr. Angel Francisco Can Cabrera
Institución: Tecnm Campus Calkini - ITESCAM | México

Dr. Felipe de Jesús González Rodríguez
Institución: Tecnm Campus Calkini - ITESCAM | México

M.I.A. Geidy de los Ángeles Gómez Xul
Instituto Tecnológico Superior de Escárcega | México

Dr. Mario Mitsuo Bueno Fernández
Universidad Autónoma de Sinaloa | México

Dra. Idana Baroska Rincón Soto
Universidad de Zulia | Venezuela



La revista de investigación científica multidisciplinaria, ULEAM Bahía Magazine (UBM), con e-ISSN 2600-6006, adscrita a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y editada por la extensión SUCRE Bahía de Caráquez. Es producto del proyecto de investigación institucional "Aplicación del marketing experiencial para la creación, promoción, difusión y posicionamiento de la nueva imagen del destino Sucre, San Vicente, Jama, Pedernales"



Esta revista está bajo la licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0.

Contenidos

Editorial

9

Estrategia pedagógica rítmico musical para el tratamiento preventivo a niños (as) preescolar con tartamudez inicial.
Yoadnia Suárez Suárez,
Ángel Bravo Rodríguez

25

Corrección de la disgrafía óptico espacial en escolares de tercer grado.
Lilibet Nieves Álvarez Borboña.
Miladis Fornaris Méndez.
Félix Lázaro Huepp Ramos.

39

El arte una aplicación oportuna en la formación humanista de estudiantes de medicina.
Mirelna Mendoza Ruiz
Daniel Sebastián García Torre

48

Prevención y rehabilitación para atletas de alto rendimiento desde la Cultura Física Terapéutica.
Teresa Nápoles Gómez.Magda de Quesada Varona.Rosa María Díaz Maceiras.
Henry Osvaldo Vicente Figueroa.

60

La inclusión socioeducativa de escolares en situación de vulnerabilidad desde el Proyecto educativo institucional.
Yanet Beyries Frometa
Dulayna Pineda Ramos

74

Neuropsicología, Neurolingüística y Psicolingüística en la formación inicial del Logopeda.
Daniela de la Caridad Bertot Casals

85

La formación continua en función de la Investigación Criminal.
Yosbanis Sanz Benitez

Contenidos

97

Asesoramiento a las asistentes infantiles para el cuidado de niños desde la formación del logopeda.

Rodisbel González Fonseca. Yamila Del Carmen Camacho Sojo. Dulayna Pineda Ramos

111

La gestión de la extensión universitaria para el desarrollo de habilidades profesionales.

Eloisa Aichel Ramírez Urquia. Martha Silvia Mancebo Calzado. Martha Beatriz Vinent Mendo Gustavo Barceló Ferrer.

121

Resiliencia en la práctica docente: una alternativa para mejorar la educación en tiempos de crisis.

Vivian Marelys Morillo Yoris

133

Plan estratégico y creación de contenido para marca personal en redes sociales.

Kelly Nicole Molina Mogollón

149

Implementar un CRM para gestionar los leads de las marcas de cuidado capilar.

Ángel André Infante Plaza.
María Claudia Rivera Prado

168

La concepción pedagógica de un sistema de capacitación contextualizado.

Reynier García Rodríguez. Ligia Lisseth Resabala Chávez. Holanda Victoria Ayón Ochoa. Nereisy Antonieta Pilay Robles

183

Estudio desempeño laboral departamento de Rentas del GAD Tosagua.

José Fernando Mejía Loor

Contenidos

195

Desempeño de la investigación en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.
Argenis de Jesús Montilla Pacheco.
Jackeline Rosalía Terranova Ruiz.
María Macías Vera. Jessenia Espinoza Cedeño.

209

Importancia de la información en medios digitales para la prestación del servicio de alojamiento.
Mayra Jadira Monge Loja.
William Renán Meneses Pantoja.

219

Aplicación de las técnicas de ventas en la comercialización de productos agrícolas en el sector "El Pajonal".
Jenny Carolina Herrera Bartolomé. Gema Viviana Carvajal Zambrano. Ana Cecilia Vélez Falcones

231

Culturización tributaria en la Comunidad Rural "El Pajonal" del cantón Sucre, Provincia de Manabí, Ecuador.
Sofía Aracely Biler Reyes.
Erick Yandry Córdova Biler

244

La inocuidad, en el proceso de recepción de mercancías en restaurantes. Caso Bahía de Caráquez.
Carlos Eduardo Cedeño Mejía.
Vladimir Álvarez Ojeda.

262

Promoción de atractivos turísticos y hospedaje mediante una aplicación móvil para la provincia de Manabí.
Ivanna Lisbeth Reyes Campos
Ricardo Chica Cepeda

287

La comunicación en el desarrollo de e-commerce desde la red social Facebook.
Sthefany Mishell Sánchez Gómez.
Hishochy Delgado Mendoza.
María Cristina Ulloa Boada

Editorial

Dr. Frank Lemoine Quintero
frank.lemoine@uleam.edu.ec
Miembro Consejo Editorial

La multidisciplinariaidad en la investigación científica

Tradicionalmente, cifras estadísticas muestran que la investigación científica se ha desarrollado en el contexto específico de disciplinas académicas, a través de la especialización en áreas del conocimiento que se desempeñan de carácter autónomo y que adquieren sus propios programas de investigación dedicados a sus objetivos e intereses individuales o específicos que solo abarca a una ciencia específica.

Por tanto, en el momento científico actual, aunque se siguen realizando gran cantidad de investigaciones disciplinares, se están desarrollando también aproximaciones más flexibles, que tratan de superar las limitaciones de la práctica estándar mediante la incorporación de diferentes formas de investigación entre ellas la multidisciplinariaidad.

En la búsqueda constante a soluciones de problemas de índole científicos que prevalecen en nuestro entorno los investigadores desarrollan acciones para atenuar dichos inconvenientes a través de la investigación multidisciplinaria que desde nuestra concepción es una mezcla de varias disciplinas en función de lograr un objetivo en común.

En la actualidad muchas revistas desde sus perspectivas otorgan la opción de aceptar investigaciones multidisciplinarias donde permite al investigador unificarse con otras ciencias con la perspectiva de lograr un estudio más asertivo que desde lo científico que aporte a una solución con un mayor rigor investigativo a una solución a nivel macro sin desestimar que también puede ser desde la óptica micro.

Integrar a un grupo de investigadores de diferentes áreas del conocimiento en una indagación bajo diferentes matices científicas-académicas no es un obstáculo en estos tiempos puesto que las instituciones, centros académicos, investigativos entre otros buscan alienar sus indagaciones y experiencias a la solución de problemas existente en diferentes esferas del conocimiento donde el paradigma disciplinar resulta incompleto e insuficiente.

La revista ULEAM Bahía Magazine desde su concepción estratégica busca la difusión de estudios multidisciplinario que integre todos los saberes a partir de las aportaciones de (Morín, 2001) cuando expone la dinámica de concebir a la educación como un proceso sistemático, dinámico y cíclico, que establece la proporcionalidad de los saberes y que a su vez estos contribuyan a la formación investigativa desde el ámbito multidisciplinario.

Conceptualicemos las cuatros estilos de aprendizaje del cuestionario de Honey y Alonso de Estilos de Aprendizaje (CHAEA) con los modelos de la Teoría Clásica de los Test y de Rasch Persona como una contribución a la investigación cuando desde su concepción valora el estilo activo, el reflexivo, teórico y el pragmático como elementos que contribuyen a generar pensamiento crítico y una habilidad desde lo académico que trasciende al aporte científico trasportando el aprendizaje a la investigación multidisciplinaria a partir de (Alonso, Gallego, & Honey, 1994).

Estrategia pedagógica rítmico musical para el tratamiento preventivo a niños (as) preescolar con tartamudez inicial

Musical rhythmic pedagogical strategy for the preventive treatment of preschool children with initial stuttering

Yoadnia Suárez Suárez

<https://orcid.org/0000-0003-1549-3090> - yoadnia@uo.edu.cu

Ángel Bravo Rodríguez

<https://orcid.org/000-0003-5886-5504> - abravo@uo.edu.cu

Universidad de Oriente. Santiago de Cuba, Cuba

Recibido: 22/08/2022 – Revisado: 10/10/2022 - Publicado: 29/01/2023

Resumen

La investigación aborda el tema Estrategia pedagógica rítmico musical para el tratamiento preventivo a niños (as) preescolar con tartamudez inicial. Su importancia radicó en que reconoció normas organizativas, metodológicas y pedagógicas para perfeccionar la dirección científica, la preparación del maestro logopeda que labora en la atención a niños(as) preescolares en busca de la calidad del proceso educativo y el logro de la inclusión educativa. Para ello se elaboró una estrategia pedagógica rítmico -musical para la estimulación y desarrollo de la fluidez rítmica en niños (as) de sexto año de vida con tartamudez inicial. La actualidad del mismo estuvo dada en la atención educativa integral a niños, con necesidades educativas especiales. Los resultados alcanzados ampliamente detallados en el informe manifestaron la validez e importancia de nuestra investigación que contribuyó al desarrollo de la comunicación oral de los niños (as).

Palabras claves: Educación Musical, trabajo preventivo, primera infancia, tartamudez inicial.

Abstract

The investigation work approached like musical rhythmic topic pedagogic Strategy for the preventive treatment to children (ace) preschool with initial stammering. Their importance resided in that recognized organizational, methodological and pedagogic norms to perfect the scientific address, the teacher's speech therapist preparation that he/she works in the attention to children (ace) preschoolers in search of the quality of the educational process and the achievement of the educational inclusion. For we elaborate it a rhythmic pedagogic strategy - musical for the stimulation and development of the rhythmic fluency in children (ace) of sixth year of life with initial stammering. The present time of the same one was given in the integral educational attention to children, with special educational necessities. The broadly detailed reached results in the report, they manifested the validity and importance of our investigation.

Keywords: Musical education, work preventive, first childhood, initial tartamudez

Introducción

La educación musical desde las primeras edades puede ser un excelente medio para propiciar la participación oral de los niños en diversas actividades en la escuela y fuera de ella. A pesar del esfuerzo de educadoras preescolares, especialistas de educación musical, padres, directivos, entre otros agentes educativos existen insuficiencias relacionadas con la falta de preparación en algunos especialistas para el trabajo con canciones en la atención a niños (as) con trastornos logopédicos, no siempre se aprovechan las potencialidades de modelos rítmicos dentro de la cancionística infantil para el trabajo preventivo en niños (as) con tartamudez inicial. Se evidenció poca variedad en el trabajo con un amplio repertorio de la cancionística infantil con características fonéticas y rítmicas que favorezcan el trabajo preventivo en relación con el ritmo en niños (as) con tartamudez inicial, además existe insuficiente utilización de indicadores rítmicos para evaluar el avance en la solución y/o compensación de trastornos logopédicos relacionados con el ritmo al hablar.

Además de lo expresado se evidenció falta de creatividad de maestros para el trabajo con canciones que motiven a niños (as) para cantar, bailar y expresarse en actividades que puedan estar en función del tratamiento logopédico preventivo en el 6. Año de vida. Esta situación permitió identificar como un problema científico: ¿Cómo contribuir a la prevención de la tartamudez definida en niños y niñas de 6 año de vida con tartamudez inicial?

De esta manera el objetivo del presente trabajo fue la elaboración de una estrategia pedagógica rítmico - musical para la atención a niños (as) de 6. Año de vida con tartamudez inicial

Desarrollo

La educación especial y la atención logopédica, en particular se ha proyectado como parte de la formación integral de los educandos, el desarrollo de la expresión oral para que puedan participar de forma desarrolladora en su desempeño social. La atención a la primera infancia desempeña un papel fundamental en la detección de problemas articulatorios, pobreza en el vocabulario, retardo del lenguaje que hay que darles mucha atención con la orientación educativa a padres y la atención a las diferencias individuales de niños proclives a la tartamudez inicial.

Las educadoras preescolares, los especialistas de Educación Musical, logopedas, en ocasiones se encuentran con el reto del diagnóstico y su seguimiento para la atención a

niños (as) trastornos en la fluencia verbal: tartamudez y tartaleo, de ahí que en el caso de la educación musical, en estrecha relación con el logopeda y las educadoras se diseñen estrategias conocer las características de estos escolares y sus familias con la finalidad de dar atención preventiva para trabajar en la institución educativa, orientar a la familia para el desarrollo de la comunicación fluida de estos niños (as) con presencia de una tartamudez inicial en función de atender tempranamente algún trastorno logopédico, trabajar en su prevención, corrección o compensación.

Resulta de interés la consideración de Fernández G. (2008), que antiguamente, la tartamudez y el tartaleo se definían como trastornos del ritmo del habla, actualmente se definen como trastornos de la comunicación oral, como una alteración de la fluencia verbal donde el habla no discurre de forma fluida, continua, con afectaciones del ritmo, la velocidad y la expresividad del lenguaje.

En el artículo se ofrecen consideraciones para el especialista de Educación Musical que se desempeña profesionalmente en instituciones de la educación inicial, donde se destaca la importancia del conocimiento de las características de la tartamudez y el tartaleo, así como el diagnóstico del escolar, su familia y el contexto social, para poder diseñar estrategias preventivas, correctivas y compensatorias, a la diversidad de casos que puedan estar presentes en la edad preescolar.

Los fundamentos teóricos metodológicos, que se asumen para la concepción de la alternativa preventiva rítmico musical se sustentan teniendo en cuenta la teoría histórico cultural, de la relación pensamiento lenguaje de Vigotsky, que se complementan con la teoría que sustenta la relación comunicación, personalidad y desarrollo (Fernando González Rey, 1997) Las etapas de la estrategia detallan la etapas con acciones metodológicas para prevenir la tartamudez inicial que altera la fluencia verbal inconsciente de algunos niños (as) preescolares.

La atención metodológica a la rítmica logopédica, desde la Educación Musical, a través de la propuesta de canciones acordes a la edad y con características que contribuyen al trabajo preventivo ante la alteración de la fluencia verbal, como un trastorno que se puede prevenir durante la aparición de la tartamudez inicial.

La denominación de la primera infancia al período que comienza desde el nacimiento y se extiende hasta los seis años; se divide en dos etapas fundamentales: infancia temprana (cero a tres años) e infancia preescolar (tres a seis años).

La asunción de la definición de niño y niña de la primera infancia, como un ser biológico en intenso crecimiento; ser social y cultural por su origen, que deviene individual a partir de la apropiación activa de las experiencias aportadas por su medio específico; ser afectivo y dependiente, con capacidad para transitar al autovalidismo; ser con extraordinario potencial de desarrollo; y portador de derechos para el alcance de una vida plena.

La tartamudez inicial surge como mayor frecuencia en el período de vida comprendido entre los dos y los cinco años. Esta etapa se caracteriza por un intenso u brusco desarrollo del lenguaje, en particular del vocabulario. El niño comienza a utilizar un gran número de palabras y relaciones sintagmáticas nuevas, a la vez que las ideas, y la necesidad que tiene el niño de expresar sus ideas, se encuentran por encima de sus posibilidades verbales.

La prevención considera un sistema de medidas con valor pronóstico para detectar, evitar y atenuar la discapacidad en las personas y propiciar la potencialización del desarrollo humano. En este sentido el trabajo preventivo es el sistema de acciones dirigidas a garantizar que las condiciones educativas y socio ambientales en que los niños y niñas se forman y educan sean las más propicias para el sano desarrollo de su personalidad y a evitar la aparición de problemáticas en el comportamiento infantil.

El trabajo preventivo con niños (as) de 6. año de vida con tartamudez inicial, evidencia que si el desarrollo del lenguaje se retarda por cualquier circunstancia, este fenómeno puede traer como consecuencia el surgimiento de la tartamudez, sobre todo en aquellos casos que se tiene como agravante un aumento de las exigencias por parte del adulto y una recarga verbal inadecuada.

El proceso de enseñanza –aprendizaje de la Educación Musical en la primera infancia es el proceso que asegura las bases para el canto y la danza. Considera el ritmo en la educación del pensamiento y la fluidez. Al facilitarle al niño el reconocimiento del tiempo para posibilitar su conexión con el movimiento, además se trabaja con el tono, la relajación y la coordinación respiratoria, la entonación de las palabras.

La Educación Musical interactúa con el canto, la danza, los ejercicios rítmicos, la improvisación y creatividad para el disfrute de los niños, el desarrollo del pensamiento, las sensaciones agradables que estimulen el disfrute y la comunicación oral. La EM entrena en las capacidades de atención y concentración desde el trabajo con la respiración como técnica principal para relajarse ante las tensiones.

La rítmica logopédica es un sistema de ejercicios físicos realizados con acompañamiento musical o verbal, repercute positivamente en la psique, proporciona el establecimiento de un estado emocional óptimo, por cuanto permite estimular, activar o tranquilizar al individuo. Proporciona el relajamiento de los músculos, educa, mejora el sentido del ritmo y la coordinación de los movimientos.

En el libro pensamiento y lenguaje (1982) L. S. Vygotsky explica con relación al pensamiento de la discapacidad intelectual "... el carácter concreto y el carácter primitivo del pensamiento, constituyen las propiedades distintivas de la edad menor... las dificultades que pone de manifiesto del escolar con discapacidad intelectual en la esfera del pensamiento abstracto se conservan también en la edad en que el escolar normal ya deja atrás el carácter concreto y primitivo del pensamiento".

González, F. (1995) destaca el papel de la comunicación en el desarrollo de la personalidad, cuestión que se considera básica su atención desde las primeras edades para crear las bases de una comunicación fluida desde el trabajo preventivo y las correcciones tempranas, muy relacionada con el enriquecimiento léxico de los niños que le facilite la fluidez verbal.

La música tiene una gran importancia en la educación integral de la personalidad. Desde el punto de vista didáctico: Díaz, R. Torres, Y. Educación Musical y su Didáctica para la primera infancia relacionan la atención metodológica a la rítmica logopédica, desde la Dimensión Estética, a través de la propuesta de canciones acordes a la edad y con características que contribuyen al trabajo preventivo ante la alteración de la fluencia verbal, como un trastorno que se puede prevenir durante la aparición de la tartamudez inicial.

Resulta un referente fundamental los presupuestos de Fernández, G. (2004) sobre la tartamudez en la familia y en el círculo infantil. Antiguamente la tartamudez y el tartaleo se definían como trastornos del ritmo del habla, actualmente se definen como trastornos de la comunicación oral, una alteración de la fluencia verbal donde el habla no discurre de forma fluida, continua, con afectaciones del ritmo, la velocidad y la expresividad del lenguaje.

El análisis histórico de la atención a niños (as) de 6. Año de vida con tartamudez inicial a través de la Educación Musical fue realizado teniendo en cuenta los siguientes indicadores: Concepciones teóricas, indicaciones u orientaciones metodológicas para la atención a niños (as) con tartamudez inicial; el proceso de enseñanza de la Educación

Musical en el grado preescolar y el trabajo con canciones y el ritmo musical en la prevención a niños (as) preescolares con tartamudez inicial.

En este sentido se identifican tres etapas: Una etapa desde el 1961 hasta el 1991, período donde se aplica una concepción de la Educación Musical en el 6. Año de vida. En esta etapa se evidencian algunas disposiciones para la atención a niños (as) con tartamudez inicial.

En el período comprendido de 1992 al 2016 se produce el perfeccionamiento del programa de Educación Musical y la disposición de la atención logopédica a niños (as) de sexto año de vida, pero el período del 2017 al 2019 se produce el pilotaje y la aplicación del III perfeccionamiento del sistema Nacional de Educación y concepción del trabajo con la primera infancia, donde hay una mirada más integral para la atención a la comunicación como un área de desarrollo.

Valoración histórica del PEA de la Educación Musical en el sexto año de vida y la atención Logopédica a niños (as) con tartamudez inicial

La Educación Preescolar en Cuba durante su desarrollo histórico y de perfeccionamiento continuo siempre ha destacado la importancia de la Educación Musical en estas edades, no obstante se revelan carencia para el trabajo interdisciplinar del especialista de Educación Musical y el logopeda que atiende a los escolares con tartamudez inicial desde vacíos epistémicos para potenciar el trabajo con la rítmica musical y la rítmica logopédica en la atención preventiva a niños (as) con tartamudez inicial en el sexto año de vida.

No siempre se han ponderado las vías para que los niños (as) de sexto año de vida desarrollen las habilidades para el canto, con una correcta articulación, ritmo, acento, entre otros componentes fonológicos, pues no siempre se ha valorado la relación y trascendencia de la Educación musical con la atención logopédica preventiva en niños (as) con tartamudez inicial.

Para un diagnóstico del estado actual del trabajo con la Educación Musical para la atención al desarrollo de habilidades en la expresión oral y el canto en los niños (as) de 6. Año de vida con tartamudez inicial, fueron utilizados como indicadores: la actualización del diagnóstico logopédica de niños (as) de sexto año de vida, la concepción integradora de las áreas de desarrollo del PEA en el sexto año de vida, especialmente Lenguaje y Educación Musical, así como de atención logopédica a niños (as) con tartamudez inicial, además las exigencias para potenciar las habilidades para el desarrollo de la expresión oral y el canto.

Las principales insuficiencias epistémicas revelan que, a la prevención de los trastornos del habla, y al ritmo en particular no siempre se le da tratamiento preventivo a través del trabajo con canciones; no se revelan suficientes fundamentos psicológicos y pedagógicos que avalen las potencialidades del trabajo con canciones desde las primeras edades para el desarrollo de la fluidez oral y las habilidades para el canto en niños (as) con tartamudez inicial. De igual manera aún resulta insuficiente la preparación de los especialistas encargados de la atención a niños (as) de 6. Año de vida con tartamudez inicial para el trabajo con canciones y el ritmo logopédico en la prevención a una futura tartamudez confirmada.

En este sentido como conclusiones diagnósticas se sustenta que el programa de Educación Musical no siempre brinda un tratamiento suficientemente profundo e integrado para el desarrollo de las habilidades de expresión oral fluida de niños (as) de aulas preescolares; los logopedas no siempre se auxilian de las potencialidades de la Educación Musical para la atención a la tartamudez inicial en niños (as) preescolares. Se constató que aún resulta insuficiente la incorporación de nuevas canciones con potencialidades para el trabajo con la rítmica musical para la atención a niños (as) con tartamudez inicial. Es por ello que se afirma que resulta insuficiente la integración entre el trabajo del logopeda y el especialista de Educación Musical para la atención a niños (as) con tartamudez inicial.

Para darle tratamiento al problema científico se defiende la idea que una estrategia pedagógica preventiva con la rítmica musical desde la asignatura de Educación Musical en el sexto año de vida, que articule con los objetivos para el desarrollo del lenguaje y la atención logopédica de los especialistas, favorecerá la fluidez en la expresión oral y las habilidades para el canto en niños (as) con tartamudez inicial

Estrategia pedagógica rítmico - musical para la estimulación y desarrollo de la fluidez rítmica en niños (as) de 6. Año de vida con tartamudez inicial

La estrategia pedagógica rítmico musical para la atención a niños (as) con tartamudez inicial se caracteriza por su objetivo general, las pautas metodológicas para el trabajo con canciones para la atención a niños (as) con tartamudez inicial, la propuesta de un repertorio musical con canciones que favorezcan el trabajo pedagógico musical para la atención al ritmo musical y por las etapas en que se desarrollarán las diferentes acciones.

El objetivo de la estrategia pedagógica es proporcionar a los maestros de Educación Musical una herramienta de trabajo para la atención a los niños (as) con tartamudez inicial.

Las pautas metodológicas para el trabajo con canciones para la atención a niños (as) con tartamudez inicial consideran:

- La actualización del diagnóstico logopédico a los niños (as) preescolares.
- La caracterización de niños (as) diagnosticados con tartamudez inicial para el plan de intervención de conjunto con el logopeda de la escuela.
- La actualización del diagnóstico de los padres y otros familiares de niños (as) diagnosticados con tartamudez.
- La selección de obras representativas de la cancionística infantil que pueden trabajarse en el programa de Educación Musical con niños preescolares.
- El análisis textual de las obras seleccionadas: contenido de la letra, valor musical, presencia de sonidos representativos de las dificultades fono - articulatorias de los niños de la muestra, atención al tono, el ritmo, el acento y la expresividad.
- El montaje musical y del diseño rítmico con ayuda de instrumentos musicales al alcance del maestro. Posibilidades de arreglos según consideraciones del maestro. Trabajo con instrumentos musicales, con énfasis en las claves para marcar el ritmo.
- La ejercitación coral e individual en la institución educativa. Favorecer la interpretación grupal para dar confianza a los niños arrítmicos hasta lograr la calidad posible en la interpretación individual de niños (as) con tartamudez inicial.
- La orientación educativa a las familias para el apoyo del trabajo psicológico preventivo a niños (as) con tartamudez inicial y que pueden ser proclives de una tartamudez instaurada. Ayuda u estimulación en la ejercitación del repertorio de Educación Musical.
- La presentación de las interpretaciones musicales de los niños en actividades culturales en la institución educativa y la comunidad.

La propuesta para el repertorio musical que favorezcan el trabajo pedagógico musical para la atención al ritmo musical estuvo conformada por las siguientes canciones: El corro de la patata, Soy la reina de los mares, Soy una taza, Tres pelos tiene mi barba,

Aserrín, Aserrán, Campanero, El patio de mi casa, Pimpón, El elefante del circo, Mi perico.

Etapas de la estrategia pedagógica para la atención a niños (as) con tartamudez inicial

Etapa 1: Diagnóstico de niños (as) con tartamudez inicial y la atención que reciben desde las actividades programadas de Educación Musical. Su objetivo: Diagnosticar el nivel de desarrollo del lenguaje y la comunicación de escolares preescolares, así como desempeño del especialista de Educación Musical para la atención a niños (as) con tartamudez inicial, a través de la aplicación de instrumentos.

Entre las acciones están:

1. Realizar el análisis del programa de Educación Musical, el repertorio de canciones y sus características y potencialidades para el trabajo con el ritmo musical.
2. Realizar el intercambio con el logopeda, maestros preescolares y padres
3. Determinar el nivel de afectación que presentan los niños (as) preescolares en relación con la tartamudez inicial a través de observación y análisis de clases.
4. Determinar los entornos, instrumentos, niveles de ayuda que pudieran tenerse en cuenta para estructurar el montaje e interpretación de canciones.
5. Realizar entrevistas grupal e individual para constatar la autovaloración del trabajo desarrollado para la atención a niños (as) con tartamudez inicial.

Etapa 2: Planificación y organización del proceso de atención a niños (as) con tartamudez inicial desde el trabajo con la Educación Musical. Esta etapa tiene como objetivos: Valorar el programa actual de Educación Musical, sus orientaciones metodológicas para una atención logopédica a niños (as) con tartamudez inicial y Planificar acciones de aseguramiento del proceso de comunicación y canto en las clases de Educación Musical

Acciones

1. Rediseñar las acciones para enseñar Educación Musical con salida preventiva a niños (as) con tartamudez inicial, en correspondencia con las nuevas exigencias del perfeccionamiento y los objetivos de la atención logopédica en el sexto año de vida.
2. Diseñar el sistema de tareas integradoras entre el logopeda, el maestro de preescolar y el especialista de Educación Musical para la atención a la fluidez del habla de escolares preescolares.
3. Montar canciones que favorezcan la atención al ritmo musical, y guías metodológicas para la atención a niños (as) con tartamudez inicial.

4. Desarrollar sesiones de intercambio metodológico entre especialistas de Educación Musical, el logopeda y el maestro de preescolar para el desarrollo de las tareas integradoras .
5. Incorporar sugerencias metodológicas para el programa de Educación Musical del preescolar con énfasis en las formas organizativas del proceso de enseñanza aprendizaje.
6. Diseñar actividades integradas entre las áreas de Educación Musical y Lenguaje con la el visto bueno del Logopeda para..
7. Desarrollar sesiones de preparación metodológica para analizar críticamente la evolución que se va logrando con los niños (as) el desarrollo de la comunicación oral fluida.
8. Valorar el nivel de desempeño en el desarrollo de la Educación Musical y la atención
9. Sistematizar los métodos de enseñanza y aprendizaje de la Educación Musical que estimulen la fluidez del escolar para comunicarse y cantar.
10. Valorar las canciones con mayores potencialidades para el trabajo con el ritmo musical

Etapa 3: Implementación en el proceso de atención a los niños diagnosticados con tartamudez inicial dentro de las clases de Educación Musical. Los objetivos: Poner en práctica el trabajo con canciones en el proceso de enseñanza aprendizaje de Educación Musical lo planificado en la etapa anterior, en función del desarrollo de la fluidez de escolares con tartamudez inicial y desarrollar la fluidez del habla en niños (as) con tartamudez inicial

Acciones

1. Estructurar el proceso de enseñanza aprendizaje de Educación Musical en función del desarrollo de la comunicación fluida de niños (as) preescolares
2. Constatar sistemáticamente en cada montaje , interpretación de canciones y participación oral de los estudiantes el nivel de desempeño del maestro y el avance de los estudiantes.
3. Actualizar los folletos o cancioneros como materiales docentes importantes de la asignatura.
4. Aplicar el método científico de investigación acción y observación participante para la retroalimentación de la actuación del maestro de Educación Musical y los avances y/o retrocesos que se producen en la actuación de los niños (as).

5. Valorar la relación de Educación Musical y la atención logopédica, para una mayor coherencia de las influencias pedagógicas en la atención a estudiantes preescolares.
6. Analizar críticamente la concepción actual de la Educación Musical en función del trabajo preventivo con niños con tartamudez inicial.
7. Demostrar el uso didáctico de los cancioneros, los instrumentos musicales , entre ellos las claves para una mayor motivación del niño preescolar
8. Valorar las potencialidades de intercambiar el trabajo individual y el grupal en las actividades para el canto y su relación con la habilidad del trabajo cooperativo y de atención a las diferencias individuales de escolares con necesidades educativas diferenciadas.
9. Realizar un análisis comparativo de la variedad de canciones y sus características,
10. Contextualizar los aportes de la investigación con las de las exigencias del III Perfeccionamiento de la Educación Preescolar y retos del trabajo del Logopeda.
11. Evaluar el enfoque de sistema del trabajo la Educación Musical, otras áreas del desarrollo y la atención logopédica para la dinámica del sistema de acciones desde la que garanticen el desarrollo de la comunicación fluida de niños (as) preescolares

Etapa 4: Evaluación del desempeño del especialista y el comportamiento de la fluidez rítmica de los estudiantes al hablar y cantar. El objetivo es evaluar el nivel de fluidez en la comunicación de niños (as) diagnosticados con tartamudez inicial

Acciones

1. Establecer los elementos o criterios de evaluación del resultado logrado con lo proyectado desde la estrategia.
2. Comparar el nivel de cumplimiento de los objetivos para cada momento
3. Valorar la objetividad del diagnóstico inicial de cada niño (as)
4. Valorar la evolución del nivel de desempeño de los niños (as), los logros e insuficiencias y la propuesta de acciones para la mejora de la calidad.
5. Desarrollar sesiones de intercambio entre el logopeda, los maestros, el especialista de Educación Musical para el rediseño de acciones .

Materiales y métodos

Para la investigación fueron observadas once actividades programadas en la escuela especial “Josué País García” donde se evidenciará el trabajo con guitarras, instrumentos de percusión y grabadoras y otros para la estimulación del lenguaje a través del canto. Se pudo constatar que: a la prevención de los trastornos del habla, y al ritmo en particular,

no siempre se le da tratamiento preventivo a través del trabajo con canciones; no siempre se trabaja con el diagnóstico de los niños (as) para la atención a la diversidad; las áreas de desarrollo del proceso educativo en el sexto año de vida, especialmente la dimensión comunicación y la dimensión estética, no siempre tienen en cuenta la atención logopédica a niños (as) con tartamudez inicial, desde el asesoramiento del logopeda; y la dimensión comunicación, sí considera diversas acciones para el desarrollo de la expresión oral, pero en la dimensión estética no siempre se utiliza el canto y la rítmica musical para potenciar las habilidades para el desarrollo de la expresión oral y el canto. En la encuesta a tres logopedas, cinco maestras de preescolar y a una especialista de Educación Musical, se evidenció que la educadora musical es la única que interactúa musicalmente con estos niños, porque las otras especialistas utilizan otros métodos y medios para trabajar la atención logopédica, por lo que aún resulta insuficiente la preparación de los especialistas encargados de la atención a niños (as) de sexto año de vida con tartamudez inicial para el trabajo con canciones y el ritmo logopédico en la prevención a una futura tartamudez confirmada. De igual manera no se revelan suficientes fundamentos psicológicos y pedagógicos que avalen las potencialidades del trabajo con canciones desde las primeras edades para el desarrollo de la fluidez oral y las habilidades para el canto en niños (as) con tartamudez inicial.

Durante la investigación se trabajó con una población de cuatro logopedas, una psicopedagoga, una especialista de Educación Musical, tres maestras de los grupos preescolares, además de los niños y niñas de 6. Año de vida de la escuela especial Josué País García. Para la muestra se seleccionó a la Maestra de preescolar, la especialista de Educación Musical, la logopeda y 6 niños (as) preescolares del grupo C

A través del método histórico – lógico fueron determinadas las etapas de la Educación Musical en la Educación preescolar en Cuba y su fortaleza para el trabajo preventivo para la atención a los trastornos del lenguaje.

Resultados

La estrategia propuesta fue valorada de muy buena por los directivos de la escuela especial “Josué País García”

El estudio de caso se realizó con tres niños de 6 años, provenientes dos de ellos de familias disfuncionales y uno de una familia preocupada y exigente.

La consulta a especialistas consideró cuatro dicentes del departamento de Logopedia especial de la Universidad de Oriente, todos doctores en ciencias y profesores Titulares,

además de los especialistas de la Dirección Provincial de Educación Master en Educación de los departamentos de Preescolar y Especial. Todos ellos consideraron de muy pertinente la propuesta y el resultado alcanzado.

Por su parte los tres talleres de socialización se realizaron con el grupo de la maestría en atención logopédica integral de la universidad de Oriente, con la presencia de profesores y maestrantes de la Maestría en Atención Logopédica Integral, y uno se realizó con el colectivo del departamento de preescolar. En sentido general consideran viable y de utilidad para las carreras de Licenciatura en Logopedia y Educación Preescolar, además constituye un material valioso para las educadoras musicales y profesionales de atención a la primera infancia.

Finalmente, la triangulación múltiple corroboró la validez de la propuesta; Pues los indicadores para evaluar el desempeño y progreso rítmico en niños (as) con tartamudez inicial facilitaron la seguridad y soltura en la expresión oral y el canto de los niños (as) preescolares, quienes no demostraron temor al comunicarse y cantar. Se logró la fluidez en el habla y el canto de estos preescolares, y se eliminó en gran medida la repetición de sílabas, palabras. Durante la estrategia se favoreció el enriquecimiento léxico de estos preescolares en función de su fluidez léxica. El trabajo con canciones garantizó un ambiente favorable donde los niños (as) no disminuyeron la presencia de pausas involuntarias, contracciones, retrocesos, titubeos, inseguridad.

Discusión

Durante la investigación la estrategia pedagógica rítmico musical contribuyó a mejorar la actuación del personal docente: educadoras, maestros, logopeda, y familiares que interactúen con niños (as) con tartamudez inicial para contribuir al trabajo preventivo que evite la instauración oficial de una tartamudez en el escolar. De igual manera benefició la comunicación del escolar de la primera infancia como una función primordial que garantizará su progreso individual, además desarrolló habilidades para el canto como parte de su formación integral.

Como la investigación se asocia al proyecto de Investigación de la Universidad de Oriente “Inclusión social y educativa de niños, adolescentes y jóvenes con necesidades educativas especiales en la provincia de Santiago de Cuba, tiene gran actualidad y posibilidades de su generalización.

Conclusiones

1. El análisis epistemológico de la tartamudez y el trabajo preventivo con niños (as) de 6. Año de vida con tartamudez inicial reveló la importancia de la atención a la tartamudez inicial con la intervención de maestra de preescolar, especialista de música, logopeda y la familia.
2. El análisis histórico de la atención a niños (as) de 6. Año de vida con tartamudez inicial a través de la Educación Musical, evidenció la evolución en cuanto al perfeccionamiento de la formación en la primera infancia.
3. El diagnóstico del estado actual del trabajo con la Dimensión Estética para la atención al desarrollo de habilidades en la expresión oral y el canto en los niños (as) de sexto año de vida con tartamudez inicial corroboró las insuficiencias relacionadas con el trabajo con la música y en especial la rítmica logopédica en el trabajo preventivo. Se evidenció la poca experiencia para trabajar con la misma, para el tratamiento al ritmo y la fluencia verbal.
4. La estrategia pedagógica rítmico -musical para la estimulación y desarrollo de la fluidez rítmica en niños (as) de sexto año de vida con tartamudez inicial consideró pautas metodológicas y etapas para el trabajo con canciones.
5. El estudio de caso, los talleres de socialización, así como la consulta a especialistas corroboran el valor y la efectividad de la estrategia propuesta

Recomendaciones

Se recomienda la generalización de los resultados investigativos para su uso por los especialistas de Educación Musical de escuelas especiales y círculos infantiles del territorio, así como incorporar los resultados de la estrategia pedagógica en los estudios de pregrado en las carreras de Licenciatura en educación. Preescolar y Lic. En educación. Especial y logopedia.

Referencias

1. Buehl, Wendy. (2013) Literacy Strategies in the Music Classroom. En <https://fayettesuccess.files.wordpress.com/2013/09/literacy-in-music.pdf>
2. Díaz, R. Torres, Y. (2015) Lecturas de Educación Musical y su didáctica. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.
3. Escalona, I. (2008). Dinámica de la orientación de la comunicación educativa en el juego de roles de los niños preescolares Tesis no publicada en Opción al grado

- Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Frank País García” Santiago de Cuba.
4. Estrategias didácticas innovadoras para aplicar en tus clases, (2018) Miniland Educational. En <https://spain.minilandeducational.com/school/estrategias-didacticas-innovadoras-para-tus-clases>
 5. Fernández, G. (1993). La rítmica logopédica en el tratamiento de la tartamudez. Editorial Pueblo y Educación. La Habana
 6. Fernández, G (2004). La fluencia verbal. Cuba. Editorial Pueblo educación. La Habana.
 7. Fernández, G (2008) La atención logopédica en la edad infantil. Cuba. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.
 8. González, F. (1995) Comunicación, Personalidad y Desarrollo. Editorial Pueblo y Educación, La Habana.
 9. Rodríguez, A. (2017) Voz habla y lenguaje. Instituto nacional de sordera y otros desórdenes de la comunicación. En <http://www.nidcd.nih.gov>
 10. Ruiz, P. Lara, F. (2018) Trabajo rítmico realizado a través de la música: una herramienta para la rehabilitación de niños/as con dislalia funcional.
 11. Sánchez Fernández, Roxana. Monografía Destacada-Consultado:11-10-18 <http://musica.rediris.es/leeme/revista/.pdf>
 12. Vigotsky, Lev S. (1982) Pensamiento Lenguaje. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.
 13. Álvarez de Zayas C. (1999). Didáctica. La escuela en la vida. Editorial Pueblo y Educación. La Habana. En <https://isbn.cloud/9789591306814/didactica-la-escuela-en-la-vida/>
 14. Chávez J. et al. (2003). Un acercamiento necesario a la Pedagogía General. En https://santander.edu.mx/aula/pluginfile.php/776/mod_resource/content/5/Un%20acercamiento%20necesario%20a%20la%20Pedagog%C3%ADa%20General.pdf
 15. Bell, R. y López, R. (2002) Convocados por la diversidad. Compilación. Editorial Pueblo y Educación.
 16. Cabanas, R. (1973) Higiene mental en el ambiente de la tartamudez inicial. Aspectos preventivos y terapéuticos. Revista Cubana de Pediatría 45.
 17. _____(1974) Procedimientos específicos, profilácticos y terapéuticos en la tartamudez inicial. Revista Cubana de Pediatría 46.

18. _____ (2011) Logopedia, Parte 1. La Habana: Pueblo y Educación.
19. Fernández, G., & Rodríguez, X. (2012). Logopedia. Primera parte. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
20. Figueredo, E. (1984) Logopedia 1. Editorial Pueblo y Educación, La Habana.
21. Figueredo, E y García, C. (2011) La organización de la atención logopédica integral en las instituciones educacionales. Folleto de preparación para el maestro logopeda. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.
22. Colectivo de autores, (1982) La educación musical en los niños preescolares. Editorial pueblo y educación. Ciudad de la Habana.
23. Hernández, G. (1981) Canciones infantiles cubanas. Editorial pueblo y educación, Ciudad de la Habana.
24. Lafarga, M. (2000). Música y Lenguaje. Una experiencia educativa para la formación del profesorado de educación musical. Lista Electrónica Europea de Música en la Educación. Consultado: 11-10-18 <http://musica.rediris.es/leeme/revista/lafarga00.pdf>
25. López C. (2017) En torno al Programa de Educación Preescolar. Editorial Pueblo y Educación
26. Martín, A. (2016) Música para superar problemas del lenguaje, Universidad de Burgos.
27. Morgan, L. (2010) Children's collaborative Music Composition. Communication Through Music, University of Leicester,
28. Padres, madres y educación en la Infancia. (2017). Artículo Disponible en: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wWZ-E2Q4GBkJ:www.waece.org/web_nuevo_concepto/9.htm+&cd=10&hl=es&ct=clnk&gl=cu. Consultado diciembre, 12, 2019
29. Rodríguez, A. (2017) Voz habla y lenguaje. <http://www.nidcd.nih.gov>
30. Sánchez, P. (2000) La educación musical. Editorial Pueblo y Educación, Ciudad de La Habana.

Corrección de la disgrafía óptico espacial en escolares de tercer grado.

Correction of spatial optic dysgraphia in third grade schoolchildren.

Lilibet Nieves Álvarez Borboña.

<https://orcid.org/0000-0002-1299-5071> - lilibetn@uo.edu.cu

Miladis Fornaris Méndez.

<https://orcid.org/0000-0003-4510-6610> - mfornaris@uo.edu.cu

Félix Lázaro Huepp Ramos.

<https://orcid.org/0000-0003-2717-1670> - felixh@uo.edu.cu

Universidad de Oriente - Santiago de Cuba. Cuba.

Recibido: 16/09/2022 – Revisado: 20/10/2022 - Publicado: 29/01/2023

Resumen

Una de las principales causas del fracaso escolar la constituyen los trastornos del lenguaje escrito conocidos como dislexias y disgrafias. Este artículo tiene como objetivo exponer los resultados obtenidos con el diseño, ejecución y evaluación de una estrategia para la corrección de la disgrafía óptica espacial en escolares de tercer grado de educación primaria. En el transcurso de la investigación se utilizaron como métodos de investigación el análisis-síntesis, la inducción-deducción, la modelación, la observación y las entrevistas. La estrategia aplicada posibilitó mejorar sensiblemente la actuación de las maestras de los niños en su atención a las dificultades que presentaban, lo que favoreció que en su mayoría superaron el trastorno según los resultados de la evaluación logopédica realizada, lo que confirma la validez de la estrategia de trabajo y del software educativo empleado como medio de enseñanza.

Palabras claves: Estrategia, corrección, disgrafía óptico especial, escolares, software educativo.

Abstract

One of the main causes of school failure are written language disorders known as dyslexia and dysgraphia. The objective of this article is to present the results obtained with the design, execution and evaluation of a strategy for the correction of spatial optic dysgraphia in third grade primary school students. In the course of the investigation, analysis-synthesis, induction-deduction, modeling, observation and interviews were used as research methods. The applied strategy made it possible to significantly improve the performance of the children's teachers in their attention to the difficulties they presented, which favored the majority of them overcoming the disorder according to the results of the speech therapy evaluation carried out, which confirms the validity of the strategy of work and the educational software used as a means of teaching.

Keywords: Strategy, correction, special optic dysgraphia, schoolchildren, educational software.

Introducción

La escritura es un complejo proceso neuropsicológico de codificación y decodificación de signos lingüísticos. Su aprendizaje no es un proceso espontáneo como sucede con el lenguaje oral, por el contrario, requiere de una enseñanza conscientemente organizada en la que la persona que aprende a escribir participa de forma voluntaria y consciente. La escritura requiere de diferentes habilidades motoras, intelectuales y de procesamiento de la información.

Aprender a escribir es aprender a organizar ciertos movimientos que permiten reproducir un modelo, es resultado de hacer confluír dos actividades; constituye una actividad visual que llevará al que aprende a la identificación del modelo y por otra parte incluye la acción psicomotriz, que permitirá la realización de la forma. Es importante tener en cuenta que el aprendizaje de la actividad gráfica del lenguaje escrito es un proceso que va desde el aprendizaje voluntario a la automatización de una realización libre, en la que el pensamiento se expresa de forma directa.

No siempre el aprendizaje de la escritura transcurre sin dificultades. El trastorno de la escritura es conocido como disgrafía, etimológicamente el prefijo *dis* significa dificultad y *grafía* significa escritura, lo que da la medida que se está en presencia de una dificultad de la escritura.

La disgrafía ha sido objeto de estudio por especialistas de diferentes campos científicos, quienes han hecho referencias a sus causas, características, clasificación. Así Portellano Pérez (1983) señala que:

La disgrafía es un trastorno de la escritura que afecta a la forma o al significado y es de tipo funcional. Se presenta en niños con normal capacidad intelectual con una adecuada estimulación ambiental y sin trastornos neurológicos, sensoriales, motrices o afectivos intensos. (p. 43)

Para Gallardo, Armas y Velastegui la disgrafía es un trastorno que afecta:

La escritura de las palabras en aquellos sujetos que a pesar de haber tenido un buen nivel de aprestamiento no logran escribir las letras de manera legible... este tipo de problemática se hace evidente en niños y niñas que han superado los 7 años”. (2018, p. 8)

Entre las definiciones de disgrafía se encuentran aquellas que enfatizan en el carácter neurológico del trastorno “la disgrafía es un trastorno neurológico de carácter funcional que afecta a la escritura, concretamente al trazado o a la grafía” (Babarro Rodríguez,

2019). Esta autora delimita la existencia de disgrafía de otros trastornos relacionados con el aprendizaje, como las dificultades caligráficas.

Por otra parte se establece también la distinción entre los casos con afectaciones cerebrales y otros trastornos, fundamentalmente psicológicos, así Reyna Moreira et al.(2018) plantean que “la disgrafía es una dificultad que se basa en el cerebro y no es el resultado de que un niño sea perezoso” (p. 121).

De forma similar Saltos Cedeño y Rodríguez Gámez consideran que los casos de disgrafía aparecen en presencia de trastornos orgánicos en la corteza cerebral:

La Disgrafía es una inhabilidad para expresar ideas o pensamientos por medio de la escritura o por símbolos escritos debido a una pequeña lesión cerebral. Los estudiantes con disgrafía presentarán dificultades en el trazado de las letras, los enlaces, además, puede estar acompañado de déficit del lenguaje y de la percepto motricidad. (2020, p. 1)

También se señala que la disgrafía se caracteriza por falta de habilidades para la escritura manual y se asocia frecuentemente con la dislexia, desórdenes del desarrollo de la coordinación y déficit de atención, que son todos trastornos del neurodesarrollo (Asselborn et al., 2018).

En Rusia se utiliza la clasificación de disgrafía propuesta por O. A. Tokareva quien identificó tres tipos de disgrafía: acústica, óptica y motora. Esta es la clasificación que actualmente se utiliza en Cuba.

Al particularizar en la disgrafía óptica se hace referencia a que ella:

Se caracteriza por la inestabilidad de las impresiones y representaciones visuales. Ciertas letras no se reconocen, no corresponden a ciertos sonidos. Debido a la inexactitud de la percepción visual, se mezclan en la escritura. Muy a menudo hay una mezcla de letras escritas a mano... en los casos más complejos los niños solo pueden escribir letras aisladas (Manerko, 2015)

Actualmente en Rusia se utilizan, también, otras clasificaciones de disgrafía que de una u otra forma señalan la existencia de alteraciones ópticas espaciales como base del trastorno.

Tabla 1. Definiciones de disgrafía óptica

Autor	Definición
A.N. Kornev	Disgrafía dispráxica cuya base es la imposibilidad de

	estudiar la letra gráficamente, por lo tanto, aparecen errores en la escritura del niño en forma de letras reemplazadas que están cerca en la representación gráfica.
R.I. Lalaeva y M.E. Khvatseva	Disgrafía óptica; el desarrollo de la gnosia visual, así como la comprensión espacial, no ocurre.
ME. Khvatsev	Disgrafía óptica causada por una violación o subdesarrollo de los sistemas ópticos del habla en el cerebro. Existe un desorden en la formación de la imagen visual de la letra y la palabra. Con disgrafia literal, el niño experimenta un desorden de la imagen visual de la letra, son visibles distorsiones y sustituciones de letras aisladas. Con la disgrafia óptica, el niño no distingue letras escritas a mano gráficamente similares.

Fuente: Elaboración propia

Algunos autores cubanos han incursionado en el estudio de la disgrafia, sin embargo en el análisis de este trastorno ha existido la tendencia de considerar en su origen tanto factores pedagógicos, psicológicos o neurológicos sin hacer una clara distinción de estos importantes aspectos, viendo solamente sus manifestaciones externas ejemplo de ello es el planteamiento de que la disgrafia es el “trastorno de la escritura cuya causa puede ser personal o pedagógica, con manifestaciones en las representaciones espacio-temporales, en los procesos de discriminación de fonemas y grafemas y dificultades en la motórica fina” (González Pérez, 2008, p. 40).

Siguiendo la tradición histórico cultural en la logopedia cubana se considera a los trastornos del lenguaje escrito como resultado de insuficiencias en etapas superiores en la evolución del lenguaje y no como un simple problema de aprendizaje y se define la disgrafia como:

el trastorno específico y parcial del proceso de escritura que se manifiesta en la insuficiencia para asimilar y utilizar los símbolos gráficos del lenguaje al afectarse la identificación, reproducción e interpretación de los signos gráficos. Los términos específico y estable excluyen posibles dificultades transitorias relacionadas con

problemas de métodos de enseñanza o inadecuaciones del idioma relacionadas con dificultades ortográficas. (Fernández Pérez de Alejo et al., 2013, p. 108)

Al analizarse las manifestaciones que pueden aparecer en casos de disgrafía, los autores refieren que los niños con disgrafía presentan alteraciones de la relación fonema-grafema debido a una débil percepción óptico-espacial que provoca cambios sistemáticos de grafemas semejantes por su estructura gráfica (Delgado González et al., 2016). En otros casos también se afecta la base cinestésica del lenguaje (al niño se le dificulta la coordinación motriz) y en algunos tipos de disgrafía no se altera la copia, sino la escritura independiente y el dictado.

Este trastorno se puede evidenciar cuando se observan uniones de palabras o separaciones incorrectas, omisiones de letras, escritura en espejo, micrografía, macrografía, trazos incorrectos, adiciones de letras, escritura ilegible, sustitución de grafías por la similitud de los rasgos caligráficos, entre otras (Gallardo et al., 2018). Estos niños también cometen numerosos errores al escribir palabras aisladas y al componer textos (Reyna Moreira et al., 2018).

A pesar de diferentes acciones desarrolladas para la corrección de la disgrafía óptico espacial en las instituciones educativas persisten insuficiencias que limitan el proceso de corrección de la disgrafía óptico espacial.

Metodología

La investigación se desarrolló durante el curso escolar 2018-2019 con una muestra de 10 escolares de tercer grado de la escuela primaria Hermes Leyva Iglesias, en un entorno urbano del municipio San Luis, portadores de disgrafía óptico espacial, de estos nueve son niños y una niña cuya escritura se caracterizaba por cambios de grafemas semejantes en su grafía tales como: /d/-/b/, /p/ -/q/, /q/-/g/, irregularidades en el trazado de la letra.

El muestreo realizado fue intencional y consideró como criterios de inclusión, presentar las dificultades propias de la disgrafía óptico espacial, recibir tratamiento logopédico en la escuela, poseer el consentimiento de los padres para su inclusión en el estudio. Fue excluyente el no consentimiento de los padres y la sospecha de discapacidad intelectual avalada por el seguimiento del Centro de Diagnóstico y Orientación (CDO) del municipio.

Además, se incluyen en la muestra cuatro maestras que laboran con los niños seleccionados las que poseen más de diez años de experiencia y son licenciadas en Educación (una es además máster en Ciencias de la Educación).

Se utilizaron diferentes métodos e instrumentos del nivel teórico y empíricos como:

- Observación a clases: Para determinar las actividades que realizan las maestras como parte de la atención logopédica a estos escolares.
- Prueba pedagógica: Para determinar las características de las alteraciones que presentan los escolares en su escritura.
- Entrevista a maestros: Para precisar la atención logopédica que brindan los maestros a los escolares portadores del trastorno, teniendo en cuenta las orientaciones dadas por el logopeda.
- Análisis de documentos: Con el objetivo de constatar las normativas teórico-metodológicas acerca de la atención a escolares con dificultades en el aprendizaje de tercer grado de la educación primaria, así como el análisis de los planes de clases de Lengua Española y tratamiento logopédico, para constatar las actividades que el maestro y el logopeda planifican para la atención a los escolares con disgrafía óptico espacial, así como el análisis del expediente logopédico para valorar las particularidades del diagnóstico de los niños.
- Modelación: Para la elaboración de la estrategia.

Como resultado de la exploración de la situación actual se determinaron como principales regularidades:

Insuficiencias en la atención a los escolares con disgrafía óptico espacial que se manifiestan en:

- Escasas actividades desarrolladas por el maestro para la atención a los escolares con disgrafía óptico espacial.
- La no correspondencia de acciones y actividades para la atención a la disgrafía óptico espacial.
- Insuficientes conocimientos por parte de las maestras en relación con el proceso que deben desarrollar para la atención a la disgrafía óptico espacial.
- Insuficientes orientaciones de la logopeda para la atención a los niños con este trastorno.
- Prolongación en el tiempo de las dificultades de los niños que afecta la eficiencia del trabajo logopédico.

Del análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba pedagógica aplicada y la exploración logopédica a los escolares se determinaron como principales

regularidades que los escolares presentan cambios de grafemas afines por su similitud gráfica. Ejemplo d por b; g por q; m por n; o por u; q por g; e inversiones de letras. Estas dificultades son consistentes con la existencia un trastorno de la escritura; disgrafía óptico espacial.

Teniendo en cuenta estos elementos se elaboró una estrategia para la atención correctiva de la disgrafía óptico espacial por parte de los maestros que tiene como objetivo general elevar la calidad de la atención que brindan los maestros a los escolares portadores de disgrafía óptico espacial.

La misma tiene un carácter didáctico porque su fin está dirigido a organizar, desde la actividad frontal, el proceso de atención logopédica a escolares portadores de un trastorno del lenguaje escrito que afecta la comunicación. Se concibe el carácter didáctico en la estrategia teniendo en cuenta que la enseñanza necesita de una dirección y planificación coherente del docente, de la preparación que él disponga para dirigir con éxito el proceso que dirige. El uso de estrategias didácticas permite al maestro poner en práctica un nuevo rol: el de facilitar el aprendizaje, hacer que el escolar profundice en los conocimientos y descubra la relevancia que éstos tienen.

Las etapas con que consta la presente estrategia son las siguientes:

Primera etapa: Diagnóstico.

Segunda etapa: Planificación.

Tercera etapa Ejecución.

Cuarta etapa: Evaluación.

La estrategia didáctica tendrá una duración de 6 meses; los cuales se distribuirán por las diferentes etapas:

Ira Etapa Diagnóstico.	1 mes.
2da Etapa Planificación.	15 días.
3ra Etapa Ejecución.	4 meses.
4ta Etapa Evaluación.	15 días.

Etapa: Diagnóstico.

Objetivo: Diagnosticar el estado real del proceso de atención logopédica a los niños con disgrafía óptico espacial en el momento actual.

Acción 1: Diagnóstico de los procesos de lectura y la escritura en los niños de la muestra.

Acción 2: Diagnóstico del estado en que se encuentra el proceso de atención logopédica a la disgrafía óptico espacial, por parte del maestro.

Etapa: Planificación.

Objetivo: Planificar la estrategia didáctica para la atención a la disgrafía óptico espacial, determinando las metas u objetivos a corto y mediano plazo que permitan la corrección del trastorno.

Acción 1: Planificación de las acciones, recursos, medios y métodos que corresponden a estos objetivos.

Para la aplicación de la estrategia didáctica se diseñó la preparación de los maestros a través de dos talleres con las siguientes temáticas:

Taller 1- Las alteraciones del lenguaje escrito en los escolares. Dislexia y disgrafía. Definición. Causas. Su repercusión en el aprendizaje. El tratamiento correctivo

Taller 2: Estrategia didáctica de atención correctiva a los escolares portadores de disgrafía óptico espacial a través de la asignatura Lengua Española y otros espacios de aprendizaje.

Las acciones para ejecutar con los niños en las clases de Lengua Española estaban destinadas a:

Desarrollar la orientación espacial.

Desarrollar la correcta percepción y representación viso espacial, para el correcto establecimiento del modelo visual y el modelo sonoro.

Desarrollar el análisis viso espacial de las letras.

Discriminación de las letras.

Diferenciar las letras aisladas.

Diferenciación de las letras en sílabas y palabras.

Utilización independiente de las letras en textos.

Se proponen diferentes ejercicios para ser empleados en las clases de Lengua Española del 3. grado, fundamentalmente con los contenidos donde se aborda la redacción, el trabajo ortográfico y caligráfico; los cuales comprenden actividades en forma de juegos para la orientación espacial, otros dirigidos a formar letras de forma aislada, que les permite su discriminación y reconocimiento, también se prevén ejercicios para la diferenciación de letras que tienden a confundir los escolares por su similitud gráfica. En otro sentido, se contemplan ejercicios de formación de palabras, una vez que han logrado la adquisición del trazado de la letra y su forma de manera aislada.

Para su ejecución en espacios extracurriculares la estrategia se apoya en un medio didáctico digitalizado denominado “Jugando con las letras”, que está compuesto por tres módulos. El mismo está destinado para ser utilizado por maestros y logopedas

El primero de los módulos se titula ejercicios, los que están dirigidos a la corrección de las dificultades existentes en grafemas que poseen similitud gráfica y que son confundidos por los escolares. El segundo módulo está compuesto por videos infantiles que pueden ser empleados por el maestro para la motivación de sus clases. El tercer módulo comprende materiales para el desarrollo de los conocimientos acerca del trastorno del lenguaje escrito como parte de la preparación del maestro.

Etapa Ejecución.

Objetivo: Desarrollar las acciones planificadas para la corrección de la disgrafía óptico espacial con la participación de las maestras.

Acción: Aplicación de las acciones diseñadas.

Etapa: Evaluación.

Acción: Evaluación de la estrategia didáctica.

La estrategia se aplicó por un período de seis meses.

Resultados

Se observaron un total de 14 clases donde se pudo apreciar que las condiciones previas fueron creadas en el 100% de ellas. Tres maestras (75%) dieron una adecuada atención al enlace y a la caligrafía y pusieron en práctica nuevas condiciones previas para el trabajo con los escolares portadores de este trastorno, solo una olvidó uno de los pasos en la primera de las clases visitadas, pero en los 13 restantes ejecutó adecuadamente el algoritmo de trabajo acordado.

Las cuatro maestras emplearon los ejercicios propuestos, lo que permitió la motivación de los niños y la creación de un ambiente psicológico favorable para el aprendizaje de los escolares. De esta manera se propició un ambiente agradable que estimuló e interesó a los escolares en la actividad. En todos los casos los ejercicios fueron de lo simple a lo complejo. Se logró en el 100% de las clases, la adecuada atención diferenciada a los escolares con disgrafía óptico espacial, propiciando el trabajo en grupo, se observó además, una selección adecuada de los medios de enseñanza. Se fortaleció la dinámica de atención a aspectos como la relación sonido–grafía, su utilización en el habla para la ampliación y desarrollo del vocabulario, así como a la correcta pronunciación y articulación de los sonidos del idioma.

En cuanto a los componentes de la lectura se manifestó que aún se debe continuar trabajando con respecto a la entonación y melodía, corrección de lo leído, comprensión

lectora, fluidez, velocidad y ritmo. Por último, la actitud asumida por los escolares en todos los casos fue activa, lográndose cumplir con el objetivo de cada clase.

Por lo que se puede resumir que las maestras emplean diversas acciones para la atención a los escolares con disgrafía óptico espacial fundamentalmente en la actividad docente.

La entrevista realizada a las maestras para la evaluación de la estrategia arrojó los siguientes resultados:

Las cuatro maestras (100%) consideran bastante adecuados los fundamentos de la estrategia y su objetivo general. La estructura de la estrategia es evaluada de muy adecuado por una de las entrevistadas (25%) y como bastante adecuada por las tres restantes (75%). La primera etapa de la estrategia, referida al diagnóstico inicial fue evaluada de muy adecuada por el 50 % de las entrevistadas y de bastante adecuada por el resto. La segunda etapa fue valorada de muy adecuada por tres de las entrevistadas (75%). La etapa de ejecución las maestras (100 %) la valoraron como muy adecuada. La cuarta etapa fue evaluada por las cuatro maestras como adecuada.

De igual manera las cuatro maestras consideran efectivos el 100% de los ejercicios que se incluyen en la estrategia didáctica para darle atención a la disgrafía óptico espacial, pues realmente ha permitido mejorar la atención a los escolares y darle solución a las dificultades que se operan en la escritura y que caracterizan el trastorno.

Finalmente se pudo apreciar que todos los docentes elevaron su nivel de preparación sobre la atención los trastornos del lenguaje escrito, con énfasis en la disgrafía óptico espacial, al dotarles de recursos eficaces que enriquecen su quehacer profesional.

Las observaciones realizadas a los niños en el transcurso de las clases y las actividades desarrolladas con el empleo del software educativo permitieron determinar que ejecutaban las acciones con interés, mayor motivación y dedicación a las actividades de escritura.

Se aplicó, además, una prueba pedagógica a los 10 escolares de la muestra para determinar los avances o retrocesos en relación al trastorno que presentan. Se obtienen los siguientes resultados en la evolución en las categorías evaluativas (logopedia), nueve escolares avanzan y uno no avanza, de ellos cinco escolares que superaron las dificultades que presentaban, cuatro con superación de algunas de las dificultades y uno sin ninguna superación. (Ver tabla 2)

Tabla 2: Evaluación obtenida por los escolares, después de aplicada la estrategia.

Evaluación						
N.S.		L. S.		S.		Eficiencia
Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	90 %
1	10	4	40	5	50	

Fuente: Elaboración propia.

Leyenda:

N.S.: No superado.

L. S: Ligeramente Superado.

S: Superado.

Discusión

La conformación por etapas de la estrategia utilizada demostró la importancia de la estructuración secuencial de las acciones dirigidas a la atención a la disgrafía óptico espacial, teniendo en cuenta las particularidades del trastorno y su mecanismo de afectación, por lo que las acciones se dirigieron a garantizar el desarrollo de los eslabones afectados en estos casos.

La incidencia de las acciones dirigidas a las maestras para su preparación demostraron la importancia de contar con un maestro dotado de herramientas teóricas y prácticas que le permitiera participar como un ente activo en el proceso de atención de este trastorno, propiciándose la construcción conjunta de los diferentes ejercicios y actividades que se utilizaron para la corrección de la disgrafía, lo que está en correspondencia con los planteamientos acerca de la participación del maestro en la corrección de los trastornos del lenguaje como parte del método integral para la atención logopédica (Fernández Pérez de Alejo & Rodríguez Fleitas, 2012), además de las recomendaciones encaminadas a la preparación de los maestros para la atención a las disgrafías (Ganán Paucar & Villarroel Barreto, 2020).

La preparación dirigida a los maestros y el empleo en nuestro medio de una sola clasificación de los trastornos del lenguaje y dentro de ellos la escritura hizo que en los maestros que participaron en el presente estudio no aparecieran confusiones teóricas sobre el trastorno estudiado, como las reportadas por investigadores extranjeros (Garzón Valle & Oviedo Gómez, 2018).

La efectividad de los ejercicios utilizados con los niños tanto en las clases como en los espacios extradocentes estuvo determinada porque se diseñaron atendiendo a las características de la disgrafía óptico espacial de manera que permitieron satisfacer las

necesidades específicas de los alumnos en relación con la escritura, derivadas de los trastornos propios de la disgrafía óptica (primarios) y que la caracterizan (Pérez Sánchez, 2019), (Mieles Lima et al., 2018), (Távora Rivera, 2019).

En el sistema de acciones de la estrategia se concretó la concepción de que la atención a los trastornos del lenguaje debe tener un carácter integral que abarque tanto a los trastornos primarios que se derivan directamente de la causa del trastorno como a los secundarios, que aparecen con secuelas de la interacción de la persona afectada con el medio social que le rodea es por ello que el trabajo desarrollado con los niños de la muestra concordó con los planteamientos acerca de las necesidades de desarrollo de diferentes formas de percepción (Babarro Rodríguez, 2019) y de potenciar el empleo de las destrezas motrices que poseen los niños a través de técnicas no gráficas y de técnicas gráficas (González Meza & Rodríguez Perilla, 2018).

La combinación de actividades en el aula de clases y en el aula logopédica permitió crear un espacio interactivo en el que se combinan los esfuerzos de los maestros y los logopedas en el proceso de atención logopédica integral, lo cual ha sido demostrado en otras investigaciones y trastornos (Gallego Ortega et al., 2015)

El establecimiento del vínculo entre la escritura a mano y la escritura con el empleo de tecnologías permite utilizar diferentes analizadores y vías de retroalimentación para la realización de la escritura, lo que influye positivamente en los niños (Rincón Pérez & Celis Benavides, 2020) aunque en nuestro medio no han abundado las investigaciones en torno a este interesante aspecto.

Conclusiones

1. La aplicación del diagnóstico inicial permitió determinar las carencias que en el orden didáctico poseen los maestros para el desarrollo exitoso, del proceso de atención logopédica integral a los escolares con disgrafía óptico espacial posibilitando la modelación de una estrategia didáctica para satisfacer las necesidades detectadas.
2. La estrategia didáctica para la atención a la disgrafía óptico espacial posibilitó la satisfacción de las necesidades tanto de maestros como de niños en torno a la corrección de la disgrafía óptico espacial al ofrecer herramientas teóricas y prácticas al maestro para desarrollar la atención a los escolares con esta alteración, propiciando espacios de aprendizaje interactivo y enriquecedor que a la vez que garantizaban la satisfacción de las necesidades presentes evitaban la aparición de otros trastornos derivados de la disgrafía, lo que demuestra la efectividad de la estrategia implementada en la práctica educativa.

Referencias

- Asselborn, T., Gargot, T., Kidziński, Ł., Johal, W., Cohen, D., Jolly, C., & Dillenbourg, P. (2018). Automated human-level diagnosis of dysgraphia using a consumer tablet. *npj Digital Medicine*, 1(42), 1-9. <https://doi.org/10.1038/s41746-018-0049-x>
- Babarro Rodríguez, N. (2019). *Disgrafía: definición, tipos, causas, tratamiento y ejemplos*. Retrieved 27 de junio 2021 from <https://www.psicologia-online.com/disgrafia-definicion-tipos-causas-tratamiento-y-ejemplos-4458.html>
- Delgado González, O., Díaz Reyes, E., & Digurnay Durruthy, I. (2016). Caracterización de disgrafía en niños y niñas. *Revista Información Científica*, 95(6), 883-892. <http://www.revinfocientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/42>
- Fernández Pérez de Alejo, G., Pons Rodríguez, M., Carreras Morales, M., & Rodríguez Fleitas, X. (2013). *Logopedia. Segunda Parte*. Editorial Pueblo y Educación.
- Fernández Pérez de Alejo, G., & Rodríguez Fleitas, X. (2012). *Logopedia Primera Parte*. Pueblo y Educación.
- Gallardo, P., Armas, A., & Velastegui, P. (2018). Problemas del aprendizaje en la edad infantil. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(4), 85-100. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6716410.pdf>
- Gallego Ortega, J. L., Gómez Pérez, I. A., & Ayllón Blanco, M. F. (2015). Trastornos fonológicos en niños: resultados de la aplicación de un programa. *Revista de Investigación Educativa*, 33(2), 453-470. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6018/rie.33.2.206011>
- Ganán Paucar, C. F., & Villarroel Barreto, E. A. (2020). *La disgrafía y el proceso de lectoescritura en los estudiantes de tercer año de educación general básica de la unidad educativa Pedro Vicente Maldonado* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Riobamba.
- Garzón Valle, J. R., & Oviedo Gómez, B. P. (2018). *Estudio de Caso: estrategias pedagógicas que utilizan los docentes de la IED Betulia al momento de enseñar a los niños de 7 a 11 años con dificultades de escritura* [Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de: Especialista en el Aprendizaje y sus dificultades, Universidad Cooperativa de Colombia]. Bogotá, Colombia

- González Meza, Y., & Rodríguez Perilla, M. C. (2018). *La disgrafía y su relación con el aprendizaje de la escritura en el área de lenguaje de los estudiantes de cuarto primaria de la institución educativa “Augusto E. Medina de Comfenalco” Ibagué Tolima, en el año 2014* [Tesis para optar el grado académico de Magister en Educación con mención en Pedagogía, Universidad Norbert Wiener]. Lima, Perú.
- González Pérez, A. M. (2008). *Estrategia didáctica para la prevención de la dislexia y disgrafía en primer grado de la Enseñanza Primaria* [Tesis presentada en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Pedagógicas., Instituto Superior Pedagógico “Félix Varela”]. Santa Clara, Cuba.
- Manerko, E. I. (2015). *Clasificación de la disgrafía*. Universidad Federal del Cáucaso Norte. Retrieved 30 de junio 2021 from <http://www.allbest.ru/>
- Mieles Lima, J. M., Santos Valarezo, R. A., & Ponguillo Véliz, J. A. (2018). Estudio de la disgrafía desde el método neuropsicológico amabile en niños de 7 a 8 años. In M. R. Tolozano Benítez & R. Arteaga Serrano (Eds.), *Memorias del cuarto Congreso Internacional de Ciencias Pedagógicas de Ecuador: La formación y superación del docente: "desafíos para el cambio de la educación en el siglo XXI"* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7220533>
- Pérez Sánchez, A. M. (2019). *Dificultades de Aprendizaje y Trastornos del Desarrollo. Educación Primaria. Apuntes*
- Portellano Pérez, J. A. (1983). *La disgrafía: concepto, diagnóstico y tratamiento de escritura*. Editorial CEPE.
- Reyna Moreira, V. I., Rosales Villareal, B. A., & Ramírez Rodríguez, W. X. (2018). La disgrafía como elemento limitante del aprendizaje en la educación básica. *Polo del Conocimiento (Edición núm. 23)*, 3(1), 119-130.
- Rincón Pérez, M. Y., & Celis Benavides, S. J. (2020). *Estrategias de intervención para la corrección de los trastornos específicos del aprendizaje* [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Bucaramanga-Colombia.
- Salto Cedeño, A. S., & Rodríguez Gámez, M. (2020). Los problemas de aprendizaje. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2020/03/problemas-aprendizaje2.htm>
- Távora Rivera, I. M. (2019). *La disgrafía infantil*. [Trabajo académico presentado para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Educación Inicial., Universidad Nacional de Tumbes]. Tumbes, Perú.

El arte una aplicación oportuna en la formación humanista de estudiantes de medicina.

The art. A timely application in the humanistic training of medical students.

Lic. Mirelma Mendoza Ruiz

<http://orcid//0000-0001-7488-0525> - mendozamirelma@gmail.com

Ms.C. Daniel Sebastián García Torres

<http://orcid//0000-0002-0329-8645> - danielgarcia@infomed.sld.cu

Universidad de Oriente. Santiago de Cuba, Cuba

Recibido 26/10/2022 – Revisado: 4/11/2022 – Publicado 29/01/2023

Resumen

El paradigma para la formación de las nuevas generaciones se intensifica y reconoce en los tiempos actuales la aspiración de una formación integral. Se realizó un análisis sobre la importancia de la educación artística en el contexto de la salud con el objetivo de interpretar de una manera científica y lógica las potencialidades que brindan las manifestaciones del arte como vía pedagógica de formación humanista de los jóvenes y futuros galenos. Para llevar a cabo la investigación se implementaron métodos cualitativos, de análisis matemático, así como empíricos, los cuales permitieron establecer como resultados que los estudiantes adquieran conocimientos y actitudes que les ayudarán a ejercer mejor su profesión en los diferentes escenarios asistenciales, preparándolos como futuros médicos y mejorando la calidad humana de los mismos.

Palabras clave: extensión universitaria, arte, educación artística, humanismo

Abstract

The paradigm for the formation of the new generations intensifies and recognizes in current times the aspiration of an integral formation. An analysis was carried out on the importance of art in the context of health with the aim of interpreting in a scientific and logical way the potentialities offered by artistic manifestations as a pedagogical way of humanistic training of young people and future doctors. To carry out the research, qualitative methods, mathematical analysis, as well as empirical methods were implemented, which allowed establishing as results that the students acquire knowledge and attitudes that will help them to better practice their profession in the different healthcare scenarios, preparing them as future doctors and improving their human quality.

Keywords: university extension, artistic upbringing, art, humanism.

Introducción

Las instituciones universitarias cubanas, se ponen a tono con las condiciones de vida que enmarcan un siglo XXI, en el que la cultura se convierte en uno de los primordiales

impulsores del desarrollo social y a la vez un peligro potencial en manos de fuerzas generadoras de políticas neoliberales.

Las Universidades de Ciencias Médicas tienen el encargo de formar a un profesional de la salud comprometido con la sociedad y sus desafíos contemporáneos. Dichas instituciones han jugado un rol determinante desde las múltiples tareas de prevención de salud que en este sentido ejecutan.

Autores como Batista (2017) y Ulloa (2018) contribuyen a entender el devenir histórico de la Extensión Universitaria para entenderlo como uno de los procesos sustantivos de la educación superior cubana, que ha mantenido en el entorno actual el propósito de elevar el acervo cultural de la comunidad universitaria a través del trabajo sociocultural, estimulando la educación permanente y la difusión de la cultura científica y tecnológica. El tema del arte aplicado a la salud es un tema que ya se ha investigado a nivel internacional. La introducción de nuevos desafíos en la práctica médica mundial en obtención de un ambiente no tradicional a través del arte como terapia, confluye con la aplicación de resultados científicos que favorecen la formación de estudiante de medicina en interacción práctica con el medio.

Por lo tanto, se plantea el siguiente problema de investigación: ¿La aplicación de la enseñanza artística como proceso de la extensión universitaria contribuye a potenciar el valor Humanismo a los estudiantes de medicina?

Teniendo en consideración lo antes expuesto, se proyecta que el arte aplicado a la salud es practicado en Cuba, de modo que médicos, psicólogos, entre otras especialidades lo aplican en su quehacer, obteniendo beneficios para los pacientes internados o no en instituciones hospitalarias, incluso se han generado propuestas que valoran la inserción de la enseñanza artística desde el currículo académico. El Sistema de Salud Nacional lo aplica en su labor terapéutica obteniendo beneficios para los pacientes que son tratados por diferentes patologías en consultas externas o aquellos que requieren de ingreso hospitalario.

La posición del médico con respecto al arte es muy singular, no solo muestra su interés hacia este por placer personal, sino también por su utilidad. En el currículo académico de dicha carrera se exige que un médico general integral alcance destreza en la comunicación, para establecer una relación dinámica con el paciente y su familia, elemento que es de suma importancia en el examen clínico del individuo, en la atención a pacientes con tratamiento ambulatorio o enfermos hospitalizados, ya que incide en el

diagnóstico, curación y recuperación física, psicológica y social del mismo. (García, 2018).

Toda esta relación se concreta, en el marco de la educación médica, que, como proceso social, indica la necesidad de que el estudiante de medicina se apropie de una cultura social que repercuta en cultura para la salud y encuentre las vías para satisfacer sus necesidades profesionales y de la sociedad para hacer cumplir la labor de promoción de salud.

Si se tiene en cuenta que el concepto de salud hace referencia al bienestar físico y psíquico del individuo en interacción con el medio ambiente que le rodea y en el que lo socioeconómico tiene un papel primordial García (2016), se comprenderá que la concreción de una praxis médica calificada desde esta concepción demanda la concertación y ejecución de proyectos o acciones socioculturales comunitarias.

En la Facultad de Medicina No 1 el trabajo extensionista está encaminado al logro de la función social del nivel superior que tiene la misión de preservar, desarrollar y promover la cultura heredada. El departamento de Extensión Universitaria encamina su labor hacia la formación de un profesional de la medicina que participe activamente en el desarrollo económico, social y cultural de su ámbito local, con altos niveles de calidad, como resultado de la conjunción de la eficacia y la excelencia académica.

La dimensión extensionista en la Universidad de Ciencias Médicas tiene como soporte fundamental la promoción cultural en su concepción más genérica y comprende la participación estudiantil en el movimiento de artistas aficionados, las cátedras multidisciplinarias, el movimiento deportivo, así como el trabajo comunitario, haciendo énfasis la labor de educación y promoción de salud (Álvarez 2017).

La educación artística por tanto deviene en un método de enseñanza que ayuda al sujeto a canalizar sus emociones a través de la expresión artística y contribuye al desarrollo cultural del individuo. Las artes deben entenderse como espacio educativo, para ello la experiencia cultural tiene que ser construida desde la educación. En este sentido plantea Touriñán (2016) lo siguiente:

La educación artística tiene que ser considerada como ámbito de educación general que aporta valores educativos específicos vinculados al área de la experiencia artística, y como ámbito de desarrollo profesional y vocacional que aporta valores educativos especializados desde el ámbito de las artes. (p.46)

Se coincide con la autora Alfonso (2020) en que se debe educar e instruir en las instituciones de nivel superior en la cultura y el arte en el marco de una profesión y que el proceso docente puede favorecer desde su concepción al desarrollo de las actividades, que sin perder la esencia académica en cuestión, beneficie la apropiación de elementos artísticos como potencial de cualidades y valores para lograr un profesional más culto y sensible en todas las esferas de actuación a las que se enfrente.

La concepción de la educación artística como contenido formativo ha de considerar el propósito de estructurar coherentemente y promover entre los estudiantes el interés por la unión del patrimonio artístico universal, nacional y local con expresiones y valores tradicionales y contemporáneos; a favor de un aprendizaje cultural amplio y desarrollador, que transite por la vivencia, la reflexión, la expresión valorativa y creadora, a favor del desarrollo no solo de lo cognitivo y práctico, también de sentimientos, actitudes y valores humanos, como parte de la formación integral; capaz de consolidar procesos particulares y sociales de identidad cultural.

“Los componentes de la cultura artística están presentes en el socio entorno (macrosistema) que contiene al entorno material (científico-tecnológico), al bio entorno (individual-colectivo) y al entorno simbólico (semiótico, axiológico, político e ideológico). Ellos constituyen ámbitos de integración, interacción, intervención y transformación de los seres humanos en la sociedad. Mientras más integrales sean las percepciones del sujeto, más ricas serán las lecturas valorativas y prácticas creadoras, que hará en el futuro acerca de los valores culturales y artísticos.” (Estévez 2016, p.116)

El arte puede ser fuente de desarrollo personal y profesional Hidalgo (2018), así como una fuente de observación de las experiencias de los enfermos y de los contextos social, cultural e histórico de la práctica médica. En el caso concreto de la enseñanza de la medicina, el arte se puede utilizar para iniciar a los estudiantes en el arte de la observación, para llamar su atención sobre la necesidad de aprender a mirar, dado el inmenso caudal de información que aporta al médico el sentido de la vista en la elaboración de la historia clínica.

Apreciar el arte desde la enseñanza artística, ya sea artes visuales, música, literatura propicia en gran sentido la formación humanista de los futuros galenos. Por ello es importante estimar los diferentes puntos de vista que sobre este concepto han emitido diferentes autores. En tal sentido se coincide con Oseguera (2006) al plantear que:

El acto médico es un ejercicio de humanismo, entendido también como humanitarismo. Que se basa en una insustituible relación de confianza mutua entre el médico y su paciente, cuyas dimensiones humanas y de espiritualidad deben ser individualmente consideradas y atendidas. El humanismo, dentro del ámbito médico, nutre y se nutre de principios y normas que constituyen el dominio de la ética médica. (p.57)

Compartimos con Columbié (2016) y Montoya (2016) acerca de la potencialidad que tiene para el joven el contacto directo con los contenidos de su ulterior profesión: intervención médica, aplicación del método clínico-epidemiológico y comprensión del proceso salud - enfermedad. Sobre todo, si estas se asumen como metas personales - sin obviar la necesidad de integración colectiva - incorporando los objetivos propuestos como motivos que sobrevienen en enriquecimiento de la personalidad y convierte al estudiante en sujeto - objeto de la promoción cultural. Coincidimos en que proporciona bienestar, autoconfianza, relajación, regulando aquellos estados de ánimo deprimentes que pueden conducir a comportamientos agresivos incluso hacia sí mismos.

Metodología

La implementación de talleres sobre arte posibilita interpretar de manera científica y lógica las potencialidades que brindan las manifestaciones artísticas en la formación humanista de futuros galenos,

Se emplearon diferentes métodos teóricos para el logro de los resultados esperados. El análisis-síntesis y la inducción-deducción contribuyen a fundamentar las tendencias de la educación artística en aras de potenciar el humanismo en los estudiantes de medicina, así como la selección del sistema de acciones para implementar los talleres propuestos.

Sistémico-estructural: permite la orientación general para el diseño y fundamentación de la propuesta al propiciar la determinación de los componentes y sus principios a través de las relaciones que lo conforman además posibilitó determinar la estructura que adquiere la propuesta.

Métodos empíricos:

Observación: se elaboró una guía para comprobar en qué medida las diferentes actividades de la educación artística se manifiestan los elementos de la gestión y la participación de los actores implicados a través de una guía elaborada.

Encuesta: aplicada a 23 estudiantes implicados de una población de 65 alumnos, en función de constatar los resultados del estudio conclusivo realizado.

Entrevista individual: en la realización del diagnóstico inicial y final sobre el proceso de educación artística en la Facultad de Medicina No. 1.

Método estadístico matemático: para llevar a cabo el análisis porcentual para procesar y elaborar los instrumentos aplicados en la investigación.

Resultados

Resultados del diagnóstico inicial.

Derivado de las diferentes acciones de diagnóstico inicial, podemos identificar problemáticas que entorpecen la eficiencia de la labor de educación artística.

Se tomaron los siguientes criterios para el estudio de este diagnóstico

-Educación Artística como un proceso de extensión universitaria para estimular el desarrollo del valor Humanismo.

-Valor del arte para fortalecer el Humanismo en la formación médica de los estudiantes.

Se puede considerar que los facilitadores de la información dejan ver las insuficiencias que existen sobre el tema investigado y las potencialidades que ofrece al proceso formativo del estudiante de medicina.

1. Limitada concepción teórica sobre el humanismo médico, el cual está constituido por conocimientos y principios éticos que se expresan en diferentes actos de la práctica médica y que debe ser fortalecido en el proceso formativo.

2. Insuficiente interpretación de las potencialidades que ofrece la educación artística para potenciar valores en los estudiantes.

3. Escasa motivación por adquirir conocimientos que la educación artística puede propiciar para su desarrollo profesional, en tanto desde lo curricular resulta escueta las variantes en este sentido.

El diagnóstico del estado actual revela insuficiencias en cuanto al nivel de conocimiento, ya que se evidencia la necesidad de formular nuevas acciones cognitivas y prácticas para potenciar el valor humanismo desde la educación artística como parte del proceso extensionista.

Impacto de la educación artística en la formación médica.

Para constatar el impacto se aplicaron encuestas y entrevistas a los 23 estudiantes imbricados en el proceso. Tras evaluarlas se obtuvieron los siguientes resultados:

El 98% reconoce que la educación artística incide en su formación como profesional: prepara como futuros médicos; mejora la calidad humana de sus miembros; permite

conocer como adentrarse más con las personas y sus problemas; una vía de elevar conocimientos y acervo cultural de estudiantes y la población en general.

El 100% refiere que el arte ofrece una forma optimista de ver la vida en pacientes hospitalizados sobre todo pediátricos, además de que disfrutan con las propuestas que les ofrecen y potencian el humanismo en los estudiantes de medicina.

El 100% afirma que de esta manera se eleva el impacto social de las labores para mejorar la salud poblacional, tanto física como espiritual.

En este sentido se diseñó un sistema de talleres artísticos encaminados a preparar a los estudiantes en función de aplicar el arte y la cultura a la medicina destacando esta como complemento de su formación académica y humana.

El taller No. 1: el arte en la formación de estudiantes de medicina, tuvo como objetivo debatir los postulados de la formación integral de la educación artística en general a través del taller. En el debate se analizó el papel que se atribuye al arte en la formación de la personalidad y la relación de la educación artística y la lúdica con la práctica.

El taller No. 2: La plástica y su empleo en pacientes pediátricos hospitalizados. Se encaminó a explicar la importancia del uso de la plástica con pacientes pediátricos hospitalizados. Se debatió acerca del papel del arte en los niños hospitalizados, enfatizando en la relación médico - paciente.

En el taller No. 3: El arte y los familiares de infantes hospitalizados. El mismo propició que los estudiantes argumentaran el impacto de las manifestaciones artísticas en familiares de pacientes pediátricos hospitalizados y la relación médica – familia del niño bajo régimen de ingreso.

El taller No. 4: El juego como complemento de la música, las artes plásticas, la literatura etc., permitió valorar la necesidad de complementar dichas manifestaciones artísticas con el juego en la atención de los infantes ingresados y sus familiares.

En el taller No. 5: Intervención comunitaria cultural, se debatió la experiencia práctica realizada en una sala de un hospital pediátrico. Se seleccionó para ello una sala de Nefrología en la que prevalecían pacientes y familiares con ingresos prolongados.

Es preciso significar el impacto en el de cursar por instalaciones hospitalarias como el Hospital Infantil Norte "Juan de la Cruz Maceira" priorizando la sala de Nefrología. Se entrevistó a los pacientes y sus acompañantes, casi todos eran las madres que permanecen en esta situación junto a sus hijos además de enfermeras, médicos y personal de salud de la institución. Al acudir al espacio se notaban tensos, las madres intentaban motivar a los

niños sin embargo resulta interesante como se logró al culminar las actividades un estado anímico de los infantes y sus acompañantes diferente al del inicio donde primaba la alegría.

Conclusiones

El arte constituye un recurso docente valioso para enseñar algunos aspectos de su futura profesión a los estudiantes de medicina. La implantación de talleres artísticos en la carrera de medicina contribuye a que los estudiantes adquieran conocimientos y actitudes que les ayudarán a ejercer mejor su profesión, preparándolos como futuros médicos y mejorando la calidad humana de los mismos.

La formación humanista proporciona al estudiante en formación los elementos cognitivos para apropiarse de una educación estética, la afinación de la sensibilidad y la elevación de cualidades morales y éticas.

La educación artística desarrollada desde el proceso extensionista tiene altas potencialidades para contribuir a la formación integral del estudiante de medicina y fortalece la formación de valores como el humanismo.

Referencias

Álvarez Sintés R. Plan de estudio de medicina: ¿nueva generación? Revista Habanera Ciencias Médicas. 2017 [citado 30/09/2022]; 16(5), 680-685. Disponible en: <https://www.redalyc.org>.

Alfonso MA. (2020). La formación cultural en el contexto médico. Principales concepciones teóricas. Recuperado en <http://www.monografias.com>

Batista, D. (2017), Trujillo, Y., Barbàn, Y. (2017). Evolución histórica tendencial de la gestión del proceso de extensión universitaria en Cuba. *Revista Opuntia Brava*. 9 (2), Recuperado de <http://10.22.1.55/index.php/es/numeros/vol9>.

Columbié Reyes JL, Columbié Ortiz FJ, Broock Romero Y. (2016). El valor responsabilidad como unidad de análisis del proceso formativo integral en estudiantes de ciencias médicas. *Medisan*, 20(2), 2-17. Recuperado en: <http://www.medisan.sld.cu>.

Estévez Pichs, M. A., & Rojas Valladares, A. L. (2017). La educación artística en la educación inicial. Un requerimiento de la formación del profesional. *Universidad y Sociedad*, 9(4), 114-119. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

García DS., Sánchez ME., Montoya M., Franco CY., y Díaz R. (2016). El Cine Club como vía para el debate y tratamiento a la educación preventiva antidrogas en estudiantes de medicina. *Medicina y Cine*, 12(4), 236-239. Recuperado en <http://revistas.usual.es/index.php/medicina-y-cine/article/view/15510>

García DS., Díaz R., Mendoza M. (2018): Los proyectos artísticos en la formación humanística de los estudiantes de medicina, *Medisan*, 22(4), 2-17. Recuperado en <http://www.medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/1865>

Hidalgo A., Hidalgo C., y Cantrabana B. (2018). Contribución del arte a la formación de los estudiantes de medicina. *Medicina y Cine*, 14(1), 53-62. Recuperado en <http://revistas.usal.es:1885-5210>

Montoya E. (2016). La magia o ilusionismo con fines terapéuticos en la relación psicólogo-paciente de la población pediátrica. *Medisan*, 20(7), 4-15. Recuperado en: <http://www.medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/994>

Oseguera JF. (2006). El humanismo en la educación médica. *Educación*, 30(1), 51-63 Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica. ¿Recuperado en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44030104>

Touriñán JM. (2016). Educación artística: sustantivamente “educación” y adjetivamente “artística”, *Educación XXI*, 19(2), 45-76. DOI: 10.5944/educ XXI.14466.

Ulloa Enríquez, Francisco, & Almuñías Rivero, José Luis. (2018). La extensión universitaria orientada a la promoción de la cultura artística: un reto de las instituciones de educación superior de América Latina. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(1), 19-36. Recuperado en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000100002&lng=es&tlng=es.

Prevención y rehabilitación para atletas de alto rendimiento desde la Cultura Física Terapéutica

Prevention and rehabilitation for high performance athletes from Therapeutic Physical Culture

M.Sc Teresa Nápoles Gómez.

<https://orcid.org/0000-0001-5434-8641> - teresa.napoles69@gmail.com

M.Sc Magda de Quesada Varona.

<https://orcid.org/0000-0003-0587-5079> - mdequesadavarona@gmail.com

M.Sc Rosa María Díaz Maceiras.

<http://orcid.org/0000-0003-3407-1619> - rdiaz@uo.edu.cu

M.Sc Henry Osvaldo Vicente Figueroa.

<https://orcid.org/0000-0002-7792-5410> - hovicente08@gmail.com

Universidad de Oriente. Santiago de Cuba, Cuba.

Recibido: 11/11/2022 – Revisado: 07/12/2022 - Publicado: 29/01/2023

Resumen

El trabajo se proyecta desde la perspectiva de la Cultura Física Terapéutica y la sociología cultural para el análisis de la salud y la prevención de afecciones de rodillas por lo que el objetivo es implementar acciones de prevención y rehabilitación de salud durante el periodo de tránsito contentivas de orientaciones educativas y ejercicios funcionales integrados para la atención a la atrofia muscular de cuádriceps en atletas de alto rendimiento de Santiago de Cuba, bajo la orientación y guía del profesional de la cultura física como agente de cambio y de salud en la comunidad deportiva. Se realizó un estudio preexperimental aplicado a pacientes atletas de alto rendimiento con diagnóstico clínico preliminar de atrofia de cuádriceps. La investigación tuvo en cuenta los métodos teóricos como análisis-síntesis e inductivo-deductivo; como métodos empíricos la revisión

documental, el preexperimental, la observación, la medición, la entrevista y el cálculo estadístico porcentual para la interpretación de los resultados. Se obtuvieron como resultados la evolución satisfactoria en la recuperación de la masa muscular final respecto a la inicial, con diferencia significativa en los valores donde de 15 atletas con atrofia muscular, 12(80%) recuperaron la masa muscular normal respecto al lado contralateral sano al terminar los ejercicios funcionales, siendo efectiva la rehabilitación en un periodo de 30 días. En tanto 3 atletas (20%) aún persisten con atrofia muscular ligera lo que significa que deben continuar con los ejercicios para posterior evaluación. Los atletas manifiestan estar satisfechos por las acciones educativas como material de ayuda y consulta.

Palabras clave: Cultura Física Terapéutica, prevención y rehabilitación, atletas de alto rendimiento

Abstract

The work is projected from the perspective of Therapeutic Physical Culture and cultural sociology for the analysis of health and the prevention of

knee conditions, so the objective is to implement health prevention and rehabilitation actions during the transit period containing educational orientations and integrated functional

exercises for the care of quadriceps muscular atrophy in high-performance athletes from Santiago de Cuba, under the guidance and guidance of the physical culture professional as an agent of change and health in the sports community. A pre-experiment study applied to high-performance athlete patients with a preliminary clinical diagnosis of quadriceps atrophy was carried out. The research took into account theoretical methods such as analysis-synthesis and inductive deductive, as empirical methods the documentary review, the pre-experiment, the observation, the measurement, the interview and the percentage statistical calculation for the interpretation of the results. The

satisfactory evolution in the recovery of the final muscle mass with respect to the initial one was obtained as results, with a significant difference in the values where of 15 athletes with muscular atrophy, 12 (80%) recovered normal muscle mass with respect to the healthy contralateral side to the finish the functional exercises, being effective the rehabilitation in a period of 30 days. While 3 athletes (20%) persist with slight muscular atrophy, which means that they must continue with the exercises for further evaluation. The athletes state that they are satisfied with the educational actions as help and consultation material.

Keywords: Therapeutic Physical Culture, prevention and rehabilitation, high performance athletes

Introducción

La cultura y la salud constituyen fenómenos sociales intrínsecos de la vida cotidiana tal como lo plantea Duque (2007), ambos son aspectos esenciales de la vida social comunitaria por lo que reviste hoy gran importancia el estudio de la misma.

La promoción de salud como una de las acciones para lograrla es entendida como el proceso de intervención social en el cual juega un papel fundamental la educación como elemento base que sostiene a los sujetos promotores, ha de darse necesariamente en entornos, espacios creados para difundir, informar, investigar, ofrecer servicios y prácticas saludables (Martín, 2020).

El profesional de la Cultura Física Terapéutica como promotor de salud, ha de promover conocimientos y ejercicios que favorezcan el saber hacer, saber actuar en correspondencia al bienestar físico, psíquico y social de cada individuo para prevenir las enfermedades y educar en el cuidado de la salud desde las conductas responsables de cada uno pero de manera especial con los atletas de alto rendimiento. La prevención de la salud entonces descansa en la educación para la salud (Hernández et al, 2020).

La atención de atletas en períodos de tránsito o recuperación se convierte en un espacio y tiempo para prevenir enfermedades y rehabilitar limitaciones funcionales de los mismos, en tanto una vez terminado los periodos de entrenamientos y competencias ocurren eventos traumatológicos que impiden el buen resultado de los atletas afectando su salud.

Una de las afecciones con mayor prevalencia son las afecciones de la rodilla en los atletas que ocurren entre otras causas, por la mala flexibilidad o elasticidad articular, el calentamiento inadecuado, estiramiento insuficiente, cargas de entrenamiento mal dosificadas, el régimen de trabajo descanso inadecuado, mala técnica, así como por contacto y traumatismos, entre otras. La evolución diagnóstica y terapéutica de estas afecciones han experimentado importantes avances en los últimos años, sin embargo aún son insuficientes las acciones terapéuticas de ejercicios combinados con orientaciones educativas para modificar conductas a mediano y largo plazo.

Todo lo antes expuesto permite afirmar que las causas y problemáticas de las dolencias a nivel de rodilla están dadas por una inadecuada conducta social y técnica tanto durante el entrenamiento como en las competencias, por lo que se hace necesario en los períodos de recuperación atender las afecciones de los atletas. En tal sentido la presente investigación prioriza la problemática de recuperar las capacidades funcionales y fisiológicas de los atletas de alto rendimiento una vez terminado los periodos antes mencionados.

De lo cual se deriva la necesidad de implementar acciones de prevención y rehabilitación de salud durante el periodo de tránsito o recuperación, contentivas de orientaciones educativas y ejercicios funcionales integrados para la atención a la atrofia muscular de cuádriceps en atletas de alto rendimiento constituyendo el objetivo de la presente investigación.

Es conocido que las lesiones deportivas están muy ligadas a los entrenamientos y las competencias, por lo que es de vital importancia crear acciones de prevención e intervención para evitar que se produzcan o, en su defecto disminuir la frecuencia de las mismas, protegiéndose de esta manera la salud de los atletas y ahorrando considerablemente gastos económicos.

La evolución del concepto y práctica de la salud según Quintero, Mella y Gómez (2017) está determinada por un patrón cultural, entendida como los hábitos, costumbres y modos de vida de una sociedad, la misma permiten cualificar las actividades de la vida diaria, los patrones, el estilo de vida e inclusive, la calidad de vida.

Lo cierto es que para cambiar los estilos, modos, patrones y prácticas cotidianas tóxicas se necesitan conocimientos, por lo que los profesionales de la Cultura Física juegan un papel fundamental en ello; su preparación profesional les permite, mediante medios terapéuticos y educativos, comprender las causas de las dolencias, así como de la

enseñanza de sus conocimientos para entender y actuar en función de prevenir enfermedades, así como lograr la mejoría, mantenimiento de la fuerza, resistencia física aeróbica, movilidad y flexibilidad, estabilidad, coordinación, equilibrio y destrezas funcionales del organismo.

Una de las dolencias más recurrentes en los atletas de alto rendimiento son las afecciones de las articulaciones: la rodilla y la atrofia de la misma, por ser la más voluminosa y también la más complicada, Saldivia (2018) e Ibarbia, Labrado, Planas y Carbonell (2019), en ella se articulan las dos palancas más largas del miembro inferior (fémur y tibia), que realizan los movimientos de mayor amplitud durante la marcha. Esta estructura se complementa con los meniscos, la cápsula articular y un complejo de ligamentos que son los que facilitan el mantenimiento en posición vertical del cuerpo humano por un tiempo prolongado, además la musculatura que rodea la rodilla facilita que esta funcione en toda la amplitud de su movimiento, con fuerza y potencia.

La atrofia muscular explica los autores Naranjo, Romero y Rabilero (2020) es un término médico que se refiere a la disminución del tamaño del músculo, perdiendo fuerza éste debido a la relación con su masa, pero también se plantea que afecta a las células nerviosas de los músculos esqueléticos generando parálisis que pueden ser parciales o completas. Ésta puede afectar tanto a atletas como no atletas, sólo debe tener un diagnóstico de lesiones de rodilla como sinovitis, osteoartritis, o por haber sufrido lesiones traumáticas del miembro inferior que hayan sido inmovilizadas.

El músculo cuádriceps femoral según Vanega, Fernández, Arceo y Silvera (2018) y Alvear, Sousa y E Olave (2019) pertenece al grupo anterior del muslo, tiene una importante función sobre el movimiento de la rodilla y de todo el miembro inferior, es el principal y más potente extensor de esta articulación, siendo el más voluminoso de esta región. El cuádriceps femoral, es un músculo anti gravitatorio y el más voluminoso de todo el cuerpo humano soporta el peso y permite andar, caminar, sentarse y correr.

Metodología

Se realizó un estudio preexperimental aplicado a pacientes atletas de alto rendimiento de diferentes deportes de juegos con pelotas, con diagnóstico clínico preliminar de atrofia de cuádriceps realizado por fisiatras del Centro Provincial de Medicina Deportiva de Santiago de Cuba (CEPROMEDE) y atendidos por los profesionales del proyecto del Área Terapéutica Universitaria de la Facultad de Cultura Física de la Universidad de

Oriente de Santiago de Cuba, la investigación se efectuó en el período comprendido de Marzo 2020 a Marzo 2021.

El universo de estudio estuvo conformado por 39 pacientes atletas con afecciones en los miembros inferiores y se seleccionó una muestra intencional de 15 atletas con el diagnóstico de atrofia de cuádriceps siendo esta el 38.5%. La misma escogió el universo antes descrito que cumple con los criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

- Pacientes con diagnóstico de atrofia de cuádriceps.
- Pacientes que hayan emitido el consentimiento informado para ser incluidos en la investigación.
- Que el paciente no tenga tratamiento medicamentoso con analgésicos, antiinflamatorios o relajantes musculares, infiltraciones, etc., durante la terapia.
- No respuesta al tratamiento fisioterapéutico-rehabilitador u otro convencional, o con poco beneficio con él, o sin tratamiento previo.

Criterios de exclusión:

- Que no cumplan los criterios de inclusión antes mencionados.
- Pacientes que no han emitido el consentimiento para ser incluidos en la investigación.
- Que porten dolor y derrames.
- Pacientes con enfermedades crónicas no trasmisibles descompensada.
- Pacientes con enfermedades malignas.
- Que estén participando activamente en otra investigación terapéutica para estas lesiones.

La muestra seleccionada fue de 15 atletas, de ella 9 mujeres representando el 60% y 6 hombres para un 40 %, la edad oscila entre los 18 y 30 años. Pertenecen a los deportes de béisbol, fútbol, voleibol, baloncesto, los cuales desde la edad temprana han sido sometidos a grandes cargas de trabajo por la práctica deportiva estando sujetos a sufrir lesiones de diversa índole que afectan a todo el sistema músculo-esquelético, diagnosticándose en diferentes eventos competitivos y entrenamientos las lesiones traumatológicas u ortopédicas de la rodilla.

La investigación tuvo en cuenta los métodos teóricos como análisis-síntesis e inductivo-deductivo; como métodos empíricos la revisión documental, el preexperimento, la observación, la medición y la entrevista.

Para el análisis y procesamiento de la información se utilizaron técnicas de recogida de datos (estudio de la historia clínica y entrevista) que de conjunto permitieron determinar los antecedentes patológicos de la muestra estudiada, finalmente se efectúa el cálculo estadístico porcentual para la interpretación de los resultados.

El estudio parte de los resultados del examen físico y radiológico realizado por los especialistas de CEPROMEDE determinando el diagnóstico de atrofia del cuádriceps, y sus alteraciones morfofuncionales.

Para el estudio de la muestra y la determinación de las afecciones los autores del presente trabajo realizan a su vez una evaluación inicial (pretest) con el propósito de establecer la incapacidad en el funcionamiento de la articulación en estudio y las posibles acciones a ejecutar mediante los ejercicios funcionales y las orientaciones educativas como primer momento posteriormente se realizó una segunda evaluación (postest), para valorar la evolución alcanzada.

Para la evaluación de la atrofia de cuádriceps en el miembro afecto se tendrán en cuenta las diferencias dadas en centímetros establecidas comparativamente, según mensuración, tanto en el pretest y postest presentada tal como:

Paciente en posición decúbito supino, teniendo en cuenta el lado sano, se toman las medidas con una banda llamada centímetro, teniendo en cuenta las regiones anatómicas del segmento del muslo, desde la cresta ilíaca anterosuperior hasta el borde superior de la rótula, esa longitud se divide en dos, correspondiente con el tercio medio o vientre muscular, donde se mide entonces la circunferencia de muslo, dando un valor en centímetros, el cual se toma como referencia.

Otra prueba realizada es la goniométrica lo cual es la técnica de medición de los ángulos creados por la intersección de los ejes longitudinales de los huesos a nivel de las articulaciones. Es empleada para evaluar la posición en que se encuentra una articulación en el espacio, en este caso la rodilla, es decir se trata de un procedimiento estático que se utiliza para valorar y cuantificar objetivamente la pérdida de movilidad de una articulación, así como valorar el arco de movimiento en cada uno de sus planos del espacio.

De igual forma se utilizó la escala del dolor que según la Asociación Internacional para el Estudio del Dolor (ASP); Vicente, Delgado, Bandrés, Ramírez y Capdevila, (2018) definen el dolor como una experiencia sensorial o emocional desagradable, asociada a daño tisular real o potencial, o bien descrita en términos de tal daño. Se trata en todo caso de un concepto subjetivo y existe siempre que un paciente diga que algo le duele por lo que se utilizó para la evolución de la sintomatología y la aplicación de las acciones terapéuticas.

La investigación asume el tipo Escala Numérica Verbal (ENV) es numerada del 1-10, donde 0 es la ausencia y 10 la mayor intensidad; el atleta selecciona el número que mejor evalúa la intensidad del síntoma, es el más sencillo y el más usado.

Una vez concluido el pretest se implementó el siguiente esquema de tratamiento y orientación educativa en la etapa de recuperación o tránsito en casa, supervisado por el profesional de la Cultura Física.

Ejercicios funcionales

- Ejercicios de calentamiento general
- Ejercicios terapéuticos
- Ejercicios funcionales- poliarticulares, para la fuerza muscular
- Ejercicios de estiramiento o recuperación

Objetivo: fortalecer de manera general y local los músculos, recuperar la fuerza, la velocidad, la capacidad del cuádriceps femoral, equilibrio y estabilidad articular.

Procedimiento:

A) Movimientos articulares globales o generales, de 10 a 15 minutos.

B) Se realizaron hasta cinco tandas, de manera progresiva, iniciando con 10 repeticiones hasta 25 en una tanda, según tolerancia del atleta, aumentándolas cada tres sesiones, con intervalos de descanso de un minuto, realizando ejercicios poliarticulares, en diferentes posiciones, con o sin apoyo, unipodal, bipodal, combinados con equilibrio, ascensos y descensos de terreno, asaltos de frente, laterales, incorporaciones, semicueclillas, con cambios de ritmo, en un tiempo de hasta 30 minutos de entrenamiento activo.

C) Ejercicios de estiramiento para cuádriceps e isquiotibiales como recuperante asociado, se utilizó la bebida isotónica para atletas Ergoplus, a ingerir en cantidades según necesidad del sujeto.

Duración del entrenamiento: de 45 minutos a una hora. Frecuencia: 5 veces por semana.

Duración del tratamiento: 30 sesiones y más si fuera necesario.

Orientación educativa

- Se les confeccionó un plegable con información necesaria para la casa sobre la higiene postural, acciones educativas de salud y ejemplos de ejercicios.

Objetivo: contribuir a enriquecer los conocimientos acerca de la afección, las causas que la provocan y como evitar o minimizar sus consecuencias.

Resultados

Para determinar el grado de atrofia muscular, se realizó la mensuración de la masa muscular del cuádriceps femoral (pretest y postest). La diferencia por encima de 1 cm entre ambos músculos se consideró atrofia y según criterios Daniels y Worthingham, (2003) se clasificó en: ligera o hipotrofia- diferencia entre 1 y 2 cm; moderada: diferencia entre 2 y hasta 3 cm y severa: diferencia mayor de 3 cm.

Se realizó esta evaluación en la etapa de diagnóstico (pretest), luego fue empleada en la etapa posterior (postest) al tratamiento y permitió valorar el estado inicial y la evolución de la atrofia muscular.

Tabla No. 1 Comportamiento de la masa muscular en el pretest y postest (media grupal)

Edad	Total	Pretest							
		AL	%	AM	%	AS	%	N	%
18-30	15	11	73,3	3	20	1	6,7	0	0
		Postest							
		AL	%	AM	%	AS	%	N	%
		3	20	0	0	0	0	12	80

Leyenda: AL- atrofia ligera, AM- atrofia moderada, AS- atrofia severa, N- trofismo normal

Al analizar las mensuraciones del cuádriceps en las diferentes etapas se constató una evolución satisfactoria en la recuperación de la masa muscular final respecto a la inicial, con diferencia significativa en los valores donde de 15 atletas con atrofia muscular (38.5 %) antes del tratamiento (pretest), 12(80%) recuperaron la masa muscular normal respecto al lado contralateral sano al terminar los ejercicios funcionales (postest), evidenciándose efectividad de la rehabilitación en un periodo de 30 días.

En tanto 3 atletas (20%) aún persisten con atrofia muscular ligera lo que significa que deben continuar con los ejercicios para posterior evaluación (tabla 1).

Los resultados obtenidos según respuestas a la atrofia muscular, en entrevistas realizadas y visitas de observación los atletas de alto rendimiento manifiestan debilidad muscular, trastornos de la marcha, derrame o presencia de líquido, aumento de la temperatura local,

alteración en la coloración de la piel, dolor, aumento de volumen en el miembro afecto, entre otros.

En el seguimiento, posterior a las sesiones de tratamiento de los ejercicios funcionales en casa, se observa que el 80% de la muestra manifiestan resultados satisfactorios con relación a los síntomas declarados en el primer diagnóstico, es decir, mejoría en las actividades funcionales.

Tabla 2 Goniometría de rodilla media grupal

Articulación de la rodilla	Movimiento	Rango normal	Pretest	Postest
	Flexión	0-150°	115	130
	Extensión	0-10°	4	7

Como se muestra en la tabla anterior, los promedios de cada movimiento articular en el pretest estuvieron en valores bajos, esto es atribuido a la debilidad muscular que presentan los atletas producto a la atrofia muscular. Sin embargo, se observaron modificaciones positivas luego de combinar las movilizaciones pasivas, ejercicios libres, activos asistidos y activos resistidos, sistematizados en el hogar, evidencia de esto se muestra en los resultados del postest, donde existió un incremento de los grados articulares aproximándose a los valores normales de movimiento.

Tabla 3 Escala del dolor media grupal

Escala Numérica Verbal	Pretest															
	0				1-3				4-6				7-10			
	M	%	F	%	M	%	F	%	M	%	F	%	M	%	F	%
					3	20	1	6.7	3	20	5	33.	1	6.7	2	13.3
	Postest															
	0				1-3				4-6				7-10			
	M	%	F	%	M	%	F	%	M	%	F	%	M	%	F	%
	4	26.7	2	13.3	4	26.7	5	33.3								

Leyenda: 0-ausencia del dolor, 1-3 suave, 4-6 moderado, 7-10 intenso

En la tabla 3 se cuantifican los valores en cuanto al dolor siendo el más elevado en las mujeres, 5 (33.3 %) y 2 mujeres (13.3%) manifestando dolor moderado e intenso respectivamente en el primer diagnóstico (pretest) siendo la intensidad mayor en las mujeres que en los hombres esto es debido además de la afección en la rodilla la influencia que ejercen las actividades de la vida diaria.

Al aplicar el tratamiento desde la práctica física en casa con técnicas terapéuticas proponiéndoles esfuerzos progresivos y adaptados a sus posibilidades, mediante una regulación de las diferentes variables: intensidad del ejercicio, duración y velocidad de la ejecución, cantidad de músculos a utilizar y las acciones educativas preventivas se observaron cambios significativos en cuanto al dolor pues 6 atletas manifestaron la ausencia del mismo y 9 presentaron dolor suave, específicamente 5 mujeres(33.3%), siendo más elevado en los hombres, 4(26.7 %).

En cuanto a las acciones educativas los atletas manifiestan estar satisfechos y haber tenido resultados efectivos. Mostraron interés por el plegable informativo como material de ayuda y consulta.

Mayor conocimiento e información sobre la enfermedad y las causas que lo provoca (95%)

Mejoran en un (89%) las actitudes en el cuidado de su cuerpo.

Realizan prácticas deportivas sistemáticas (99%) cumpliendo las técnicas adecuadas y acondicionando su cuerpo.

Discusión

El tratamiento ha sido efectivo para 12 atletas de alto rendimiento (80%) de los 15 diagnosticados con la patología, considerado por los autores Yves (2002) y Abad, Vidal, y Sabates (2020) como rehabilitado, cuando hay una mejoría por aumento del volumen muscular afecto, en un periodo de tiempo de hasta 30 días de terapia y el atleta pueda incorporarse a sus actividades deportivas y de la vida diaria.

Sin embargo, para tres atletas (20%) no desaparece totalmente la misma, por lo que según los autores antes mencionado es no rehabilitado cuando persiste la atrofia que impiden la reincorporación a la actividad deportiva y de la vida diaria en un período de 30 días de tratamiento.

El presente trabajo defiende una experiencia de prevención de salud y rehabilitación que se estructura teniendo en cuenta la integración de los ejercicios físicos funcionales y acciones educativas como una de las herramientas clave que el profesional de la cultura física terapéutica tiene a su alcance para restablecer y mejorar el bienestar de los atletas. Consideramos que la aplicación de tratamientos con ejercicios funcionales con una finalidad fortalecedora en la etapa de tránsito o recuperación beneficia a los atletas portadores de atrofia de cuádriceps relacionadas con diferentes afecciones de rodillas, en

los que ya existe un importante compromiso articular favoreciendo la pronta recuperación y reincorporación a la actividad deportiva y de la vida diaria de los mismos.

Conclusiones

La terapéutica del ejercicio físico funcional contribuye a la prevención y recuperación de la estructura y las funciones del órgano lesionado y ejerce un efecto positivo en la atrofia muscular del cuádriceps considerándose como rehabilitado.

La integración de los ejercicios funcionales con una adecuada orientación educativa contribuye a una actitud responsable en el cuidado y la prevención del agravamiento de la afección de la rodilla.

Referencias

- Alveal Mellado, D., Sousa Rodriguez, C., Olave, E. (2019). *Localización biométrica de los puntos motores del músculo cuádriceps femoral de individuos brasileños*. International Journal of Morphology 37(4). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022019000401498>
- Duque, M. (2007) *Cultura y salud: elementos para el estudio de la diversidad y las inequidades*. Bogotá. 9 (2): 123-138,
- Daniels, L. y Worthingham, CA (2003). *Pruebas musculares Técnicas de exploración manual*. Helen J. Hislop y Jacqueline Montgomery. 7º D. España. Elsevier.
- Hernández Sarmiento, JM., Jaramillo Jaramillo, LI., Villegas Alzate, JD., Álvarez Hernández, LF., Roldan Tabares, MD., Ruiz Mejía, C, et al. (2020). *La educación en salud como una importante estrategia de promoción y prevención*. Archivos Médicos (Manizales); 20(2):490-504. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3487.2020>
- Naranjo Abad, L., Romero Vidal, V y Rabilero Sabatés, H. (2020). Gonoartrosis en ex atletas tratados con terapia regenerativa y programa de ejercicios terapéuticos. *Revista Internacional de Ciencias de la Salud*, 4(2): 1-9. <https://doi.org/10.29332/ijhs>.
- Organización Mundial de la Salud. Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Documentos básicos, suplemento de la 45º edición 2006. En: http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf
- Quintero Fleites, J. Fe de la Mella Quintero, S y Gómez López, L. (2017). La promoción de la salud y su vínculo con la prevención primaria. *Revista Científica Medicentro Electrónica*. 21(2). Villa Clara. Cuba

- Romero Vidal, V. y González, V. (2014) *Traumatismos deportivos: Intervención preventiva, fisioterapia y rehabilitación*. Santiago de Cuba: Editorial Universitaria.
- Rubio Martín, Susana y Rubio Martín, Sonia (2020). Diversidad cultural en salud, competencia de la Enfermería transcultural. *Revista Enfermería Cardiología*. 27 (80): 6-10
- Saldivia Paredes, M. (2018). *Descripción morfológica y biomecánica de rodilla*. Ces. Med. Vet. Zootec.13 (3) Medellín. Scielo Colombia [http://www.scielo.org.co](http://www.scielo.org.co/scielo) › scielo. <https://doi.org/10.21615/cesmvz.13.3.1>
- Taboadela, Claudio H. (2007). *Goniometría: una herramienta para la evaluación de las incapacidades laborales*. 1ra edición. Buenos Aires : Asociart ART.
- Vanega Hernández, M., Fernández Barrientos, O., Arceo Espinosa, M. y Silvera Elías, F. (2018). Rehabilitación del músculo cuádriceps femoral en pacientes con atrofia luego de posartroscopia de rodilla. *Multimed. Revista Médica. Granma*. 22 (3).
- Villarreal, J.A. (2013). La cultura de la salud en el contexto comunitario: una mirada desde la sociología cultural. *Revista Santiago* 130(1), págs.-136-147.
- Vicente Herrero, MT., Delgado Bueno, S., Bandrés Moyá, F., Ramírez Iñiguez de la Torre, MV y Capdevila García, L. (2018). Valoración del dolor. Revisión comparativa de escalas y cuestionarios. *Revista Soc Esp Dolor*. 25(4):228-236.
- Xhardez, Y., Dacos, J., & Bellinghen-Whathelet, V. (2002). *Vademecum de kinesioterapia y de reeducación funcional: Técnicas, patología, e indicaciones de tratamiento*. (4a. Edición revisada y actualizada.). Argentina: El Ateneo.

La inclusión socioeducativa de escolares en situación de vulnerabilidad desde el Proyecto educativo institucional.

The socio-educational inclusion of schoolchildren in vulnerable situations from the Institutional Educational Project.

Yanet Beyries Frometa

<https://orcid.org./0000-0002-9170-4099> - ybeyries@uo.edu.cu

Dulayna Pineda Ramos

<https://orcid.org./0000-0002-5620-5019> - dulayna@uo.edu.cu

Universidad de Oriente. Santiago de Cuba, Cuba

Recibido: 20/11/2022 – Revisado: 22/12/2022 - Publicado: 29/01/2023

Resumen

El presente trabajo surge por la necesidad de identificar los escolares con discapacidad intelectual en situación de vulnerabilidad social de la escuela especial “Pepín Salvat” de Santiago de Cuba. Se expone una estrategia, con el objetivo de contribuir en la dirección del proceso de inclusión socioeducativa los escolares con discapacidad intelectual en situación de vulnerabilidad social desde el proyecto educativo institucional. Se emplean métodos de investigación como la observación, la entrevista, la encuesta y la modelación. La estrategia comprende un sistema de acciones, estructuradas en tres etapas, que posibilita la transformación de los métodos y estilos de dirección del proceso de inclusión socioeducativa donde la escuela tiene un papel mediador

entre los agentes educativos. Los resultados alcanzados revelan actualidad en la retroalimentación de los saberes en las relaciones de trabajo entre la escuela, familia y comunidad las influencias de estos para la transformación de los modos de actuación de todos los implicados, la propuesta proporciona a las estructuras de dirección herramientas específicas que favorecen el desarrollo de trayectorias escolares completas con un desarrollo integral de la personalidad. Por todo lo planteado consideramos de gran significación teórica y práctica los resultados obtenidos en tanto se constituyen referentes de trabajo para el proyecto educativo institucional.

Palabras claves: estrategia, proyecto, vulnerabilidad, inclusión socioeducativa

Abstract:

The present work arises from the need to identify schoolchildren with intellectual disabilities in a situation of social vulnerability at the "Pepín Salvat" special school in Santiago de Cuba. A strategy is exposed, with the aim of contributing to the direction of the socio-educational inclusion process for schoolchildren with intellectual disabilities in a situation of social

vulnerability from the institutional educational project. Research methods such as observation, interview, survey and modeling. The strategy comprises a system of actions, structured in three stages, which enables the transformation of the methods and management styles of the process of socio-educational inclusion where the school has a mediating role between the educational agents. The results achieved reveal

relevance in the feedback of knowledge in the work relationships between the school, family and community and their influences for the transformation of the modes of action of all those involved, the proposal provides the management structures with specific tools that favor the development of complete school trajectories with an integral

development of the personality. For all the above, we consider the results obtained to be of great theoretical and practical significance, as they constitute work references for the institutional educational project.

Keywords: *strategy, project, vulnerability, socio-educational inclusion*

Introducción

La aprobación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, permite el desarrollo de una política inclusiva, a la que Cuba presta especial atención, las políticas cubanas relacionadas con la educación, la familia y el desarrollo social, que se formularon aún antes de los (ODS), guardan relación con ese documento. El (ODS) 4 sobre la educación inclusiva y equitativa de calidad significa para Cuba el desarrollo del perfeccionamiento del sistema educacional; medidas relacionadas con la atención a las familias, las labores de educación y orientación a padres y todos los que inciden en la educación de los escolares.

Para lograr una educación inclusiva, equitativa y de calidad existe una voluntad política del gobierno cubano quien en sus directrices postula e indica al Ministerio de Educación las pautas a seguir para lograrlo.

Uno de los males que persisten en la sociedad cubana a pesar de todo lo anteriormente planteado es la vulnerabilidad social, es un hecho real e ineludible a los que diversos autores nacionales e internacionales se han referido.

Según Castel (2003/2004) centra la vulnerabilidad social en los índices de pobreza, desempleo o pérdida de seguridades sociales. Thomas, Phillips, Lovekamp y Fothergill, (2009) a la exposición al cambio climático y desastres naturales, al igual que consideraciones bioéticas relativas a políticas de la vulnerabilidad. Cuerpo y luchas sociales relativas a las prácticas en salud (Ten Have, 2016). No obstante, esta diversidad, todas estas acepciones coinciden en el propósito de evidenciar distintos modos en que individuos o grupos resultan susceptibles de padecer variados daños, violencias o injusticias. Ser “vulnerable” es así, en términos generales, encontrarse expuesto a condiciones o experiencias que amenazan de distinta manera el bienestar material o la integridad personal, ya sea en sus aspectos físicos, psíquicos o morales.

“En último término —se ha señalado por ejemplo en tal sentido— toda vulnerabilidad es experimentada en el cuerpo, ya sea su fuente inherente o situacional” (Mackenzie, Rogers y Dodds 2014, p.8).

Si decimos que el cuerpo es vulnerable, en realidad nos estamos refiriendo a su vulnerabilidad con respecto a la economía y a la historia. Ello implica que la vulnerabilidad siempre tiene un objeto, siempre se forma y experimenta en relación directa con unas condiciones que son ajenas, externas al cuerpo [...] esto significa que el cuerpo solo existe en un modo ontológico que coincide con su situación histórica. (Butler, 2015/2017, p. 149-150)

A partir de lo expresado anteriormente se infiere que el cuerpo humano es vulnerable a factores que pueden estar en su interior o externos que inciden de forma negativa, pueden tener diversas procedencias económicas, históricas, sociales, de salud y políticas.

El concepto de vulnerabilidad ha sido asumido así, en un primer sentido, como una herramienta analítica especialmente valiosa para tornar visibles experiencias de discriminación o situaciones de violencia que muchas veces son pasadas por alto desde el marco más formal de la igualdad de derechos, así como para describir los modos contemporáneos de gestión de la inseguridad social y sus correspondientes formas de subjetivación (Lorey, 2015).

En breve, es el significado y pertinencia de una “política de la vulnerabilidad”, vale decir, la compatibilidad entre el concepto de vulnerabilidad y los fines de una política emancipadora aquello que hoy se encuentra en el centro de importantes debates de la teoría social y política (Ferrarese, 2016).

No se puede desligar la política, la voluntad de los gobiernos al dar tratamiento a la vulnerabilidad social, es un tema de mucha actualidad en un mundo globalizado, donde las grandes potencias, el capitalismo salvaje y la mentalidad de consumismo afectan en demasía todas las sociedades, muestra de ello son los índices de pobreza en el mundo, la falta de oportunidades para los más pobres, la indolencia hacia el cuidado del medio ambiente entre otros males.

Como se demuestra el concepto de vulnerabilidad ha sido objeto de debate y reflexión e investigación por varios autores nacionales e internacionales como Castel (2003/2004) Ferrarese (2016), Mackenzie, Rogers y Dodds (2014), Lorey (2015), Butler, (2015/2017), Borges, Orosco (2014), Romero (2019) entre otros, también las agendas de reuniones gubernamentales en Cuba de forma sistemática y sostenida en el tiempo analiza

los objetivos y acciones dirigidas a ayudar a los más desfavorecidos sin embargo es una problemática no resuelta.

Con este artículo se aporta una estrategia de dirección para mejorarla atención socioeducativa a los escolares en situación de vulnerabilidad, compleja situación social de actualidad agravada por el recrudecimiento del bloqueo, las consecuencias de más de un año de pandemia Covid 19, además de las inevitables problemáticas existente en el país.

Para tales propósitos en el desarrollo de este artículo se ha sustentado en el concepto dado por Romero (2019) que determina la vulnerabilidad social como la detección de riesgos a los cuales están sometidos grupos humanos y/o sus instituciones en sus diversos modos de agrupamiento u organizaciones y para cuyo enfrentamiento carecen en algún grado de recursos necesarios, suficientes y oportunos.

Aunque es un concepto general sobre vulnerabilidad social posee en su interior categorías importantes como riesgos no solo en lo individual de las personas, sino que incluye las instituciones y diversos grupos que estos conforman, así como carencias y recursos necesarios.

Las categorías antes mencionadas permitieron a las autoras definir de forma flexible los riesgos individuales colectivos e institucionales que contribuyen a la vulnerabilidad social de los escolares con discapacidad intelectual de la Escuela Especial Pepin Salvat, las carencias que lo provocan y determinar los recursos necesarios, suficientes y oportunos para solventar dicha problemática dejando siempre una apertura al rediseño, al cambio de estrategia por parte de los implicados.

En su devenir evolutivo, histórico y concreto, la educación cubana ha estado influida por condiciones económicas, políticas, culturales y sociales, las cuales han intervenido, con mayor o menor fuerza, en el desarrollo del nuevo conocimiento en las instituciones educativas, estas transformaciones entendidas como procesos sociales complejos, se acometen en el marco del III Perfeccionamiento del Sistema Nacional de Educación, en el cual las estructuras de dirección tienen un papel esencial, por el papel que juegan en la formación integral de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes con necesidades educativas especiales.

En medio de un contexto peliagudo como consecuencia del recrudecimiento de la política de bloqueo económico, comercial y financiero de los Estados Unidos, se desarrollan transformaciones socioeducativas en correspondencia con los cambios sociales de la

sociedad cubana y en la búsqueda de mecanismos de autorregulación del proceso educativo con la participación de los diferentes agentes educativos para ello es necesario la organización de las acciones a implementar en las escuelas apostando por los Proyectos Educativos como alternativa para lograr el protagonismo de los actores de la institución escolar en los procesos de transformación.

Dentro del proyecto educativo institucional se brinda especial atención a los escolares en situación de vulnerabilidad en función de una educación inclusiva. En Cuba la educación inclusiva es entendida como: Una concepción que reconoce el derecho de todos a una educación de calidad, independientemente de sus particularidades y características que condicionan las variabilidades en su desarrollo, y que propicie la integración a la sociedad como individuos plenos en condiciones de poder disfrutar las posibilidades que ella ofrece y contribuir a su perfeccionamiento (Borges, Orosco, 2014, p14)

En tanto podemos explicitar que la educación inclusiva promueve la toma de decisiones desde la escuela hacia la sociedad, está faltando el accionar inverso, el flujo desde la sociedad hacia la escuela con una participación activa de todos los agentes y agencias educativas presentes en la comunidad.

Trabajar por la inclusión socioeducativa implica reconocer a cada persona como un ser único e irrepetible. Es tener en cuenta sus aptitudes y capacidades y darle la oportunidad de que las desarrolle para que pueda transitar su propio camino de manera dependiente. Es aceptar que la sociedad es diversa y todos formamos parte de ella. “Por tanto resulta fundamental comenzar a crear los mecanismos necesarios para sensibilizar a todo el conjunto de la sociedad y hacer partícipes a todos los actores sociales para alcanzar la inclusión” (López y Carmona, 2018, p 8586).

Este concepto de la inclusión socioeducativa asumido por las autoras concibe la intervención educativa de lo social a lo educativo y viceversa para garantizar el éxito escolar. Actualmente con el perfeccionamiento se han aportado diversas alternativas o buenas prácticas para que este proceso se desarrolle con calidad con una activa participación de agentes y agencias educativas de la comunidad así como la familia y por supuesto la escuela con todos sus gestores educativos que juegan un papel fundamental como orientadores, capacitadores, sin embargo en este engranaje donde las estructuras de dirección tienen un papel mediador existen insuficiencias en lograr unidad de acción

y toma de decisiones adecuadas en tiempo y forma dirigidas a los escolares en situación de vulnerabilidad social lo que se evidencia en :

- Insuficiencias en el accionar de directivos en función de una gestión acorde a las necesidades educativas y sociales de los escolares en situación de vulnerabilidad.
- Bajo rendimiento escolar.
- falta de orientación, concientización de la problemática real de su hijo, así como desconocimiento de modos de actuación para lograr un desarrollo integral del escolar.
- Ausencias con causas justificadas e injustificadas de escolares por largos períodos de tiempo.
- Comunidades donde existen manifestaciones de burlas y rechazo a personas en situación de vulnerabilidad social.

Estas insuficiencias denotan las fisuras existentes en la labor de dirección del proceso de inclusión socioeducativa de escolares en situación de vulnerabilidad social desde el proyecto educativo institucional.

Para dar solución a la problemática mencionada anteriormente se propone como objetivo en este artículo: la elaboración de una estrategia de dirección que potencia la inclusión socioeducativa a los escolares en situación de vulnerabilidad social desde el proyecto educativo institucional.

Metodología

La metodología utilizada es la cuanti- cualitativa, el método análisis y síntesis además de técnicas de obtención de información como la observación, la encuesta, la entrevista, el análisis de documentos y la modelación.

Se asume la teoría sociocultural de Lev Vygotsky y sus seguidores Wood, 1980, Bruner y Ross, 1976 que centra su atención en la participación proactiva de los menores en el ambiente que los rodea, la influencia del entorno sociocultural en el desarrollo cognoscitivo de los niños.

El estudio se desarrolló en la escuela especial Pepin Salvat, municipio Santiago de Cuba, provincia Santiago de Cuba, Cuba. Participaron 1 directora, 1 coordinadora, 1 psicopedagoga, 1 logopeda, 2 maestros terapeutas, 1 maestro de computación, 5 familias, 5 representantes de organizaciones sociales de la comunidad, 4 representantes de instituciones de la comunidad.

También fue seleccionada, de una matrícula de 48 alumnos de primero a tercer grado, una muestra no probabilística de tipo intencional, formada por 5 alumnos, uno de primer grado, dos de segundo y dos de tercer grado respectivamente. Para realizar estaselección se tuvo en cuenta el criterio de los maestros sobre los niños que se encuentran en situación de vulnerabilidad social.

Resultados

Con la aplicación de los instrumentos se pudo diagnosticar el estado actual de la inclusión socioeducativa de los escolares en situación de vulnerabilidad social de la escuela especial Pepín Salvat Ladrón de Guevara para ello se aplicaron entrevistas a estructuras de dirección y docentes, agencias y agentes educativos, observación al desarrollo del proceso docente educativo, encuesta a las familias.

Resultados del diagnóstico inicial.

En la entrevista a estructuras de dirección y docente se pudo constatar:

- ✓ En un 100 % refieren que no es suficiente la inclusión socioeducativa brindada a los escolares en situación de vulnerabilidad considerando que las acciones realizadas en la actualidad no satisfacen las necesidades de los escolares en dicha situación lo que influye de forma negativa en su desarrollo tanto en el ámbito escolar como en la comunidad, las acciones concebidas con el objetivo de atención a los escolares en situación de vulnerabilidad desde el proyecto educativo institucional le falta intencionalidad, se diseñan de manera general, y quedan al margen las particularidades.
- ✓ El 100 % coincide en que existen relaciones de trabajo entre la escuela, la familia, la comunidad, agentes y agencias educativas y se planifican acciones para incidir en los escolares en situación de vulnerabilidad social, sin embargo no son efectivas, situaciones que se han analizado y diseñado acuerdos quedan libres de seguimiento y control convirtiéndose en el futuro en males mayores casi sin solución, es decir no se logra el carácter preventivo del accionar de los factores antes mencionados.
- ✓ El 45 % apoya la tesis de que en un momento determinado la escuela o cualquier otra institución u organización de la comunidad se ha convertido en un riesgo de vulnerabilidad social para los escolares lo que puede suceder cuando hay falta de preparación de sus miembros para conducir de forma adecuada los procesos

formativos que participan, cuando no hay una retroalimentación de todas las partes para un aprendizaje desarrollador.

- ✓ El 100 % coincide en que no todos los implicados en el proceso de inclusión socioeducativa de los escolares en situación de vulnerabilidad social cuentan con los recursos necesarios desde el punto de vista del conocimiento de técnicas psicopedagógicas, sociales, políticas y materiales para cumplimentar tan compleja tarea.

Resultados de la encuesta a las familias.

- ✓ El 50 % de las familias encuestadas consideran que sus hijos se encuentran en una situación de vulnerabilidad social en las razones expresadas el mayor porcentaje coincide en que el dinero no les alcanza mas no expone que son inestables en los empleos, reconocen los problemas en las viviendas, así como de alimentación. El otro 50 % a pesar de encontrarse en una situación de vulnerabilidad no lo reconoce así.
- ✓ El 50 % refiere no encontrarse preparado para enfrentar la situación de vulnerabilidad en que se encuentran para la que no han recibido ayuda de los factores que le corresponde.
- ✓ El 50 % expresa que participa a veces en las actividades diseñadas por la escuela y el otro 50 % expresa que siempre participa.
- ✓ El 100 % expresa que ellos no tienen que aportar nada a la escuela ya que la educación es gratuita no percatándose que solo no se aporta lo material, sino que pueden aportar saberes de mucha importancia para la educación de sus hijos.

Resultados de la observación al proceso docente educativo

- ✓ En la observación a clases se pudo comprobar que el 60 % de los escolares en situación de vulnerabilidad social realiza las tareas orientadas por los docentes con dificultad, se evidencia falta de independencia cognoscitiva, bajo rendimiento escolar y la atención a las diferencias individuales le falta efectividad.
- ✓ Los escolares en situación de vulnerabilidad en un 100 % participan en las actividades culturales, deportivas y recreativas diseñadas en la escuela, pero no son protagonistas teniendo una participación pasiva.
- ✓ En la observación a la evaluación de los valores se pudo constatar deterioro en fundamentalmente en la responsabilidad, la honestidad y la laboriosidad.

Resultados de las entrevistas a los agentes y agencias educativas

- ✓ El 60% de los agentes y agencias educativas mostró desconocimiento sobre la vulnerabilidad social de los escolares y lo ven como algo ajeno a su accionar expresando que no creen pertinente que ellos puedan intervenir para minimizar los efectos de dicha vulnerabilidad, refieren que en la escuela ha participado en diversas actividades más confiesan que muy pocas han estado dirigida a los escolares en situación de vulnerabilidad.

Del diagnóstico del estado actual evidenció la necesidad de una estrategia de dirección que desde el proyecto educativo institucional dirija la inclusión socioeducativa de los escolares en situación de vulnerabilidad social con un enfoque integrador de: conocimientos, acciones y personas implicadas.

La estrategia de dirección consta de tres etapas a continuación la descripción de las mismas

Primera etapa denominada Organizativa

Objetivo: Organizar las acciones desde el proyecto educativo institucional a partir un diagnóstico a todos los factores educativos internos y externos que inciden en el proceso de inclusión socioeducativa de los escolares en situación de vulnerabilidad social.

A continuación, los pasos que se ejecutarán en esta etapa:

Paso 1: Diagnóstico a escuela, familia, comunidad, agentes y agencias educativas para determinar los escolares en situación de vulnerabilidad social así como las potencialidades y necesidades para su inclusión socioeducativa.

En el diagnóstico se tendrán en cuenta los siguientes riesgos que ponen en situación de vulnerabilidad social a los escolares:

1. Escolares en situación económica precaria.
2. Escolares en situaciones compleja de salud tanto ellos como familiares
3. Escolares que conviven en familias con comportamientos sociales inadecuados.
4. Docentes con insuficiente conocimiento para la inclusión socioeducativa de escolares en situación de vulnerabilidad social.
5. Agentes educativos que brindan insuficiente atención socioeducativa a escolares en situación de vulnerabilidad social.

Paso 2: Caracterización del proceso de inclusión socioeducativa de los escolares en situación de vulnerabilidad social a partir del diagnóstico.

Paso 3: Diseño de las acciones de orientación, superación, integración y evaluación de impacto con fechas de cumplimiento, responsables y participantes.

Etapa dos denominada Implementación

Objetivo: Ejecutar las acciones diseñadas en la etapa anterior en función de la inclusión socioeducativa de los escolares en situación de vulnerabilidad social

A continuación, los pasos que se ejecutarán en esta etapa:

Paso 1: Sensibilización de todos los participantes en el proceso de inclusión socioeducativa de los escolares en situación de vulnerabilidad social para que las acciones se realicen con amor, motivación, interés, responsabilidad y calidad.

Para la sensibilización se realizarán talleres, visitas a barrios vulnerables, visualización de la película cubana Conducta de Ernesto Daranas para su posterior debate.

Paso 2: Implementación de las acciones por cada responsable.

Etapa tres denominada evaluación y rediseño.

Objetivo: Evaluar el impacto de las acciones ejecutadas en función de la inclusión socioeducativa de los escolares en situación de vulnerabilidad social y rediseñar la estrategia para mejores resultados.

Pasos que se ejecutaran en esta etapa.

Paso 1: Evaluación cuantitativa y cualitativa según corresponda de cada una de las acciones implementadas, siempre a partir del impacto en la inclusión socioeducativa de los escolares en situación de vulnerabilidad social.

Para medir el impacto se tendrán en cuenta los siguientes indicadores: rendimiento escolar, responsabilidad en el cumplimiento de sus deberes escolares, participación protagónica en actividades escolares y extraescolares, modos de actuación acorde a los principios de la sociedad cubana.

Paso 2: Diseño o rediseño de acciones a partir de las insatisfacciones en la ejecución de la estrategia.

Factibilidad de la aplicación de la estrategia.

Para la evaluación de los resultados luego de la aplicación de la estrategia de dirección se aplicaron métodos y técnicas del nivel empírico tales como: observación, entrevistas, análisis porcentual y triangulación; esta última con la finalidad de contrastar los resultados obtenidos por las diferentes vías utilizadas, que al complementarse posibilitan una mayor precisión de la información obtenida.

La triangulación de las diferentes fuentes de recogida de información permite comprobar que la instrumentación de la estrategia de dirección en la práctica da cuenta de que:

- ✓ La coordinación de las acciones en el Proyecto Educativo Institucional con la participación de los agentes educativos implicados potencia el carácter preventivo y orientador de las acciones acorde a las necesidades de los escolares en situación de vulnerabilidad social.
- ✓ Las estructuras de dirección se convierten en mediadores, ejes trasversales en la interrelación de trabajo docente-comunitario para la inclusión socioeducativa transmitiendo valores desde la escuela hacia la comunidad y viceversa.
- ✓ Los escolares en situación de vulnerabilidad social muestran motivación, interés, alegría por el cumplimiento de las actividades escolares y extraescolares en las que son protagonistas.
- ✓ La unidad de acción entre los implicados en el proceso de inclusión socioeducativa y su acertada dirección eleva el nivel de preparación metodológica, psicopedagógica y social lo que tiene un impacto positivo en la inclusión socioeducativa de los escolares en situación de vulnerabilidad social.
- ✓ El 100 % de la estructura de dirección del centro educativo identifica los escolares en situación de vulnerabilidad y acciona en correspondencia con las necesidades del escolar en situación de vulnerabilidad social concibiendo la inclusión socioeducativa como un proceso lógico, sistemático e integrado.
- ✓ Se potencia en un 65 % el desempeño docente durante el proceso de enseñanza aprendizaje de los escolares en situación de vulnerabilidad social.
- ✓ Se eleva en los escolares objeto de estudio el rendimiento escolar, así como los valores responsabilidad, honestidad y laboriosidad.

Discusión

La aplicación de la estrategia de dirección y los resultados obtenidos conlleva al entendimiento que la comunicación asertiva, la unidad de criterios y de acción de los implicados en el proceso de inclusión socioeducativa implica un mejoramiento en la calidad de vida de los escolares en situación de vulnerabilidad social.

Desde esta perspectiva se efectúa su análisis desde un enfoque psicosocial y educativo. Como herramienta teórica y práctica permite dar una mirada a los saberes que se dan en su interrelación dialéctica, comprobar de manera particular las transformaciones al interior y al exterior del proceso de inclusión socioeducativa de los escolares en situación de vulnerabilidad social.

Desde lo psicosocial:

- ✓ En el proceso de la actividad y la comunicación se adquieren conocimientos, hábitos, habilidades, normas, actitudes y valores que poco a poco van formando la personalidad del escolar, en la dinámica de las actividades de superación culturales y recreativas se influye en los modos de actuación de los escolares
- ✓ La personalidad del escolar está influenciada por el medio social en que se desarrolla y está en constante cambio y transformación.
- ✓ La comunidad y la escuela interactúan en un bien común de identidad y formación de valores.

Desde lo educativo

- ✓ La educación de la escuela hacia la comunidad y de la comunidad hacia la escuela favorece la equidad, la igualdad de oportunidades, mejora la vida de los que se encuentran en situación de vulnerabilidad social.
- ✓ En todos los escenarios en que se desenvuelve el escolar de forma directa e indirecta recibe educación que influye en su futuro.

Existe una unidad indisoluble entre lo psicosocial y educativo que atempera al individuo a la sociedad en que vive, este desarrolla mecanismos de adaptación al medio que le rodea, si hay agresividad, violencia, ignorancia así se manifestará, pero si hay valores, buenas costumbres, justicia social será sin duda un mejor ser humano.

Conclusiones

La inclusión socioeducativa de los escolares en situación de vulnerabilidad social es un proceso donde confluyen agentes y agencias educativas, que en unidad de acción de forma continua, intencionada y estable eleva la calidad de vida de los estudiantes en dicha situación y de los que participan al sentirse útiles a la comunidad.

La aplicación de la estrategia de dirección favorece la retroalimentación de todos los factores que intervienen en la formación de los escolares en situación de vulnerabilidad, profundiza en los saberes particulares de docentes, familias y comunitarios, flexibiliza las relaciones de trabajo ya existentes entre los factores educativos, coloca a las estructuras de dirección en un papel mediador con carácter democrático y descentralizado, marca un antes y un después en el desarrollo integral de los escolares en situación de vulnerabilidad social.

Referencias

- Borges Rodríguez, S.A. y Orozco Delgado, M. (2014). *Inclusión Educativa y Educación Especial. Un horizonte singular y diverso para igualar las oportunidades de desarrollo*. La Habana: Ministerio de Educación, Educación Cubana. https://www.ecured.cu/Órgano_Editor_Educación_Cubana
- Butler, Judith (2015/2017). *Cuerpos aliados y lucha política. Hacia una teoría performativa de la asamblea*. Barcelona: Paidós.
- Castel, Robert (2003/2004). *La inseguridad social. ¿Qué es estar protegido?* Buenos Aires: Manantial.
- Cuesta, J., De la Fuente, R y Ortega, T. (2019). *Discapacidad intelectual: una interpretación en el marco del modelo social de la discapacidad*. Universidad de Burgos. España. <https://ojs.sociologia-alas.org/index.php/CyC/article/view/93>
- Ferrarese, Estelle (2016). *Vulnerability: A Concept with Which to Undo the World As It Is?* *Critical Horizons*, 17(2), 149-159. En <https://doi.org/10.1080/14409917.2016.1153885>
- González, N. (1998). *Memorias del Primer Encuentro de Experiencias Comunitarias. Selección de lecturas sobre trabajo social comunitario*, p 5.
- López, G. y Carmona, C. (2018). *La inclusión socio-educativa de niños y jóvenes con diversidad funcional: perspectiva de las familias*. *Revista de Educación Inclusiva*, 11(2), 83-100. Recuperado de <http://revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/3513>
- Lorey, Isabell (2015). *States of Insecurity. Government of the Precarious*. London: Verso
- Mackenzie, Catriona; Rogers, Wendy & Dodds, Susan (2014). *Introduction: What is Vulnerability and Why Does it Matter for Moral Theory?* En Catriona Mackenzie, Wendy Rogers & Susan Dodds (Eds.), *Vulnerability: New Essays in Ethics and Feminist Philosophy* (pp. 1-29). New York, NY: Oxford University Press.
- Romero, Martín José Luis (2019) *La vulnerabilidad social. Una mirada desde Cuba*. *Revista Novedades en población versión ON- line* ISSN- 1817-4078
- Ten Have (2016) *Vulnerability: challenging bioethics*

Vigotsky, L. S. (1989). Fundamentos de Defectología. Obras Completas, Tomo 5. La Habana Editorial Pueblo y Educación.

Neuropsicología, Neurolingüística y Psicolingüística en la formación inicial del Logopeda

Neuropsychology, Neurolinguistics and psycholinguistics in the initial training of the speech therapist

Daniela de la Caridad Bertot Casals

<https://orcid.org/0000-0002-3943-4063> - xiximaigor@icloud.com

Dr. C Erislandi Omar Martínez

<https://orcid.org/0000-0003-4856-3964> - eomar@uo.edu.cu

Dr.C Carlos Albenis Rodríguez Fernández

<https://orcid.org/0000-0002-6040-677X> albenis@uo.edu.cu

Universidad de Oriente. Santiago de Cuba. Cuba

Recibido: 21/11/2022 – Revisado: 18/12/2022 – Publicado: 29/01/2023

Resumen

El logopeda además de brindar tratamiento logopédico debe conocer las áreas del cerebro que intervienen en el lenguaje, así mismo la relación que se establece entre ellas y el papel de cada una en el desarrollo de este proceso. Esta situación exige que se profundice en la importancia que tiene para la sociedad, la preparación de los logopedas y desde la formación significa encontrar solución a los vacíos teóricos y prácticos que se evidencia hasta el momento. Desde el campo de acción se revela una dicotomía entre las necesidades reales de los logopedas y el contenido de las actividades establecidas en su

formación. El objetivo del presente artículo es dar a conocer la solución a estas insuficiencias formativas a través de un Programa de Asignatura. Se emplearon métodos teóricos y empíricos. Desde lo formativo-académico el estudiante logra desarrollar habilidades para la exploración y el diagnóstico en neuropsicología y neurolingüística, a partir del uso pertinente de pruebas e instrumentos de evaluación neurocognitiva que le sirvan para el diagnóstico logopédico integral.

Palabras clave Currículo, Formación inicial, Logopedia, neuropsicología, neurolingüística.

Abstract

The speech therapist, in addition to providing speech therapy treatment, must know the areas of the brain that are involved in language, as well as the relationship established between them and the role of each one in the development of this process. This situation requires that the importance for society be studied, the preparation of speech therapists and from the training it means finding a solution to the theoretical and practical gaps that have been evidenced up to now. From the field

of action, a dichotomy is revealed between the real needs of speech therapists and the content of the activities established in their training. The objective of this article is to present the solution to these training insufficiencies through a subject program. Theoretical and empirical methods were used. From the academic training, the student manages to develop skills for exploration and diagnosis in neuropsychology and neurolinguistics, based on the relevant use of tests and neurocognitive instruments that serve to

apply the integral speech therapy diagnosis.

Keywords *Curriculum, initial training, speech therapy, neuropsychology, neurolinguistics.*

Introducción

El profesional de la educación despliega múltiples acciones en su actividad pedagógica en los diferentes contextos de actuación, lo cual exige del desarrollo de conocimientos como núcleo esencial para un desempeño profesional competente. De ahí la importante labor que deben realizar las universidades en la formación inicial y permanente del personal docente en los distintos niveles de enseñanza, lo cual se expresa en el documento base para la implementación del plan de estudio actual y se corresponde con el modelo de universidad que se construye hoy en Cuba.

El profesional o especialista en alteraciones del lenguaje, voz, habla y audición, recibe distintas denominaciones en distintos países. En algunos de ellos es bastante similar, aunque existen diferencias en las orientaciones y modelos subyacentes. Se reconocen tres niveles de formación: materias de ciencias básicas y sociales, materias de temas fonaudiológicos y prácticas profesionales.

Particularmente en Cuba la Logopedia se define como una ciencia pedagógica especial que estudia las formas, el origen y la evolución de las distintas alteraciones del lenguaje, y elabora y aplica los principios de corrección, compensación y prevención de estas alteraciones. En el escenario de la medicina, como la rama de la medicina que se ocupa de la clasificación, estudio, tratamiento y profilaxis de los trastornos del lenguaje, del habla y de la voz (Fernández, G. 2011).

La formación inicial del estudiante ha experimentado constantes transformaciones en correspondencia con las exigencias que el desarrollo científico- técnico impone a la educación, las que se traducen en diferentes modelos, planes de estudio y enfoques asumidos, donde el desarrollo de habilidades y conocimientos ha ocupado un lugar importante en cada uno de ellos.

Dicha formación constituye un valioso aporte, no sólo porque incide en la corrección y desarrollo del lenguaje y la comunicación de los escolares, sino que su labor tiene impacto en el aprendizaje y en la calidad de los servicios educacionales, en los niveles de equidad y justicia social, al favorecer con su trabajo la inclusión social de niños, adolescentes y jóvenes con necesidades educativas especiales.

La labor dirigida a la corrección, desarrollo, enriquecimiento del lenguaje y de las habilidades comunicativas constituye un papel decisivo para el proceso de aprendizaje y desarrollo integral de los alumnos en todas las escuelas del país, el Dr. C. Ramón López ha elaborado varias funciones para el maestro logopeda en las cuales no se encuentra la aplicabilidad de un diagnóstico integral teniendo en cuenta conocimientos de neuropsicología, neurolingüística y psicolingüística.

Para comprender e integrar el objeto y campo de la logopedia como ciencia es preciso profundizar en los fundamentos neuropsicológicos del lenguaje, la neurolingüística y la psicolingüística como ciencias indispensables para el abordaje a los trastornos del lenguaje

Actualmente no se plantea en el Plan de Formación del profesional ningún programa de asignatura que le brinde al estudiante estos conocimientos. Lo que constituye un vacío empírico por la importancia de estos conocimientos en el quehacer profesional. El logopeda además de brindar tratamiento logopédico debe conocer las áreas del cerebro que intervienen en el lenguaje, así mismo la relación que se establece entre ellas y el papel de cada una en el desarrollo de este proceso.

Metodología

La investigación se realiza desde el paradigma cualitativo. Se basa básicamente en un ejercicio de interpretación y construcción teórica a partir de la revisión y análisis de los planes de Estudios, programas de asignaturas que rigen la carrera de Licenciatura en Logopedia de la Universidad de Oriente.

Los métodos teóricos aplicados posibilitaron el estudio bibliográfico, así como la interpretación de los datos empíricos obtenidos:

Análisis – síntesis: Permitió a través del análisis, la creación de conocimientos cualitativamente nuevos para enriquecer los fundamentos teóricos de la propuesta, a partir del criterio de diferentes autores.

Inducción – Deducción: para establecer generalizaciones concretas acerca de los diferentes aspectos del proceso investigativo.

Modelación: en el diseño del programa de asignatura sobre aspectos de la neuropsicología del lenguaje.

Hermenéutico: para la interpretación y comprensión de toda la información obtenida y procesada.

Métodos empíricos:

Observación: Se aplicó durante la práctica pre-profesional de los estudiantes de la carrera con el objetivo de conocer su desempeño profesional tanto en el diagnóstico como en el tratamiento logopédico.

Entrevista: A tutores en las instituciones educativas y profesores principales de la carrera Logopedia (jefe de carrera, jefe de disciplina, coordinador de maestría, DPI) para recopilar información sobre la situación actual de la carrera.

Análisis documental: Se utilizó con el objetivo de analizar en los documentos rectores de la carrera la necesidad de incluir una asignatura que aborde contenidos de neuropsicología, neurolingüística y psicolingüística.

Resultados

Los resultados de cada grupo de instrumentos aplicados posibilitaron la triangulación de la información y se obtienen los siguientes resultados:

El diagnóstico inicial realizado para precisar las causas del problema de la investigación permitió establecer las principales dificultades de los estudiantes, las cuales se concretan en la necesidad de concebir un programa de asignatura que aborde contenidos de neuropsicología y neurolingüística para la formación inicial del logopeda, de manera que se observe un desarrollo cognitivo y procedimental en los estudiantes en su preparación que cumpla con las exigencias de la profesión.

La interpretación de los métodos de investigación aplicados durante el proceso de diagnóstico, permitió determinar que asignaturas del currículo como Logopedia, Psicología, Anatomía y Fisiología Humana, de singular importancia para la formación del logopeda, abordan algunos contenidos de neuropsicología y neurolingüística que resultan insuficientes para la formación de este profesional, lo que se pudo constatar al indagar el desempeño en la práctica pre profesional de los estudiantes, quienes presentaron dificultades para incluir técnicas de exploración neuropsicológica, vitales para el diagnóstico y posterior tratamiento logopédico a los niños.

La influencia en las entidades laborales de base resulta limitada por las carencias formativas en neuropsicología y neurolingüística de los tutores.

Los estudiantes conocen elementos de los métodos y procedimientos para formular el diagnóstico logopédico, pero en la práctica preprofesional lo desarrollan de forma simple, poco explicativa, no personalizada, debido a que aplican conocimientos fragmentados, que limitan la comprensión integral del funcionamiento neurológico para el lenguaje. No

logran la integración de elementos como causa, clasificación, síntomas y tratamientos novedosos a los trastornos del lenguaje.

La práctica preprofesional garantiza, mediante los contenidos y tareas docentes, la preparación de los estudiantes para la atención logopédica, sin embargo, los escasos conocimientos que estos poseen, no les permiten implementar acciones para la estimulación neuropsicológica y neurolingüística de forma diferenciada, lo cual dificulta la efectividad del tratamiento ofrecido a los niños.

Discusión

Los avances de la ciencia le imponen a la universidad estar en constante perfeccionamiento, comprometidos con la solución de los problemas profesionales. Esta realidad ha impactado las políticas culturales, prácticas y metas educativas desde el pasado año, de acuerdo con el movimiento “Educación para Todos” promovido por la UNESCO ratificadas para el 2030, que abordan los problemas vinculados a la educación. La formación inicial y permanente ha sido objeto de estudio de numerosos autores, quienes consideran que ello impone nuevos retos a la actividad pedagógica profesional desde y para la práctica educativa, mediante la investigación científica en la solución de las problemáticas existentes y la atención a las prioridades que surgen.

Esta formación en la carrera Educación Logopedia se realiza como un sistema continuo que se inicia en el pregrado, se complementa a partir del primer año hasta el último con la disciplina principal integradora, mediante la práctica laboral (sistemática y concentrada) lo que favorece la articulación de los fundamentos teóricos y prácticos así como el desarrollo de las habilidades profesionales en las instituciones educativas, en el desempeño de las acciones sistemáticas del funcionamiento del colectivo logopédico y alcanza su mayor desarrollo en la formación posgraduada.

Se partió en el análisis desde los planes de estudio A, con la iniciación de la carrera en la especialización de Logopedia, después la introducción del plan C donde desaparece la carrera, las modificaciones y su reapertura hasta llegar al plan D y E vigentes con sus modelos del profesional. El referido análisis permitió obtener datos de interés relacionados con el tema que se investiga.

En el plan A no existía un modelo del profesional pero sí un documento que contenía la caracterización de la carrera con sus objetivos en función de habilidades y contenidos a desarrollar, las asignaturas se estructuraba por ciclos, el tratamiento al contenido de los trastornos de voz formaba parte de la asignatura de Logopedia y se complementaba con

otras como Anatomía de los órganos de la audición y el lenguaje, cultivo y desarrollo de la voz, Fundamentos neuropsicológicos del lenguaje, Psicología del lenguaje y Educación rítmica con orientación logopédica. En este plan se evidencia la presencia de una asignatura que abordaba contenidos de Fundamentos neuropsicológicos del lenguaje y Psicología del lenguaje, por lo que el logopeda formado en este plan de estudio adquirió conocimientos sobre la neuropsicología y su relación con la Logopedia.

El plan C se diseñó con un perfil amplio donde la Logopedia pasó a ser una disciplina como parte del Licenciado en Defectología. Este plan de estudio fue objeto de diversas modificaciones hasta llegar a la universalización. Un momento importante es la reapertura de la carrera de Logopedia, donde las asignaturas se estructuran por módulos, la asignatura de Logopedia, Fundamentos de Anatomía y Fisiología Humanas, Educación de la voz y la dicción, Psicología, Didáctica y Talleres profesionales. No se precisan contenidos de neuropsicología en ninguna de las asignaturas, por lo que existe un vacío en la formación inicial desde el conocimiento en neuropsicología.

La concepción del plan D tiene un modelo del profesional que declara los problemas profesionales que debe enfrentar el logopeda, destacándose entre otros el diagnóstico y caracterización de niños, adolescentes, jóvenes y adultos de la educación regular y especial, del grupo, del entorno familiar y comunitario donde se desenvuelven, el diseño y rediseño de las estrategias logopédicas personalizadas.

La disciplina Logopedia se distribuye en seis asignaturas para tratar los diferentes trastornos en virtud del desarrollo de habilidades profesionales, a la vez que se complementa con otras asignaturas como Voz y Dicción, Fonética y Fonología Española, Anatomía y Fisiología Humanas, Pedagogía, Psicología y Didáctica, además de los cursos propios y optativos.

La disciplina Formación Laboral Investigativa, permite la vinculación de los componentes académico, laboral, investigativo y extensionista. De manera general este plan de estudio contiene los objetivos a desarrollar durante la carrera y en cada uno de los años, donde de manera implícita están encaminados al diagnóstico, la modelación y dirección del trabajo logopédico, pero no se declara como problema profesional y habilidades a desarrollar la exploración neuropsicológica como punto de partida para el diagnóstico y tratamiento.

El Plan E está concebido con una integración curricular e interdisciplinaria en todo el universo de la Educación de la Primera Infancia, desde el modelo del profesional, el cual

permite al estudiante conocer el universo de los educandos preescolares y escolares, con o sin trastornos del lenguaje y la comunicación, con necesidades educativas especiales asociados o no a la discapacidad, así como el entorno familiar y comunitario en que se desenvuelven y las relaciones de comunicación que se establecen entre estas agencias y agentes educativas.

A diferencia del plan anterior en este modelo del profesional, aparecen declaradas las habilidades diagnosticar, dirigir, investigar y comunicar, se precisan mejor las funciones y tareas del logopeda, resaltando el papel de orientación a la familia y sobre todo el rol que desempeña el logopeda en la comunidad. La disciplina de Logopedia en este plan de estudios igualmente es privilegiada con mayor cantidad de horas. En este plan de estudio el estudiante cuenta con una formación más organizada en cuanto a las disciplinas y los contenidos desde los programas de asignatura, el caso es que sigue faltando la vinculación de contenidos de neuropsicología en la formación inicial del estudiante, ya que son contenidos básicos para entender las bases fisiológicas del lenguaje, la relación con otros procesos psíquicos y como ello se integra para la producción del lenguaje. Como carrera de corte pedagógico se ve limitado el campo de acción de los estudiantes en la práctica preprofesional, por lo que no visualizan estos contenidos en casos de la vida cotidiana.

En este plan de estudio el estudiante cuenta con una formación más organizada en cuanto a las disciplinas y los contenidos desde los programas de asignatura, el caso es que sigue faltando la vinculación de contenidos de neuropsicología en la formación inicial de los estudiantes, ya que son contenidos básicos para entender las bases fisiológicas del lenguaje, la relación con otros procesos psíquicos y como ello se integra para la producción del lenguaje. Como carrera de corte pedagógico se ve limitado el campo de acción de los estudiantes en la práctica preprofesional, por lo que no visualizan estos contenidos en casos de la vida cotidiana.

El soporte bibliográfico de la carrera garantiza la asimilación de los aspectos teóricos relacionados con las diferentes asignaturas. No cuenta con bibliografía que aborde la neuropsicología y su relación con la logopedia, tampoco con instrumentos de evaluación neuropsicológica que permiten al logopeda un diagnóstico y tratamiento integral.

La información recopilada de los informes de validación de la carrera y los exámenes integradores realizados reflejan que los estudiantes tienen dificultades con la caracterización de los niños con los que trabajan desde el punto de vista psicológico, y con ello hago referencia a los procesos afectivos, cognitivos.

Según dicho informe no siempre logran caracterizar adecuadamente a los niños según su trastorno, teniendo en cuenta estos aspectos. Aunque son contenidos que se trabajan en la asignatura de psicología el estudiante no logra visualizarlos en los ejercicios integradores. Desde la anatomía y la logopedia no se trabajan contenidos de neuropsicología, aunque esta última lo tiene contemplado en su sistema de contenidos.

Conclusiones

Partiendo del análisis realizado sobre la importancia de estos contenidos y su relación con la Logopedia se elabora un programa de asignatura para la formación inicial del Logopeda que los aborde permitiendo a los estudiantes una mejor formación en su perfil.

Desde lo formativo- académico se logra incorporar en el 3er año de la Carrera Licenciatura en Educación Logopedia el Programa de Asignatura “Neuropsicología, Neurolingüística y Psicolingüística en relación con la Logopedia” con un total de 48 horas clases con el objetivo de que los estudiantes conozcan la naturaleza biológica y social del lenguaje y su organización en el sistema cognitivo y logren desarrollar habilidades para la exploración y el diagnóstico en neuropsicología, neurolingüística y psicolingüística, a partir del uso pertinente de pruebas e instrumentos de evaluación neurocognitiva que le sirvan para el diagnóstico logopédico integral.

Desde lo social el programa contribuirá a la formación de profesionales más preparados para enfrentar en la práctica laboral los problemas profesionales y la atención integral a niños, adolescentes, jóvenes y adultos de la comunidad en que se encuentra insertada la institución educativa donde realizan el ejercicio profesional.

Referencias

- Addine, F. (2013). La didáctica general y su enseñanza en la educación superior pedagógica. Aportes e impactos. La Habana. Pueblo y Educación.
- Álvarez, C. (1984). Perfeccionamiento de los planes de estudio de la Educación Superior. En Varona. -- Año VI, no. 12. -- La Habana, ene-jun. 1984.
- Álvarez, L. (2008). Logopedia y foniatría. Editorial Ciencias Médicas, La Habana
- Álvarez, L. (2005). Entrenamiento en Logopedia para Defectólogos. Módulo I y IV. Villa Clara, MINSAP.
- Artigas, J. (2008). Trastornos del lenguaje. Protocolos, diagnóstico terapéutico. Neurología pediátrica. Asociación Española de Pediatría. www.aeped.es/protocolos/.

- Azcoaga Escalona, Juan E. Del lenguaje al pensamiento verbal. Editorial Pueblo y Educación. La Habana, 2003.
- Bell, R. (2000). Diversidad e integración curricular: Implicaciones para la formación docente en Preescolar, Primaria y Especial. Cuba.
- Benedet, M.J. (2002). Fundamento teórico y metodológico de la Neuropsicología Cognitiva. Madrid: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO).
- Benedet, M.J. (2006). Acercamiento neurolingüístico a las alteraciones del lenguaje. Tomo I. Madrid: Editorial EOS
- Bringas, ML (2009): La Neuropsicología en Cuba. Revista Neuropsicología, Neuropsiquiatría y Neurociencias, vol.9, N2, pp 53-76.
- Cervera, JF, D´Eusebio, E y Torres, E. (2020): Seminario Internacional sobre el ejercicio de la profesional de la Logopedia. Seminario de la Universidad Católica de Valencia, España.
- Cobas, C. y López, R. (2010). Selección de temas para la formación del maestro logopeda. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.
- Cobas, C. y López, R. (2010). Temas logopédicos para docentes. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.
- Colectivo de autores. (1992-1993, 2001). Informe Reunión Comisiones de Carreras. Cambios que se han operado en los Planes de Estudio de Carreras Pedagógicas posteriores a su vigencia.
- Colectivo de autores. (2008). Logopedia y Foniatría. Editorial ECIMED. La Habana
- Colectivo de autores. (2008). Manual de técnicas logofoniátricas. Editorial Ciencias Médicas, La Habana.
- Colectivo de autores. (2015). Didáctica de la Pedagogía y la Psicología. Editorial. Pueblo y Educación. La Habana.
- Colectivo de autores. Programas de la Disciplina Logopedia, UCPRMM. Facultad de Educación Infantil, planes de estudio A, C, D y E.
- Cuba, E. (2012). Introducción a los estudios lingüísticos. La Habana: Editorial. Pueblo y Educación.
- Chirino, M. (2002): Perfeccionamiento de la formación inicial investigativa de los profesionales de la educación. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona. La Habana.

- Del Moral, Lucía, (2018): La realidad de la Logopedia en Europa como estudiante de Erasmus. Universidad de Valladolid
- Díaz, M. L. (2010). Modelo didáctico para perfeccionar la formación inicial del maestro de Educación Especial. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias pedagógicas. La Habana. Cuba.
- Fernández, G, Rodríguez, X. (2011): Textos para los estudiantes de las carreras Licenciatura en Logopedia y Educación Especial (Primera parte). La Habana.
- Fernández, G, Huepp, F. (2014): Fundamentos Neuropsicológicos del lenguaje. La Habana.
- Fernández, G (2015): La Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona en la formación del logopeda en Cuba. Universidad Pedagógica Enrique José Varona, La Habana, Cuba, num.60, pp. 19-29.
- Ferreiro, R. (1986). Anatomía y Fisiología del desarrollo e Higiene Escolar. Editorial Pueblo y Educación. Cuba.
- Fuentes, H. (1997). Modelo del diseño curricular según la lógica de la actuación del profesional. Materiales de la maestría de Ciencias de la Educación – Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
- Lepe, N, Pérez, C (2018): Funciones ejecutivas en niños con trastorno del lenguaje: algunos antecedentes desde la neuropsicología. Universidad Católica del Ecuador.
- Lima-Silva, M.; Ferreira, L.; Oliveira, I.; Ghirardi, A. (2012). Voice disorders in teachers: self-report, auditory-perceptive assessment of voice and vocal fold assessment. Rev Soc Bras Fonoaudiol [Internet]. 2012 [citado 12 Dic 2013];17(4):[aprox.3p.]
- Luria, A. R. Las funciones corticales superiores del hombre. Editorial Pueblo y Educación, La Habana, 1980.
- Martínez, L, Hernández, R, Martínez, LM, Cerutti, M, Malebrn, C. (2006): La logopedia en Iberoamérica. XXV Congreso de logopedia, Foniatría y Audiología. Granada, España.
- MES. (2016). Modelo del profesional. Plan de Estudio E. Carrera Licenciatura en Educación Logopedia. La Habana.
- MES. (2016). Indicaciones Metodológicas y de Organización. Plan de Estudio “E”. Carrera de Licenciatura en Educación Logopedia. La Habana.
- MES. (2016). Plan de estudio “E” Carrera Licenciatura en Educación Logopedia. La Habana.

Quintanar, L, Solovieva, Y. (2002): Análisis Neuropsicológico de las Alteraciones del lenguaje. Universidad Autónoma de Puebla, México.

Valle, A. (2018): Estudio sobre el perfil y regulación profesional del logopeda en España. Universidad de Valladolid.

Vigotsky, L: Pensamiento y Lenguaje. Obras escogidas Tomo II

La formación continua en función de la Investigación Criminal

Continuous training in function to the Criminal Investigation

Lic. Yosbanis Sanz Benítez

<https://orcid.org/0000-0003-2625-9427> - yovo@nauta.cu

Instituto de Educación Superior “Hermanos Marañón”. Santiago de Cuba, Cuba

Recibido: 22/11/2022 – Revisado: 20/12/2022 – Publicado: 29/01/2023

Resumen

En Cuba se le atribuye especial atención a los procesos de formación continua en la actualidad, los cuales dan respuesta a las necesidades sociales y a la posibilidad de elevar el desempeño formativo de los egresados universitarios. La especialidad Investigación Criminalista está inmersa en este proceso formativo con el fin de alcanzar niveles de excelencia para aumentar su profesionalidad en el enfrentamiento al delito. El presente trabajo es parte de una investigación que se realiza en la Maestría de Gestión de Procesos Formativos Universitarios, el objetivo del mismo es caracterizar el proceso de formación continua de los egresados universitarios en función de la Investigación Criminal para contribuir a perfeccionar su desempeño profesional; exaltando la pertinencia que se le concede a la preparación para el empleo

de estos egresados, orientado intencionalmente a formar un ciudadano que reúna las condiciones que la sociedad actual cubana demanda y esté preparado para asumir los desempeños laborales y profesionales que se necesitan. Para el desarrollo de la investigación se emplearon diferentes métodos teóricos y empíricos como análisis-síntesis, encuestas, entrevistas, el análisis documental y la observación los que respondieron al objetivo planteado. El desarrollo de esta investigación aspira a que se le brinde mayor importancia a la visión de la formación continua de este profesional, destacándose en este sentido la necesidad de aumentar su profesionalidad en el enfrentamiento al delito.

Palabras clave: Investigación Criminal; formación continua; egresados, delito.

Abstract

In Cuba, special attention is paid to ongoing training processes today, which respond to social needs and the possibility of raising the training performance of university graduates. The Criminal Investigation specialty is immersed in this training process in order to achieve levels of excellence to increase its professionalism in combating crime. The present work is part of an investigation that is carried out in the Master's Degree in Management of University Training Processes, the objective of which is to

characterize the process of continuous training of university graduates based on Criminal Investigation to help improve their professional performance; exalting the relevance that is granted to the preparation for employment of these graduates, intentionally oriented to form a citizen who meets the conditions that the current Cuban society demands and is prepared to assume the labor and professional performances that are needed. For the development of the research, different theoretical and empirical methods were used, such as analysis-synthesis, surveys, interviews,

documentary analysis and observation, those who responded to the stated objective. The development of this research aspires to give greater importance to the vision of the continuous training of this professional,

highlighting in this sense the need to increase their professionalism in confronting crime.

Keywords: *Investigation criminal; continuous training; graduates, crime*

Introducción

En la actualidad mundial las prácticas profesionales en el ámbito policial son cada vez más complejas y están sujetas a mayores demandas respecto a períodos anteriores. Las manifestaciones de los nuevos modus operandi a nivel internacional para la comisión de los hechos delictivos, han propiciado que la policía interiorice la necesidad de aumentar su preparación en la investigación policial.

Cuba no está ajena a esta realidad, país que avanza en la formación y el desarrollo del funcionario policial en toda la sociedad, con la mirada de trabajar hacia el logro de un solo fin con respecto a la seguridad y la tranquilidad de la ciudadanía, proteger la integridad de nuestros principales dirigentes, así como el cumplimiento y mantenimiento del orden interior de toda su población bajo el precepto de seguridad y confianza en nuestras fuerzas policiales.

El actual sistema de formación continua de los profesionales cubanos tiene su origen en los profundos razonamientos teóricos y pensamiento pedagógico expuestos por el invicto Fidel Castro Ruz al considerar que es preciso educar a todos, aprender toda la vida, todos los días aprender algo nuevo y aprovecharlo para saber más que el día anterior.

La universalidad en Cuba se proyecta cuando en el año 1968 plantea que la tarea educacional como institución social comienza en la enseñanza primaria y termina en la universidad, en condición de proceso no se detiene en metas parciales, sino que constituye un estímulo para continuar la elevación de la preparación ciudadana.

La formación continua se concibe desde años anteriores, pero transita por diferentes etapas; en los inicios por la titulación de un grupo nutrido de personas que accedió a la labor docente sin la preparación que se requiere para garantizar una educación masiva y en la actualidad se dirige a elevar la preparación profesional de maestros, profesores, estudiantes, cuadros, técnicos y de dirección, para dar respuesta a necesidades del sistema en cualquier esfera.

La idea de formar un profesional con más integralidad puede lograrse, teniendo en cuenta la premisa de que la educación es para toda la vida, donde el pregrado es una etapa que debe complementarse con la formación continua a partir del egreso universitario.

En el logro definitivo de esta premisa juega un destacado papel las instituciones docentes, quien tiene la misión de ejecutar las políticas del sistema de preparación de las fuerzas en cuanto a su formación a través de la enseñanza, la investigación científica y metodológica en estrecho vínculo con la sociedad y la cultura de la humanidad para preservar el orden interior y la seguridad del estado.

En estas instituciones se forman profesionales universitarios en diversas especialidades a los cuales se les brindan todos sus conocimientos y aspectos generales más importantes y una vez egresados, deben cumplir con sus funciones específicas, teniendo la convicción de que no es suficiente solo el contenido brindado en la universidad, sino que deben continuar con su superación profesional una vez egresados, garantizando una formación integral de calidad en su educación "desde la primera infancia hasta la enseñanza universitaria de posgrado"¹. (Constitución de la República de Cuba, 2019, p.6)

En nuestro país está bien determinada la "especial atención ofrecida en la formación continua a los graduados de los nuevos planes de estudio de perfil amplio de pregrado durante su preparación para el empleo"².(Reglamento de la Educación de Posgrado de la República de Cuba, 2019, p.4)

Todos estos aspectos si bien están estipulados no siempre se cumplen de manera íntegra, teniendo en cuenta la complejidad de su desempeño laboral, exactamente en el egresado de la especialidad de Investigación Criminalista, los cuales son designados para lograr el descubrimiento de los hechos delictivos de mediana complejidad investigativa así como de los hechos con autores desconocidos y aportar a otras especialidades los elementos e informaciones de interés necesarias para el procesamiento de los culpables.

Teniendo en cuenta la rápida proliferación de los hechos delictivos, así como las nuevas manifestaciones en los modus operandi en la actualidad, hacen necesario e imperante la superación profesional de este especialista a través de su formación continua en materia de su actualización en correspondencia con las nuevas legislaciones jurídico-penal y de la especialidad, las cuales resultan de interés para su conocimiento y modo de actuación en la investigación delictiva. Por lo que resulta necesario realizar un profundo análisis, de

¹Constitución de la República de Cuba. (artículo 73).

²Reglamento de la Educación de Posgrado de la República de Cuba, Resolución No. 140/19 del MES, (artículo 8.2).

cómo implementar y ejecutar este proceso de formación continua para contribuir a garantizar la efectividad de este egresado como aspecto esencial de su desempeño.

De acuerdo con la realidad objetiva de hoy en relación a estos profesionales, así como la cultura epistemológica y la experiencia docente del investigador, es necesario desarrollar un estudio que contribuya a caracterizar el proceso de formación continua de los egresados universitarios en función de la Investigación Criminal con vistas al perfeccionamiento de su desempeño profesional; incentivando su formación como ciudadanos con la obligación de capacitarse, radicando en todo lo antes expuesto la novedad, importancia y actualidad del tema tratado.

Autores como: Fuentes (2001); (Horrutiner) 2006; (Céspedes) 2010; (Martín) 2012; (Cintra) 2013; entre otros, plantean que la formación es la actividad desarrollada del docente en la cual se relacionan todos los elementos del proceso de enseñanza aprendizaje cuya máxima obligación es el desarrollo del potencial del sujeto en formación.

Se considera también un proceso y resultado que contribuye a preparar al hombre en todos los aspectos de su personalidad, a partir de poder ofrecer instrucción y educación como categorías dialécticas y pedagógicas.

La categoría formación vista desde las universidades, es un proceso que se encarga de preparar a los educandos para la vida en su desempeño en la sociedad, la misma posee tres funciones esenciales que lo caracterizan: la dimensión instructiva, la dimensión desarrolladora y la dimensión educativa.

El ponente considera la formación como el resultado del proceso continuo de un conjunto de actividades organizadas de forma sistemática y coherente, que le permite al individuo poder actuar de manera consciente y creadora; garantizando la preparación del hombre como un sujeto activo de su aprendizaje y desarrollo a su mundo exterior.

La formación profesional como proceso resulta de interés en la educación superior cubana para el funcionario policial, ya que este es el sujeto que realiza, establece y mantiene el control del orden público, así como la seguridad ciudadana en un contexto determinado. Del mismo modo, la formación profesional es competencia de la universidad, el Estado, las empresas y los trabajadores; no basta con la preparación alcanzada en el proceso formativo institucional, hay que sistematizar lo adquirido, como un proceso para lograr aprendizajes significativos, lo que deviene herramienta y práctica metodológica a partir de ordenar y reconstruir lo sucedido vinculado al conocimiento desde la práctica (Cintra, 2013).

Autores como Rojas (2004); Parra (2008) y otros, la asumen como un proceso complejo, integral y personalizado, donde se conjuga la personalidad con los factores del medio en estrecha interacción.

El autor de esta investigación comparte y asume el planteamiento de Ponce (2011) quien considera a la formación profesional como un sistema que comprende un largo período de tiempo, tanto en sus inicios, como en su carácter continuo.

La formación profesional del funcionario encargado de la investigación criminal, centrándonos en la figura del investigador exige buena teoría y práctica formativa para lograr su formación integral, teniendo en cuenta las funciones que desempeña para el enfrentamiento a las diversidades de hechos delictivos que debe de afrontar hasta llegar al descubrimiento del o los autores del hecho.

Centrando nuestra investigación en la categoría formación continua, podemos afirmar que existen autores que se refieren a esta como el proceso que comienza en el pregrado y continúa en el posgrado, como parte de la educación permanente en los graduados universitarios donde concurren uno o más procesos formativos de desarrollo en la enseñanza aprendizaje, la investigación, innovación y la creación.

En nuestro país la formación continua se debe de tener en cuenta en los disímiles procesos de la ciencia, tecnología e innovación, cuyos resultados repercuten en el bienestar de la sociedad, en su desarrollo; de ahí su marcada y necesaria pertinencia en la preparación para el empleo del egresado.

En Cuba, constituyen factor muy importante en la capacitación y superación de profesionales y trabajadores. (Díaz-Canel, 2020).

Se puede afirmar que esta formación continua es una filosofía educativa y significa que el ser humano es educable mientras vive, por lo tanto, no se puede garantizar que un graduado una vez que termine la universidad esté preparado para siempre. (Tünnermann, 999).

En Cuba, este planteamiento posee total validez y actualidad específicamente en los egresados policiales de los centros de enseñanza superior, centrándonos en la figura del investigador criminalista; ya que a dicho especialista se le ve limitada en el mayor de los casos su formación continua por aspectos relacionados con sus funciones específicas, incidiendo negativamente en la calidad de su desempeño profesional en los diferentes contextos sociales.

El autor de este estudio comparte el criterio de Venet (2003), cuando la define como un proceso continuo y sistemático de apropiación individual de un sistema de saberes y valores que determinan la posición vital activa y creativa del sujeto social e individual ante la vida pública y se expresa en las relaciones que establecen en los espacios de convivencia. (Rodríguez, 2019, p.10), señalando que este criterio va más allá del ámbito de la enseñanza, llegando hasta la vida social del sujeto y ampliando sus conocimientos en el entorno donde desarrollan sus vidas.

Los autores Sarramona y Pineda (2002), definen la formación continua como aquella formación que recibe una persona después de haber finalizado su formación inicial en una profesión, con el fin de ampliar o perfeccionar sus competencias profesionales.

De ahí que la formación continua es una modalidad formativa compuesta por actividades y programas de aprendizaje de forma teórica y práctica por medio de cursos especializados que se ejecutan después de la formación inicial por medio de la preparación para el empleo y la educación de posgrado; se desarrolla hacia el logro de resultados satisfactorios en la labor que se desarrolla en instituciones, centros o empresas de todo tipo en aquello que se debe aprender para un mejor desempeño y modo de actuación del profesional. (Cereijo Campos, Y. 2020, p. 17).

Varios han sido los autores como Barrios, F. (2009); Imbernón F. (2009); y otros, que se han adentrado en el estudio en torno a la formación permanente y han criticado que este proceso no se encuentra tan cercano a las instituciones como debiera, y esto se traduce de igual forma a las instituciones donde han de continuar formándose los egresados policiales. (Rodríguez, 2019, p.10).

El autor de la presente investigación comparte el criterio de Téllez (2019) el cual considera e interpreta el proceso de formación continua como el conjunto de influencias educativas favorecedora de la actualización continua de los conocimientos pedagógicos y tecnológicos para asumir los cambios y transformaciones en el desempeño profesional del egresado.

Un análisis de la dinámica socio-política permite advertir que las leyes, regulaciones, resoluciones y normativas³ cambian según el propio desarrollo social, lo cual conlleva a que el investigador criminalista tenga que estar a tono con las nuevas normas que se

³La normativa es definida por Cardoso J. y otros (2011) como la regla de conducta, mandato, cuyo fin es el cumplimiento obligatorio de una norma legal dada por el Estado; el mismo que tiene un poder coactivo, social y público. (Nota del Autor).

emiten socialmente, por lo que, para lograrlo se requiere de una actualización constante y una superación que propicie establecer una interpretación contextualizada en correspondencia con su cultura profesional policial.

Se estipula, además, que el tratamiento a los egresados en sentido general, incluyendo los investigadores criminalistas, se realiza a través de cuatro etapas; donde dentro de ellas se enuncia que durante el período de adiestramiento laboral el egresado debe adquirir conocimientos y habilidades generales para comenzar a desempeñar las funciones del cargo, incorporando acciones de superación afines a su perfil que propicie la preparación profesional especializada durante toda su vida; aspectos estos que de nada vale que se encuentren estipulados si el cumplimiento que se les brinda es parcial en el menor de los casos, lo que trae consigo que la formación continua de este egresado se vea limitada.

El egresado universitario de esta especialidad cumplirá un período de adiestramiento o etapa de formación que posibilitará su inserción laboral, preparación complementaria, consolidar y desarrollar conocimientos adquiridos y habilidades prácticas necesarias para su desempeño⁴. (Resolución 9/2007 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. "Reglamento sobre el tratamiento a los recién graduados durante el período de adiestramiento laboral". República de Cuba, 2007, p.6)

La formación continua del egresado de Investigación Criminalista permite el desarrollo de cualidades personales y profesionales en aras de desempeñarse de forma exitosa en sus puestos de trabajo; con el fin de que estos cumplan con su encargo social, de manera eficiente desde su labor profesional.

Después de analizar todos los aspectos anteriormente enunciados, el investigador reconoce y defiende que la formación continua en el egresado de esta especialidad constituye un proceso de gestión educativa que posee un carácter cíclico, encargado de las constantes actualizaciones de los conocimientos en el ordenamiento jurídico-criminalista y tecnológico vigente, para asumir los cambios y transformaciones con el fin de descubrir la identidad de los autores de los hechos delictivos en el desempeño profesional del egresado.

Metodología

En un estudio realizado acerca de las posibilidades que brinda la formación continua de este especialista para su desempeño profesional, se señala que la presente investigación

⁴ Resolución 9/07 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. "Reglamento sobre el tratamiento a los recién graduados durante el período de adiestramiento laboral".

se realizó en el período de enero a noviembre del 2022, seleccionándose una muestra de 17 egresados, 7 profesores y 5 directivos, empleando los siguientes métodos teóricos y empíricos: análisis-síntesis: para interpretar, estudiar los datos y los documentos así como en la revisión, análisis de la bibliografía y en el procesamiento de la información obtenida; las encuestas a los egresados para conocer las limitaciones que le imposibilitan beneficiarse del proceso de formación continua así como la necesidad de perfeccionar su formación profesional; del mismo modo a los profesores que tributan en la formación de este profesional para conocer tratamiento actual que se le brinda a la formación continua de los egresados así como las limitaciones y las causas que inciden en este proceso formativo; las entrevistas fueron direccionadas a los directivos con la intención de valorar el proceso de gestión formativa en estos especialistas; el análisis documental en la revisión de documentos de interés para el desarrollo de la investigación y la observación para conocer las debilidades e insuficiencias que poseen estos especialistas en su accionar práctico procesal.

Resultados

El análisis epistemológico realizado corroboró que existe una insuficiente sistematización de la formación continua del investigador criminalista que no garantiza un coherente proceso de gestión de su accionar práctico procesal en relación con las demandas emergentes de la investigación criminal en el lugar del hecho.

La aplicación, análisis y estudio de los métodos empleados y a través de la triangulación de la información en el desarrollo de la investigación; arrojaron como resultado las siguientes limitaciones:

- 1- Insuficiente tratamiento al proceso de formación continua de este profesional.
- 2- Necesidad de perfeccionar el proceso de formación continua con el objetivo de adquirir mayores conocimientos y aumentar su desarrollo profesional.
- 3- Limitaciones que les imposibilita la utilización adecuada del tiempo en función de su formación continua.
- 4- Limitado interés de los jefes por la superación de los subordinados.
- 5- Falta de correlación entre la excesiva carga laboral que enfrentan y la fuerza de trabajo que poseen.
- 6- La dinámica de la situación operante que incide en el interés personal de este profesional por su formación continua.

Teniendo en cuenta los elementos anteriormente expuestos, existen causas que pudieran incidir directamente en estas limitaciones, dentro de las que se destaca el exiguo tratamiento que se le ofrece a la formación continua en estos especialistas una vez egresados en la actualidad, manifestándose en las deficientes gestiones para la planificación de cursos o posgrados por la carga de trabajo que enfrentan lo que imposibilita su formación.

En cuanto a la valoración del proceso de gestión de la formación continua en estos especialistas existen dificultades, ya que las actividades de posgrado se diseñan, pero en ocasiones no se imparten por la falta de asistencia a las mismas, no contando estos profesionales con el tiempo necesario para potenciar su auto preparación. Es insuficiente la relación entidad laboral-centro estudiantil en materia del proceso de formación continua de estos egresados, así como su preparación según las demandas de la investigación de los hechos delictivos.

En las observaciones realizadas al desempeño profesional de estos especialistas, las debilidades e insuficiencias percibidas radicarón en:

- 1- Deficiencias en la planificación del proceso de interrogatorio, teniendo en cuenta que se direccionó en preguntas tradicionales y poco motivadoras no promoviendo al análisis, la reflexión y el diálogo con los interrogados.
- 2- Dificultad en el análisis de las evidencias durante la práctica procesal aportadas por el lugar de los hechos, teniendo en cuenta que se realizó formalmente.
- 3- Incumplimiento de la metodología criminalista para la investigación de los hechos delictivos, ya que se comprobó que los egresados poseen dificultades para analizar todos los elementos que en el mismo se aportan.
- 4- El empleo eficaz de las técnicas durante la observación no se efectuó con la calidad requerida teniendo en cuenta que los egresados carecen de herramientas y habilidades que susciten el análisis y el empleo de caminos novedosos para el diálogo.

Discusión

De manera general, durante el período de realización de la investigación en cuestión, se infiere que el proceso de formación continua de los egresados universitarios en función de la Investigación Criminal se califica de poco estable, teniendo en cuenta que son insuficientes las acciones de superación profesional para este especialista, elementos que inciden negativamente en su formación continua ya que ellos deben estar en constante actualización para la investigación y el enfrentamiento de los hechos delictivos.

Por otra parte, aunque están definidas las limitaciones que les imposibilita beneficiarse de este proceso de formación continua a estos egresados, se considera necesario perfeccionarlo y estar inmersos en ellos por las constantes transformaciones del sistema jurídico penal en la actualidad.

En cuanto a las observaciones realizadas al desempeño de las actividades policiales de estos especialistas se llega a sintetizar que ciertamente necesitan aumentar o intensificar su formación continua en aspectos también del orden práctico, ya que fueron identificadas varias deficiencias en el ejercicio de sus funciones.

A modo de conclusión, se puede referir que los elementos anteriormente reflejados están en estrecha relación con los aspectos descritos en el cuerpo de la investigación, destacándose la necesidad e importancia de caracterizar el proceso de formación continua de estos egresados universitarios en función de la Investigación Criminal para perfeccionar su desempeño profesional y que el mayor interesado en velar por su superación profesional es uno mismo, es decir, que debe existir en estos egresados interés personal y sentido de pertenencia.

Conclusiones

1. A partir del estudio realizado se corrobora la necesidad de potenciar la formación continua de estos profesionales egresados.
2. El análisis de los diferentes enfoques y criterios analizados durante la revisión bibliográfica realizada, además de la práctica pedagógica del autor de la presente investigación, demuestra no solo su posición teórica, sino también la importancia y posibilidades que brinda la formación continua en función de la Investigación Criminal para estos egresados en la actualidad.
3. La formación continua en estos egresados en función del enfrentamiento a las diferentes manifestaciones delictivas demostrará un mejor desempeño y preparación para la Investigación Criminal.

Referencias

- Barrios, F. (2009). Gestión formativa institucional de la formación profesional permanente de los docentes. Tesis presentada en Opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Caracas.
- Cereijo Campos, Y. (2020). La formación continua como proceso sistemático de desarrollo profesional y personal. Mirada desde la Universidad del Ministerio del Interior.

- Céspedes, J. E. (2010). El proceso formativo estético del profesional de la educación. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas, Universidad de Ciencias Pedagógicas Frank País García, Santiago de Cuba.
- Cintra, A. L (2013). Dinámica del proceso de formación interpretativa del pensamiento pedagógico cubano. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas, Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
- Díaz-Canel Bermúdez, M. (2020). Gestión de gobierno, educación superior, ciencia, innovación y desarrollo local. Rev retos vol.14 no.2 Camagüey jul.-dic. 2020 Epub 02-Dic2020. Revisado 16/08/22 en: <http://orcid.org/0000-0002-2651-4953>
- Horruitiner, P. (2006). La Universidad Cubana: El Modelo de Formación. Editorial Félix Varela, La Habana, Cuba. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos6/gepo/gepo.shtml>.
- Imbernón, F. (2009). Una nueva formación permanente del profesorado para un nuevo desarrollo profesional y colectivo. Revista Brasileira de Formação de Profesores RBFP, 1(1), 31-42.
- Martín A. (2012) Formación de la Identidad Universitaria en la Universidad Bolivariana de Venezuela. Tesis para optar al grado científico de doctor en Ciencias Pedagógicas. Instituto Pedagógico latinoamericano y caribeño. La Habana. República de Cuba.
- Ponce, D. (2011) La Transposición sociocultural en la formación de los gestores socioculturales. Tesis presentada en opción al grado científico de doctor en Ciencias Pedagógicas. Universidad de Oriente, Cuba.
- Parra, A. (2008). Método para la formación permanente del docente de educación inicial del sector rural indígena. Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.
- Reglamento de la Educación de Posgrado de la República de Cuba, Resolución No. 140/19 del MES. La Habana. Cuba.
- Resolución 9/07 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. "Reglamento sobre el tratamiento a los recién graduados durante el período de adiestramiento laboral". La Habana. Cuba.

- Rodríguez, D. (2021). Dinámica de la formación profesional interventiva del funcionario policial. En: Revista Maestro y Sociedad, Volumen 14, Número 4. Universidad de Oriente.
- Rojas, R. (2004). Estrategia educativa para la formación integral de los prestadores de servicio social de la Universidad Autónoma de Sinaloa, México. Tesis de Doctorado en Ciencias Pedagógicas. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.
- Sarramona, J. y Pineda, L. (2002). La formación continua laboral, Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Téllez-Lageyre, A., Bravo-Rodríguez, Á., Martínez, R. L., & Rodríguez-Fajardo, J. (2019). Vigencia del pensamiento pedagógico de Fidel Castro en la formación continua del maestro primario. *Maestro y Sociedad*, 3-11. Revisado: 27/12/2021 en: <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5096/4502>.
- Tunnermann, C. (1999). La educación superior en el Siglo XXI: Visión y acción. Educáis. <http://www.educadis.uson.mx/sigloxxi>. Htm.

Asesoramiento a las asistentes infantiles para el cuidado de niños desde la formación del logopeda.

Advice to the infantile assistants for the care of children from the formation of the logopeda.

Rodisbel González Fonseca

<https://orcid.org/0000-0002-3474-3107> - gonzalezfonsecarodisbel@gmail.com

Yamila Del Carmen Camacho Sojo.

<https://orcid.org/0000-0002-4264-2314> - yamila.camacho@uo.edu.cu

Dulayna Pineda Ramos

<https://orcid.org/0000-0002-5620-5019> - dualyna@uo.edu.cu

Universidad de Oriente. Santiago de Cuba. Cuba

Recibido: 23/11/2022 – Revisado: 18/12/2022 - Publicado: 29/01/2023

Resumen

En correspondencia con el III perfeccionamiento del Sistema Nacional de Educación cubano y en cumplimiento del encargo social de las Universidades con respecto a la atención de la niñez, se realiza una investigación desde la formación inicial del logopeda donde se integra lo académico, lo investigativo y el trabajo de las Brigadas Universitarias de Trabajo Social de las estudiantes de tercer año de la licenciatura en Educación Logopedia de Santiago de Cuba, con el objetivo de contribuir con un sistema de acciones de asesoramiento para elevar el desempeño de las asistentes infantiles para el desarrollo del lenguaje y bienestar social de los niños. Se emplea una metodología descriptiva, explicativa con un enfoque mixto, desarrollada en tres fases. El tema responde a la línea de investigación: “Perfeccionamiento de los procesos

formativos educacionales” de la Universidad de Oriente, ha tenido gran impacto en las estudiantes porque ha desarrollado habilidades investigativas de desarrollo humano y en la reafirmación profesional pedagógica, así como en la preparación brindada a las asistentes para la estimulación y desarrollo del lenguaje desde el conocimiento de las características del lenguajes en niños de la primera infancia, los signos de alarma a tener en cuenta y la orientación oportuna a las familias sobre el desarrollo del vocabulario a través de las diferentes actividades que realizan con el grupo de niños que atienden. Estas experiencias pedagógicas estimulan la investigación educativa y reafirman capacidades y habilidad profesional importante para el futuro desempeño del maestro logopeda. **Palabras Claves:** asistentes infantiles, atención educativa, niños, lenguaje

Abstract

In correspondence with the III improvement of the Cuban National Education System and in compliance with the social mandate of the Universities regarding the care of children, an investigation is carried out from the initial training of the speech

therapist where the academic, the investigative and the work of the University Brigades of Social Work of the students of the third year of the degree in Speech Therapy Education of Santiago de Cuba, with the objective of contributing with a system of advisory actions to increase the performance of

child assistants for language development and social welfare of children. A descriptive, explanatory methodology with a mixed approach, developed in three phases, is used. The theme responds to the line of research: "Improvement of educational training processes" of the Universidad de Oriente, has had a great impact on the students because it has developed investigative skills of human development and in the pedagogical professional reaffirmation, as well as in the preparation provided to the assistants for the stimulation and development of the language from the

knowledge of the characteristics of the languages in children of early childhood, the warning signs to be taken into account and the opportune orientation to the families on the development of the vocabulary through the different activities that they carry out with the group of children they attend. These pedagogical experiences stimulate educational research and reaffirm capacities and professional skills that are important for the future performance of the speech therapist teacher.

Keywords: *infantile assistants, educational attention, children, language*

Introducción

A nivel global, el desarrollo de la primera infancia es preocupación de los decisores de las políticas de los Estados, organismos e instituciones que trabajan por el desarrollo integral de las mismas. Desde el triunfo de la revolución el Estado cubano ha mostrado una sistemática voluntad política a fin de garantizar el adecuado desarrollo y bienestar de la infancia, ha priorizado el desarrollo integral de la misma con instrumentos jurídicos, políticas y programas para la educación y salud como el Programa de Atención Materno-Infantil, el Programa “Educa a tu hijo” y la atención en los círculos infantiles, entre otros, beneficiándose de servicios y espacios de prevención, protección y acceso a los servicios básicos integrales. Con el inicio de un nuevo marco político sobre la base de la Agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se precisa entre sus objetivos el acceso a servicios de atención y desarrollo de la primera infancia y a una enseñanza preescolar de calidad para todas las niñas y niños es una de las metas (meta 4.2) incluida en el ODS 4. La equidad se comprende en términos del acceso y la calidad de los servicios de desarrollo de la primera infancia, los cuales Cuba aprueba y trabaja para hacer cumplir los mismos.

El desarrollo de la primera infancia en Cuba implica que las instituciones y los profesionales de protección están mejor preparados para ofrecer servicios de calidad para prevenir y proteger a las niñas y niños, las familias, cuidadores y comunidades, para lo cual deben cumplir las normas establecidas para el desarrollo de los derechos humanos universales y en especial el interés supremo de los derechos del niño. Sin embargo, aún

persisten desafíos como el insuficiente conocimiento acerca de las múltiples formas y consecuencias de la inadecuada atención y protección de la niñez.

Desde hace décadas, los círculos infantiles no pueden satisfacer la demanda de ingresos de niños y niñas a sus instituciones por insuficientes capacidades, por lo que las alternativas en el sector privado suplen el déficit persistente, gracias a las casas de cuidado de niños, como se les conoce popularmente, madres y padres pueden vincularse de manera estable a sus empleos laborales.

En el escenario de tres procesos fundamentales: el perfeccionamiento de sistemas y órganos de dirección hacia un gobierno eficaz, eficiente y de integración social para mantener la continuidad de nuestro Socialismo en Cuba, en el contexto de las transformaciones del III Perfeccionamiento del Sistema Nacional de Educación y el desarrollo de la función sustantiva del Ministerio de Educación Superior (MES), de trabajar con enfoque de gestión estratégica por objetivos y resultados clave (ARC), basada en la integración de procesos y el vínculo Universidad- Empresa.

Se realiza una investigación desde la carrera Licenciatura en Educación Logopedia como contribución a la formación de este futuro profesional al desarrollo y formación integral de la niñez, desde el encargo de las Brigadas Universitarias de Trabajo Social (BUTS) en la línea de investigación de asesoramiento y orientación a niños y familias para el desarrollo del lenguaje. Esta va dirigida a formar en los estudiantes universitarios desde el componente investigativo, habilidades y competencias profesionales pedagógicas en el diagnóstico, caracterización e intervención de los problemas desde el contexto de desarrollo humano local, desde una perspectiva innovadora, en aras de desarrollar modos de actuación en la toma de decisión y solución a los problemas profesionales de su práctica educativa.

Se connota el encargo social de las universidades para el desarrollo de la formación del potencial humano de alta calificación y la generación de nuevos conocimientos en el proceso de atención y prevención socioeducativa a la niñez, desde perspectivas innovadoras. Es por ello que se realiza este trabajo con el objetivo de valorar la necesidad social de asesoramiento conceptual y metodológico en torno al desempeño de las asistentes infantiles en tres aspectos fundamentales: identificación de signos de alarma, para poder evaluar los logros del desarrollo en la primera infancia, el proceso de la estimulación temprana del lenguaje y la orientación educativa integral a las familias para el desarrollo del vocabulario y estimulación del lenguaje en sus hijos.

Al respecto los indicadores referidos resultan de gran relevancia en la formación inicial del logopeda y de significación práctica para las trabajadoras por cuenta propia; al mismo tiempo la investigación responde a la línea de prevención socioeducativa de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad, que desarrolla la Facultad de Ciencias de la Educación, en la Universidad de Oriente, desde las carreras Educación Especial – Logopedia, en Santiago de Cuba.

Educación de la primera infancia reflexiones necesarias

Durante los primeros años de vida, el desarrollo del cerebro se caracteriza por su plasticidad, lo que significa que las experiencias y los estímulos externos influyen en su formación y desarrollo, con consecuencias positivas y negativas: las experiencias positivas, como la nutrición adecuada, fomentan el desarrollo normal del cerebro y tienen consecuencias beneficiosas para la vida del niño, mientras que las experiencias negativas, como la exposición prenatal al alcohol, la violencia y las deficiencias nutricionales, la desatención familiar, la falta de estimulación temprana pueden provocar un desarrollo anormal del sistema nervioso, del comportamiento, y obstaculizar el potencial del niño en el desarrollo humano a lo largo de toda la vida.

Entornos seguros y de apoyo son uno de los factores reconocidos como los pilares de la salud y el desarrollo sostenidos, junto con relaciones estables, receptivas y una nutrición apropiada. Estos pilares generan adaptaciones o alteraciones fisiológicas que influyen en la salud, el aprendizaje y el comportamiento durante toda la vida.

La Educación de la primera infancia es el sistema de influencias educativas estructurado, elaborado, organizado y dirigido para la consecución de los logros del desarrollo armónico de todos los niños desde el nacimiento hasta su tránsito a la educación escolar. Esta se desarrolla mediante modalidades denominadas formales, institucionales o convencionales, y mediante otras formas o vías no formales, no escolarizadas o no convencionales.

La vía formal o institucional se caracteriza porque se desarrolla en una institución particularmente creada para potenciar al máximo la intencionalidad educativa, lo cual implica el papel directo y permanente del educador, y la elaboración de un currículo específico para esa comunidad educativa. Tal es el caso de las casitas infantiles, las casas de cuidado de niños por las asistentes infantiles cuentapropista, entre sus diversas denominaciones. Estas instituciones incluyen la participación de la familia y otras

instituciones comunitarias, pero destacan el papel permanente del educador, asistente como planificador, ejecutor y evaluador de todo el proceso educativo.

La vía no formal o no institucional, a veces también llamada alternativa, no convencional y no escolarizada, tiene como característica principal que el educador disminuye su papel protagónico en todo el desarrollo curricular, y lo comparte con otros agentes educativos, que generan importantes espacios de participación, desde el diagnóstico hasta la evaluación, y donde asume el papel de promotor, asesor o coordinador de todo lo que concierne al trabajo pedagógico, siendo su papel más indirecto.

Sea cual sea la vía que se adopte, el objetivo final ha de ser el desarrollo integral del niño. Si releemos el artículo 29 de la Convención sobre los Derechos de los Niños aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, encontraremos básicamente que debemos entender que la educación del niño debe de estar encaminada entre otras consideraciones al desarrollar la personalidad, las aptitudes, la capacidad mental y física del niño hasta el máximo de sus posibilidades; entre otras.

Desde esta perspectiva la educación del niño concierne para su desarrollo integral los aspectos físicos, psíquicos y espirituales, a través de experiencias de socialización pedagógica y recreativa, independientemente de la edad del niño.

Marco legal del trabajo de la asistente para el cuidado de niños.

En Cuba, las instituciones estatales para la atención a los infantes cuentan con largo prestigio, están integrados al Ministerio de Educación (MINED), combinan el cuidado con un plan integral de desarrollo cognitivo, exigen un pago mensual y no prescinden de los alimentos aportados por los padres. Desde (2014), aprovechando la aprobación de disímiles figuras de la actividad por cuenta propia, se apertura la actividad de la Asistente infantil para el cuidado de niños, de igual modo son creados las casitas infantiles, centros creados por diferentes instituciones para el cuidado de los hijos de sus propios trabajadores.

Las cuidadoras se convirtieron en una nueva opción para las familias trabajadoras, frente a la ansiada pero limitada oferta de los círculos infantiles. La Comisión de Atención a la Niñez, la Juventud y la Igualdad de Derechos de la Mujer, de la Asamblea Nacional del Poder Popular, centra sus debates en la importancia de la educación en la primera infancia, para ello el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en su resolución 42 tiene la misión de otorgar las licencias a los trabajadores por cuenta propia en esta categoría de asistente infantil para el cuidado de niños, después que el Departamento de Higiene y

Epidemiología del municipio de Salud Pública aprueba la licencia sanitaria pertinente, de acuerdo con la resolución 240.

Además, deben registrarse y cumplir las mismas normativas higiénico-sanitarias que establecen la Resolución 215 de 1987 del MINSAP, en la cual se exige la inspección sanitaria, además de un vínculo estrecho con el médico de familia. Según la resolución ministerial No 179/2018 del MINSAP establece las exigencias a cumplir para obtener la Licencia Sanitaria entre ellas se encuentran: chequeo médico, en el cual se debe avalar que el solicitante no padece de alcoholismo ni drogadicción, el local debe contar, como mínimo, con dos metros cuadrados de capacidad por cada niño que se atiende y las instalaciones de la red hidrosanitaria deben estar en buenas condiciones y funcionando, se exige iluminación natural y artificial en los espacios que puedan ser de riesgos.

Entre las condiciones para la alimentación se incluye el suministro de agua hervida y clorada; garantizar que la procedencia de los alimentos que consuman los niños sea de fuentes seguras; conservar los alimentos a temperaturas seguras, entre otros.

En cuanto al régimen de vida de los niños, se estipula que: cada niño debe contar con los artículos de uso personal como peines, cepillos de dientes, toallas de baño, toallas higiénicas, cubiertos, jarros, pomos, entre otros, los que se mantendrán limpios, debidamente identificados, además velar por la limpieza de los catres de cada menor y a la hora de dormir deberán ser puestos en distintas posiciones para que sus cabezas no coincidan y evitar infección cruzada.

Todo este marco legal nos revela las disposiciones establecidas para el asistente infantil sin embargo no se precisan como el mismo se capacita, si existe un organismo responsabilizado para ello y bajo que indicaciones realizan el proceso educativo para el adecuado desarrollo de bienestar de la niñez.

Es oportuno analizar las consideraciones sobre el enfoque de *bienestar en la niñez* planteado por (Osorio y Aguado, 2017), al plantear que:

...es el “resultado de un proceso dinámico a través del cual todo niño y toda niña ve cumplidos los derechos de los cuales es titular en el presente y, a su vez, goza de igualdad de oportunidades para alcanzar el máximo potencial en términos de resultados positivos a lo largo de su vida. Este proceso no está asegurado, ni se produce automáticamente, sino que es producto de diversas interacciones a través del tiempo, entre el niño, su familia, el contexto de la comunidad a la que pertenece y el Estado”, p. 18.

En términos prácticos, el bienestar en la niñez puede ser entendido de forma integral, como un engranaje de múltiples dimensiones que se complementan y abarcan diferentes facetas de la vida de los niños y las niñas, y su interacción con diferentes entornos. Además, debe ser entendido tanto en el presente, como sujetos de derechos, tal como lo define la Convención de los Derechos del Niño (CDN), como en el futuro, a través de la acumulación de capital humano y habilidades para integrarse a la vida social, económica, cultural y política. En este sentido, el bienestar en la niñez es un proceso y, a la vez, un resultado.

La construcción de índices compuestos de bienestar en la niñez. La posibilidad de resumir en una sola medida diferentes dimensiones del bienestar (por ejemplo: educación, salud, entorno familiar, bienestar material, etc.) facilita la medición, la evaluación, el monitoreo y la comparación de tendencias y alcances de las políticas públicas, declara Osorio y Aguado (2018) tres dimensiones del bienestar social de la niñez, los cuales consideramos oportunos tener en cuenta, ellos son:

Bienestar material: hace referencia a “los recursos materiales que dispone el hogar, generalmente vinculados a sus ingresos, patrones de consumo y riqueza, y que permiten lograr resultados positivos en el desarrollo de los niños” (Osorio y Aguado, 2018, p. 33). Los niños y las niñas en sus primeros años de vida son dependientes de sus padres, madres y/o adultos responsables y, por ende, son susceptibles a todo lo que acontece en su entorno.

Salud: tiene en cuenta la salud física y psicológica del niño y la niña, por lo que incluye indicadores tanto objetivos (como el estado de salud, el acceso y uso del sistema de salud, la prevención de enfermedades, el estado nutricional y los cuidados prenatales) como subjetivos (es decir, aquellos relacionados con cómo el niño o la niña percibe y experimenta sus condiciones de salud y cómo afecta esto sus relaciones).

El cuidado y educación inicial: tiene en cuenta la asistencia, eficiencia y calidad de los servicios de cuidado y educación durante los primeros años de vida, asimismo, “incluye habilidades relacionadas con la capacidad del niño para aprender, recordar, y razonar adecuadamente para su edad”. Estas dimensiones guían el análisis y cumplimiento del desarrollo de bienestar de la niñez.

Durante los primeros años de vida, los niños y las niñas aprenden a caminar, a sentarse adecuadamente, a interactuar con los demás, a comunicarse y a desarrollar las habilidades cognitivas básicas, elementos esenciales para su desarrollo futuro. El acceso a la escuela

en la primera infancia permite que el niño o la niña tengan una mayor facilidad para interactuar con otros de su edad y encontrar un entorno que estimule capacidades, no solo a nivel cognitivo sino a nivel social y emocional, así como adaptación social.

El enfoque de bienestar de la niñez está íntimamente vinculado al término de estimulación temprana considerada como la consecución de los logros en todos los niños, e implica técnicamente no solo la estimulación sensorial, afectiva y motriz, sino todos los demás aspectos que implica el desarrollo multilateral y armónico de los niños. Así, cualquier programa de estimulación verdaderamente científico no solamente debe considerar la acción sobre el componente sensoperceptual, cognoscitivo, afectivo y motor, sino también lo socio moral, lo estético, la formación de hábitos y organización de la conducta. El desarrollo de las diversas formas de sociabilidad constituye, pues, un objetivo importante para la educación de la primera infancia. A este respecto, procede mencionar todos los resultados de los trabajos científicos sobre la influencia del medio social y más especialmente sobre la del medio familiar. Se sabe ya perfectamente que los estímulos de todo tipo que recibe el niño constituyen los elementos indispensables del desarrollo de su lenguaje. Según el estilo de vida de la familia, las relaciones que existan entre los padres y los hijos, el tiempo que dediquen aquéllos a la educación de éstos, la adquisición del lenguaje se hará de manera distinta.

Cuando se conoce la importancia del lenguaje en la vida social, y más especialmente para el éxito escolar, se comprende claramente que las diferencias de medio social desembocan en diferencias de nivel lingüístico que a veces se interpretan como diferencias de nivel intelectual. Por consiguiente, debe asignarse un lugar importante a los ejercicios de lenguaje, a fin de que todos los niños desarrollen este medio de comunicación, indispensable para toda integración social ulterior. Si el niño tiene afectada la comprensión del lenguaje, tiene lenguaje verbal ausente, enlentecido o distorsionado, es preciso valorar el nivel de comprensión y expresión para su edad cronológica, con respecto a los logros del desarrollo, con valoración previa del médico de la familia, entrevista a las familias para conocer estilos de relaciones afectivas, métodos educativos e influencias educativas.

Es indispensable que una parte de la actuación con los pequeños esté dedicada a desarrollar los mecanismos biológicos, motores, psicológicos y sociales mediante la organización de una vida regular de un modo relativamente flexible, mediante el respeto de los ritmos de vigilia y sueño, una alimentación equilibrada, mediante las actividades

motrices y físicas en el exterior, y las actividades de juego, en el interior, se preparará en todos los planos al niño para enfrentarse victoriosamente al mundo exterior.

Metodología

La investigación se desarrolló el curso escolar 2019-2020 en el Consejo Popular Sueño de Santiago de Cuba, en la circunscripción 140, que abarca 2 Zonas, la 114 con (8 CDR) y 116, con (6 CDR), en una demarcación de 14 CDR. El muestreo realizado fue intencional 7 asistentes educativas para el cuidado de niños, comprendidas en 6 casas de cuidado y una casita infantil en la Iglesia Pentecostal en esa demarcación. Se consideró como criterios de inclusión atender niños de la primera infancia y poseer el consentimiento de los padres para su inclusión en el estudio, fue excluyente la negación de participación de los padres.

Los datos generales de la composición de la muestra, de las 7 asistentes infantiles, 4 son profesionales que representa 57 %, 5 con licencia de cuenta propia que representa 71 %. Cada una de ellas atiende alrededor de 10 a 15 niños y niñas fundamentalmente de 2 a 4 años. De un total de 86 niños atendidos en este universo, se escogió intencionalmente la muestra de 48 niños de 2 a 3 años, que representan el 55% de atención.

Se utilizaron diferentes métodos e instrumentos del nivel teórico y empíricos como:

- El análisis de documentos: Con el objetivo de constatar las normativas teórico-metodológicas acerca del trabajo de las asistentes educativas, las resoluciones que ampara su labor, su funcionamiento, así como la preparación con que cuenta para el desempeño como cuenta propia, para constatar las actividades educativas que realizan con los niños.
- Observación a actividades: Para determinar las actividades que realizan las asistentes con respecto a la edad de los niños, los medios, métodos y la atención y corrección del lenguaje.
- Encuesta a las asistentes: Para conocer nivel escolar, como se preparan, quienes las asesoran o preparan, como preparan las actividades, como orientan a los padres.
- Entrevista a las familias: Para conocer como le orientan el trabajo de estimulación y corrección del lenguaje.
- Modelación: Para la elaboración de las etapas de trabajo.

Como resultado de la exploración de la situación actual se determinaron como principales regularidades:

1. Es insuficiente el conocimiento de los indicadores para evaluar los logros del desarrollo de los niños y niñas de las asistentes infantiles.
2. Desconocen cómo controlar y evaluar los resultados de su influencia educativa en el desempeño de su labor en lo referido a la estimulación sensorial, afectiva y motriz; no obstante, realizan diferentes actividades incluido el juego.
3. Limitada atención de los diferentes organismos que tienen el encargo de la protección y desarrollo de la niñez.
4. Desean capacitarse en temas como la orientación a las familias y diferentes actividades que potencien la estimulación temprana para el desarrollo físico, cognitivo, emocional y social de los niños.

Teniendo en cuenta estos elementos se elaboró una estrategia de trabajo en tres etapas.

La primera etapa de preparación a los estudiantes de tercer año de la carrera Licenciatura en Educación Logopedia, a partir de la integración de los nodos cognitivos de las asignaturas pedagogía, psicología, logopedia y orientación familiar, porque en el orden cognitivo se revela la relación interdisciplinar con los objetivos del año y habilidades profesionales a desarrollar en los estudiantes desde la práctica laboral y el encargo social de las BUTS. En tanto los estudiantes sistematizan contenidos esenciales como las características que distingue a la etapa primera infancia, el diagnóstico pedagógico integral, la exploración logopédica, la caracterización de los signos de alarmas o logros del desarrollo de los niños, el trabajo de orientación y comunicación familiar, entre otros contenidos, capacidades y cualidades que deben desarrollar desde su rol profesional como futuros maestros logopedas.

La segunda etapa de ejecución en el terreno, con el objetivo de identificar signos de alarmas o insuficiencias en los logros del desarrollo de las niñas y niños, con énfasis en el lenguaje, caracterizar a los niños, su familia y la influencia educativa de la asistente infantil y determinar las formas, vías y técnicas para orientar a las familias según situación específica y la tercera etapa de control y recogida de impacto social en el asesoramiento a las asistentes y en los cambios de los niños y sus familias.

A partir del análisis de las dos primeras etapas se diseñó la preparación a las asistentes a través de dos talleres de preparación, en este caso, con las alumnas ayudantes, de pedagogía, logopedia y orientación familiar y por supuesto con la asesoría de los profesores de las asignaturas.

Los talleres estuvieron dirigidos fundamentalmente a: Identificación de signos de alarma en el desarrollo de la primera infancia, la estimulación temprana del lenguaje y la orientación educativa integral a las familias. Se estructuraron a partir de tres ejes de contenidos: qué conoces sobre el tema, la conceptualización del mismo y propuestas de actividades, en 30 minutos y previa coordinación con las participantes, después de lograr sensibilizarla por la necesidad y significación práctica de los contenidos.

Resultados

Se realizó la observación participante, a seis actividades, previa condiciones para ello. Las actividades, una al recibimiento del día, 2 al almuerzo, 1 del baño, y 3 actividades de juego. Se constata en el 100% de las actividades disposición y sensibilidad de las asistentes para la conducción de las diferentes actividades, para el logro de un adecuado estado de ánimo en los niños.

Tres asistentes (75 %) brindaron una adecuada atención a las actividades de juego, lo que permitió la creación de un ambiente psicológico favorable para propiciar la participación de los niños con alegría. No así en el trabajo con la comprensión del lenguaje y la explotación del vocabulario activo, pues en el 100 % no se aprovechan las situaciones propias de la actividad para el desarrollo colectivo del lenguaje. Sin embargo, se observó en el 100 % que se crean las condiciones favorables para el cuidado de la salud y hábitos higiénicos de los niños.

En la encuesta realizada, el 28 % de las asistentes evalúan los logros del desarrollo, las 5 restante le falta conocimiento de cómo hacerlo de forma sistemática y práctica en todas las actividades.

En la entrevista a las familias, el 100 % reconoce que conversan cualquier situación que se le presente a sus hijos, pero no le explican cómo realizar la estimulación del lenguaje en el hogar.

Como regularidades de los talleres podemos señalar como impacto social en las asistentes:

- Identifican en un 57 % las manifestaciones del retraso, ausencia o poco entendimiento del lenguaje, así como las dificultades en la comunicación en el área de la socialización, por manifestaciones de perretas, inadaptación social, apatía o falta de actividad, entre otras.
- Aun cuando el 100 % conoce el término estimulación temprana, solo el 42 % sistematiza sus referentes en función del lenguaje.

- Como impacto social en las familias podemos destacar que el 56 % de las familias se sensibilizaron en la importancia y significación para el desarrollo posterior de sus hijos de los temas abordados y el 43 % no logran una respuesta asertiva en torno a la transformación de su función en la educación de hábitos, el desarrollo de la autonomía y la comprensión del lenguaje.
- De igual forma en las estudiantes se logran impactos formativos en la sistematización de las habilidades investigativas para el diagnóstico, caracterización e intervención socioeducativa, así como en la identificación de alteraciones o patologías del lenguaje por ausencia, incomprensión o retraso del lenguaje en niños de la primera infancia, así como en la reafirmación profesional pedagógica y modos de actuación logrados.

Discusión

La estructuración de las etapas de la estrategia utilizada demuestra la importancia de la conformación secuencial de las acciones dirigidas al asesoramiento a las asistentes educativas para el cuidado de niños, teniendo en cuenta la preparación de las estudiantes en la conducción del trabajo y las acciones dirigidas a la preparación de las asistentes y las familias de los niños objeto de estudio.

El sistema de acciones se concreta en la preparación de las asistentes para el trabajo con la comprensión, estimulación y desarrollo del lenguaje desde el conocimiento de las características de los niños de la primera infancia, los signos de alarma a tener en cuenta y la orientación oportuna a las familias sobre la comprensión del lenguaje y del desarrollo de vocabulario a través de las diferentes actividades que realizan con el grupo de niños que atienden.

El establecimiento de vínculos de trabajo de las estudiantes en formación como maestras logopedas, desde el trabajo social y comunitario es de gran importancia para consolidar habilidades profesionales que permitan potenciar la prevención del trastorno del lenguaje desde las primeras edades.

Conclusiones

El asesoramiento conceptual y metodológico a las asistentes infantiles es de vital importancia para asegurar la educación, desarrollo integral y bienestar de los niños y las niñas, así como el trabajo con las familias.

La estrategia de trabajo permitió identificar necesidades de preparación de las asistentes de cuidado de niño y la sistematicidad que se requiere en la realización de este tipo de

trabajo para consolidar el vínculo universidad- comunidad, trabajo social y comunitario desde las BUTS.

El trabajo social enriquece las habilidades investigativas, modos de actuación y toma de decisión de las estudiantes en el ejercicio de su profesión.

Referencias

- Ben-Arieh, A., & Frones, I. (2011). Taxonomy for child well-being indicators: A framework for the analysis of the well-being of children. *Childhood*, 18(4), 460 – 476.
- MINED. ICCP. (2016). Documentos para el perfeccionamiento del Sistema Nacional de Educación.
- Ministerio de Salud Pública (27 de agosto 1987). Resolución Ministerial 215 de 1987. Inspección sanitaria estatal. DO <https://salud.msp.gob.cu> › 2019/02 › RM_215_1987
- Ministerio de Salud Pública (2 julio de 2018). Resolución Ministerial 179 2018. Aprueba los requisitos higiénicos sanitarios para la obtención de la Licencia Sanitaria en las actividades que la requieran en el ejercicio del trabajo por cuenta propia. DO <https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/resolucion-179-de-2018-de-ministerio-de-salud-publica>.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (16 diciembre 2014). Resolución Ministerial 42 de 2014. Fija en dos el coeficiente a tener en cuenta para el pago del salario por la entidad empleadora a los trabajadores cubanos y extranjeros residentes permanentes en Cuba. DO. <https://www.gacetaoficial.gob.cu/es/resolucion-42-de-2014-de-ministerio-de-trabajo-y-seguridad-social>
- Osorio, A. M., Aguado, L., Arbona, A., Balanta, S., y Cardenas, E. (2019). Indicadores para la Acción. Midiendo y Visibilizando el Bien-Estar de la Primera Infancia en Cali 2018-2019. Santiago de Cali, Colombia: Sello Editorial Javeriano.
- Osorio, A. M., y Aguado, L. F (2017). Cali ¿cómo vamos en niñez? Priorizando la niñez en la agenda urbana. Santiago de Cali, Colombia: Sello Editorial Javeriano.
- Osorio, A. M., y Aguado, L. F (2018). [The state of childhood in Cali. A look for communes]. El estado de la niñez en Cali. Una mirada por comunas. Santiago de Cali, Colombia: Sello Editorial Javeriano.
- UNESCO (2020). School closures caused by Coronavirus (Covid-19). Recuperado el 9 de noviembre de <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse>

UNICEF (2006). Convención sobre los Derechos del Niño. Comité Español Mauricio Legendre, 36.

UNICEF (2016). El desarrollo en la primera infancia en Cuba, pdf

UNICEF (2020). Orientaciones programáticas sobre la importancia de la calidad en la educación para la Primera Infancia en América Latina y el Caribe. Recuperado el 28 de octubre de <https://www.unicef.org/lac/media/6431/file/Orientaciones%20program%C3%A1ticas%20sobre%20la%20importancia%20de%20la%20calidad%20en%20la%20educaci%C3%B3n%20para%20la%20Primera%20Infancia%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20y%20el%20Caribe.pdf>

La gestión de la extensión universitaria para el desarrollo de habilidades profesionales

The management of university extension for the development of professional skills

Lic. Eloisa Aichel Ramírez Urquia

<https://orcid.org/0000-0001-9474-9677> - eloisa.ramirez@uo.edu.cu

Dr. C. Martha Silvia Mancebo Calzado

<https://orcid.org/0000-0003-4041-8324> - marthamc@uo.edu.cu

Dr. C. Martha Beatriz Vinent Mendo

<https://orcid.org/0000-0002-1936-3739> - martha.vinent@uo.edu.cu

Dr. C. Gustavo Barceló Ferrer

<https://orcid.org/0000-0001-5983-194X> - gbarcelo@uo.edu.cu

Universidad de Oriente. Santiago de Cuba

Recibido: 13/09/2022 – Revisado: 18/10/2022 - Publicado: 29/01/2023

Resumen

La investigación aborda la necesidad de perfeccionar el proceso sustantivo de la extensión universitaria, que juega un papel fundamental en la labor educativa del maestro logopeda a través de un proyecto comunitario con el propósito de mostrar el valor de este proceso en el desarrollo de habilidades profesionales en los estudiantes de la carrera Licenciatura en Educación. Logopedia como la orientación a la familia en función de prevenir los trastornos del lenguaje. En el desarrollo de la investigación se emplearon diferentes métodos de investigación, del nivel

teórico (análisis-síntesis, sistémico-estructural, inducción-deducción), del nivel empírico están (análisis de documentos, observación, entrevista y encuestas) y del nivel Estadístico – Matemático (cálculo porcentual). Los principales resultados están relacionados con la satisfacción de los profesores, estudiantes y la familia en cuando a las orientaciones recibidas mediante el proyecto.

Palabras claves: gestión extensionista, proyecto comunitario, orientación a la familia, prevención, trastornos del lenguaje.

Abstract

The research addresses the need to improve the substantive process of university extension, which plays a fundamental role in the educational work of the speech therapist teacher through a community project with the purpose of showing the value of this process in the development of professional skills in students of the Bachelor of Education. Speech therapy such as family orientation to prevent

language disorders. In the development of the research, different research methods were used, from the theoretical level (analysis-synthesis, systemic-structural, induction-deduction), from the empirical level (analysis of documents, observation, interviews, and surveys) and from the Statistical level - Mathematician (percentage calculation). The main results are related to the satisfaction of teachers, students and the family regarding the

orientations received through the project.

Keywords: *extension management, community project, family orientation, prevention, language disorders.*

Introducción

Las universidades han tenido históricamente la misión de preservar y promover la cultura acumulada por la sociedad a través de la formación personal, que se apropien de ella, la apliquen y para responder a demandas del desarrollo socioeconómico.

Las universidades cubanas buscan procesos de transformación para ofrecer respuestas a las demandas sociales; es necesario desarrollar gestión universitaria de excelencia, como expresara Miguel Díaz-Canel (2010), entonces ministro de Educación Superior en Cuba, en la conferencia de apertura del VII Congreso Internacional de Educación Superior Universidad 2010 expresó:

Nuestra prioridad está dirigida a avanzar en el perfeccionamiento de la educación de las nuevas generaciones de profesionales cubanos, en la certeza de que la excelencia académica de la universidad cubana se mide a través de la comprobación de su pertinencia social (s/p).

Para cumplir este encargo, las instituciones de Educación superior cuentan con tres procesos esenciales que, ligados entre sí, tributan a su cumplimiento: los procesos de formación, de investigación y de extensión universitaria. Se ocupan de la generación, difusión y aplicación del conocimiento e implican un estrecho vínculo entre la institución y la sociedad, lo que incide en la formación del futuro egresado de la Educación superior. La Universidad, en su papel de transformador del entorno, contribuye de manera estratégica a que la sociedad se modifique y enriquezca, una forma efectiva de ello es la promoción de cultura artística, deportiva, la salud, así como de la ciencia, la tecnología y la producción y lo anterior remite a uno de los procesos sustantivos de la universidad: la Extensión Universitaria (EU).

Diferentes autores han emprendido investigaciones con el objetivo de favorecer la gestión de la extensión universitaria entre ellos: Gonzales (2002); Gonzales y Soles (2010); Cedeño (2012) Cruz et al. (2019); Gonzales y Rodríguez (2020); Corrales (2021); Veliz (2022). Todos han aportado diferentes criterios clasificatorios que permiten señalar que la Extensión Universitaria es un proceso que tiene como propósito preservar, desarrollar, promover la cultura de la Universidad en sentido general para contribuir a un desarrollo cultural no solo de los educandos sino también de la comunidad que los rodea.

Sin embargo, a pesar de que la extensión universitaria es uno de los procesos sustantivos conjuntamente con la docencia y la investigación, prevalecen falsas concepciones en torno a su función por lo que se ha podido corroborar, mediante la aplicación de técnicas empíricas (entrevistas, observación y revisión documental) en la Facultad Ciencias de la Educación específicamente en la carrera Logopedia, que su gestión se sigue orientando, fundamentalmente, hacia acciones que se relacionan con la cultura, el deporte y la promoción de salud, limitando el alcance y participación de los actores de la comunidad intra y extra universitaria en una amplia gama de acciones y tareas de carácter socio profesional cuya gestión se dificulta por la estrecha acepción de lo extensionista que hoy persiste.

Por todo lo anterior el presente estudio tiene como objetivo constatar el valor de la extensión universitaria para preparar a los estudiantes en el desarrollo de su futuro desempeño profesional.

Metodología

Se desarrolló la investigación en la facultad Ciencias de la Educación de la Universidad de Oriente y en el Consejo Popular Abel Santamaría, en el área del Programa Educa a tu Hijo atendida por la Escuela Primaria Raúl de Aguiart, perteneciente al municipio Santiago de Cuba, en la provincia del mismo nombre. Se escogió una población de 120 estudiantes y 20 profesores pertenecientes a los años de 2do a 4to de la carrera Licenciatura en Educación Logopedia y 20 familias del Programa Educa a tu Hijo, se seleccionó una muestra de manera no intencional de 70 estudiantes, 20 profesores y 10 familias que representan aproximadamente un 70 % de la población.

En dicha investigación se utilizaron diversos métodos teóricos, empíricos y estadístico-matemáticos entre ellos el: análisis-síntesis, sistémico estructural funcional, inductivo-deductivo, la observación, la entrevista, la encuesta y el estudio de caso; los cuales permitieron corroborar la importancia y necesidad de gestionar la extensión universitaria para orientar a la familia mediante la creación de un proyecto comunitario que favorezca la prevención de los trastornos del lenguaje en los niños (as) de la primera infancia.

Para caracterizar el estado actual de la gestión extensionista en la orientación a la familia relacionado con la prevención de los trastornos del lenguaje en niños (as) de la primera infancia se tuvo en cuenta los siguientes indicadores.

- Concepción del trabajo extensionista en la carrera desde las estrategias educativas.
- Dominio de las habilidades profesionales básicas para orientar a la familia.

- Dominio de las habilidades profesionales básicas para el trabajo logopédico.
- Preparación de la familia para prevenir los trastornos del lenguaje en sus hijos.

Con la aplicación de un sistema de métodos y técnicas de investigación científica desplegadas, se constatan limitaciones en la orientación familiar que dificultan la prevención de los trastornos del lenguaje, en niños de la primera infancia, comprobando la limitada gestión de la extensión universitaria hacia dicho proceso. De ahí, que se proponga desde el objeto de estudio, el rol y las funciones profesionales del Licenciado en Educación, Especialidad Logopedia, una herramienta novedosa que haciendo uso de la tecnología, ayude a sus profesionales a perfeccionar su gestión preventiva-educativa-correctiva y orientadora en el proceso de atención integral a los trastornos del lenguaje y la comunicación en sus diferentes contextos de actuación profesional, en particular la orientación familiar.

De forma general se pudo determinar que:

- Persisten falsas concepciones sobre el trabajo extensionista en la carrera.
- Limitada gestión extensionista dirigida a la orientación familiar para la prevención de los trastornos del lenguaje.
- Poco dominio de las habilidades profesionales básicas tanto para el trabajo logopédico como para la orientación a la familia.
- Crecimiento del número de casos de niños con trastornos del lenguaje en el contexto de la pandemia por Covid_19.
- Poco conocimiento de los padres para prevenir los trastornos del lenguaje.

Resultados

El proyecto fue llevado a cabo en el Consejo Popular Abel Santamaría por los principales agentes y agencias participantes. Se crearon grupos de trabajo social con estudiantes y profesores para ejecutar las acciones del mismo en la que, teniendo en cuenta estos momentos de confinamiento por la pandemia causada por la Covid_19, se creó una aplicación Android ABCDroid con orientaciones para que la familia prevenga los trastornos del lenguaje; se generalizaron las acciones a través del grupo de Facebook ABCDroid por diferentes familias de niños con o sin patologías en el lenguaje, quienes mostraron satisfacción por contar con una alternativa orientadora que le diera otro sentido a la comunicación con sus hijos, a la dedicación del tiempo con ellos en casa, y a su vez darle un uso más educativo a las tecnologías de que disponen.

El aporte de este proyecto se evidencia en:

- Mayor preparación de los estudiantes para orientar a la familia, haciendo uso de las habilidades profesionales básicas.
- Adecuado uso de la estrategia educativa de la carrera, para enfocar la labor extensionista en función de resolver problemáticas de la sociedad, que a su vez constituyen el modo de actuación del profesional.
- El aumento considerable de los miembros del grupo de Facebook, con disímiles personas de diferentes estatus que impregnan diversidad y riqueza a los criterios que socializan.
- Se crearon otros grupos relacionados con la aplicación en otras redes sociales como WhatsApp, que ha permitido hacer foros interesantes sobre algunos trastornos como retraso del lenguaje, autismo, etc.

Los impactos de este proyecto se expresan en lo económico porque contribuye a racionalizar el tiempo, porque beneficia con su carácter gratuito a diferentes grupos sociales, en lo social posibilita que una amplia mayoría de familias adquiera la información y preparación, de manera más asequible y motivante en un tema tan sensible y complejo como es la estimulación del lenguaje en los niños de la primera infancia, además de la posibilidad que ofrece de realizar intercambios rápidos para obtener ayuda e información actualizada sobre cualquier temática de lenguaje que cause preocupación o duda a las familias. Por último, en el orden tecnológico la propuesta posibilita la integración de diversos programas para la conformación de la aplicación que se emplea. El proyecto desarrollado fortalece el vínculo Universidad- Sociedad, teniendo en cuenta que posibilita que los estudiantes de la carrera interactúen con las familias y sus diversas problemáticas educativas, a la vez que se ejercitan en la búsqueda de solución a un problema puntual, asociado al desarrollo del lenguaje de sus hijos, a la par que propicia un mejor conocimiento a las familias y genera un escenario de colaboración y aprendizaje que viabiliza el cumplimiento de la función orientadora del maestro logopeda.

Discusión

Existen diferentes formas de extensión universitaria, entre ellos se pueden encontrar los programas, los proyectos, las actividades, las tareas y las acciones. Para la presente investigación se tomó a bien seleccionar el proyecto comunitario, por considerar que en él se integran las restantes maneras en las que se puede desarrollar la extensión universitaria.

El proyecto extensionista en su concepción integra actividades académicas, laborales investigativas y extensionistas, en correspondencia con los objetivos formativos de la carrera y del año. Su fundamentación, elaboración y concreción se realiza de manera conjunta entre estudiantes y docentes, de acuerdo con los requerimientos del Modelo del Profesional, así como de los intereses personales y profesionales de sus protagonistas. El funcionamiento sistemático y armónico del proyecto concebido es responsabilidad del profesor principal del año académico, quien direcciona y gestiona las actividades extensionistas que contribuyen a la formación integral del estudiante, la transformación social y el impacto de la universidad en diferentes contextos formativos.

La motivación para realizar esta propuesta está asociada a las limitaciones en la orientación a la familia para la prevención de los trastornos del lenguaje, en niños de la primera infancia, a través del uso de entornos virtuales; por una parte, así como por el incremento generado, durante la pandemia, de los trastornos en el lenguaje de los niños en las edades tempranas que están siendo atendidos o no, en la modalidad institucional de educación. De ahí que la presente propuesta contribuya a enriquecer el rol y la función educativa de la familia, desde un trabajo integrado con la institución educativa de manera que contribuye a perfeccionar la gestión preventiva-educativa-correctiva y orientadora, de esta última, desde el proceso de atención integral a los trastornos del lenguaje y la comunicación, en los diferentes contextos de actuación profesional de sus estudiantes.

Con el fin de dar solución a las problemáticas detectadas, el proyecto comunitario fue diseñado como una herramienta útil para integrar a docentes, estudiantes y, familiares en el proceso de prevención de los trastornos del lenguaje. En la elaboración de los objetivos del mismo se tuvo en cuenta las características de los niños las edades temprana y preescolar y las particularidades del desarrollo de su lenguaje, en dichas edades.

El proyecto lleva por nombre “Reparadores de sueños”. Desarrollado por la Facultad Ciencias de la Educación de la Universidad de Oriente, en la carrera Licenciatura en Educación. Logopedia, con un alcance provincial.

Nombre de la organización a la que pertenece el proyecto: El proyecto comunitario “Reparadores de sueños”. Está vinculado al proyecto de investigación “Inclusión social y educativa de niños, adolescentes y jóvenes con necesidades educativas especiales en Santiago de Cuba” (INCLUSOC). Colaboran en el proyecto otras organizaciones como: el Ministerio de Salud Pública (desde el Programa de atención; materno infantil),

Ministerio de Educación, Federación de mujeres cubanas (con sus diversos programas de apoyo a la mujer), Comités de defensa de la Revolución, y el delegado del Poder Popular.

Tipo de proyecto: Comunitario.

Objetivo General:

- Gestionar la extensión universitaria de la carrera Logopedia enfocada en la preparación de los estudiantes para el proceso de orientación a las familias en torno a la prevención de los trastornos del lenguaje.

Objetivos Específicos:

- Desarrollar habilidades profesionales en los estudiantes para realizar un trabajo logopédico de calidad.
- Ampliar los saberes de las familias sobre el lenguaje y la obtención de prácticas más pertinentes para evitar la ocurrencia de desviaciones en la adquisición del lenguaje.
- Facilitar información asequible y actualizada a las familias en lo referido a la prevención de los trastornos del lenguaje.
- Contribuir al adecuado desarrollo del lenguaje en niños de la primera infancia.

Conclusiones

Al finalizar esta investigación se concluye que el proceso de Extensión Universitaria, específicamente en la carrera Logopedia, debe gestionarse no sólo para la formación cultural de los estudiantes, sino que debe ampliar su alcance desarrollador y considerar la solución de problemas de la comunidad, lo que el modo de actuación de este profesional, desde el desarrollo de las habilidades profesionales básicas para su futuro desempeño profesional.

El proyecto comunitario que se ofrece, brinda la posibilidad de perfeccionar el trabajo conjunto de la Universidad- Sociedad, particularmente desde el trabajo con las familias, posibilitando al estudiante el desarrollo de sus capacidades pedagógicas organizativas y socioemocionales que se revela en el incremento de sus posibilidades para modelar su actuación orientadora considerando las secuencias las funciones de planificación, organización y dirección del proceso educativo, enfocado hacia el perfeccionamiento de la función educativa de la familia, sustentada en bases científicas para el logro de una formación integral en los niños y la mayor preparación del contexto familiar para la prevención de posibles patologías logopédicas.

Referencias

- Abreu E. y Ramos Y. (2010) La extensión universitaria en el Centro Universitario: Realidades y retos. <https://www.eumed.net/>
- Araica, R. (2018). Las universidades latinoamericanas y caribeñas a partir del siglo XX y desafíos de la gestión en la actualidad. [inédito].
- Ares, P. (2010). La familia. Una mirada desde la psicología. Editorial Científico Técnica. <https://isbn.cloud/9789590505621/la-familia-una-mirada-desde-la-psicologia/>
- Díaz- Canel, M. (2010). Conferencia del Ministro de Educación Superior de Cuba, Miguel Bermúdez en el Congreso Universidad 2010 en La Habana, realizada el 12 de febrero de 2010. <http://www.cubadebate.cu/especiales/2010/02/12/la-educacion-superior-tiene-que-asumir-un-papel-cada-vez-mas-protagonico/>
- Estruch A. (2020). El proyecto extensionista y comunitario desde el contexto de la Universidad. <https://www.eumed.net/rev/atlanter/2020/03/proyecto-extensionista-comunitario>.
- Freire, P. (1991). ¿Extensión o Comunicación? Ed. Siglo XXI. <https://grandeseducadores.files.wordpress.com>
- Fuentes, H. (1994). Tendencias en el perfeccionamiento de la Educación Superior en Cuba. *Revista Proposições*, 5, (3).
- Fuentes, H. (2009). Pedagogía y didáctica de la Educación Superior. Centro de Estudios Pedagógicos. Universidad de Oriente.
- González, G., R y González F., M. (2004). Programa Nacional de Extensión Universitaria. MES. [Artículo]. *Revista Mendive*. scielo.sld.cu. <http://scielo.sld.cu> › pdf › menPDF
- González, G., R y González F., M. (2007). Extensión universitaria: visión y acción en la nueva Universidad cubana. *Revista Maestro y sociedad*. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu>.
- González, M. (2002). Un modelo de gestión para la extensión universitaria en la Universidad de Pinar del Río. (Tesis de doctorado). Universidad de Pinar del Río.
- González, M. (2017) Retos y perspectivas del proyecto extensionista. MES. [inédito].
- González, M y Machado, M (2020). Etapas y tendencias de la gestión de la Extensión Universitaria: antecedentes imprescindibles para la reconceptualización. <https://www.humanidadesmedicas.sld.cu/index.php/hm/article/view/82/83>

- González-Pérez, M., Ávila, M. & Yera, A. I. (2020). La gestión de la extensión universitaria en la formación inicial del docente. Análisis documental. <https://revistas.unica.cu/index.php/edusoc/article/view/1616/html>.
- Hart, A. (1996). La extensión universitaria y la integración cultural. [Artículo original]. Revista Cubana de Educación Superior. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000100002.
- Horruitiner, S., P. (2006). La universidad cubana: El Modelo de Formación. Editorial Félix Varela. <https://www.google.com/amp/s/docplayer.es/amp/97461281-La-universidad-cubana-el-modelo-de-formacion-dr-pedro-horruitiner-silva.html>.
- Huerto, M. (2007). La Extensión Universitaria como vía para fortalecer los vínculos Universidad _ Sociedad desde la promoción de salud. Revista cubana de Salud Pública. <https://www.scielop.org>.
- Macías, R. (2001). Estrategia para el desarrollo de la práctica laboral y científica de la carrera de Estudios Socioculturales. Revista Maestro y sociedad. maestroysociedad.uo.edu.cu. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu>.
- Macías, R. (2014). El Trabajo Sociocultural Comunitario. Fundamentos epistemológicos, metodológicos y prácticos para su realización. Editorial Académica Universitaria. <https://dspace.uclv.edu.cu/handle/123456789/>
- Sacerio (2014) Orientación, familias, función educativa. Revista Varela. Cuba. <https://revistavarela.uclv.edu.cu>
- Sandoya (2021). La orientación a padres Universidad y Sociedad. [Artículo]. <https://luz.uho.edu.cu>.
- Torres, N. (2018) Una mirada sobre la prevención de los trastornos del lenguaje y la comunicación oral en los niños de la primera infancia preescolar. *Revista Caribeña de Ciencias sociales*. <https://ideas.repec.org/>
- Tellez N. (2020): El proyecto extensionista y comunitario desde el contexto de la Universidad de Oriente: recomendaciones y retos actuales *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo* <https://www.eumed.net/rev/atlante/2020/03/proyecto-extensionista-comunitario.html>. <http://hdl.handle.net/20.500.11763/atlante2003proyecto-extensionista-comunitario>.
- Veliz, J., Perez N. y González M. (2022) Estrategia de la Extensión Universitaria en las universidades de Ciencias Médicas. <http://scielo.sld.cu/scielo>.

Viñales, D. B. (2016). Orientación familiar en la estimulación del lenguaje de su hijo con diagnóstico de hipoacusia. *[Trabajo de Diploma]*. Universidad Central de Las Villas. [https://dspace.uclv.edu.cu/handle/Orientación_familiar_para_la_estimulación_del_lenguaje_de_su_hijo ...](https://dspace.uclv.edu.cu/handle/Orientación_familiar_para_la_estimulación_del_lenguaje_de_su_hijo...)

Resiliencia en la práctica docente: una alternativa para mejorar la educación en tiempos de crisis.

Resilience in teaching practice: an alternative to improve education in times of crisis.

Vivian Marelys Morillo Yoris

<https://orcid.org/0000-0002-6532-954X> - vivianmarelysmorilloyoris@gmail.com

Universidad Nacional Experimental “Simón Rodríguez”. Venezuela

Recibido: 25/11/2022 – Revisado: 22/12/2022 - Publicado: 29/01/2023

Resumen

La investigación tiene como propósito develar el significado de la resiliencia en la práctica docente como una alternativa para mejorar la educación en tiempos de crisis. Es un estudio cualitativo, paradigma interpretativo plantea hallarles sentido a las vivencias de las personas desde su visión particular. Metodológicamente la investigación gira en torno a la fenomenología de Edmund Husserl, el estudio de un fenómeno humano, ya sea dentro de la ciencia o sobre la mano de la intuición, descripción detallada que pueda observar en la noción de las experiencias vividas para reflexionar sobre su propia experiencia, como docente en torno a comprender el papel que juega la conducta resiliente en el desarrollo del individuo, siendo indispensable para lograr su adaptación y destacar las fortalezas, oportunidades ante una situación negativa para continuar su proyecto de vida. En el plano ontológico se observa la realidad educativa que vive el docente en una crisis que ha abarcado todos los niveles. En el aspecto teórico se considera la teoría de la resiliencia de Grolberg E. (1995), teoría de la crisis de Erickson E. (1950) y la práctica docente de Ausubel (1983). La investigación afirma que tenemos capacidad de resiliencia frente a las adversidades, de aprender, sobreponernos a los retos que

nos presenta la vida y de las oportunidades, ser fuertes, sabios, aceptar el cambio es parte de la vida, hay circunstancias que no podemos cambiar, alimentar una visión positiva de nosotros mismos, desarrollando confianza en nuestras capacidades

Palabras claves: Resiliencia, docente, práctica docente, crisis

Abstract

The purpose of the research is to reveal the meaning of resilience in teaching practice as an alternative to improve education in times of crisis. It is a qualitative study, interpretative paradigm proposes to find meaning in the experiences of people from their particular vision. Methodologically, the research revolves around the phenomenology of Edmund Husserl, the study of a human phenomenon, either within science or through intuition, a detailed description that can be observed in the notion of lived experiences to reflect on their own experience, as a teacher, around understanding the role that resilient behavior plays in the development of the individual, being essential to achieve their adaptation and highlight the strengths, opportunities in the face of a negative situation to continue their life project. On the ontological level, the educational reality that the teacher lives in a crisis that has

covered all levels is observed. In the theoretical aspect, the resilience theory of Grolberg E. (1995), the crisis theory of Erickson E. (1950) and the teaching practice of Ausubel (1983) are considered. The research affirms that we have the capacity to be resilient in the face of adversity, to learn, to overcome

the challenges that life presents us and the opportunities, to be strong, wise, to accept change is part of life, there are circumstances that we cannot change, nurture a positive vision of ourselves, developing confidence in our abilities.

Keywords: Resilience, teacher, teaching practice, crisis

Introducción

La forma en que cada persona responde a las adversidades de la vida y a las experiencias que son parte de su marco contextual, contribuye a su desarrollo personal como resultado de una multitud de aspectos internos y externos. La resiliencia puede ser vista como un conjunto de sistemas intrapsíquicos que permiten al individuo tener un estilo de vida saludable, en un entorno difícil, evidencia las capacidades individuales en el desarrollo de las capacidades resilientes, constituye una característica individual y personal de cada ser humano.

Es importante destacar que la resiliencia no es constante ni permanente, un sujeto puede ser resiliente en algunas áreas y no en otras, pues ella reside principalmente en un equilibrio de fuerzas que depende de los factores de protección que modifican la respuesta a los peligros presentes en el ambiente afectivo y social, en el contexto educativo, la necesidad de comprender la totalidad del sujeto lleva a que el educador, no sólo como profesional sino también como persona, invierta en un proceso interactivo y dinámico, que le permita desarrollarse como ser humano activando su resiliencia, su capacidad para mirarse a sí mismo y a su proceder de modo más reflexivo, por lo tanto, creemos en la personalidad del educador. En esta investigación, abordo y desarrollo la resiliencia en la práctica docente como una alternativa para mejorar la educación en tiempos de crisis, en la cual el docente debe propiciar un aprendizaje en conjunto con un clima de respeto, tolerancia, valorización, potenciando al máximo posibilidades de cada integrante, afianzando el proceso creativo con las experiencias positivas para fortalecer la confianza en sí mismos, aunado a esto, se sabe que los docentes ante las crisis se le presentan nuevos retos y necesidades que exigen desarrollar estrategias, capacidades y oportunidades para afrontarlas de la mejor manera y así mantener un estado de equilibrio, que siempre busca el ser humano.

Es por eso que reviste gran importancia abordar la resiliencia, en beneficio de las personas que cuenten con las herramientas necesarias para enfrentarse al día a día, siendo la resiliencia el arte de transformar las crisis en oportunidades. Es de hacer notar que existen diferentes circunstancias que nos pueden llevar al límite y hacer que nos cuestionemos si tenemos la fuerza y la voluntad necesaria para continuar adelante. En este caso tenemos dos opciones, dejarnos vencer y sentir que hemos fracasado o sobreponernos y salir fortalecidos, es decir, podemos apostar por la resiliencia.

En efecto, todos somos resilientes porque todos hemos pasado por alguna dificultad en el camino de la vida, pues la resiliencia implica reestructurar nuestros recursos psicológicos en función de las nuevas circunstancias y de nuestras necesidades. De esta manera, las personas resilientes no solo son capaces de sobreponerse a las adversidades que les ha tocado vivir, sino que van un paso más allá y utilizan esas situaciones para crecer y desarrollar al máximo su potencial.

Desde mi punto de vista, cada individuo tiene la capacidad inherente de renacer luego de una adversidad y sobreponerse a ella, así como de adaptarse a la nueva situación que ésta genere. No hay que vivir algo muy grave para renacer, renacemos todos los días, porque tenemos la capacidad de levantarnos siempre. Una persona resiliente, es aquella que, tras un tiempo de dolor, incertidumbre e inseguridad, tiene la capacidad de conectar la suficiente fuerza para continuar con su vida. Sin embargo, no para todos dar ese paso hacia adelante es fácil, y es por ello que debemos apoyarnos en desarrollar la actitud correcta, descubrir nuestras fortalezas, trabajar en los hábitos que nos limitan y aprovechar la pasión para obtener ganancias en la vida.

Resiliencia es también combinar la delicadeza y la fortaleza que van a ayudar en la transformación, en el renacer, dejando atrás los restos de un pasado que formará parte de ese renacer, que será más fuerte y sabio, que nos permitirá seguir adelante con la cabeza en alto y las alas abiertas. Puede que no lo parezca para quienes atraviesan un momento de dolor, pero toda crisis tiene un reverso esperanzador, es posible perder el equilibrio emocional ante una situación negativa, que nos paraliza y hasta dudemos de nuestra habilidad de recuperarnos.

Si sabemos mirar hacia nuestro interior, podemos reaccionar y levantarnos, porque las crisis vienen de la mano de las herramientas personales para salir de ellas. Son esas situaciones infortunadas las que permiten convencernos de que somos capaces de desafiarnos y sobreponernos. De allí la certeza del dicho popular “estamos hechos a la

medida de nuestras dificultades”; es muy difícil, pero debemos siempre estar conscientes de cuál es nuestra actitud para no comportarnos como víctimas en esas situaciones. Esconder nuestras emociones nos puede llevar a este escenario, y algunas veces de forma involuntaria, no distorsionar las expresiones o actitudes de las personas ayuda para no convertirnos en víctimas

Evidentemente, esta experiencia de investigación me permite sugerir el método fenomenológico como método privilegiado para la misma, dado que la fenomenología se interesa en las características generales de la evidencia vivida; esta es la razón por la cual debemos dirigirnos a las estructuras de una experiencia, más que a la experiencia por sí misma, una estructura, entonces, es una característica encontrada en un campo común a varios casos o ejemplos experimentados de ella.

La fenomenología denota un nuevo método descriptivo, filosófico, que desde finales del siglo pasado ha establecido: 1) una disciplina psicológica a priori, capaz de dar las únicas bases seguras sobre las que se puede construir una sólida psicología empírica; y 2) una filosofía universal, que puede ser un organum (instrumento) para la revisión metódica de todas las ciencias. (Husserl, 1997,182)

Conforme a lo expuesto con anterioridad, se describe la fenomenología dentro del contexto filosófico y psicológico como elementos de complementariedad donde la base universal descansa sobre la reflexión y la crítica de las experiencias de los individuos, desde el tiempo, espacio, el individuo y la relación con estos.

En la investigación se visualizaba que era de gran riesgo, por cuanto al iniciar las entrevistas a los docentes en las instituciones educativas de estudio, la situación de pandemia que se estaba presentando en el país por el Covid-19 para el momento, había generado que el ejecutivo nacional, suspendiera por decreto nacional toda actividad académica, con el fin de evitar la propagación de dicho virus, y fue necesario aplicar las entrevistas vía telefónica y en algunos casos en sus casas de habitación bajo las más estrictas medidas de bioseguridad. .

La resiliencia, es un aspecto que ha sido objeto de estudio, debido a las situaciones adversas del ser humano en que se le presentan o atraviesan situaciones que producen estrés, preocupaciones de la integridad humana. Venezuela, se han presentado aspectos relevantes como las condiciones de pobreza extrema, la crisis económica, la migración de venezolanos a otros países, situaciones de inseguridad que llevan al estudio de la resiliencia en estas situaciones.

Desde esta perspectiva, Graterón E. (2012), publica un artículo en el diario el Universal titulado "Venezuela resiliente". (p. 18) En este "establece que ser resiliente constituye la capacidad humana que permite reponerse positivamente ante una situación de mucho estrés o traumática", el autor hace referencia a las implicaciones que tendría para los venezolanos el resultado de las elecciones, a partir del cual, los venezolanos deberían crecer, hacerse fuertes para afrontar la adversidad vivida en los últimos años, señala, que lo importante ante las adversidades es fortalecerse, aprender y asumir compromisos ante la adversidad, las divisiones innecesarias, odio y violencia que presenta el país en la actualidad; razón por la cual, hace un llamado a construir una sociedad caracterizada por manifestaciones de empatía, responsabilidad y tolerancia.

Resalta Graterón que es necesario que el país se sobreponga y logre ser resiliente para dirigir las acciones la construcción del país que se necesita, aprovechando sus recursos, características y potencialidades que ofrece la diversidad que forma parte de la vida local, que las actuaciones de aquellas personas que deben enfrentar situaciones, que en condiciones normales ningún individuo podría superar, y que, sin embargo, algunas personas parecieran superar con habilidad y define la resiliencia como un término extraído de la física, incorporado al estudio de la conducta humana, que implica la capacidad de superar la adversidad y salir fortalecido de ella.

Quiero con ello significar, la resiliencia en un aspecto ha sido objeto de estudio en los países latinoamericanos, debido a que muchos de ellos, presentan o atraviesan situaciones que producen gran preocupación de la integridad humana. En Venezuela, al igual que muchos países, se han presentado aspectos como condiciones de pobreza extrema, cataclismos ambientales y situaciones de inseguridad que presentan las personas que tienen derecho a descubrir su genialidad y son capaces de salir adelante por encima de los infortunios e incertidumbres de sus vidas.

En efecto, las cualidades de las que personas que atraviesan por situaciones difíciles, enfermedades terminales como el cáncer o el sida, muerte de seres queridos, el desempleo permanente, las pérdidas abruptas de cualquier tipo, historias de hijos de padres alcohólicos o drogadictos a pesar de todo ello, encaminen su vida a la adaptación y sigan adelante resilientemente, es decir, permanecen integra y den respuestas sanas a tales circunstancias, el significado de la resiliencia es tener propósito y sentido que tiene la vida para una persona que enfrenta retos físicos, psicológicos y/o emocionales; siendo esto la clave de que las personas puedan superarse por sí mismas en condiciones extremas.

Queda claro que la educación atraviesa una profunda crisis de orientación y de sentido, y cada docente debe llenarse de un ferviente llamado de esperanza, de fortaleza para que se convierta en la dignidad del trabajo, capaces de descubrir oportunidades donde se presente amenaza, debilidades, descubrir las posibilidades que tenemos, los talentos ocultos y las fortalezas que nos acompañan, donde generemos confianza, aportando soluciones y no desistir en la tarea de formar a las futuras generaciones, a pesar de las dificultades.

Es cierto, la docencia constituye la tarea de formar, desde las aulas de aprendizaje a los hombres y mujeres del mañana, quedarse en el país es inspirar el principal reto de que los maestros fundamentales para reconstruir el país que queremos, que soñamos, todo lo que somos, lo que transmitimos lleguen a nuestros niños, niñas, jóvenes, es ahora cuando necesitamos maestros comprometidos, optimistas. La docencia no es una profesión para transmitir conocimientos, es ante todo una actividad que apunta hacia el futuro, hacia la construcción y transformación de vidas.

Sin duda, el papel fundamental de las instituciones formadoras es transformar la sociedad, sus valores y fines éticos, la principal riqueza que tiene Venezuela es su gente, son los docentes capaces de producir y generar conocimientos y es responsabilidad del estado venezolano de formar, a un mejor docente para incorporarlo a las instituciones donde niños, niñas y jóvenes esperan ansiosos a sus maestros y docentes. El reto del estado también es mejorar la calidad de vida de sus maestros, con grandes aspiraciones, ascender en la sociedad, con un alto grado de compromiso ético, con una alta disciplina en la formación humana, así como también lograr una transformación social en estos tiempos. Estudiar sobre resiliencia en la práctica docente como una alternativa para mejorar la educación en tiempos de crisis, lleva en sí una significatividad e importancia en virtud de que en la actualidad el docente venezolano ha tenido la capacidad de superar y afrontar las adversidades, situaciones de vida estresantes. Hemos tenido que luchar en una crisis política, económica, social, educativa y de salud, y aun así llevamos con éxito el proceso de aprendizaje.

Lo planteado es relevante en el ámbito educativo, ya que el docente ha tomado la resiliencia como una herramienta práctica para poder transformar la crisis educativa en un aprendizaje y poder salir fortalecido, renaciendo sobre las experiencias vividas y encontrar la mejor forma de adaptación positiva, la oportunidad de comenzar de nuevo y lo más importante radica en crecer con cada uno de los pasos que damos, y es de significatividad el hecho de ver hacia atrás y darnos cuenta que ya no somos los mismos

docentes, sino mejores, comprometidos con la educación en Venezuela asumiendo con responsabilidad la práctica educativa, para que los educandos puedan crecer, aprender y avanzar.

Desde esta perspectiva, resiliencia en la educación es considerada como la actitud de recuperar, recobrar y acomodarse con buena disposición ante cualquier desventura, a fin de desarrollar competitividad en lo social, académico y vocacional, pese a estar en contacto con eventos adversos o estresantes inherentes al mundo de hoy, es así relevante en el ámbito social, ya que la resiliencia no solo es estar bien conmigo mismo cuando supero mis crisis, sino en poder inspirar e influenciar a otros a que lo hagan, cuando somos resilientes somos capaces de ayudar a otros, de mejorar y transformar la visión de nuestro entorno social; cuando se es resiliente, me doy cuenta cuándo es mi tiempo de dar a los demás, de sentirnos mejor para dar a otros; ese dar permite que mi energía se transforme en servicio y cuando doy servicio, puedo transformar mi entorno social inmediato, se produce un cambio positivo a la sociedad.

Visto desde esta forma, resiliencia comprende un conjunto de fases, por las cuales necesitamos atravesar, si queremos superar lo que tenemos enfrente, pero debemos saber aplicarlas con sabiduría y entendimiento, así lo determinan las implicaciones prácticas, ya que todo ser resiliente practica cualidades fundamentales que lo hacen sobreponerse de manera certera y adecuada, en línea con la superación, el avance, la fortaleza, la flexibilidad y la adaptabilidad ya que estas son claves en el proceso de la resiliencia en todo proceso, poniendo en práctica de estas cualidades trae grandes satisfacciones y un aprendizaje constante.

En lo social, esta investigación permite entender que resiliencia está al alcance del hombre para aprender a vivir en medio de las dificultades insoslayables que la vida misma depara, similar posición es compartida toda persona, sea docente, estudiante, niño, niña, joven, adulta o anciana requiere desplegar la resiliencia, entendida, como la capacidad de resistir, desarrollar la fortaleza, el coraje para afrontar todos los cambios de la vida en aspectos individuales, familiares, laborales, la palabra resiliente se ha acogido en lugar de fuerte, inmune e indestructible.

En cuanto al valor teórico de este estudio, apunta hacia la consideración de la Resiliencia como un constructo multidimensional. Al respecto Giraudh J. (2019) en su libro Súper Resiliente afirma que la persona resiliente se caracteriza por un ser humano que se compromete consigo mismo, acepta, asume y fluye, cultiva el buen humor, aprende a

agradecer y abre puertas a un verdadero apoyo social. (p. 78), la resiliencia permite renacer día a día y es la clave de la transformación como seres humanos que somos, buscando aprender a reconocer y manejar sentimientos y emociones para nuestro propio bienestar.

Se pueden enunciar como cualidades de la resiliencia la flexibilidad, la adaptabilidad y la fortaleza, que dentro del constructo teórico son claves en el desarrollo y proceso de la resiliencia en las personas. Se puede de este modo, considerar este estudio de un valor desafiante y terapéutico del amor, pues le da herramientas teóricas al docente para desarrollar su capacidad, individual o grupal, para seguir proyectándose en el futuro a pesar de los acontecimientos desestabilizadores, de condiciones de vida difícil le orienta también a fortalecer su capacidad de estar con el otro y acompañar al otro con el firme propósito de una transformación en mejores seres humanos.

En cuanto a la utilidad metodológica de esta investigación, reviste gran importancia la fenomenología como método para abordar situaciones que son parte de la vida, de las experiencias de cada docente y que pueden develar rasgos, características, aportes significativos que pueden ser tomados en cuenta en otros estudios y en situaciones semejantes. Aspectos como la resiliencia se pueden abordar desde diferentes paradigmas y métodos, sin embargo, asumir el método fenomenológico ofrece a otros investigadores un punto referencial para estudiar la labor docente desde su esencia como ser humano, permitiendo que emerja de ellos, su capacidad para mirarse a sí mismo y a su proceder de modo más reflexivo, no sólo para favorecer su accionar sino también su práctica docente y a su vez beneficiar todo el proceso educativo.

Cada docente, en el desarrollo de su labor, atraviesa por diferentes circunstancias negativas y positivas; pero debe tenerse en cuenta cómo sacar lo positivo de cada situación, fortalecerse emocional, cognitiva y socioculturalmente conjuntamente con las personas o grupos que le ayuden a reconocer, enfrentar y transformar constructivamente situaciones causantes de sufrimiento o daño que amenazan su desarrollo. Por ello, mientras interactúan como educadores y educadoras, los maestros y maestras también pueden ayudar a incrementar la capacidad de resiliencia del estudiantado, al incorporar modelos educativos basados en la fuerza que fomentan la confianza, la motivación y la fortaleza estudiantil.

Metodología

El paradigma interpretativo se presenta como una alternativa a las limitaciones del paradigma positivista en el campo de las Ciencias Sociales y de la Educación, al considerar las diferencias de éstas con relación a las Ciencias Naturales. Este paradigma tiene sus antecedentes históricos en la fenomenología, el interaccionismo simbólico interpretativo, la etnografía, la antropología. Sus impulsores surgen de la escuela alemana y se considera a Husserl su fundador.

En la fenomenología pueden tomarse como rasgos diferenciadores los siguientes: la primacía de la conciencia subjetiva, el entendimiento de la conciencia como activa, concesión con sentido, la reivindicación de que hay estructuras esenciales en la conciencia de las que obtenemos conocimiento directo, mediante una cierta clase de reflexión, lo profundiza en los diferentes motivos de los hechos, no busca la generalización, la realidad es dinámica e interactiva, tienen en cuenta el comportamiento de los otros actuando consecuentemente desde una perspectiva holística, el sujeto es un individuo comunicativo que comparte significados entre ellos/as .

La metodología de investigación cualitativa se enfoca en el estudio en profundidad para conocer al detalle la realidad encontrada, busca responder preguntas tales como cuál, dónde, cuándo, cuánto. La investigación cualitativa se fundamenta en el sujeto, en la interacción de personas, grupos, en las experiencias que estos sujetos tienen en su vida cotidiana y en la forma cómo ellos perciben su realidad, la comprenden e interpretan en la búsqueda del conocimiento. El método aplicado está orientado por la fenomenología de Edmund Husserl (1859-1938). Este fue un filósofo y matemático alemán que desarrolló la fenomenología en Europa, la cual ha tenido una gran influencia como movimiento filósofo alternativo predominante en el siglo XX y como práctica científica, a través de la metodología cualitativa. Husserl fundador de la fenomenología, describe el significado de las experiencias vividas de los seres humanos acerca de un fenómeno, con el objeto de conocer la estructura esencial de una experiencia, su interés es volver a las esencias de las cosas mismas, volver a la experiencia vivida.

Para la realización de una investigación que asume el análisis de contenido se debe tomar en cuenta a un grupo de personas que pueden fungir informantes clave. De la información se hace una sola comparación del tema a tratar. De allí se extraen elementos o factores que permiten comprender e interpretar el contenido de la entrevista, transformada en texto. En atención, seleccioné 5 informantes clave.

Las observaciones las realice desde el mismo momento que inicié la investigación en virtud de que observa la realidad del contexto educativo ya que estoy constantemente involucrada en ello, observando la realidad venezolana y por ende la educación y todo aquellos que forman parte, la entrevista a profundidad la realice bajo medidas de bioseguridad, la recogida de la primera data la tomé directamente con el informante clave, fue una entrevista directa, amena, cara a cara, en su hogar; las siguientes entrevistas la tomé bajo las medidas de bioseguridad, a través de la grabación por medio de un teléfono móvil, solicitando el permiso a las informantes clave.

Resultados

Los docentes venezolanos, en especial los docentes del municipio Miranda del estado Falcón, han resistido ante las adversidades y desafíos presentes en sus vidas debido a la crisis que se ha vivido, afirman, que no debe verse como algo negativo o limitante, por el contrario, se asume como algo que permite crecer, aprender y avanzar, se puede renacer y vivir desde la resiliencia, así mismo expresan que ante la crisis hay que aprovechar las oportunidades que se presenten, que hay que tener buen humor, ser independientes; que lo relevante que ha sido poder enfrentar la crisis es afrontarla con entereza y expresa que cada adversidad tiene una forma especial, cada cual vivirá su proceso según sus herramientas con las que cuenta, en la presencia de Dios, en la búsqueda de soluciones, se debe aceptar que el cambio es parte de la vida, que hay circunstancias que no se cambian, puede ser de gran ayuda para centrarse en las que se puede modificar hacia nuevos esfuerzos, creyendo en Dios, mirando hacia adelante, logrando así un equilibrio interno, como seres humanos siempre está la capacidad constante de cambiar, de ser resilientes seguir avanzando, con la presencia de Dios, con espiritualidad. Sin duda la crisis afectó a los docentes y a su práctica docente, han tenido que ser creativos, optimistas en sus espacios de aprendizaje, debido al confinamiento por la pandemia del Covid 19, el

Ministerio del Poder Popular para la Educación, con el programa Cada familia una Escuela, el docente aplicó estrategias didácticas y se dio la integración de la triada familia-escuela-comunidad.

Discusión

El significado de la resiliencia en los docentes venezolanos quedó demostrado en su práctica docente, ya que ellos pudieron afrontar con entereza las adversidades en sus ambientes de aprendizaje, con poco o nada de material didáctico, con los niños que en iguales condiciones estaban en sus hogares; lograron sobrellevar los cambios que llegaron a la educación debido a muchos factores que perturbaron a la práctica docente, hubo estructuras que nos cambiaron; como es las actividades presenciales en las instituciones educativas, pasaron a ser virtuales con una serie de otras actividades que le dieron un vuelco profundo a la práctica docente, sin embargo los docentes asumieron con profunda responsabilidad estos cambios, lo cual permitió se fortalecieran con nuevas estrategias pedagógicas, todo esto nos dio miedo, pero debemos estar tranquilos, que se pudo lograr los objetivos trazados de los docentes y esto fue para creer que hay una nueva forma de ver la vida. Los docentes asumieron la situación de crisis desde un punto de vista realista, con la confianza de que estas no los desestabilizarían si se enfrentan a ello y lo asumían y lo transforman en una fortaleza para el futuro en la educación venezolana.

Conclusiones

Realizar un análisis reflexivo sobre resiliencia en la práctica docente como una alternativa para mejorar la educación en tiempos de crisis, lleva en sí una significatividad e importancia en virtud de que en la actualidad el docente venezolano ha tenido la capacidad de superar y afrontar las adversidades, situaciones de vida estresantes. Hemos tenido que luchar en una crisis política, económica, social, educativa y de salud, y aun así llevamos con éxito procesos como el de enseñanza - aprendizaje.

Lo planteado es relevante en el ámbito educativo, ya que el docente ha tomado la resiliencia como una herramienta práctica para poder transformar la crisis educativa en un aprendizaje y poder salir fortalecido, renaciendo sobre las experiencias vividas y encontrar le mejor forma de adaptación positiva, la oportunidad de comenzar de nuevo y lo más importante radica en crecer con cada uno de los pasos que damos, y es de significatividad el hecho de ver hacia atrás y darnos cuenta que ya no somos los mismos docentes, sino mejores, comprometidos con la educación en Venezuela, asumiendo con

responsabilidad la práctica educativa, para que los educandos puedan crecer, aprender y avanzar. Desde esta perspectiva, resiliencia en la educación es considerada como la actitud de recuperar, recobrar y acomodarse con buena disposición ante cualquier desventura, a fin de desarrollar competitividad en lo social, académico y vocacional, pese a estar en contacto con eventos adversos o estresantes inherentes al mundo de hoy.

Referencias

- Ausubel, David (1983). *Psicología evolutiva. Un punto de vista cognitivo* (2a. ed.). México: Editorial Trillas. Pp. 320.
- Cook, T. y Reichardt, Ch. (1982). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*.
- Denzin, N (2012) *El campo de la investigación cualitativa*. (1ª. Ed.) Barcelona, España. Gidisa.
- Giraud, H. Jacques. (2019) *Súper Resiliente. Transforma las crisis en oportunidades*.
- Graterón J. (2012) “Venezuela Resiliente”. *Diario “El Universal”*
- Grotberg, Edith, H (2006). *La resiliencia en el mundo de hoy: como superar las adversidades*. España. Gedisa
- Guba, E. y Lincoln, Y. *Paradigmas en la investigación cualitativa. Por los rincones. Antología de la metodología cualitativa en la investigación social*. (2002)
- Husserl, E. (2008). *La crisis de las ciencias europeas y la fenomenología trascendental*. Buenos Aires: Prometeo libros.
- Jiménez J. (2014) “El valor de la resiliencia para entender la adversidad” 03-08-2014
- Martínez, M. (2014). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. (2ª ed.). México: Trillas.
- Pérez E. (2014) “Educar en tiempos de crisis”. *Diario “EL Universal”*.
- PROVEA. *Informe Anual. Crisis educativa se generaliza y profundiza de manera preocupante*. (22 de octubre de 2019)

Plan estratégico y creación de contenido para marca personal en redes sociales.

Strategic plan and content creation for personal branding in social networks.

Kelly Nicole Molina Mogollón

<https://orcid.org/0000-0002-8910-2702> - kmolina1965@pucesm.edu.ec

Pontificia Universidad Católica. Manabí, Ecuador

Recibido: 05/09/2022 – Revisado: 19/10/2022 - Publicado: 29/01/2023

Resumen

La marca personal es la una nueva disciplina del marketing que aprovecha las virtudes y fortalezas de profesionales o expertos en temas de consumo sobre distintos nichos de mercado, mediante una planificación estratégica y la selección adecuada de la información logran generar contenido de valor indicado para fidelizar en redes un modelo de éxito. El objetivo principal de este estudio es analizar los casos de nueve participantes que en un promedio de dos años lograron alcanzar el reconocimiento, se determinaron tendencias y propusieron buenas prácticas mediante una guía basada en pasos fundamentales para lograr el crecimiento de una marca personal. De tal manera la investigación fue descriptiva y basada en un estudio de casos, mediante entrevistas semiestructuradas se detallaron todas las experiencias y casos de éxito de los participantes involucrados en la creación de su fórmula auténtica de aceptación al público. Luego de procesar los datos obtenidos de los participantes, se presentaron los resultados mediante una nube de palabras, identificando patrones comunes entre los mismos se logró una metodología con magnetismo creativo alineada a una estrategia digital auténtica. El modelo utilizado para determinar una planificación de contenido de valor funcionó, se consiguió una percepción única ajustada

a la intención de la presencia digital generando credibilidad con la audiencia y que monetice a través de redes sociales.

Palabras clave: plan estratégico, creación de contenido, marca personal, redes sociales, social media

Abstract

Personal brand is a new marketing discipline that takes advantage of the virtues and strengths of professionals or experts on consumer issues for several market niches. Through strategic planning and a proper selection of information, they manage to generate value added content focus on building loyalty in social networks as their successful model. The main objective of this study is to analyze a sample of nine participants who managed to achieve recognition in an average of two years. Moreover, trends were determined to propose good practices employing a guide based on fundamental steps to achieve personal brand growth. Accordingly, this research was descriptive and case study based. Using semi-structured interviews, all the experiences and success stories of participants involved in the creation of their authentic formula for public acceptancy were detailed. After processing the obtained data from participants, the results were presented through a cloud of words, which identify common patterns among them. As a result, a methodology with creative magnetism aligned with an authentic digital strategy was achieved.

The model used to determine a valuable content planning was validated. In addition, a unique perception adjusted to the intention of the digital presence was achieved, generating credibility to the

audience who monetize through social networks.

Keywords: *strategic plan, content creation, personal branding, social networks, social media*

Introducción

Las estrategias digitales son el camino para llegar a una meta estandarizada, las cuales se elaboran de manera específica acorde las necesidades de cada marca. Hoy por hoy, el vínculo que tienen las redes con las estrategias es primordial, Martínez (2021) menciona que “resulta atractivo para las empresas integrar las redes en las estrategias digitales de los negocios, pues es una manera de captar una cantidad mayor de clientes potenciales” (p. 11). De manera que, incluso sea mucho más sencillo controlar el direccionamiento que tiene cada estrategia, las marcas van a transmitir de forma digital las ventajas de su producto o servicio.

Una idea clara sobre los tipos de metodologías aplicables para estrategia digital relacionada a esta investigación es el marketing de contenido, Medina (2021) nos dice que “crear contenido útil y relevante para el público de modo que se evidencie el valor de marca sin ser invasivos con el público; se trata de vender sin vender” (p. 11). Esta teoría es la clave principal para el manejo y desarrollo de una marca personal en redes sociales, ya que se genera una relación con el público desde la reacción hasta la venta de un servicio o producto.

En la diferenciación sobre branding personal y marca personal, Pérez (2011) sostiene que “el primero es el proceso de definición, desarrollo y mantenimiento de un posicionamiento. Lo segundo es el resultado de ese proceso” (p. 37). De esta manera el primero paso para construir una marca personal es el desarrollo de una serie de procesos, tácticas y estrategias que logren un resultado llamado “marca personal”.

El sentido principal sobre como destacar entre un común denominador será en dominar el conocimiento de plataformas digitales con creatividad para generar engagement con la audiencia y así ser un experto que trabaje en el posicionamiento con credibilidad. Transformar la carta de presentación de un individuo en distintas redes sociales que permitan llevar un mensaje mucho más lejos, incentivando a una comunidad a consumir un servicio sin ser presionado y generar rentabilidad con monetización en ventas.

Medina (2021) define al posicionamiento como “el conjunto de percepciones que alguien tiene sobre algo” (p. 15). Esta etapa pretende establecer una imagen perceptiva que genere pensamientos positivos y de preferencia entre todo el contenido visual. Es importante que exista una buena definición de los atributos, características, ventaja competitiva, entre otros factores, que le permitan gestionar la marca de la mejor manera posible para obtener sus metas planteadas.

Desde la perspectiva de Kotler y Armstrong (2017) realizan una “comparación entre los productos y las marcas para entender la importancia del posicionamiento; los artículos se producen en las fábricas, pero las marcas existen en la mente de los consumidores” (p. 187). Analizando estos dos factores la persona en este caso se convierte en “un producto”, mediante una alineación auténtica como destacaría frente a otros profesionales de su misma área. Para esto la formación de buenos creadores de contenido que a través de una guía puedan posicionarse en redes sociales con seguridad de aplicar los pasos de éxito de expertos en el medio digital en el mercado actual.

Mira (2021) considera como “proyectar los conocimientos que posee la institución junto las estrategias correspondientes para poder llegar con el menor tiempo posible al consumidor” (p. 10). Así mismo, su posicionamiento lo define en la creación de su agencia de marketing a la motivación detrás de una estrategia, la misma que proyecta un servicio a través de las plataformas sociales en el mundo digital mediante la realización de contenido (Mira, 2021).

Previo a los antecedentes el objetivo principal de esta investigación es elaborar una estrategia digital exitosa y crear contenido con propósito con el fin de potenciar el conocimiento de una marca personal en redes sociales. Se encontrará la metodología con magnetismo creativo que se alinea a una estrategia digital auténtica aplicable a cualquier tipo de negocio o servicio, que le permita crear contenido de valor con una percepción única y ligera ajustada a su intención de presencia digital con la finalidad de construir credibilidad con la audiencia y en base a su conocimiento monetizar a través de sus redes sociales.

Metodología

En cuanto a la metodología aplicada en este estudio, para Hernández y Mendoza (2018) el método cualitativo busca que el investigador comience el proceso examinando los hechos en sí y revisado los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre. Por ese

motivo, la selección con un estudio de casos para aplicarlo a un grupo determinado de personas podrá lograr analizar una guía de buenas prácticas.

A partir del método inductivo aplicado en esta investigación, se desarrolló un estudio de casos, que consistió en analizar a un grupo pequeño con éxito en redes sociales y posicionamiento de marca y así describir a detalle todas las fases involucradas en la creación de contenido y una estrategia digital con éxito que serán considerados en la aplicación una marca personal.

Villarroel et al., (2017) hablan sobre “un nombre propio no es una marca” (p. 693). Esto es importante para diferenciar a las marcas personales y sus logros independientes a manera que fluya su crecimiento. Puesto que, su éxito se medirá no sólo en lo que se convirtieron como creadores de contenido, sino el valor del conocimiento y la diversificación de identidades con productos.

A partir del estudio, el instrumento a usar son entrevistas semiestructuras interpretativas a los casos de éxito en marcas personales a nivel de obtener una investigación descriptiva, ya que al recopilar toda la información se describirá de manera analítica todas las fases involucradas con una visión de lo general a lo particular en el proceso de creación de una estrategia digital auténtica con éxito y la creación de contenido. Adicionalmente, se desarrollarán todos los procesos necesarios de análisis e interpretación para obtener los resultados.

Para el público objetivo del presente documento no existe un registro oficial de creadores de contenido como marca personal, ni existe un número exacto para hallar una recomendación cuya actividad principal sea la venta de un producto o servicio, se comprobó la cantidad de publicaciones e interacción con su comunidad, sus antecedentes profesionales y laborales. Por lo cual la selección se realizó bajo la clasificación de los siguientes criterios personales: Geográfico (dos ciudades principales de Ecuador con movimiento y consumo de plataformas sociales), Temática (categorías o contenido del que hablan o comunican) y Relevancia (cantidad de seguidores y porcentaje de engagement).

Para alcanzar el objetivo se procesó la información obtenida mediante las entrevistas con los expertos utilizando la herramienta Atlas Ti, este programa permite trabajar y organizar grandes cantidades de información en una amplia variedad de formatos digitales apoyando la organización, el análisis e interpretación de información en investigaciones cualitativas.

De esta manera, se generó una nube de palabras donde se obtuvieron las coincidencias entre las preguntas realizadas, así mediante una presentación de espiral, los resultados de clasificación en dos espectros de umbrales para generar una guía de buenas prácticas aplicable a cualquier tipo de producto o servicio en redes sociales.

Figura 1:

Procesador Atlas Ti 22

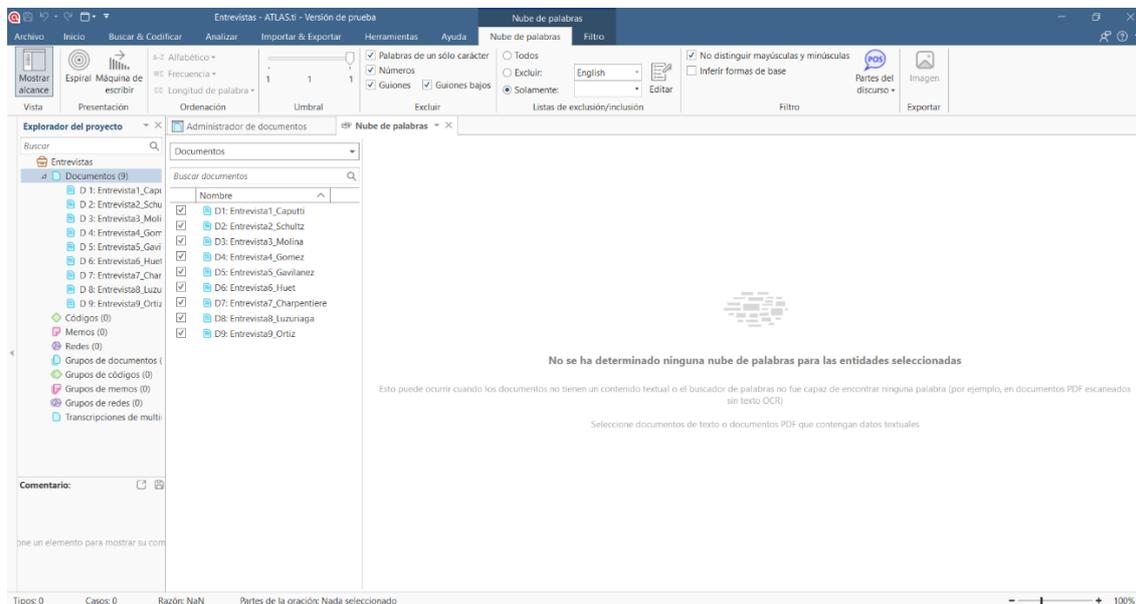


Figura 1: Procesador Atlas Ti 22. Se ingresaron de forma individual las respuestas en formato Word de las entrevistas realizadas a los participantes para procesar la información mediante nube de palabras en presentación espiral.

Fuente: Elaboración propia

La lógica seleccionada en esta investigación es inductiva, consistió en tomar conclusiones generales para generar explicaciones particulares. Esto se logra puesto que al usar un grupo pequeño de casos exitosos se interpretan el análisis de las teorías que permitan describir los fenómenos y se interpreten los significados de los participantes a través de las percepciones, una vez realizadas las entrevistas semiestructuradas se busca aplicarlos a soluciones o hechos particulares que concluyan con una solución (Hernández et al., 2014).

Los datos personales que se obtienen de los participantes son a manera profunda en base a sus experiencias y se vuelven enriquecedores para este estudio, presto que busca mediante el análisis hallar la estrategia indicada para poder crear una guía de buenas prácticas y el uso aplicable en cualquier tipo de producto o servicio para un caso de éxito con credibilidad.

Para Hernández et al., (2014), la composición de la muestra en este método conocido como un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. Así el primer paso fue realizar entrevistas interpretativas con los expertos para analizar las cualidades en el manejo de sus marcas personales y generar una estrategia en común para el buen manejo de credibilidad en redes sociales y lograr un posicionamiento de éxito en cualquier tipo de producto o servicio.

La técnica que se utilizó para la investigación fue la siguiente:

La entrevista que constó de 12 preguntas claves enfocadas en los 3 pilares referentes al caso de estudio y estas preguntas básicas permitieron tener mediante una conversación abierta las técnicas metodológicas que utilizan para generar su propia estratégica mediante el contenido indicado para cada red social, así también, la planificación indicada en el manejo de las mismas para su posicionamiento como marca personal.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el análisis exploratorio de las entrevistas semiestructuradas.

Calculadora de engagement

Phlank (2022), se analizaron los perfiles previamente de los entrevistados con una herramienta de calculadora de engagement para saber el porcentaje de interacción con los seguidores, se puede observar en la figura 2 un promedio de ratio y en la tabla 1 el cálculo en la cuenta de Instagram:

Figura 2:

Instagram engagement calculator

Average Engagement Rate on Instagram



Figura 2: Herramienta que permite identificar el porcentaje de interés en los seguidores sobre el contenido que publican en la red social Instagram. También se pueden analizar otras redes sociales ingresando sus nombres de usuarios.

Fuente: Phlank

Tabla 1:

Instagram engagement calculator

Creador de contenido	Tipo de marca personal	Ciudad	Seguidores	Engagement
Antonella Caputti	Community manager	Gye	3.439	3.18%
Daniela Schulz	Estratega digital	Quito	293 mil	9.82%
Daniel Molina	Estratega comunicacional	Quito	85.4 mil	4.5%
Gabriela Gómez	Storyteller	Gye	18.6 mil	4.01%
Marcela Gavilánez	Coach de transformación	Quito	166 mil	1.04%
Michelle Huet	Emprendedora	Gye	20mil	1.32%
Pavlova Charpentier	Creador digital youtuber	Quito	105.165	2.11%
Sebastián Luzuriaga	Digital biz mentor	Gye	10.077	1.59%
Valeria Ortiz	Estratega digital & UX	Quito	13.7 mil	2.18%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla presentada se puede observar la cantidad de participantes elegidos de manera equitativa en las dos ciudades más relevantes de Ecuador, así mismo el tipo de marca personal en el que se convirtieron en redes sociales y su cantidad de seguidores. Comparando con promedio de la figura 2, los followers no determinan la aceptación del público, ni tampoco el nivel de interacción con la cuenta, esto siempre variará según el tipo de contenido que publiquen y la conexión que tengan de manera directa con la creación historias desde la plataforma y el feedback que le den a las mismas.

A partir de su análisis se determinaron objetivos a conseguir mediante las entrevistas, de esta manera definir la funcionalidad de sus estrategias personales y el manejo de su contenido en las distintas plataformas. La siguiente tabla 2 nos enseña la cantidad de contenido que publicaron en el último mes de Julio analizado desde la herramienta Metricool.

Tabla 2:

Instagram

Creador de contenido	Post	Reels	Total Posteos	Likes	Comentarios
Antonella Caputti	3	8	11	181.45k	14.64k
Daniela Schulz	6	4	10	27.31k	411.4k
Daniel Molina	11	9	20	443.85k	35.65k
Gabriela Gómez	4	13	17	770.12k	49.06k
Marcela Gavilánez	2	5	7	2.25k	28.5k
Michelle Huet	5	5	10	193.7k	7.8k
Pavlova Charpentier	4	8	12	1.1k	38.25k
Sebastián Luzuriaga	6	7	13	113.69k	16.62k
Valeria Ortiz	5	4	9	504	7.89k

Fuente: Elaboración propia

Según el análisis obtenido en las publicaciones realizadas durante el mes de Julio en las cuentas de los entrevistados se obtuvo un promedio de creación de contenido mensual de *5 posteos, 7 reels* para tener un total de 12 publicaciones aproximadas durante un mes, de esta manera se podrá balancear una planificación mensual para mantener el ritmo y la constancia en la plataforma de Instagram.

La cantidad de *Likes* y comentarios determinarán el *engagement* que generen con su comunidad, este mismo es el que permite calcular el porcentaje de aceptación y de esta manera cualquier empresa que desee analizar una marca personal para realizar una inversión o colaboración a manera de impulsar su negocio, lo podrá obtener con ayuda de *Metricool* en el análisis estadístico de la cuenta con fechas determinadas y *Phlank* para obtener resultados de alcance con su público.

Entrevista

Se llevó a cabo una entrevista semiestructurada con 12 preguntas abiertas para obtener una guía de buenas prácticas sobre la creación de contenido magnético y aplicando una estrategia exitosa con una comunidad. A continuación, se presentan las preguntas en la tabla 3:

Tabla 3:
Preguntas formuladas en base a los cuatro enfoques del tema de investigación

Enfoque	Preguntas realizadas
Plan estratégico	¿Cuánto tiempo te tomó llegar a ser reconocido?
	¿De qué manera creaste tu propia estrategia?
	¿Cuáles son los pasos de tu estrategia y el método que aplicas?
Creación de contenido	¿Cómo identificaste a tu público?
	¿Cómo planificas y creas tu propio contenido?
	¿Qué herramientas de creación dominas y las usas en tu negocio?
Marca personal	¿Qué tipo de servicios ofreces como marca personal?
	¿A partir de ser una marca personal, que negocios pudiste crear?
	¿Cuál es tu misión como marca personal?
Redes sociales	¿En qué plataformas digitales estás posicionado?
	¿Cómo vendes a través de redes sociales?
	¿Por qué es importante transmitir tu conocimiento y fórmulas secretas?

Fuente: Elaboración propia

El enfoque que se buscó en seleccionar las preguntas se basó en contestar cuatro parámetros sobre los pilares de la investigación, los cuales permitan sustentar el crecimiento de sus marcas personales previo al decaimiento de negocios y servicios suscitados por la pandemia y comprobar el apalancamiento de las redes sociales en estos últimos años como impulso de constancia en el crecimiento y diversificación de las mismas.

Luego de haber procesado las respuestas de los entrevistados en Atlas Ti, se obtuvo una nube de palabras que permitirá identificar las coincidencias como aportes importantes de éxito para posicionarse en redes sociales. En las siguientes figuras 3 y 4, veremos a simplificación los resultados:

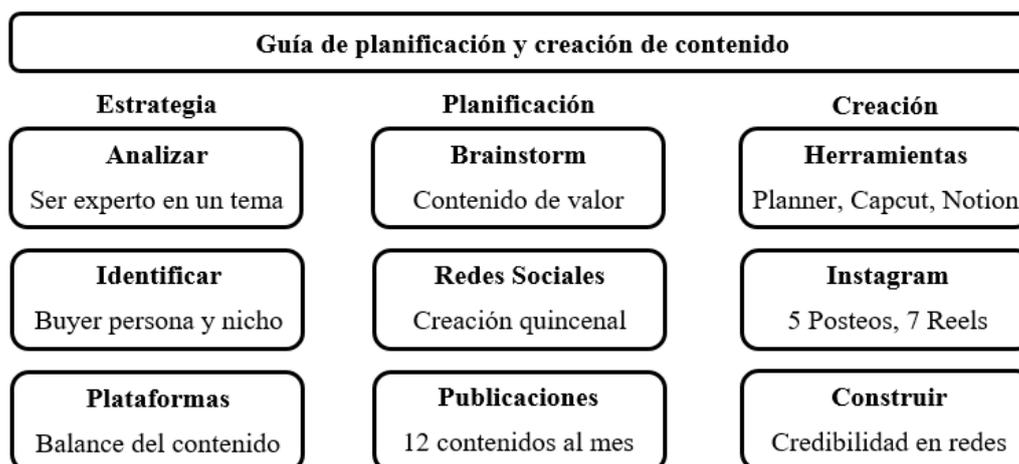


Figura 5: Basados en la estrategia, planificación y creación de contenido. Como conclusión de esta figura, y en base a las palabras obtenidas de la figura 4, la fórmula secreta para dominar y ser reconocido es la constancia que tuvieron todos los participantes en la formulación de su propia estrategia.

Fuente: Elaboración propia

Discusión

Resaltando la importancia y funcionalidad de la presente investigación se resaltarán los aspectos positivos en la injerencia de las redes sociales para la creación y posicionamiento de una marca personal.

Así mismo, como lo mencionan Aponte et al., (2020), gracias a la economía inestable, posicionarse como marca en el mercado se convirtió en un recurso más exigente para las personas y sus servicios o negocios. Renovarse en los procesos digitales y tecnológicos va de la mano con la calidad en el servicio que puedan ofrecer, para que un cliente pueda conectar de forma instantánea con un creador de contenido tendrá que ofrecer ayuda de valor para que se sientan satisfechos con lo adquirido.

De esta manera, podemos entender con los resultados que los participantes no lograron su éxito sólo por tener una buena planificación o la creación de cualquier tipo de contenido, si bien es cierto la constancia fue un factor de valor que los potenció, pero su continua transformación a los cambios que los medios digitales han venido teniendo en este período, hicieron que su manejo de las plataformas se adapte a los mismo y mantengan un manejo exitoso.

Algo importante que Budge & Burness (2018), mencionan sobre el uso de la plataforma Instagram, es la predisposición que tienen los usuarios sobre la reacción del contenido y de esta manera lo atractivo que puede ser para cambiar una percepción sobre lo mismo expuesto de distintas maneras. Es ahí cuando la esencia de los participantes ante hablar sobre el mismo tema tiene una injerencia diferente para cada nicho que identifiquen.

Así mismo, los participantes pudieron analizar que una mejor conexión con las personas que los siguen la obtienen a través de la plataforma Instagram, esto les permite contar un detrás de cámaras y mostrarse tal cual en su día a día, se puede equilibrar el contenido planificado detrás de una estrategia y también la interacción que las historias les permiten para generar reacciones a consultas que tengas sobre sus seguidores.

También explican que son su comunidad quienes les ayudan a crear contenido, la cantidad de *Likes* que obtienen después de publicar un post, los comentarios o reacciones que generen con el contenido de valor, las estadísticas que logran todas las publicaciones con preguntas directas al participante pueden determinar qué tan bueno fue el trabajo para seguir por el mismo camino o cambiar de estrategia para lograr un mejor posicionamiento.

Una estrategia bien aplicada ayuda a desarrollar en redes sociales cualquier tipo de producto o servicio, así lo proponen González et al., (2021), como el éxito de la optimización de las redes sociales como medios de comunicación para tener eficacia en los objetivos a desarrollar. Todos los contenidos multimedia que se generan deben aportar valor para conseguir mejores resultados.

Según los resultados obtenidos de los participantes se logró analizar las fórmulas y tiempos de cada uno que les tomó para lograr una metodología con magnetismo alineada a una estrategia digital auténtica. También una base de promedio en contenido para distribuirlo de manera simultánea en un mes, así se podrá analizar semana a semana según las actualizaciones que brinden cada plataforma logrando estar a la vanguardia con la información.

Algo importante que mencionan sobre la importancia de la planificación estratégica como un “modelo de operación, que además de beneficiar a la empresa, contribuye con el desarrollo sostenible de las comunidades”. (Murillo, 2022, p. 4). Valida la

técnica aplicada por los participantes del crecimiento orgánico en sus plataformas de redes sociales.

Si hablamos de planificación desde la perspectiva de cada entrevistado la constancia fue el factor que llevó a triunfar en su presencia digital, cada uno logró alcanzar esta meta en un tiempo aproximado de un año, post pandemia, ya que las redes sociales tomaron más impulso para llegar de forma rápida a las personas y de esta manera la comunicación diversificó la compra de productos o servicios y el consumo de contenido.

Además, este contenido diversificado se identificaron distintas audiencias y generaron un enlace directo de credibilidad en base al conocimiento cada una de las marcas personales pudieron monetizar su nombre de forma orgánica y alcanzando nuevas metas.

Para finalizar, una guía de buenas prácticas aplicable a cualquier tipo de marca personal se basa en dos principios: la planificación en base a una lluvia de ideas organizadas de manera mensual pero subdivididas semanalmente para poder ir a la par de las actualizaciones de la propia plataforma. Y la creación de contenido promedio de 12 publicaciones mensuales alineado al conocimiento del creador, dominando plataformas básicas de edición que permitan crear una estrategia autentica ajustada a la visión de marca personal.

Conclusiones

Del presente trabajo sobre la creación de un plan estratégico y contenido para una marca personal en redes sociales, se pueden derivar las siguientes conclusiones:

Se demostró que estas marcas personales tuvieron crecimiento en las redes sociales después de facilitar ayuda con su conocimiento a personas que estaban detrás de la plataforma, ya que el mismo hecho de encierro por la pandemia de Covid 19 hizo que los usuarios aumenten y la demanda de consumo en una persona sea más alta al estar varias horas consumiendo diversos contenidos. Es ahí cuando estos expertos aprovecharon una fuente de comunicación para transmitir un servicio que a largo plazo se convierta en un cliente potencial para generar una venta asegurada.

El diversificar su mismo contenido por distintas redes sociales permite que el usuario interactúe por varios canales de comunicación y esperar respuestas coherentes para complementar la experiencia que desean obtener. Así también enfocarse en el futuro como lo han venido trabajando en estos meses, hace que el factor más importante para

mantener credibilidad sea a través de la experiencia *customer service*, ya que fidelizar a un potencial cliente es trabajo de constancia, así mismo planificar contenido es la herramienta clave para funcionar en la interacción memorable.

Se encontraron varias oportunidades con los participantes que permitieron romper las limitaciones de la presente investigación, el compromiso en servir y ayudar a diversos públicos exigió un mejor entendimiento del proceso de creación de una estrategia exitosa. Analizaron su propósito de marca personal, manteniendo una comunicación fluida que logra escuchar las dificultades de las comunidades teniendo un mayor compromiso con involucrarse y entrenando continuamente para ofrecer una mejor calidad que los posicione con credibilidad en la audiencia.

Podemos concluir que adoptar nuevos hábitos que se ajusten al momento en que vivimos se pueden alcanzar el éxito de forma planificada cambiando la manera de interactuar, tener una guía que gestione un servicio comercial hará que la personalización de información sea la experiencia que se ajuste a nuestra esencia y entretenga de forma emocional a los clientes. Confiar en el conocimiento innato será el atributo que promueva un crecimiento orgánico sostenible en redes sociales.

Referencias

- Aponte, M., Beiza, Y. y Durán, E. (2020). *Estrategia de marketing digital para el posicionamiento en el mercado en el ramo de panaderías*. Revista Talento, 2 (2), 23-37. doi: <https://doi.org/10.33996/talento.v2i2.3>
- Budge, K., & Burness, A. (2018). *Museum objects and Instagram: agency and communication in digital engagement*. Journal of Media & Cultural Studies, 32(2), 137-150. doi: <https://doi.org/10.1080/10304312.2017.1337079>
- González, T., Medina, P., Medina, E. y López, P. (2021). *Optimización de la comunicación hospitalaria en redes sociales: Análisis y estrategias de engagement*. Revista Hipertext, (22), 63-74. doi: <https://doi.org/10.31009/hipertext.net.2021.i22.06>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta edición). McGraw Hill
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2017). *Fundamento de marketing*. Ciudad de México: Pearson.
- Martínez, C. (2021). *Propuesta de estrategias de posicionamiento en redes sociales para una microempresa con base en modelo Brand Love*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Aguascalientes] Repositorio Bibliográfico UAA. <http://hdl.handle.net/11317/2192>

- Medina, J. (2021). *Marketing digital y marca personal: el marketing digital como herramienta de fortalecimiento y posicionamiento de una marca personal*. [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador] Repositorio Digital UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20699>
- Mira, P. (2021). *Plan de empresa para la creación de una agencia en publicidad y social media*. [Tesis de grado, Universidad Politécnica de Valencia] Repositorio Institucional UPV. <http://hdl.handle.net/10251/184144>
- Murillo, A. (2022). *¿Cómo genera valor el emprendimiento social de inclusión socio-laboral? Propuesta metodológica para la identificación y análisis de buenas prácticas*. *Revista Revesco*, (140), 1-26. doi: <https://doi.org/10.5209/reve.78927>
- Pérez, L. (2011). *Personal Branding. Hacia la excelencia y la empleabilidad por la marca personal*. Madrid: La Caixa. <https://bit.ly/3PV895N>
- Phlank. (2022). *Instagram engagement calculator*. <https://phlanx.com/engagement-calculator>
- Villarroel, M., Carranza, W. y Cárdenas, D. (2017). *Creación de una marca y su incidencia en el posicionamiento de un producto*. *Revista Publicando*, 4 (12), 684-697. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/734>

Implementar un CRM para gestionar los leads de las marcas de cuidado capilar.

Implement a CRM to manage leads from hair care brands.

Ángel André Infante Plaza

<https://orcid.org/0000-0002-3709-6347> - ainfante3565@pucesm.edu.ec

María Claudia Rivera Prado

<https://orcid.org/0000-0002-0713-2220> - mrivera@pucesm.edu.ec

Pontificia Universidad Católica. Manabí, Ecuador

Recibido: 30/08/2022 – Revisado: 20/09/2022 - Publicado: 29/01/2023

Resumen

El crecimiento del uso de las redes sociales y sobre todo el uso de la publicidad en ellas, generó un aumento de leads o personas interesados, por lo cual las marcas de cuidado capilar se vieron en la necesidad de mejorar sus procesos de gestión y seguimiento de los leads para convertirlos a ventas. El objetivo del presente artículo es conocer los resultados que pueden tener las marcas de cuidado capilar al implementar un CRM para la gestión de sus leads. Se utilizó el método de investigación de estudio de caso en el cual se analizó y constató la implementación del CRM en la empresa llamada XY del 1 al 14 de agosto del 2022. Se abordó una comparación entre la manera tradicional de realizar una gestión y seguimiento de leads y el contraste teniendo en cuenta la implementación del CRM. Posteriormente, los resultados determinan que al implementar el CRM en la marca XY se logró convertir el 75% de los leads recibidos de un producto específico a ventas, demostrando que el CRM si mejora la gestión y seguimiento de los leads, para tener un mejor control y convertirlos a ventas.

Palabras clave: CRM, redes sociales, publicidad, cuidado capilar, leads.

Abstract

The growth in the use of social networks and especially the use of advertising in them, generated an increase in leads or interested people, for which hair care brands saw the need to improve their management and follow-up processes. leads to convert them to sales. The objective of this article is to know the results that hair care brands can have when implementing a CRM to manage their leads. The case study research method was used in which the implementation of CRM in the company called XY from August 1 to 14, 2022 was analyzed and verified. A comparison was made between the traditional way of managing and monitoring leads and the contrast considering the implementation of the CRM. Subsequently, the results determine that by implementing the CRM in the XY brand, it was possible to convert 75% of the leads received from a specific product to sales, demonstrating that the CRM does improve the management and monitoring of leads, to have better control. and convert them to sales.

Keywords: CRM, social networks, advertising, hair care, leads

Introducción

En la actualidad, todas las marcas han aumentado su exposición en redes sociales, con el fin de dar a conocer sus productos o servicios, en las cuales las marcas de cuidar personal no se están quedando atrás. Estar en redes sociales les permite obtener leads o clientes interesados en sus productos, de los cuales se necesita enviar la información correspondiente para que este se decida en comprar.

Se realizará una investigación de estudio de caso, utilizando como ejemplo una empresa cuyo nombre será XY, ubicada en la ciudad de Guayaquil; en la cual se implementará el CRM en las fechas del 1 al 14 de agosto del 2022.

Según lo mencionado el objetivo principal de este artículo es conocer los resultados que pueden tener las marcas de cuidado capilar a la hora de implementar un CRM para la gestión de los leads.

La revisión de la literatura se la trabajó teniendo en cuenta la información relativa al tema del artículo, basándose del método deductivo; es decir de lo general a lo particular.

Marketing digital y redes sociales

El aumento del uso del marketing digital a nivel mundial ha estado ganando terreno en los últimos tiempos y promete continuar su auge en el futuro, además que tiene reservado un puesto en la mesa de gestión de la organización. Se estima que el marketing digital tendrá mayor responsabilidad en la experiencia del cliente, al igual que mayor colaboración con los equipos de ventas y en los procesos de posventa (The Latin Way, 2022).

Andrade y Albeiro (2016) indican que las estrategias que se aplican al marketing digital le permiten a la empresa mejorar la relación y la interacción los clientes. Para Mentinno (2022), a nivel de conectividad digital, de los 17,77 millones de habitantes que tiene Ecuador, 57,3% son usuarios con acceso a internet y 78,8% son usuarios activos en redes sociales, de las cuales Instagram tiene 6,5 millones de usuarios y Facebook cuenta con 13,5 millones de usuarios.

El Marketing Digital en Ecuador crece cada día más, demostrando así que no es un fenómeno momentáneo, sino que se arraiga a la cultura y atrae a muchas más personas que están dispuestas a comprar, buscar y conocer marcas nuevas a través de este mundo digital (Símbolo, 2022).

Es muy importante que todos los negocios existentes tengan presencia digital, partiendo del uso de las redes sociales como un canal óptimo para comunicar sus productos y servicios, dependiendo en qué edad se encuentre el público objetivo de la empresa.

Hütt (2012), menciona que las redes sociales facilitan la posibilidad de segmentar el mercado, teniendo en cuenta los perfiles de usuarios basándose en gustos, intereses y criterios. En la tabla 1 se hace referencia al rango de edad tanto de los usuarios de Facebook como de Instagram correspondientes a nivel nacional.

Tabla 1:

Características de redes sociales

Red Social	Rango de edad mayor uso	Tipo de contenido
Facebook	25 – 34 años	Informativo
Instagram	18 – 24 años	Visual (Videos y fotos)

Fuente: (Formación Gerencial, 2022), elaboración propia.

Nota. Esta tabla hace mención a las características de los usuarios en Facebook e Instagram y qué tipos de contenidos son consumidos en esas redes sociales.

Figura 1:

Porcentaje de usuarios en Facebook

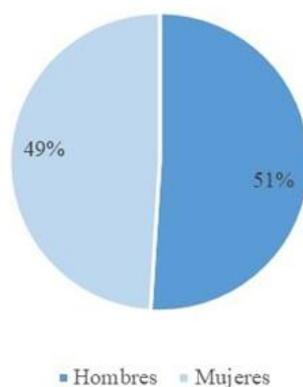


Figura 1: Datos de usuarios en Facebook correspondiente a hombres y mujeres

Fuente: (Formación Gerencial, 2022), elaboración propia.

Figura 2:

Porcentaje de usuarios en Instagram

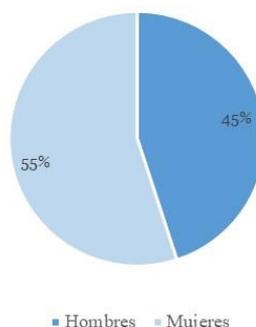


Figura 2: Datos de usuarios en Instagram correspondiente a hombres y mujeres

Fuente: (Formación Gerencial, 2022), elaboración propia.

En este contexto las redes sociales que forman parte del marketing digital se han vuelto un canal muy importante para las empresas, en donde su utilización radica en la comunicación de los productos o servicios. Es clave que, al utilizar redes sociales, las acciones se deban centrar específicamente en captar leads.

El lead es un usuario que se encuentra en la fase inicial del ciclo de compra. Sordo (2020) se refiere al lead como el cliente potencial interesado en comprar el producto o servicio, constituyendo un activo muy importante para las empresas, porque el lead va a determinar la capacidad de respuesta, seguimiento y cierre de las ventas. El lead debe pasar por un proceso de gestión, es decir que es importante el envío de información, pero sobre todo el asesoramiento que se le puede dar para evaluar y posteriormente decidir la compra. A su vez debe estar en un proceso de seguimiento para supervisar el estado en el que se encuentra y así tener el control de quienes están en espera para brindarles el apoyo que necesiten.

Finalmente, el cierre de ventas es la etapa en la cual el lead se decide a la compra, como resultado de un proceso eficiente de gestión y seguimiento después de haber mostrado la información y manejadas las dudas que hayan existido respecto al producto o servicio. Este proceso se grafica en la figura 3:

Figura 3:

Proceso para trabajar con los leads

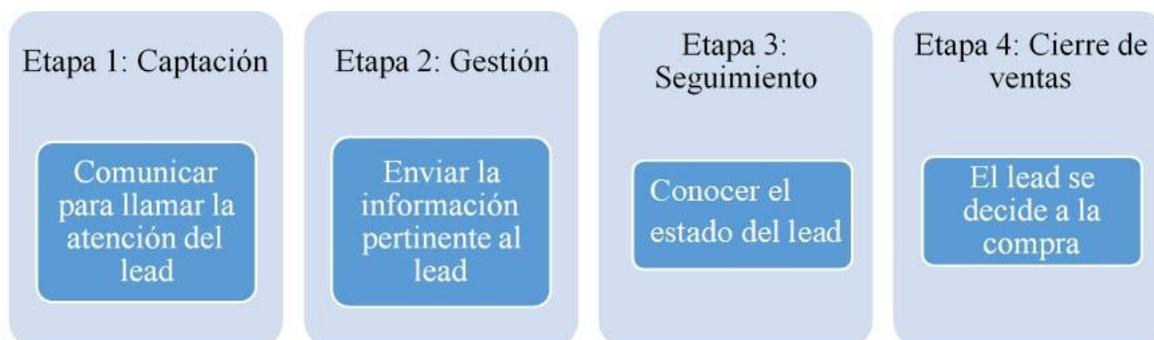


Figura 3: Etapas que se deben ejecutar para un correcto flujo de trabajo con los leads.

Fuente: Elaboración Propia

Datos importantes respecto al CRM

Según Hubspot (2022), un *Customer Relationship Management* o CRM; es un software que permite a las empresas rastrear cada interacción con los usuarios, leads y clientes actuales. El CRM es una herramienta óptima para tener un control de leads y saber en qué etapa se encuentran para llegar al cierre de ventas. Las empresas exitosas utilizan el CRM para gestionar las relaciones con sus clientes, a partir de sus interacciones, asegurando la calidad del servicio, apoyando la personalización e identificando nuevas oportunidades para incrementar las ventas (Adventures, 2020).

Se habla del CRM como una herramienta que permite tener a mejor disposición la información sobre los clientes, debido a que los negocios precisan de eficiencia en sus procesos y de eficacia en el desempeño: por lo que es importante que los vendedores identifiquen y entiendan aquellos factores complejos que de una u otra forma afectan al cierre de ventas (Montoya y Alveiro, 2013). El CRM se traduce en una experiencia fundamental para el relacionamiento con los clientes, razón por la cual no puede visualizársele sólo como una cuestión limitada hacia la obtención de un buen producto o de una excelente comunicación.

Por su parte, Finnegan y Currie (2010) señalan que: “El CRM no sólo está relacionado a tecnología o software, sino que lo importante es entenderlo como un enfoque estratégico integral que permite gestionar la evolución de las relaciones con los clientes para dar respuesta a las necesidades cambiantes de los mercados”. (p. 155)

Carter (2022), indica que el 64% de las empresas consideran que la tecnología CRM es impactante o muy impactante. Además, los equipos de ventas que utilizan CRM también mostraron un 17% más de satisfacción laboral. El CRM puede aumentar las ventas en un 29%, la productividad en un 34% y la precisión de las previsiones en un 42% (Finances Online, 2022).

Mejía (2019) Indica que la parte tecnológica del CRM facilita esta interacción con los clientes y permiten almacenar información indispensable para el proceso de toma de decisiones en base a resultados.

A nivel mundial existen muchos CRM que brindan soluciones pertinentes para los negocios, de los cuales se menciona a AmoCRM, el primer software que basa su funcionamiento en mensajería instantánea, automatizando de esta forma los procesos de venta y conversión de prospectos en clientes. (Leads Sales, 2022).

Esta herramienta ofrece soluciones integrales para el correcto desarrollo de los negocios basadas en el proceso de captación, gestión, seguimiento y cierre de los leads.

AmoCRM da la oportunidad de aprovechar la herramienta necesaria en todo momento, a través de correo electrónico, teléfono o chat, para conectar leads y clientes a través del método de comunicación preferido por la empresa (amoCRM,2022).

Datos importantes sobre KPI's

Según Rockcontent (2022), un Key Performance Indicator o KPI, son aquellas métricas más relevantes para una estrategia, que determinan el éxito medible dentro de las acciones del marketing.

Custodio (2021), indica que los *KPI's* permiten obtener datos cualitativos y cuantitativos, y por tanto potencializar las habilidades y competencias tales como la mejora continua, innovación y desarrollo.

A nivel empresarial, definir un *KPI* es importante, ya que toda acción que se ejecuta debe ser medible para evaluar los resultados. González, Menéndez y Seoane (2013) indican que los *KPI's* tienen como objetivos principales: medir el nivel de servicio, realizar un diagnóstico de la situación, comunicar e informar sobre la situación y los objetivos, y motivar a los equipos a cumplirlos.

Categoría de productos de cuidado capilar

A nivel mundial, el cuidado del cabello es una industria floreciente con un futuro en expansión. En América Latina, la categoría de cuidado del cabello alcanzó los 12.000 millones de dólares en ventas y creció un 8% en 2018. Los consumidores

latinoamericanos demandan cada vez más productos libres de sulfato y sin derivados del petróleo, mientras buscan mantener la salud del cabello a través de fórmulas de cuidado eco y sostenibles (Beauty Market America, 2019).

A nivel nacional, Revista Lideres (2012), indica que los productos de mayor demanda en higiene y cuidado son: tratamientos capilares y faciales, bloqueadores, bronceadores y desodorantes. El consumidor de estrato social medio es el que más invierte en estos rubros.

Dentro de los productos que encontramos en la línea capilar se encuentran: shampoo, acondicionadores, mascarillas, protectores, cremas y demás.

La mayoría de los productos de cuidado capilar que se venden en percha son importados, pero en el Ecuador se encuentran Gotas de Seda, Sedal Ecuador y Chicolife. Estas marcas tienen establecidas sus estrategias en redes sociales y a través de sus publicaciones buscan comunicar sus productos a su público objetivo. En las siguientes figuras hacemos un comparativo general de seguidores entre las 3 marcas.

Figura 4:

Cantidad de usuarios en Facebook de las marcas de cuidado capilar

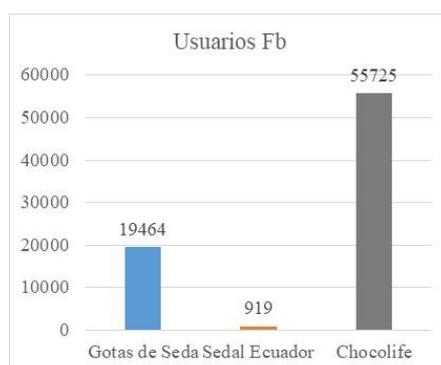


Figura 4: Se revisaron la cantidad de seguidores en Facebook correspondientes a las marcas mencionadas de cuidado capilar.

Fuentes: (Gotas de Seda, 2022), (Sedal Ecuador), (Chicolife, 2022), elaboración propia.

Figura 5:

Cantidad de usuarios en Instagram de las marcas de cuidado capilar

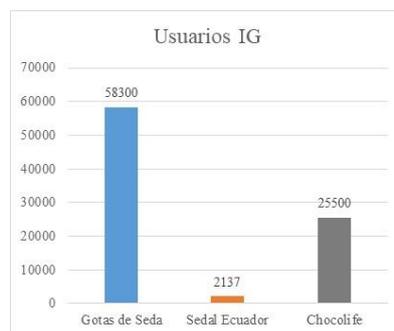


Figura 5: Se revisaron la cantidad de seguidores en Instagram correspondientes a las marcas mencionadas de cuidado capilar.

Fuentes: (Gotas de Seda, 2022), (Sedal Ecuador), (Chocolife, 2022), elaboración propia.

La comunicación de los productos capilares nacionales se hace específicamente desde las redes sociales, especialmente desde Instagram y Facebook, Pero ¿Qué pasa con la cantidad de personas que están interesadas en comprar los productos? ¿Tienen las empresas de cuidado capilar algún sistema que permita tener un control, gestión y seguimiento de los leads?

La mayoría de las empresas de cuidado capilar tienen un proceso de gestión de leads de manera tradicional, es decir utilizando archivos de Excel, envíos de correos y números de los interesados por WhatsApp.

Este artículo expone el potencial del uso del CRM como una herramienta eficaz para la gestión y seguimiento de los leads, con la finalidad de convertirlos a ventas.

Metodología

En el presente artículo se abordó a una de las empresas de cuidado capilar a la que llamaremos XY. Situada en la ciudad de Guayaquil, maneja sus ventas en varios puntos físicos a nivel nacional y tiene una modalidad de ventas por medio de un asesor online. La empresa XY basa su estrategia de comunicación y comercialización en las redes sociales Facebook e Instagram, con la finalidad de captar los leads y enviarlos al asesor para la debida gestión y cierre de ventas.

Como información inicial con respecto a XY, se debe tener en cuenta que el problema no radica en la captación, sino específicamente en la gestión y seguimiento de los leads. Los leads los captan diariamente, pero se tiene el reporte final de las ventas al terminar la

semana, ya que no existe una información automatizada que brinde más información que se necesita en el momento. La problemática se centra en que XY no tiene una gestión y seguimiento automatizado de los leads, diagnosticando lo siguiente:

- a. Los leads captados por redes sociales son enviados por WhatsApp si el nombre y producto interesado
- b. Tienen un Excel para registro de los captados y enviados al asesor
- c. Los leads no tienen la debida gestión
- d. Falta de control de los leads e información respecto a cierres de ventas

En este artículo se aplicó un modelo de investigación de estudio de caso, basado en la recolección de información y contrastación de resultados encontrados en el proceso de captación y gestión de la marca XY.

Bell (2005), menciona que la metodología de estudio de caso brinda la oportunidad de estudiar a profundidad una parte de cierto problema con un tiempo que generalmente es limitado. El estudio de caso pretende identificar aquellas características que son comunes a otras situaciones, pero también las que hacen de ese caso en particular algo distinto. El propósito del estudio de caso consiste en demostrar cómo estas características influyen de una u otra forma en un sistema, conjunto de personas o eventos con características similares (Universidad de Colima, 2022). En la tabla 2 se hace mención a los pasos que conlleva la metodología de estudio de caso.

Tabla 2:

Proceso de la metodología del estudio de caso

Pasos	Nombre de cada uno
Paso 1	Selecciona el caso
Paso 2	Recopila los datos
Paso 3	Redacta el resumen
Paso 4	Muestra las soluciones aportadas
Paso 5	Presenta el estudio

Fuente: (Questionpro, 2020), elaboración propia.

Nota. Esta tabla hace mención a los pasos a seguir que tiene la metodología de estudio de caso para una investigación.

Parte importante del estudio fue tomar en cuenta los KPI's a analizar, según Hubspot (2021), es una unidad de medida que te permite medir y comparar los resultados de tus

estrategias de marketing en función de los objetivos que deseas conseguir. Además, que nos dan a conocer si las acciones que estamos trabajando funcionan o no. Y sobre todo se tomaron en cuenta los KPI's que nos brinda la herramienta amoCRM los cuales se hacen mención en la tabla 3.

Tabla 3:

KPI's analizados en amoCRM

KPI	Significado de cada uno
Leads entrantes	Cantidad de leads que fueron captados
Contacto Inicial	Cantidad de leads que se les envió la información
Negociación	Cantidad de leads en espera
Ventas ganadas	Cantidad de leads que compraron con montos en dólares
Ventas perdidas	Cantidad de leads que no compraron

Fuente: (amoCRM, 2022), elaboración propia.

Nota. Esta tabla hace mención a los indicadores que se toman en cuenta en la herramienta amoCRM.

Los leads entrantes corresponden a todos los leads que son captados desde por medio de redes sociales, a través de las gestiones que se hacen tanto en Facebook, Instagram o cualquier red social. El contacto inicial es tomando en cuenta a los leads que se le envía la información pertinente sobre el producto o servicio. La negociación son todos los leads que ya fueron contactados, es decir que ya se les envía la información y aún no deciden.

Las ventas ganadas son todos los leads que compra el producto o servicios las ventas perdidas se toman en cuenta a quienes no generaron una compra.

El procedimiento de estudio de caso se efectuó en 3 etapas. En la primera etapa se integró el CRM a la marca XY, específicamente conectando las redes sociales y el número de WhatsApp. Luego se realizó la respectiva capacitación al encargado de las redes sociales y al asesor.

En la segunda etapa se establecieron las acciones en CRM, basándose en una campaña de comunicación e implementación de amoCRM desde el 1 al 14 de agosto del 2022, enfocada en los siguientes productos con los respectivos precios:

- a) Línea anticaída, precio \$37,90
- b) Crema para peinar, precio \$9,20

Los mismos se utilizaron como parte de la acción para la debida captación, gestión y seguimiento de los leads. Cabe recalcar que se tomaron en cuenta los leads entrantes desde la red social Facebook en el periodo contemplado. En la siguiente figura se determinó el proceso que el asesor debió seguir para la gestión y seguimiento de los leads.

Figura 6:

Flujo de proceso de trabaja del asesor

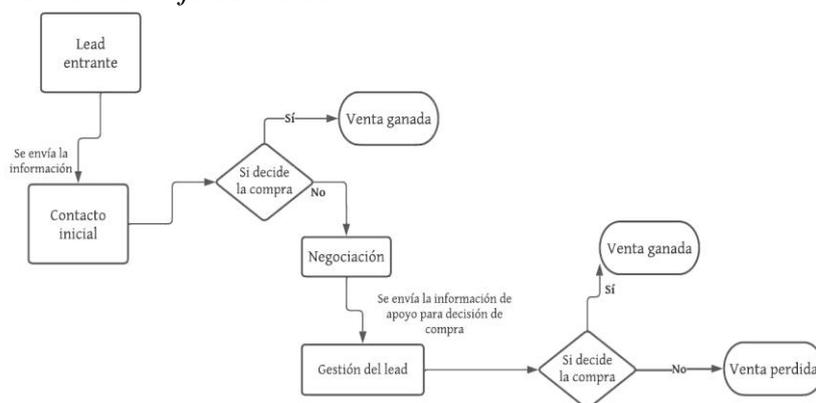


Figura 6: Se detalla el flujo de trabajo del asesor, los pasos que debe seguir para atender a los leads.

Fuente: Elaboración propia.

Desde amoCRM se realizó la ejecución del flujo de procesos, además de la gestión del asesor teniendo en cuenta la etapa del lead que se encontraba para enviarle la información oportuna y así apoyar en la decisión de compra y pueda convertirse en venta. Adicional se hizo el debido monitoreo de las acciones trabajadas con la finalidad de realizar los procesos de manera correcta.

En la tercera etapa se procedió a analizar los resultados obtenidos teniendo en cuenta los indicadores previamente definidos en el CRM para contrastar las acciones realizadas correspondientes del 1 al 14 de agosto del 2022.

Resultados

Frente a las etapas que se trabajaron al conectar e implementar el CRM; en primer lugar, se hará mención a la cantidad de mensajes recibidos desde Facebook teniendo en cuenta los productos mencionados; en la siguiente figura se muestra los mensajes recibidos.

Figura 7:

Cantidad de mensajes recibidos en porcentajes por productos

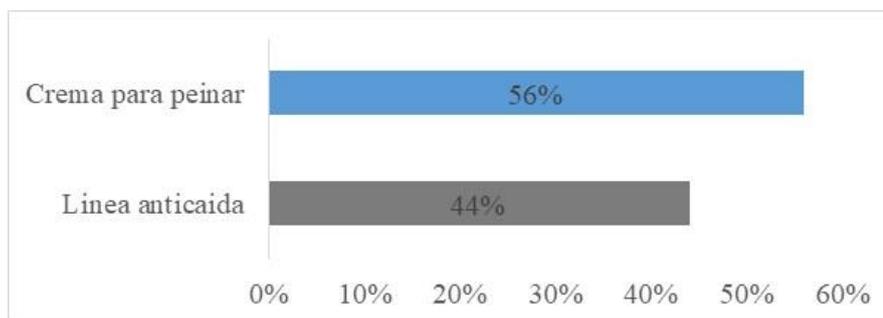


Figura 7: Se presenta los resultados obtenidos de los mensajes recibidos de los productos de la marca XY.

Fuente: (amoCRM, 2022) elaboración propia.

Del total de mensajes recibidos, el 56% fueron de la crema para peinar y el 44% restante divididos en 16 de la línea anticaída y 20 recibidos de las cremas para peinar.

Esta cantidad de mensajes recibidos son parte del indicador lead entrantes. Como primer paso se hizo la gestión enviándoles la información de los productos para luego pasar al indicador de contacto inicial. En base al flujo de trabajo explicado, se obtuvieron los siguientes resultados. En las figuras 8 y 9 se muestran los datos obtenidos del producto de la línea anticaída.

Figura 8:

Cantidad de mensajes recibidos en porcentajes que pasaron a ventas y negociación de la línea anticaída

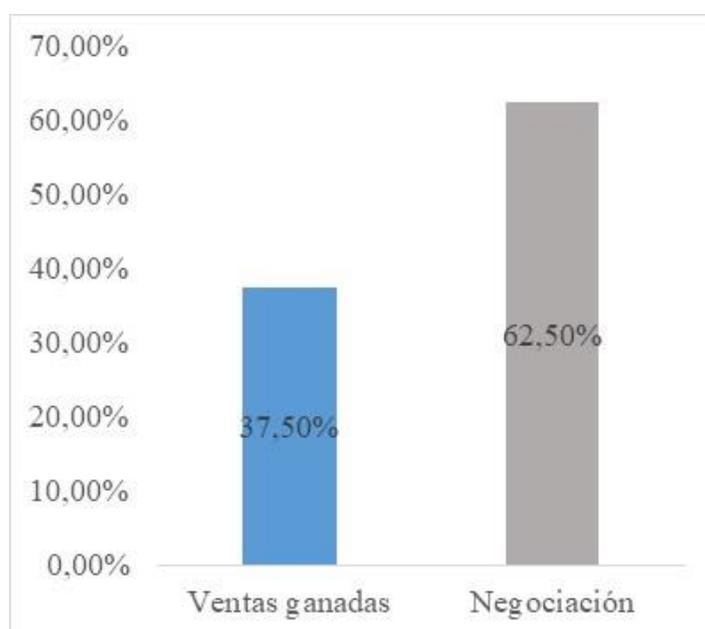


Figura 8: Se presenta los resultados obtenidos de los mensajes que fueron a ventas ganadas y negociación de la línea anticaída.

Fuente: (amoCRM, 2022) elaboración propia.

Figura 9:

Cantidad de mensajes en negociación en porcentajes que pasaron a ventas ganadas y perdidas de la línea anticaída



Figura 9: Se presenta los resultados obtenidos de los mensajes que estaban en negociación y pasaron a ventas ganadas y perdidas.

Fuente: (amoCRM, 2022) elaboración propia.

Del 100% de mensajes recibidos por la línea anticaída, que estaban en la etapa de leads entrantes y pasaron a contacto inicial, el 37,50% fueron enviadas a venta ganada ya que automáticamente compraron, y el 62,50% fueron a negociación; es decir a espera, en donde se envió la información y se hizo el seguimiento pertinente. Del total de los leads que estuvieron en negociación, el 80% de los leads pasaron a ventas ganadas y el 20% a ventas perdidas. Es decir que gracias a la gestión por medio del CRM se logró convertir el 88% de los leads entrantes y gestionados a ventas ganadas, con un total de \$530,60. Para la crema de peinar se obtuvieron los siguientes resultados que se muestran en las figuras 10 y 11 respectivamente.

Figura 10:

Cantidad de mensajes recibidos en porcentajes que pasaron a ventas y negociación de la crema para peinar

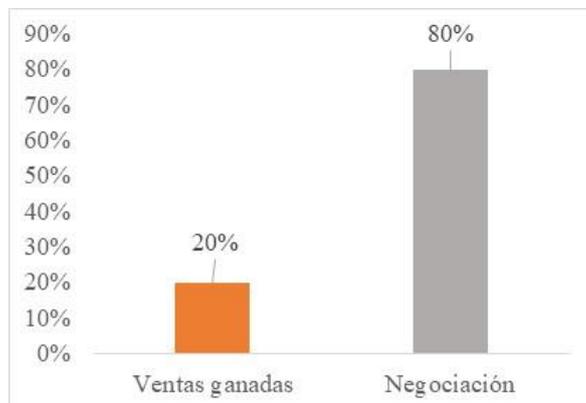


Figura 10: Se presenta los resultados obtenidos de los mensajes que fueron a ventas ganadas y negociación de la crema para peinar.

Fuente: (amoCRM, 2022) elaboración propia.

Figura 11:

Cantidad de mensajes en negociación en porcentajes que pasaron a ventas ganadas y perdidas de la crema para peinar

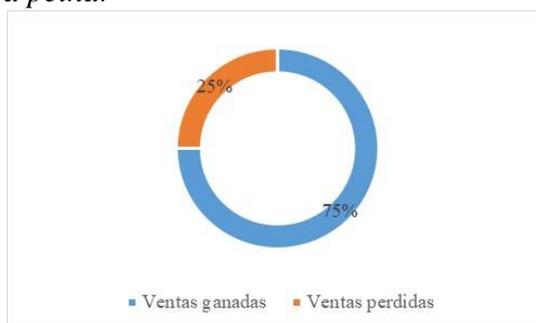


Figura 10: Se presenta los resultados obtenidos de los mensajes en negociación que pasaron a ventas ganadas y perdidas de la crema para peinar.

Fuente: (amoCRM, 2022) elaboración propia.

Del 100% de mensajes recibidos por la crema de peinar, que estaban en la etapa de leads entrantes y pasaron a contacto inicial, el 20% fueron enviadas a venta ganada ya que automáticamente compraron, y el 80% fueron a negociación; es decir a espera, en donde se envió la información y se hizo el seguimiento pertinente. Del total de los leads que estuvieron en negociación, el 75% pasaron a ventas ganadas y el 25% a ventas perdidas.

Es decir que gracias a la gestión por medio del CRM se logró convertir el 75% de los leads entrantes y gestionados a ventas ganadas, con un total de \$147,20. Se constatan también otros resultados positivos para la marca XY en la siguiente tabla:

Tabla 4:

Otros Resultados positivos para la marca XY

Resultados obtenidos	Definición de cada uno
Automatización	Uso de la tecnología para trabajar
Tiempos de respuestas rápido	Cantidad de tiempo que se demora el asesor en responder
Reportería en tiempo real	Información necesaria para análisis
Atención personalizada	Forma que se atiende a cada lead dependiendo su necesidad

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Esta tabla hace mención a los otros resultados positivos que obtuvo la marca XY.

Discusión

Los resultados mostrados en el presente artículo mostraron que al implementar el CRM se mejora la gestión de los leads y sobre todo se los puede convertir en ventas, por tener un seguimiento de cada uno cuando es enviado a las etapas de negociación, ventas ganadas y ventas perdidas.

Podemos mencionar también que el CRM mejora la gestión de los leads porque se basa en la automatización y permite obtener tiempos de respuestas altos para tener una atención personalizada.

Bajo estos resultados, las marcas de cuidado capilar deben implementar sin duda el CRM, ya que es un apoyo fundamental para sus procesos de gestión y seguimiento de los leads. De esta manera se logra entender que el CRM es un aliado para todas las marcas de cuidado capilar.

Conclusiones

En conclusión, teniendo en cuenta los resultados obtenidos con la marca XY y aplicando la metodología de estudio de caso, podemos determinar que el CRM sí mejora la gestión, seguimiento de los leads de las marcas de cuidado capilar; además de ser un apoyo para convertirlos a ventas.

En comparación con la manera tradicional basada en la falta de automatización de los datos y los problemas con la gestión y seguimiento de los leads; con la implementación del CRM se consiguieron los resultados esperados basados en datos. A partir de lo anterior, es importante que las empresas primero se capaciten en el uso de la herramienta para luego aplicarlas en sus estrategias: luego definan un flujo de trabajo para saber en qué etapas se pueden encontrar los leads y por último determinen cómo llegar a la etapa de ventas ganadas.

Las marcas de cuidado capilar tendrán los KPI's importantes que podrán medir en sus gestiones diarias utilizando el CRM y conseguir los resultados esperadas. Data CRM (2022), menciona que la verdadera importancia de un CRM radica en los beneficios que conlleva para el área de ventas, marketing y atención al cliente de toda empresa, facilitando así la fidelización de clientes, que es lo que otorga rentabilidad a tu negocio a largo plazo.

Se sugiere que todas las marcas de cuidado capilar que realicen acciones en redes sociales para captar leads y convertirlos en ventas utilicen un CRM y sobre todo tengan en cuenta la importancia del asesor para ser parte del proceso, para captar la mayor parte del mercado mediante la atención al cliente y las técnicas de ventas, lo que permitirá alcanzar las metas de la empresa (Terán y García, 2020).

Por último, es importante destacar que, para tener los resultados deseados, uno de los factores de éxito para un impacto favorable del CRM es la existencia de una cultura corporativa, el compromiso de los asesores y además contar los recursos tecnológicos que se necesitan para ejecutar las estrategias.

Referencias

- Adventures (2020). ¿Por qué las empresas exitosas utilizan CRM? <https://blog.adventures.do/por-que-las-empresas-exitosas-utilizan-crm/>
- Andrade Yejas, David Albeiro (2016). Estrategias de marketing digital en la promoción de Marca Ciudad. Revista Escuela de Administración de Negocios, (80),59-72. ISSN: 0120-8160. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20645903005>
- Actions Data. (s.f.). Crece el consumo mundial del CRM. <https://www.actionsdata.com/blog/crece-el-consumo-mundial-de-crm/>
- amoCRM. (2022). Tour amoCRM. <https://www.amocrm.com/es/tour/>
- Beautymarketamerica. (8 de septiembre de 2019). Solida expansión del mercado del cuidado capilar en america latina. <https://www.beautymarketamerica.com/solida-expansion-del-mercado-del-cuidado-capilar-en-america-latina-19514.php#>

- Bell, J. (2005). *Cómo hacer tu primer trabajo de investigación* (Roc Filella Escolá, trad.). España: Gedisa. (Trabajo original publicado en 1999).
- Carter, R. (29 de mayo de 2022). Estadísticas del CRM. Findstack. [//findstack.com/es/crm-statistics/](https://findstack.com/es/crm-statistics/)
- Chocolife (2022). Inicio [Página de Facebook]. Facebook. Recuperado el 30 de agosto de 2022 de <https://www.facebook.com/chocolife.ec>
- Chocolife [@chocolife.ec]. (2022.). [Perfil de Instagram]. Instagram. Recuperado el 30 de agosto de 2022, de <https://www.instagram.com/chocolife.ec>
- Custodio Badillo, D. A., Martínez Prats, G., Guzmán Fernández, C., & Morales Cárdenas, T. F. (2021) *Importancia De Los KPI De Logística En Las PYMES*. Publicaciones E Investigación. <https://doi.org/10.22490/25394088.5548>
- Darío Custodio, G. M. (2021). *Importancia de los KPI de logística en PYMES*. Publicaciones e Investigación Bogotá, 5.
- DataCRM. (23 de marzo de 2022). *Importancia del CRM*. <https://www.datacrm.com/blog/importancia-delcrm/#:~:text=La%20verdadera%20importancia%20de%20un%20CRM%20radica%20en%20los%20beneficios,tu%20negocio%20a%20largo%20plazo.>
- FinancesOnline. (2022). *Estadísticas del software CRM*. <https://financesonline.com/crm-software-statistics/#link25>
- Finnegan, D. y Currie, W. (2010). *Un enfoque de múltiples capas para la implementación de CRM: una perspectiva de integración*. *European Management Journal*, 28 (2), 153-167. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2009.04.010>
- Formación Gerencial (2022). *Estado digital del Ecuador 2022*. <https://blog.formaciongerencial.com/estado-digital-ecuador-2022-estadisticas-digitales/>
- Gotas de seda (2022). Inicio [Página de Facebook]. Facebook. Recuperado el 30 de agosto de 2022 de <https://www.facebook.com/GotasDeSeda>
- Gotas de seda [@gotasdeseda.ec]. (2022.). [Perfil de Instagram]. Instagram. Recuperado el 30 de agosto de 2022, de <https://www.instagram.com/gotasdeseda.ec>
- González Fernández-Villavicencio, N.; Menéndez Novoa, J.L.; Seoane García, C.; San Mi-llán Fernández, M.E. (2013). *Revisión y propuesta de indicadores (KPI) de la Biblioteca en los medios sociales*. *Revista Española de Documentación Científica*, 36(1): e005. doi: <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2013.1.919>
- Hubspot. (2021). *Definición de KPI*. <https://blog.hubspot.es/marketing/kpi-marketing#:~:text=Un%20KPI%20es%20una%20unidad,los%20est%C3%A1s%20cumpliendo%20o%20no.>
- Hubspot. (2022). *Qué es un software CRM*. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-un-software-crm>

- Hubspot. (9 de mayo de 2022). Diferencia entre ERP y CRM. [https://blog.hubspot.es/sales/diferenciaerpcrm#:~:text=Un%20CRM%20\(Customer%20Relationship%20Management,empresa%20tiene%20con%20sus%20clientes.](https://blog.hubspot.es/sales/diferenciaerpcrm#:~:text=Un%20CRM%20(Customer%20Relationship%20Management,empresa%20tiene%20con%20sus%20clientes.)
- Hütt Herrera, Harold (2012). LAS REDES SOCIALES: UNA NUEVA HERRAMIENTA DE DIFUSIÓN. *Reflexiones*, 91(2),121-128. ISSN: 1021-1209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72923962008>
- Judith, B. (2022). *Cómo hacer tu primer trabajo de investigación*. Barcelona: Gedisa.
- Latinway. (17 de agosto de 2022). El futuro del Marketing digital en el mundo. <https://www.nic.lat/el-futuro-del-marketing-digital-en-el-mundo/>
- Leadsales. (2022). Qué es amocrm. <https://leadsales.io/que-es-amocrm/>
- León Valbuena, Noelia Isabel (2013). Fuerza de ventas determinante de la competitividad empresarial. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX(2),379-389. ISSN: 1315-9518. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28026992014>
- Mentinno. (Abril de 2022). Estado digital del Ecuador. <https://www.mentinno.com/estado-digital-ecuador-abril-2022/>
- Mejía Jean Paul. (2019) *Gestión de Clientes basado en el Modelo CRM para las Pymes del Sector de la Climatización de la Ciudad de Guayaquil*. <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/255/gestion-de-clientes-basado-en-el-modelo-crm-para-las-pymes-del-sector-de-la-climatizacion-de-la-ciudad-de-guayaquil.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Visión de futuro*, 21.
- Questionpro (2022). ¿Qué es un estudio de caso y cómo realizarlo? <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-estudio-de-caso/>
- RD Station. (2022). Como el tiempo de respuesta afecta a tus ventas. <https://www.rdstation.com/es/blog/como-el-tiempo-de-respuesta-afecta-tus-ventas/>
- Revista Lideres. (2012). El sector orientado a la higiene y cuidado se fortalece. <https://www.revistalideres.ec/lideres/sector-orientado-higiene-cuidado-fortalece.html>
- Rockcontent. (2022). Kpis: descubre qué son los indicadores de rendimiento y cómo usarlos para orientar tus estrategias. <https://rockcontent.com/es/blog/kpis/>
- Sedal Ecuador (2022). Inicio [Página de Facebook]. Facebook. Recuperado el 30 de agosto de 2022 de <https://www.facebook.com/sedal.ecuador>
- Sedal Ecuador [@sedal.ecuador]. (2022.). [Perfil de Instagram]. Instagram. Recuperado el 30 de agosto de 2022, de <https://www.instagram.com/sedal.ecuador>

- Serna M, Edgar, Martínez M, Raquel, & Tamayo O, Paula. (2019). Una revisión a la realidad de la automatización de las pruebas del software. *Computación y Sistemas*, 23(1), 169-183. Epub 26 de febrero de 2021. <https://doi.org/10.13053/cys-23-1-2782>
- Símbolo. (2022). Marketing digital en Ecuador. <https://www.simbolointeractivo.com/marketing-digital-en-ecuador/>
- Sordo, A. I. (2021). ¿Qué es un KPI en Marketing? Hubspot. <https://blog.hubspot.es/marketing/kpi-marketing#:~:text=Un%20KPI%20es%20una%20unidad,los%20est%C3%A1s%20cumpliendo%20o%20no.>
- Terán Fernando, García Nery (2020). Estrategias para el incremento de ventas: caso de estudio microempresa Mundo de Ensueños. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, vol. 4, núm. 16, pp. 248-260, 2020. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.97>
- TuDashboard. (2022). Reportes en tiempo real: ¿Qué son, ventajas y cómo crearlos? <https://tudashboard.com/reportes-en-tiempo-real/#:~:text=Los%20reportes%20en%20tiempo%20real%20agregan%20autom%C3%A1ticamente%20la%20informaci%C3%B3n%20relevante,plazos%20y%20tomar%20decisiones%20r%C3%A1pidas.>
- Universidad de Colima. (2022). Estudio de caso. https://recursos.ucol.mx/tesis/estudios_de_caso.php
- Zhang, S. and Hou, Y. (2013). A SERVQUAL model for assessment of service quality in supply chain. *Information Technology Journal*. 12(15): 3472-3475

La concepción pedagógica de un sistema de capacitación contextualizado

The pedagogical conception of a contextualized training system

Reynier García Rodríguez

<https://orcid.org/0000-0002-4160-5749> - reynier.garcia@unesum.edu.ec

Ligia Lisseth Resabala Chávez

<https://orcid.org/0000-0002-3348-1897> - ligia.resabala@unesum.edu.ec

Holanda Victoria Ayón Ochoa

<https://orcid.org/0000-0001-8459-6814> - victoria.ayon@unesum.edu.ec

Nereisy Antonieta Pilay Robles

<https://orcid.org/0000-0003-3833-2417> - antonieta.pilay@unesum.edu.ec

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Portoviejo, Ecuador

Recibido: 27/11/2022 – Revisado: 14/12/2022 - Publicado: 29/01/2023

Resumen

La capacitación es un proceso inherente a los profesionales de cualquier gremio. Desde hace un año, se ha acentuado con nitidez la necesidad de capacitarse. Hay personas que lo han visto como forma de incrementar el acervo cultural y otras como vía de escape psicológico en medio de una pandemia sin precedentes. Desde la Universidad Estatal del Sur de Manabí, se generan importantes propuestas que sin dudas sirven a quien dedique su valioso tiempo a la capacitación de los demás, como forma de servicio necesario, en función del bien común. El objetivo de la propuesta es: Describir la concepción de un sistema de capacitación con contextualizado, atendiendo a un objetivo general, condiciones psicopedagógicas, modalidades de trabajo, etapas y acciones intencionadas; como experiencia de la carrera de Educación

de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Este sistema se diferencia de otros por ser flexible, personalizado y profesionalizado; con un enfoque de transferibilidad y aplicabilidad. Se aplicó una metodología inherente a un estudio descriptivo, prospectivo y transversal en 100 personas que han recibido capacitación por diversas empresas e instituciones, hallándose falencias en el proceso de capacitación, tales como: dificultades en la concepción metodológica y la no tenencia en cuenta de un diagnóstico previo. Conclusivamente, el objetivo fue cumplido, lográndose la propuesta del sistema de capacitación contextualizado, es una propuesta innovadora que contribuye a la solución de la problemática identificada.

Palabras clave: Diseño, capacitación, contexto, propuesta, sistema

Abstract

Training is a process inherent to professionals in any trade. For a year now, the need for training has been clearly accentuated. There are people who have seen it as a way to increase the cultural heritage and others as a psychological escape route in the midst

of an unprecedented pandemic. From the State University of the South of Manabí, important proposals are generated that undoubtedly serve those who dedicate their valuable time to the training of others, as a form of necessary service, based on the common good. The objective of the proposal is: Describe the

conception of a contextualized training system, attending to a general objective, psycho-pedagogical conditions, work modalities, stages and intentional actions; as an experience of the Education career of the State University of the South of Manabí. This system differs from others for being flexible, personalized and professionalized, with a focus on transferability and applicability. An inherent methodology was applied to a descriptive, prospective, and cross-sectional study in

100 people who have received training from various companies and institutions, finding shortcomings in the training process, such as: difficulties in the methodological conception and the failure to consider a previous diagnosis. Conclusively, the objective was fulfilled, achieving the proposal of the contextualized training system, it is an innovative proposal that contributes to the solution of the identified problema.

Keywords: *Design, training, context, proposal, system*

Introducción

Todas las personas de una manera u otra; han sido convocados para su participación en una capacitación; otras por su parte, son las que convocan. Caben muchas interrogantes: ¿cómo se define realmente a la capacitación?, ¿es la capacitación que se necesita?, ¿de dónde surgen los temas?, ¿cómo debe ser el proceso de enseñanza – aprendizaje en contexto?, ¿cuán efectiva es dicha capacitación?, ¿son los capacitadores personas que dominan la capacitación? Estas y otras disyuntivas serán abordadas en el manuscrito de este capítulo de libro.

Numerosas han sido las definiciones que del término “capacitación” se han construido. En el diccionario se refiere como “hacer alguien apto, habilitarlo para algo”. Tradicionalmente se le confería una acepción asociada al desarrollo de habilidades específicas para la ejecución de determinada actividad, casi siempre de carácter práctico. La capacitación de adultos, y en especial la dirigida a todas las personas interesadas, demanda un tratamiento diferenciado en cuanto a su concepción, pues las bases donde ella se erige así lo determinan, sobre todo por las características de los sujetos a los que va dirigida. No es viable enmarcar un esquema clásico de capacitación cuyos objetivos definan un adiestramiento, una recalificación, un perfeccionamiento. Los términos adiestrar, recalificar y perfeccionar parten de un supuesto que, en este caso, recorre todo el proceso conscientemente organizado. Este supuesto es la práctica, pues los directivos que ingresan en los distintos centros de superación tienen en general una importante experiencia.

De la consulta efectuada a la bibliografía especializada se infiere que a partir del año 70 se inicia la ampliación del término capacitación, y que a partir de los 80 se asocia cada

vez más a los de perfeccionamiento y mejoramiento, vinculado a la calidad en el desempeño. En esta línea, entre otros, se destacan los trabajos de García et. al (1990), Caino (1996), Añorga et. al (1995), Piñón (2001) y Torres (2004). Las definiciones que plantean estos autores no difieren de manera esencial y existen una serie de elementos comunes, entre ellos: son concebidas como proceso, con un enfoque sistémico, con carácter de continuidad, de permanencia a lo largo de la vida, y planificadas a partir de las necesidades detectadas; son también promotoras del cambio hacia el perfeccionamiento, la mejoría del desempeño y, por tanto, una inversión para el desarrollo profesional e institucional.

En este proceso se logra un aprendizaje que se define como la apropiación de la experiencia histórico social que ocurre a partir de la interacción eficaz en la relación capacitador – cursista en función de darle solución a situaciones que se presentan en el seno del grupo a partir de los conocimientos, experiencias y habilidades que ya estos traen. Tal y como refiere Bermúdez (2001) en su concepto de aprendizaje formativo, este debe ser “un proceso personalizado, responsable, consciente, transformador y cooperativo”.

La capacitación implica un planteamiento multifactorial del asunto donde estén representados conceptos y posiciones del desarrollo de los recursos humanos, con marcada tendencia humanista en su expresión conductual y en su función sistemática, por lo que este particular proceso de enseñanza-aprendizaje debe ser permanente, sistémico, planificado e integral, para asegurar el más exacto nivel de correspondencia con los objetivos que se propone.

El objetivo del presente trabajo es: Describir la concepción de un sistema de capacitación con contextualizado, atendiendo a un objetivo general, condiciones psicopedagógicas, modalidades de trabajo, etapas y acciones intencionadas; como experiencia de la carrera de Educación de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Metodología

Se realizó un estudio descriptivo, prospectivo y transversal en 100 personas de diferentes ámbitos: 25 profesores de Educación Inicial, 25 de Educación General Básica, 25 de Bachillerato en Ciencias y 25 de Bachillerato Técnico.

En el orden de los métodos teóricos se emplearon: análisis – síntesis, inductivo – deductivo e histórico – lógico para el alcance de la descripción del objeto y campo de investigación y finalmente arribar a conclusiones. En el orden de los métodos empíricos,

se empleó una encuesta con la intención de discernir cuáles son las generalidades y particularidades de los docentes que participaron en la investigación.

La investigación responde al quehacer pedagógico de la Carrera de Educación de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, así como a la interacción que se realiza con las instituciones educativas del cantón Jipijapa. Los criterios de inclusión: género, edad, función laboral por área y capacitación recibida por alguna institución.

Se procedió al diseño de una base de datos para realizar el análisis estadístico, se utilizó el programa Excel, donde se estimaron los porcentajes como medida de resumen de la estadística descriptiva y se estimaron las frecuencias relativas. No se tuvieron en cuenta estadígrafos pues responde a dos variables cualitativas. A pesar de que esta investigación no es médica, se emplearon principios éticos: confiabilidad de los criterios obtenidos, autorización de los funcionarios zonales, distritales e institucionales.

Resultados

Las 100 personas se distribuyen en: 25 profesores de Educación Inicial, 25 de Educación General Básica, 25 de Bachillerato en Ciencias y 25 de Bachillerato Técnico. De ellos, 65 mujeres y 35 hombres, representando un 65% y 35%, respectivamente.

Durante el proceso investigativo, las 100 personas plantearon que sí han recibido capacitaciones en el ámbito de su profesión y de connotado interés profesional. Sin embargo, fueron interesantes sus argumentos porque no siempre la capacitación respondió a un diagnóstico previo. Es decir, no se tuvo en cuenta las potencialidades o limitaciones en torno al contenido, criterio abordado para el 85% de los encuestados. El 45% refirió que los temas desarrollados con fines comerciales y el 55% con fines académicos.

El 35% describió que las capacitaciones han sido de su interés, ponen énfasis en la profesionalización y contextualización; así como en la variedad de modalidades de trabajo. Por su parte, el 65% manifestó que han participado en capacitaciones según sus áreas profesionales, las que han sido de alta valía, sin embargo, no parten de un diagnóstico al menos donde los participantes se sientan identificados. El trato por parte del capacitador es inclinado hacia lo infantil (lo refirió el 70%) y en otros casos, demasiado distante (lo refirió el 30%).

A tenor con lo expuesto, la tabla 1 revela la opinión que le amerita el estilo del capacitador.

Tabla 1:

Percepción del estilo del capacitador

Estilos	Frecuencia	Porcentaje
Flexible	9	9%
Autoritario	68	68%
Democrático	12	12%
Facilitador	11	11%
	100	100%

Fuente: Encuesta

Figura 1:

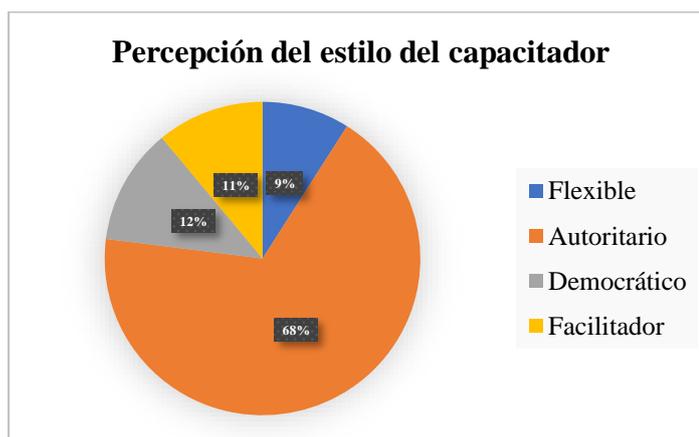


Figura 1. Percepción del estilo del capacitador

Fuente: Encuesta

Existen varias posiciones relacionadas con la preferencia de los capacitadores, donde el 9% de los encuestados, consideraron que el capacitador ha de ser flexible, el que catalogan como la persona que se adecua a las necesidades actuales de los estudiantes y de los conocimientos que requieren, donde garantice la participación activa y horizontal, de modo que prime la autonomía y la posibilidad de que los cursistas dirijan el aprendizaje. Apreciaron, además, que el capacitador flexible es quien forma y no quien informa.

Fue interesante, la mirada que ofreció el 68%, quienes expresaron que los capacitadores han de ser autoritarios, dada la indisciplina social y la exigencia que se requiere en la formación, sea cual fuere el nivel de educación, incluida la educación continua. La autoridad ejercida ante la falta de consenso por un asunto de orden y respeto, así como la verticalidad y la comunicación no dialógica, reduciendo el ambiente académico a una condición de orden punitivo.

Por su parte, el 12% de los encuestados, consideraron que el capacitador democrático es aquel capaz de desarrollar el proceso de enseñanza - aprendizaje de formación, impulsada en la activa participación del estudiantado, elevando el espíritu crítico, estableciendo sus capacidades, aumentando con su ayuda aquellas cualidades y potenciales, permitiendo que se desenvuelvan como personas capaces de establecer debates, liderando y guiando grupos, defendiendo y protegiendo los derechos de todos.

En otro orden, el 11%, apeló a que un capacitador ha de ser un facilitador que guía el proceso de enseñanza aprendizaje, donde el estudiante tiene el papel principal, como actor protagonista de lo que aprende, manifestándose de manera objetiva, siendo parte del trabajo, de manera eficiente, fortaleciendo su criticidad y favoreciendo la obtención de nociones significativas y aplicables en su diario vivir.

En la tabla 2 se aprecian las temáticas menos abordadas, donde los encuestados consideraron las siguientes:

Tabla 2:

Temáticas menos abordadas por las instituciones

Temáticas	Frecuencia	Porcentaje
Pedagogía	15	15%
Educación inclusiva	13	13%
Evaluación educativa	28	28%
Educación Técnica y Profesional	44	44%
	100	100%

Fuente: encuesta

Figura 2.

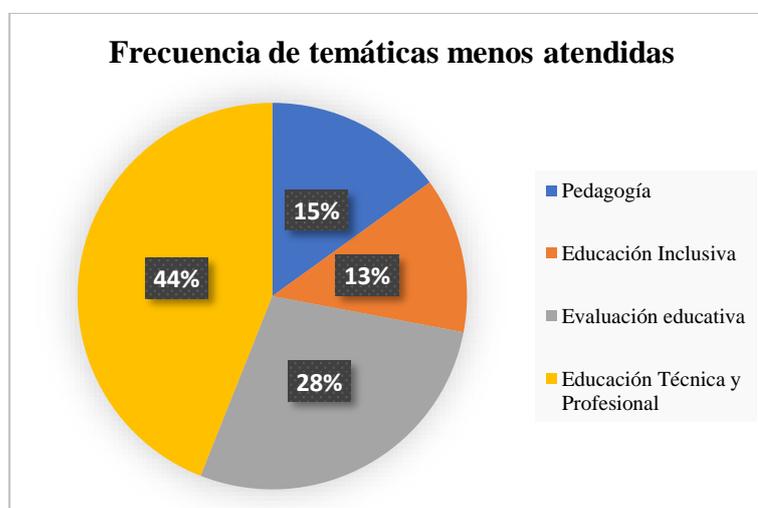


Figura 2. frecuencia de temáticas menos atendidas

Fuente: encuesta

Los encuestados manifestaron que las capacitaciones surgen espontáneamente, sin la consideración de las necesidades de aprendizaje. En este tenor, las temáticas menos abordadas son: pedagogía (15%), la que es esencial porque en las instituciones educativas, existe un número importante de docentes que no cuentan con conocimientos pedagógicos, sino que su formación es en la rama: administrativa, ambiental, económica, de la salud, computacional, entre otras; sin embargo, desarrollan procesos de enseñanza – aprendizaje, sin el conocimiento necesario en pedagogía. Con relación a lo anterior, el 13% declaró que hay poca atención a la educación inclusiva, para el trabajo con estudiantes que presentan necesidades educativas específicas asociadas o no a discapacidades.

El 28% es de la opinión de que la evaluación educativa está por debajo de las expectativas, la que debe ser abordada con detenimiento, realidad que se evidencia en la confusión que existe entre calificación y evaluación, la primera consiste en un valor numérico y la segunda en un proceso que conlleva a resultados cognitivos, motivaciones, metacognitivos y funcionales de la personalidad.

Finalmente, los encuestados consideraron que la Educación Técnica y Profesional, queda desplazada pues los profesores son capacitados en temas generales, donde no se especifican las ramas a las que pertenecen. Existen más de cinco instituciones educativas en la ciudad de Portoviejo, Manabí, Ecuador, donde los docentes son sujetos de temáticas donde la ciencia que representan no se aborda con detenimiento.

En sentido general, plantearon que es oportuno repensar la estructura de la capacitación desde una concepción pedagógica, metodológica y didáctica.

Discusión

La capacitación se vincula al concepto sistema y sistema de capacitación, lo que elude a que no se trata de una construcción arbitraria, sino un fragmento de la realidad objetiva. Está constituido por un conjunto de componentes que se encuentran organizados, en interacción y en determinadas relaciones funcionales, aunque uno de modo jerárquico condiciona su estructura. Sus componentes constituyen un sistema de orden inferior. Cada componente del sistema tiene una función específica a partir de la cual se caracteriza, a la vez que constituye un subsistema de un sistema más amplio (León & Rodríguez, 2020). Desde estos presupuestos y desde la perspectiva de análisis seguida en todo el proceso investigativo se define como *sistema de capacitación*: “el conjunto de componentes en interacción estructural y funcional dirigido al desarrollo de los recursos persono lógicos

que se configuran en la competencia profesional, que parte de su determinación e incluye condiciones psicopedagógicas y modalidades de trabajo, en correspondencia con las exigencias sociales actuales y se distingue por su carácter flexible, personalizado y profesionalizado”.

El sistema de capacitación se caracteriza por:

El carácter flexible: se explica en tanto existe una relación dinámica entre la capacitación y la determinación de sus necesidades. En correspondencia la flexibilidad está dada por la observancia que se da a los cambios del contexto (determinado por factores sociales, institucionales y personales) y el propio desarrollo personalógico de los participantes.

El carácter personalizado: implica concebir el sistema de capacitación, desde una perspectiva dialéctica humanística, donde se integren todos aquellos aspectos teóricos y metodológicos que permitan tener como centro al hombre y su desarrollo, donde este sea protagonista del proceso, tal y como refieren las tendencias actuales en educación.

El carácter profesionalizado: se atiende a partir de considerar la profesión, las exigencias de la profesión, así como el vínculo con el mundo laboral. Del mismo modo, la capacitación ha de ser consecuente con las concepciones más actuales de los adelantos científico-tecnológicos de las especialidades.

Objetivo general del sistema de capacitación: debe ser determinado a partir de un diagnóstico generalizados y contextualizado.

Condiciones psicopedagógicas

En el diseño y dirección de este proceso, a partir del estudio realizado a las obras de González D. (2000), Santiesteban M.L. (2003), Castillo T. (2004), Torres G. (2004), Kú M. (2004), Pérez O. (2006), Rodríguez M.A. (2019), García R. (2018) se señalan:

La participación protagónica, activa y consciente de cursita: *debe participa en la planificación, organización, ejecución y evaluación de la capacitación.* De ser así, se garantiza una implicación directa y un compromiso con la capacitación, a partir de la determinación individual y grupal de los elementos susceptibles de cambio y de las metas a alcanzar en la capacitación tanto en lo individual como en lo grupal.

El compromiso para el logro de un desempeño profesional pedagógico exitoso y del desarrollo institucional. Es necesario precisar que uno de los pilares del desarrollo institucional es el desarrollo de los recursos humanos que es la aspiración del sistema de capacitación, todo a partir de la implicación de los cursistas como sujetos activos de su

propio desarrollo, aspecto que se considera esencia en el logro de un desempeño profesional exitoso.

La redimensión del rol del facilitador. Es indispensable un dominio teórico, claridad ideológica y actualización sistemática de los contenidos. Debe primar la creatividad, la organización, la flexibilidad para ajustarse a las situaciones. Es fundamental que el facilitador esté motivado por su rol profesional y comprometido con el desarrollo profesional del cursista.

La concepción de la capacitación como un sistema de acciones a corto, mediano y largo plazo. Las acciones deberán ser organizadas de manera sistémica, lógica y estar armónicamente interrelacionadas, en correspondencia con sus necesidades y motivaciones, su nivel de desarrollo personal y las exigencias que se plantean a su rol.

La contextualización de la capacitación. La capacitación debe concebirse dentro de la planificación del sistema de trabajo de la institución como respuesta objetiva a las demandas de la sociedad y la institución. Una de las distinciones de este sistema de capacitación es la contextualización de los contenidos de las acciones y los diferentes escenarios.

La introducción de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (*TIC*). El profesor que asume el rol de facilitador debe dominar y aplicar las TIC, pues está comprobado el impacto importante que estas han tenido en las instituciones, donde se ha alcanzado un mayor aprendizaje de los contenidos y una mayor motivación hacia la capacitación.

La observancia a las relaciones entre los componentes didácticos. Es imprescindible la formulación correcta de los objetivos de cada modalidad, los cuales constituyen una derivación del objetivo general del sistema. Los contenidos que incluyen de manera esencial los conocimientos y habilidades han de lograr un enfoque sistémico y la articulación armónica con los medios, los métodos y la evaluación.

El aprovechamiento de la experiencia profesional. En la capacitación, la relación entre el facilitador y cursistas, pues los cursistas poseen una experiencia profesional acumulada, que les permite expresar sus criterios en correspondencia con los temas que se aborden.

Estas condiciones psicopedagógicas poseen entre sí, relaciones funcionales, es decir, se interpenetran y condicionan, a la vez que mantienen una interrelación dialéctica con las acciones que conforman el sistema; las cuales, en atención a la estructura que define al

sistema de capacitación han de ser planificadas, organizadas, ejecutadas, controladas y evaluadas, con la intencionalidad de contribuir al cumplimiento del objetivo general del sistema; que incluye la actualización del diagnóstico.

Otro componente del sistema de capacitación son las modalidades de trabajo, definidas como: “las variadas vías de preparación teórica, técnica y metodológica, así como el entrenamiento de las personas en sus diferentes escenarios de trabajo”, donde se precisa que es necesaria la coexistencia e interrelación, pues conforman una secuencia lógica.

Modalidades de trabajo

Las concepciones de competencia y capacitación asumidas en la investigación y de manera particular, las condiciones psicopedagógicas del sistema, demanda la utilización de variadas modalidades de trabajo. A partir de los estudios de Pérez O. (2006), Rodríguez M.A. (2009), Abreu M. (2012), Lamas T. (2018) y García T. (2020); se asumen:

Curso de capacitación presencial: Se trabaja desde el enfoque de “Aprendizaje Mediante la Acción” (AMA), el cual se basa en el hecho de que se aprende haciendo, lo que exige un análisis mediante la retroalimentación. Constituye un enfoque práctico y resulta efectivo al aplicar una metodología de aprendizaje grupal.

Asesorías a investigaciones: a partir de la aplicación de los cursos presenciales se orientan investigaciones para la solución de problemáticas trabajadas en la capacitación, lo que estimula la asesoría a trabajos de diplomas y tesis de maestrías, incursionando sobre el tema en otras figuras y escenarios.

Curso de Educación a Distancia: esta modalidad se puede utilizar de manera alternativa en los casos que por inconvenientes de horario u otras situaciones personales o laborales así lo demanden. Se desarrolla teniendo en cuenta la introducción de las TIC y la tendencia mundial con respecto a la capacitación y la superación dentro de la organización y con la esfera de problemas e intereses de esta.

Orientación individual: se utiliza a partir de la aplicación de las restantes. Se presta atención a los cursistas que le hayan surgido interrogantes durante el desarrollo de alguna acción y presenten dificultades en la articulación de la teoría con la práctica. Se apela a la relación del facilitador de la capacitación con los participantes.

Talleres a solicitud de los cursistas: durante la aplicación de la primera modalidad, los participantes evidencian más fácilmente los problemas detectados en el diagnóstico y solicitan talleres que han de ser insertados en el sistema de trabajo de la institución, incluidos los escenarios de la capacitación, con vistas a solucionar esas dificultades.

La aplicación del sistema de capacitación: En la capacitación de los cursistas el proceso de enseñanza-aprendizaje asume rasgos distintivos; los que deben ser explicados teniendo en cuenta las concepciones de partida y las etapas de diagnóstico, planificación, ejecución, control y evaluación. Desde esta perspectiva, se parte de las necesidades de capacitación, de experiencias, necesidades reales de los cursistas, el grupo y la institución en su conjunto.

Etapas del diagnóstico: Tiene entre sus objetivos intercambiar criterios acerca del estado actual de los cursistas. La participación que se logra a partir de la aplicación de las técnicas facilita el diagnóstico del cursista en cuanto a lo que conoce, lo que valora acerca de su labor, su actitud ante la misma y cómo se siente ante dicha responsabilidad.

Se hace necesario, entonces:

- Delimitar las potencialidades, limitaciones y los niveles de ayuda que requieren los participantes.
- Tener en cuenta la personalidad de los participantes con un enfoque holista y no limitarse al componente cognitivo.
- Tener en cuenta la zona de desarrollo actual para la proyección de tareas nuevas, complejas y exigentes.
- Actualizar el diagnóstico para evaluar el desarrollo profesional y modificar acciones si es necesario.

Resultan útiles en el diagnóstico: la observación, exámenes, preguntas y resultados de la actividad, entrevistas, escalas valorativas, cuestionarios, encuestas y técnicas de dinámica grupal.

Etapas de planificación: Existe estrecha relación entre las condiciones psicopedagógicas y entre las modalidades con la planificación de las acciones de capacitación. Es necesario tener en cuenta aspectos tales como: una adecuada motivación, una correcta orientación con el fin de que los cursistas interioricen la información a recibir y expresen sus vivencias y experiencias.

Sobre este particular, existe unidad de criterios entre Valiente P. (2001), Torres G. (2004), Pérez O. (2006), Rodríguez M. A. (2009) y García R. (2020); sintetizan sobre:

El papel rector de los objetivos. Se concreta en el cumplimiento de tres funciones básicas: primero, determinan el contenido, los enfoques a adoptar, los métodos, las formas y los medios para el diseño y la dirección del proceso de enseñanza-aprendizaje y el contenido de la transformación que se desea lograr en el desarrollo profesional, lo que se revela en

su desempeño. Orientan la actividad de los facilitadores y de los cursistas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, al expresar qué se quiere alcanzar, hacia dónde conducir el proceso de cambio, hasta dónde llegar.

Las características especiales del proceso para la selección del contenido. Emanan directamente de las demandas y exigencias que se plantean al rol del cursista, para lo que, por supuesto, es imprescindible lograr el desarrollo profesional. Es necesario tener en cuenta: las características de las esferas de trabajo y actuación de los cursistas, los resultados del diagnóstico de sus necesidades y potencialidades que reflejan sus fortalezas y debilidades para cumplir las demandas y exigencias.

El empleo de métodos y formas organizativas particulares en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Los métodos de enseñanza, cuyas características están determinadas por la finalidad general del proceso de enseñanza - aprendizaje en la capacitación de los dirigentes; por las particularidades de los sujetos de aprendizaje y por los enfoques con que se asumen, representan un elemento singular de este tipo de proceso. En el proceso de enseñanza - aprendizaje con cursistas, han sido utilizados diversos métodos activos. El estudio de casos, los juegos de roles, la simulación y otros; a partir de los cuales se abordan los conocimientos teóricos, al tiempo que se adquieren vivencias, se desarrollan habilidades para el trabajo práctico y se aprovecha la experiencia colectiva. El papel que corresponde a la evaluación. Si la enseñanza a personas adultas (cursistas) tiene como fin último producir un cambio en estos, le corresponde a la evaluación la función de valorar en qué magnitud y con qué profundidad se ha producido ese cambio del comportamiento inicial al estado deseado previsto en los objetivos y la valoración de su efecto en la práctica de la dirección.

En este sentido, es clave la facilitación del aprendizaje formativo grupal, ampliamente estudiado por Bermúdez R. (2000); quien puntualiza en la metodología que esto exige. Es preciso que a los cursistas se les sensibilice por la tarea de aprendizaje que protagonizan, para luego realizarla y finalmente, concluir dicho trabajo.

Etapas de control y evaluación: Esta etapa moviliza a un nuevo diagnóstico, luego de apreciar los cambios que han ocurrido, tanto en el desarrollo profesional como personal. El sistema de capacitación no resolverá todas las problemáticas detectadas al mismo tiempo, se necesita un seguimiento consciente y sistemático por parte del facilitador.

La evaluación del sistema de capacitación permite el análisis de las dimensiones, subdimensiones e indicadores del contenido y luego la emisión de criterios y juicios valorativos sobre el desarrollo de la aplicación y sus resultados.

La evaluación del sistema ha de concebirse como un proceso sistemático y de retroalimentación constante, que ha de caracterizarse por la permanente estimulación y reconocimiento a los mejores resultados en su práctica diaria. También ha de ser flexible, al permitir el empleo de diferentes métodos, técnicas y procedimientos, que faciliten la implicación de cada uno de los involucrados en la evaluación partiendo de su propia autoevaluación.

Para un logro eficaz y eficiente de la evaluación, se precisa: de la aplicación de instrumentos para la obtención de información acerca del sistema en sí mismo y de su implementación, la concepción de espacios que permitan la valoración consciente, real, comprometida y honesta del cumplimiento del objetivo, así como de las acciones y actividades de la propuesta.

Conclusiones

Los aspectos tratados hasta este momento sugieren concluir que el sistema de capacitación está constituido por cuatro etapas, que comprende acciones todas puestas en práctica a través de diferentes modalidades y posteriormente evaluadas, lo cual permitió emitir criterios y apreciaciones sobre el desarrollo de la aplicación y sus resultados.

Las capacitaciones pueden seguir las pautas que se proponen, en virtud del mejoramiento de las mismas y del éxito del desarrollo profesional de los cursistas y del facilitador.

Las áreas que ameritan atención son: pedagogía, educación inclusiva, evaluación educativa y Educación Técnica y Profesional, primando un estilo facilitador en el capacitador.

Referencias

- Añorga-Morales, J. A. (2014). La Educación Avanzada y el mejoramiento profesional y humano. *Varona*, (58), 19-31.
- Barbón Pérez, O. G., Borges Oquendo, L., & Añorga Morales, J. A. (2015). La Educación Avanzada ante las exigencias de los procesos de profesionalización pedagógica en la Educación Médica. *Educación Médica Superior*, 29(2), 0-0.

- Cruz Soriano, R. D. L., Guevara Reyes, O., & Jiménez Padilla, T. (2020). Indicadores de gestión del proceso de ciencia, tecnología e innovación en un campus universitario cubano. *Revista Brasileira de Educação do Campo*, 5, 1-22.
- Hidalgo, N. R., Díaz, G. M. M., & Morales, J. A. (2020). Sistema de superación con enfoque interdisciplinario para los docentes de Anatomía Patológica de la carrera de Medicina. *Panorama Cuba y Salud*, 15(1), 26-34.
- Hidalgo, N. R., Díaz, G. M. M., & Morales, J. A. (2020). Sistema de superación con enfoque interdisciplinario para los docentes de Anatomía Patológica de la carrera de Medicina. *Panorama Cuba y Salud*, 15(1), 26-34.
- León, K. Y. C., & Rodríguez, R. G. (2020). Las competencias laborales y el cumplimiento del rol de las secretarias: Competencias profesionales. *Revista Científica Sinapsis*, 1(16).
- León, K. Y. C., & Rodríguez, R. G. (2020). Las competencias laborales y el cumplimiento del rol de las secretarias: Competencias profesionales. *Revista Científica Sinapsis*, 1(16).
- Morris, R. B., García, I. M. V. G., Marin, I. M. B. M., Martín, T. L. L. P., Viera, A. M. O. P., & Hernández, A. M. M. A. R. (2002). *Dinámica de grupo en educación: su facilitación*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Rodríguez, P. D. R. G. (2019). El liderazgo pedagógico del docente en formación de la Universidad Nacional de Educación en la gestión del aprendizaje. In *Memorias del quinto Congreso Internacional de Ciencias Pedagógicas de Ecuador: Aprendizaje en la sociedad del conocimiento: modelos, experiencias y propuestos* (pp. 939-946). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano.
- Rodríguez, R. G. (2019). Apuntes sobre la evaluación, la neurociencia y la autoevaluación en la formación de docentes de la universidad nacional de educación. *Revista Electrónica Entrevista Académica (REEA)*, 1(4), 158-167.
- Santos, R. Z., Rodríguez, R. G., Saltos, S. U., & Loor, L. A. (2020). Dominios Académicos del Instituto Superior Tecnológico (ITSUP). *EDITORIAL SINAPSIS*, 1(1).

- Díaz, N. P., & Viera, O. P. (2019). La comunicación organizacional en las instituciones educativas. *Pedagogía Profesional*.
- Rodríguez, R. G., García, Y. M., & Electrónicos, C. (2019). La formación de docentes de la Universidad Nacional de Educación: Reflexiones sobre la evaluación, la neurociencia y la autoevaluación en el proceso de enseñanza–aprendizaje. In *Memorias del quinto Congreso Internacional de Ciencias Pedagógicas de Ecuador: Aprendizaje en la sociedad del conocimiento: modelos, experiencias y propuestos* (pp. 78-86). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano.
- Rodríguez, R. G. (2019). Apuntes sobre la evaluación, la neurociencia y la autoevaluación en la formación de docentes de la universidad nacional de educación. *Revista Electrónica Entrevista Académica (REEA)*, 1(4), 158-167.
- López, C. F. C., & García, M. L. (2021). La atención pedagógica y rendimiento académico. Reflexiones teóricas y estrategia para la acción: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4605>. *Yachana Revista Científica*, 10(2).

Estudio desempeño laboral departamento de Rentas del GAD Tosagua

Work performance study of the Revenue Department of the GAD Tosagua

José Fernando Mejía Loor

<https://orcid.org/0000-0001-6740-6353> - fmejia@espam.edu.ec

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Calceta, Ecuador

Recibido: 3/12/2022 – Revisado: 19/12/2022 - Publicado: 29/01/2023

Resumen

La investigación tuvo como objetivo “Realizar un estudio del desempeño laboral en el departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua para la identificación de las deficiencias y propuesta de un plan de mejora”. Para la detección de los problemas que existen en el departamento de Rentas, se aplicaron instrumentos de recolección de información, tales como la entrevista, observación participante y aplicación de encuesta al personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua; se logró identificar cuatro falencias, evaluándose en un nivel bajo, medio y alto. El ambiente laboral es una de las deficiencias encontradas con un índice de incidencia alta del 83%, la escasa capacitación y las actividades designadas se encuentran en un nivel de incidencia media.

Palabras claves: propuesta, servidores, ambiente laboral, eficiencia, eficiencia.

Abstract

The objective of the research was "To carry out a study of job performance in the Revenue department of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Tosagua canton to identify deficiencies and propose an improvement plan." For the detection of the problems that exist in the Revenue department, information collection instruments were applied, such as the interview, participant observation and application of a survey to the personnel working in the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Tosagua canton; it was possible to identify four shortcomings, evaluating them at a low, medium and high level. The work environment is one of the deficiencies found with a high incidence rate of 83%, the scarce training and designated activities are at a medium incidence level.

Keywords: proposal, servers, work environment, efficiency, efficiency.

Introducción

Según el Ministerio de Trabajo (2018) en su artículo 2 menciona su objetivo: El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de

gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación (pág. 5)

Fernández, Rojas, Sánchez y Aguilar (2015) señala en su libro “El clima laboral” que, en la actualidad es uno de los factores fundamentales para alcanzar los objetivos y metas de una empresa pública o privada, influyendo directamente en el desempeño laboral de los empleados, siendo que este puede ser un elemento de distinción que refleje la organización de la empresa. (p. 23). El desempeño laboral es muy importante para todas las instituciones ya que estudia la conducta de las personas que laboran, para así analizar el comportamiento, conocimiento, experiencia y actitudes que cada funcionario posee para desenvolverse dentro de la empresa.

El desempeño laboral dentro del ámbito laboral es de mucha relevancia, siendo de un gran interés para los líderes de las instituciones ya sea pública o privada. Lapp (2005) “sostiene que el ambiente laboral es de preferencia estable hacia el trabajo, basados en los valores desarrollados a partir de la experiencia laboral” (pág. 16).

En cambio, Iturralde (2011) en su investigación la evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato, menciona que “tuvo como objetivo principal la solución de mejorar el desempeño en un corto plazo y elaborar propuestas para un mejor rendimiento, se buscaron alternativas para motivar al empleado a mantener un excelente servicio”

Gómez (2016) en su tesis aborda referente a la influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una institución pública, coordinación zonal 8, durante el periodo 2014 buscando estrategias funcionales que respondan a la situación vigente donde diseñó un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección evaluando el nivel de confianza de los servidores públicos mediante encuestas dando como resultado que el desempeño laboral si influye dentro de la institución.

Los cambios mundiales se han manifestado dentro del desempeño laboral cambiantes en el área administrativa específicamente, teniendo así una mayor influencia para las empresas a nivel mundial, demandando nuevos modelos en el desempeño laboral empresarial e institucional. Para el autor Molina (2013) indica que “en Ecuador existe una similar situación dentro de las empresas, principalmente en el área administrativa

referente al ámbito laboral, afectando la parte administrativa debido a múltiples funciones que se desarrollan, descuidando la planificación de las actividades” (pág. 5).

Por otro lado, Delgado (2012) establece que el desempeño laboral existe en todos los campos donde las personas intervienen para lograr una definición más exacta, teniendo un impacto directo y global en la institución. Para desarrollar un mejor desempeño laboral se debe obtener programas de compensación y beneficios que doten de conocimiento a los colaboradores del área, estimulando la iniciativa de mejorar el ambiente donde labora el personal (pág. 8)

Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tosagua, es necesario el estudio o análisis del desempeño laboral del departamento de rentas. Un estudio del desempeño laboral nos proporciona el conocimiento de una visión general de la situación actual en términos de eficiencia y eficacia del desempeño de los empleados y la empresa en general. Por ende, el estudio nos permite analizar los niveles de desempeño laboral del departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua y plantear un plan de mejora

Responde a: Antecedente / delimitación – justificación / objetivo / desarrollo de la literatura.

Metodología

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la investigación bibliográfica y de campo, los métodos inductivo, deductivo y analítico permitieron llevar a cabo en cada una de la fase de la investigación para el logro del cumplimiento de los objetivos trazados. El estudio es de tipo cualitativo y cuantitativo y se llevó a cabo mediante una encuesta aplicada a 30 servidores públicos que pertenece a los diferentes departamentos del GAD de Tosagua, la encuesta se realizó por Google forms.

Resultados

Se aplicó la encuesta a 30 servidores públicos que pertenecen a los departamentos de planificación, avalúos y catastros, tesorería, contabilidad, financiero, registro de la propiedad y tránsito los cuales tienen relación con el departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal

del cantón Tosagua, para la identificación de las deficiencias del desempeño laboral de personal.

Nunca	1
A veces	4
Casi siempre	8
Siempre	17
Total	30

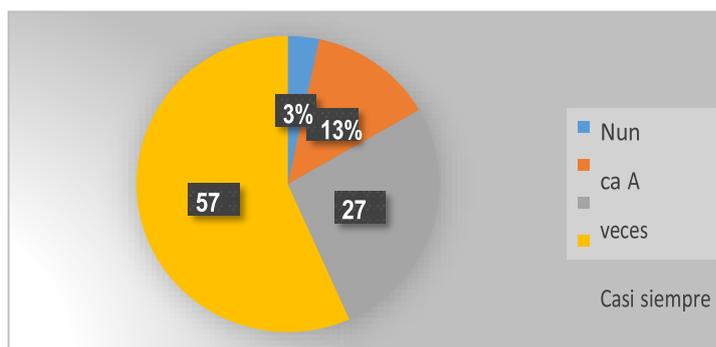


Figura 1. Frecuencia de trabajo en equipo para el logro de las metas del departamento

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

Mediante la encuesta realizada se interrogó a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua a los departamentos de planificación, avalúos y catastros, tesorería, contabilidad, financiero, registro de la propiedad y tránsito, donde 25 de ellos se indicaron que siempre y casi siempre son capaces de realizar sus actividades en equipo para el logro de las metas, mientras que los otros cinco funcionarios mencionaron que a veces y nunca lo hacían, evidenciando así, que el personal de rentas es capaz de realizar sus labores en equipo para el logro de las metas.

Si	24
No	6
Total	30

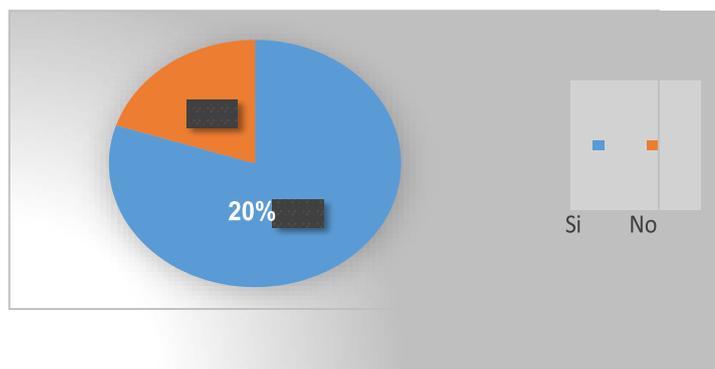


Figura 2. Importancia del planteamiento de estrategias para el cumplimiento de las metas.

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

De los funcionarios encuestados, 24 manifestaron que si es importante el planteamiento de estrategias para el cumplimiento de las metas, por otro lado seis de los servidores públicos dijeron que no es importante.

Nunca	1
A veces	7
Casi siempre	10
Siempre	12
Total	30

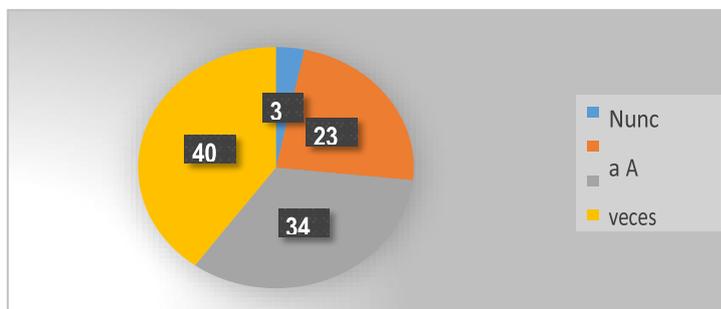


Figura 3. Atención de requerimientos en el departamento de Rentas.

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

El 40% de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua manifestaron que siempre son atendidos, así mismo el 34% respondieron que casi siempre son atendidos los requerimientos en el departamento de Rentas, pero el 23% de ellos indicaron que a veces y el 3% que nunca son atendidos los requerimientos.

Nunca	1
A veces	7
Casi siempre	13
Siempre	9
Total	30

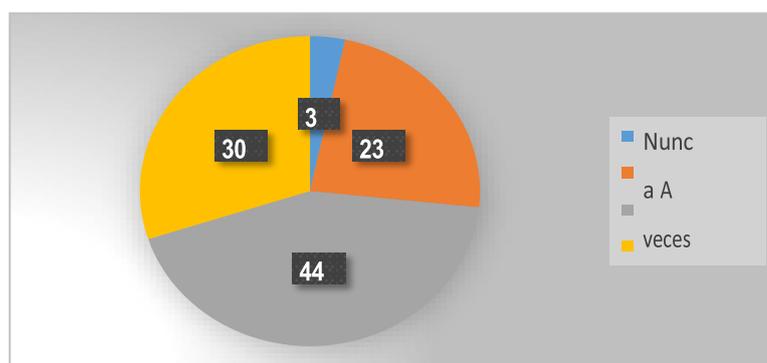


Figura 4. Atención de las actividades laborales en el departamento de Rentas.

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del GAD Tosagua

En la encuesta realizada al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua, se pudo evidenciar que 22 de los servidores públicos dijeron que siempre y casi siempre cumplen con las actividades

laborales asignadas, en cuanto a los otros ocho funcionarios comentaron que a veces o nunca lo hacen.

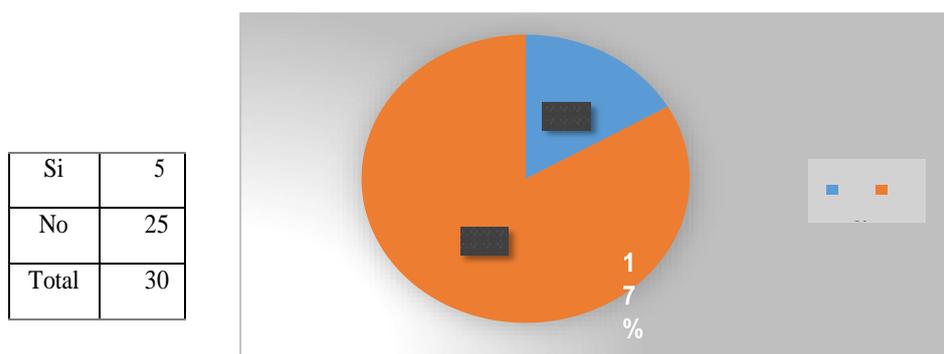


Figura 5. Percepción del ambiente laboral en el departamento de Rentas.

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

Se evidencia malestar en la aceptación del ambiente laboral adecuado, el 83% de los encuestados (25), no reconocen un ambiente laboral adecuado. Velásquez, García, Rodríguez y González. (2018). Indican en su investigación “Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua” el clima laboral constituye un indicador de la calidad de vida laboral que sirve para identificar el ambiente en que los trabajadores desarrollan sus actividades (pág. 249)

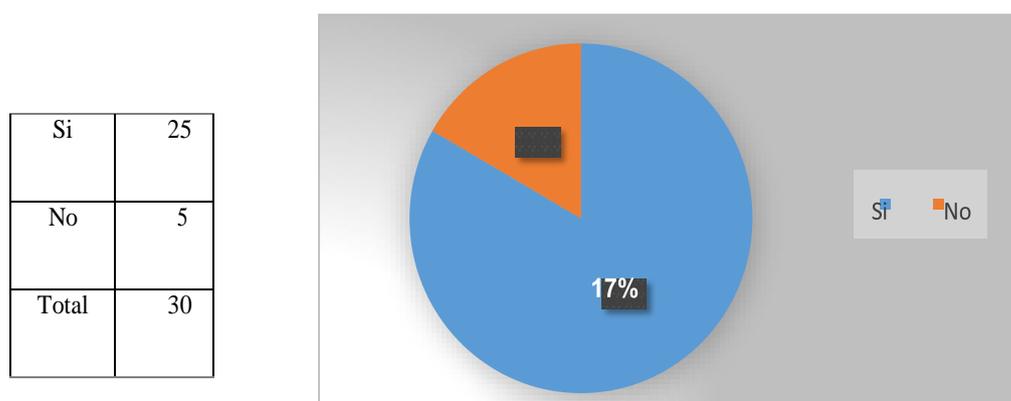


Figura 6. Percepción de cambios en el ambiente laboral del departamento de Rentas.

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

En su totalidad, 25 de los encuestados reconocieron que si necesitan cambios en el ambiente laboral donde se desempeñan, y solo cinco de ellos dijeron que no. Segredo

(2013) muestra en su investigación Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización: Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la institución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto (pág. 385)

Espacio físico	5
Recursos o herramientas de trabajo	10
Capacitación	18
Mejorar relaciones	10
Otros	0

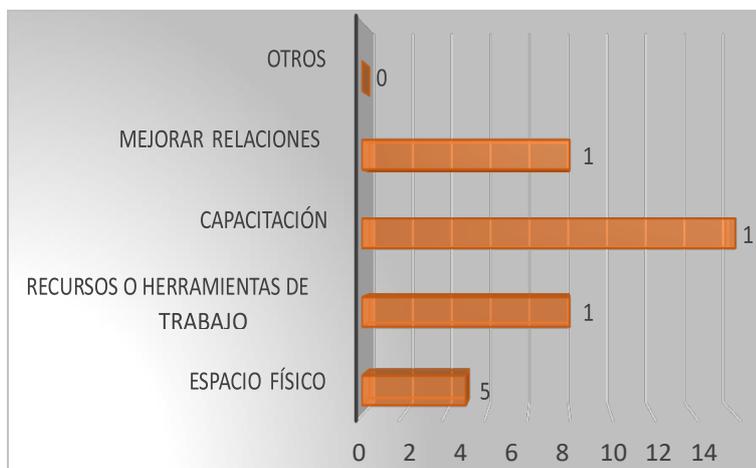
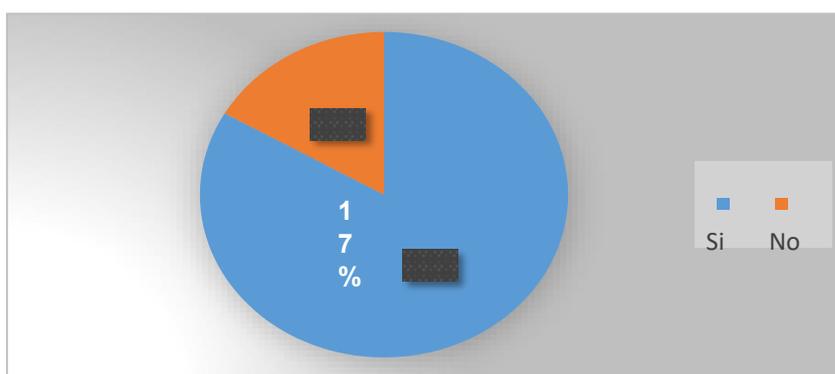


Figura 9. Tipos de cambios que requiere el personal del departamento de Rentas.

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

De los funcionarios encuestados del departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua, 18 de ellos señalaron que los cambios más necesarios para mejorar el ambiente laboral es la capacitación continua, por otra parte 10 mencionaron mejorar las relaciones laborales, así mismo 10 indicaron que es necesario los recursos o herramientas de trabajo y por último cinco de ellos hicieron referencia al espacio físico.



Si	25
No	5
Total	30

Figura 10. Aceptación de un plan de mejora en el desempeño laboral del departamento de Rentas.

Fuente: Encuestas aplicadas a los funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua

En su mayoría, 25 de los encuestados expresaron que si están de acuerdo con la implementación de un plan de mejora que contribuya al desempeño laboral, y solo cinco de ellos dijeron que no es necesario. Orozco (2018) en su investigación titulada Implementación de un plan de mejora continua de la calidad en el área de consulta externa de la unidad metropolitana de salud sur (UMSS) que “un plan de mejoramiento de la calidad nos permite percibir el proceso de mejora que se inicia, a partir de problemas identificados” (pág. 18)

Identificación de las deficiencias

Los resultados de la encuesta aplicada reflejan las siguientes deficiencias, que se muestran a continuación:

Preguntas	Deficiencia identificada	Medida estándar normal	Valor actual	Impacto
¿Con qué frecuencia son atendidos los requerimientos en el departamento de Rentas?	Los requerimientos de emisión de tributos no son atendidos con la frecuencia diaria.	100%	23%	Bajo
¿Con qué frecuencia el personal de Rentas cumple con las actividades laborales asignadas?	Falta de cumplimiento en las actividades asignadas al personal del departamento de Rentas diariamente.	100%	44%	Medio

¿El ambiente donde se encuentra es adecuado para su desempeño laboral?	El ambiente laboral del departamento de Rentas no es el adecuado	100%	17%	Bajo
Marque los cambios que considera necesarios para mejorar el ambiente laboral en el departamento de Rentas	Bajo nivel de capacitación para el personal de Rentas mensualmente	100%	42%	Medio

Discusión

Para Aguilar (2016) en su investigación "Trabajo en Equipo y Clima Organizacional" define que, el trabajo en equipo como un aspecto para un efectivo clima organizacionales importante, por lo que debe estar en constante evaluación y control, porque es una parte fundamental en la mayoría de las empresas, facilita que los miembros se sientan a gusto en su lugar de trabajo y desarrollen las tareas de una mejor manera (pág. 11)

Los autores Palmar, Rafael, Valero y Jhoan (2014) en su trabajo de investigación "Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia" mencionan que en las organizaciones, el planteamiento de estrategias para el desempeño constituye uno de los factores determinantes para el logro de las metas y objetivos trazados (pág. 160)

Torres y Murillo (2018) en su tesis titulada "Calidad Del Servicio Y La Gestión De Atención Al Cliente Del Departamento De Catastro, GAD Pedro Carbo" define que brindar un buen servicio oportuno de calidad y calidez a los usuarios es un procedimiento que un gran número de entidades, ya sean públicas o privadas se plantean como finalidad, buscando el alcance de la satisfacción de los clientes o usuarios (pág. 1)

Los autores Palmar, Rafael, Valero y Jhoan (2014) en su investigación “Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia” señalan que, es de gran importancia que los trabajadores mantengan una relación para el cumplimiento de actividades que poseen y el cargo que ejercen, para lo cual es necesario que se exija el cumplimiento de requisitos que realmente permitan la selección del personal con características que se correspondan con la finalidad de la institución (pág. 160)

De esta manera los autores Beltrán y Palomino (2014) en su tesis Propuesta para Mejorar la Satisfacción Laboral en una Institución Educativa a Partir de la Gestión del Clima Laboral establece que: La principal motivación para la presente propuesta es poder aplicar herramientas propias de gestión y con ello demostrar el efecto que produce una adecuada gestión de clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores y cómo repercute ello en su productividad (pág. 3)

Conclusiones

De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta realizada a los funcionarios, se logró evidenciar que el ambiente donde labora el personal del departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua no presenta las condiciones adecuadas, para desempeñarse en un nivel apropiado, y de esta manera no se da cumplimiento a los requerimientos establecidos.

Según los resultados obtenidos se pudieron verificar que una de las principales deficiencias, es la falta de capacitación hacia el personal que se encuentra laborando en el departamento de Rentas debido a la falta de interés por parte de los directivos de Talento Humano, por ende, los funcionarios desconoce los procedimientos vigentes.

El personal que labora en el departamento de Rentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua no cumple con las actividades laborales que se le asignan diariamente, por este motivo se propone evaluar el cumplimiento de las actividades semanalmente para que se cumplan en el tiempo establecido, de manera eficiente y eficaz.

Referencias

Aguilar. H. (2016). Trabajo en equipo y clima organizacional. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>

Beltrán, E y Palomino, M. (2014). Propuesta para Mejorar la Satisfacción Laboral en una Institución Educativa a Partir de la Gestión del Clima Laboral. (Tesis de

- postgrado). Universidad del Pacifico, Ecuador. Recuperado en <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1022>
- Delgado, J. (2012) Productividad laboral objeto de estudio y gestión en recursos humanos artículo Recuperado de <http://www.infocapitalhumano.pe/articulos.php?id=132&t=productividad-laboral-objeto-de-estudio-y-gestion-en-recursos-humanos>.
- Fernández, M; Rojas, V; L., Sánchez, C; y Aguilar, J. (2015). Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. *Informes Psicológicos*, 15(2), 111-126.
- Gómez, E., Fernando, D., Aponte, G., y Betancourt, L. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *Revista Científica Redalyc*. (81). Recuperado de <https://redalyc.org/pdf/496/49630405022.pdf>
- Gómez, K. (2016). Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal
- Iturralde, J. (2011). La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010. (Tesis de posgrado). Universidad técnica de Ambato, Ecuador.
- Lapp M. (2005) Educación para Todos. Argentina: IERAL. Recuperado de <http://joshuafrnandez.tk/author/danielle-c-lapp>
- Ministerio Del Trabajo. (2018). Ley Orgánica Del Servicio Público. Recuperado de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- Molina, R. (2013). Estudio de la motivación laboral en el hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec>
- Orozco, A. (2018). Implementación de un plan de mejora continua de la calidad en el área de consulta externa de la unidad metropolitana de salud sur (UMSS). (Tesis de posgrado). Universidad San Francisco De Quito, Ecuador.
- Palmar, R y Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Revista Espacios Públicos*. México, 17 (39), 159-188. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

- Palmar, G; Rafael, S; Valero, U; Y Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Revista Espacios Públicos*. 17 (39), 160. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*. 39(2), 385-393. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>
- Torres, N y Murillo, E. (2018). *Calidad Del Servicio Y La Gestión De Atención al Cliente Del Departamento De Catastro, GAD Pedro Carbo*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Velásquez, M; García, J; Rodríguez, G; y González, M. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. Recuperado de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1039/373>.

Desempeño de la investigación en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador

Research performance at the Eloy Alfaro Lay University of Manabí, Ecuador

Argenis de Jesús Montilla Pacheco

<http://orcid.org/0000-0001-9739-4971> - argenismontilla@hotmail.com

Jackeline Rosalía Terranova Ruiz

<https://orcid.org/0000-0002-8377-3257> - jackeline.terranova@uleam.edu.ec

María Yessenia Macías Vera

<https://orcid.org/0000-0002-8470-7083> - mariay.macias@uleam.edu.ec

Jessenia Trinidad Espinoza Cedeño

<https://orcid.org/0000-0002-7098-1903> - jessenia.espinoza@uleam.edu.ec

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador

Recibido: 01/10/2022 – Revisado: 24/10/2022 - Publicado: 29/01/2023

Resumen

La producción científica representa un aspecto de suma importancia en el desarrollo académico de las universidades. A través de este proceso se puede identificar la calidad educativa de los institutos de educación superior, por lo cual debe ser incrementada en virtud de los resultados de los trabajos. En este sentido, el principal objetivo de este estudio es conocer la situación de la investigación en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador. Para ello, se procedió a la extracción de datos a partir de la página web del Registro Nacional de Investigadores SENESCYT (RNI-SENESCYT) relacionada con las instituciones de educación superior del país, en la cual se reflejan los docentes acreditados/categorizados/inscritos como investigadores. A partir de estos datos se pudo conocer que la institución objeto de estudio se ubica entre los primeros lugares a nivel nacional en

cuanto al número de profesores acreditados/categorizados/inscritos, logrando posicionarse en el segundo lugar con 302 docentes investigadores, siendo superada sólo por la Universidad de Guayaquil, institución que cuenta con 401. Adicionalmente, se constató que el conglomerado docente de la Uleam acreditado/categorizado/inscrito como investigador SENESCYT representa el 25,5% del total de la planta profesoral, lo cual se traduce en un impacto significativo en el desarrollo científico; sin embargo, es necesario formular acciones orientadas a incrementarla sustancialmente. Por ello es importante, se evalúe la posibilidad que los docentes se puedan recategorizar como investigadores considerando que, probablemente muchos de ellos cumplen con los requerimientos de rigor.

Palabras clave: Producción científica, investigación, desarrollo científico, SENESCYT.

Abstract

Scientific production represents an extremely important aspect in the academic development of universities.

Through this process, the educational quality of higher education institutes can be identified, so it must be increased by virtue of the results of the work. In this

sense, the main objective of this study is based on knowing the impact of research production on the scientific development of the Eloy Alfaro Lay University of Manabí, Ecuador. To this end, data was extracted from the website of the National Registry of Researchers SENESCYT (RNI-SENESCYT) related to the higher education institutions of the country, which reflects the accredited / categorized / registered teachers as researchers. From these data it was possible to know that the Uleam is among the first places at the national level in terms of the number of accredited / categorized / enrolled professors, managing to position itself in second place with 302 research professors, being surpassed only by the

University of Guayaquil, an institution that has 400. Additionally, it was found that the teaching conglomerate of the Uleam

accredited/categorized/registered as a SENESCYT researcher represents 25.5% of the total teaching staff, which translates into a significant impact or scientific development; however, it is necessary to formulate actions aimed at substantially increasing it. That is why it is important to evaluate the possibility that teachers can be recategorized as researchers considering that, probably many of them meet the requirements of rigor.

Keywords: *Scientific production, research, scientific development, SENESCYT.*

Introducción

Las universidades representan para el país un eje central del desarrollo científico y tecnológico, por lo tanto, deben ser las principales productoras de conocimiento (Arie, 2011). Uno de los principales indicadores de la calidad académica a nivel universitario es la producción científica (Caballero Rico, Uresti Marín, & Ramírez de León, 2012), a tal efecto deberá procurarse su incremento en virtud de los resultados del trabajo que los docentes investigadores y estudiantes realizan (Nader et al., 2018). Sin duda alguna, la universidad por medio de procesos de investigación posee una responsabilidad ante la sociedad en su conjunto, puesto que, esta demanda producción y conocimiento científico válido a nivel social, capaz de crear soluciones innovadoras en las diferentes áreas de desarrollo (Gonzales-Saldaña et al., 2018).

A escala mundial resulta valiosa la gestión de la investigación en las casas de estudios superiores, y a nivel latinoamericano, son las universidades de Brasil las que hacen más investigación científica (lugar número 15 a nivel mundial), continuando con México, Argentina y Chile (Tamayo, 2016); siendo el área de medicina la que mayor número de publicaciones alcanza, seguida por la agricultura. Sin embargo, los indicadores que determinan el desarrollo científico en estos países no son todavía suficientes (Narro, 2014; Mendoza-Arana, 2012).

Dentro del contexto nacional, en diferentes universidades de Ecuador se evidencia que el desarrollo de las potencialidades guarda relación con una variedad de factores, entre los cuales se tiene, la producción científica y su incremento en los últimos años (Bruque-Gómez, 2013; Álvarez-Muñoz, & Pérez-Montoro, 2016; Castillo & Powell, 2019) y el capital humano, quienes aportan al crecimiento social y económico del país (Barros & Gebera, 2020), a ello, desde luego su sumó el aumento del presupuesto para investigación y para las universidades en general a partir de la segunda década del presente siglo. SENESCYT (2013).

De acuerdo a Rivera (2017) la primera intención de respaldar la actividad investigativa de las universidades en Ecuador data de los años ochenta, fecha en que se creó el “Consejo Nacional de Universidades” y las “Escuelas Politécnicas”, las mismas que, bajo una concepción de mayor popularidad dieron el apoyo para dedicar a la investigación un porcentaje especial (1%) en el presupuesto general del Estado.

En efecto, así se dio inicio a los primeros pasos que fueron concebidos como parte de la gestión académica, brindando apoyo a las universidades públicas a través del financiamiento para el desarrollo de la investigación, situación que demandaba un cambio de mentalidad tanto en los docentes como en las autoridades académicas, quienes debían comprender que las nuevas exigencias conllevaba a un cambio necesario de la infraestructura, más adaptado a las necesidades (Maritza et al., 2021).

En la actualidad, en Ecuador el sistema que asegura la calidad académica de las universidades les exige a dichas instituciones como principal política gubernamental, que debe ser contemplado el aspecto concerniente a la investigación científica como factor imprescindible dentro de sus estructuras curriculares (Arbeláez et al., 2008; Gonzales-Saldaña et al., 2018). Es por ello que, a lo largo de los últimos años ha habido un interés en el incremento de la producción científica y la promoción de una cultura de investigación en estudiantes desde el pregrado.

Hoy día la investigación es asumida como una actividad dinámica y versátil interpretada como un asunto propio del trabajo universitario que ha impactado positivamente en el proceso de evaluación institucional, en la producción científica y en el nivel académico del claustro.

La afirmación anterior se sustenta sobre la base de la Constitución de la República del Ecuador del 2008, la cual, en su artículo 350 menciona que la finalidad del sistema de educación superior es formar académica y profesionalmente a los estudiantes con una

visión, cuyo nacimiento se da desde las ciencias y las humanidades, por tanto, su fundamento se encuentra en la investigación científica y tecnológica, en innovar, promocionar y difundir los saberes de los ancestros y las culturas.

Por otro lado, el artículo 352 constitucional establece que el sistema de educación superior estará constituido por instituciones que hayan sido formalmente acreditadas y evaluadas, proceso sumamente importante puesto que, con ello se garantiza una educación de calidad académica y de relevancia social (Minteguiaga, 2012).

Del mismo modo, la Ley Orgánica de Educación Superior del Ecuador del año 2010, hace referencia en su artículo 13 a las funciones que cumple el sistema de educación superior, las cuales se enfocan en la promoción del progreso, el ser capaz de transmitir la ciencia, el fortalecimiento del ejercicio y desarrollo de la docencia y la investigación en los diferentes niveles y modalidades de la educación (Del pozo, 2010).

La producción científica en Ecuador según Simbaña (2020), de acuerdo a los requisitos de los órganos de Educación Superior actuales, cuenta con entes públicos técnicos cuya función es hacer que se cumplan las directrices que guardan relación con la educación superior como los son: CES y SENESCYT (Secretaría de Educación Superior, Ciencia e Innovación), siendo esta última la encargada de la promoción y el impulso al desarrollo de la investigación e innovación a través de la elaboración y ejecución de programas y proyectos (SENESCYT, 2018). Con todo ello, se espera que la producción científica se siga incrementando en los próximos años (Balladares-Burgos, García-Naranjo & Granda-Villamar, 2020; Leone & Paz, 2020).

Aun cuando se han obtenido logros satisfactorios, no resulta suficiente el desarrollo científico alcanzado. Es necesario que los docentes de educación superior continúen siendo sensibilizados, a fin de que la investigación sea una actividad cotidiana que represente parte de su función profesional (Nader et al., 2018). En concordancia con ello, La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), se encuentra en la disposición de continuar generando investigaciones que contribuyan a la consecución de nuevos conocimientos, y a posicionarla dentro de los primeros lugares con respecto al número de investigadores acreditados/categorizados/inscritos SENESCYT.

Al enfocar la presente investigación en la producción científica de las universidades públicas ecuatorianas, es oportuno señalar que estas desempeñan un importante rol para el desarrollo del país, debido a que son las encargadas de la generación y difusión de saberes (Narro, 2014; Maritza et al., 2021). No obstante, se debe realizar estudios que

destaquen a través de datos el desarrollo de las universidades con respecto a las investigaciones realizadas, ello ayudará a conocer su potencial investigativo y su aporte a la producción científica.

Bajo la perspectiva antes descrita el principal objetivo de este estudio es determinar el impacto que ha tenido la investigación en la ULEAM en comparación con otras instituciones de educación superior del país. Adicionalmente, se pretende generar una evidencia que conlleve a diseñar acciones para que los profesores tengan la oportunidad de ser recategorizados, considerando que existe la posibilidad que muchos de ellos cumplan con los requerimientos de rigor, y, a partir de allí, dar un impulso mayor a los docentes que componen la planta profesoral y que aún no forman parte del equipo de investigadores SENESCYT a que se incorporen y contribuyan a lograr una meta más ambiciosa en un corto y mediano plazo, que pueda llevar a la ULEAM a alcanzar el primer puesto a nivel nacional dentro de las universidades públicas.

Metodología

Para Tamayo y Tamayo (2009, p.114) la metodología "constituye la médula del plan que se refiere a la descripción de las unidades de análisis de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos y las técnicas de análisis". En este sentido, el marco metodológico, establece los diferentes procedimientos que se llevarán a cabo para la elaboración de la investigación, así como los elementos a estudiar y las técnicas que se aplicará para la recolección de la información.

Para el presente estudio se desarrolló una metodología mixta, tomando en cuenta que posee una orientación cualitativa y cuantitativa. En el primer caso y con el fin de brindar un sustento teórico se realizaron consultas bibliográficas de fuentes diversas, como: libros, revistas, artículos científicos y otras publicaciones de carácter oficial, con especial atención en las leyes que regulan las políticas del sector educativo a nivel superior, en su afán por fortalecer la investigación, la tecnología y la innovación. Considerando dicha concepción, se revisaron las siguientes bases de datos: *Redalyc*, *Dialnet*, *Google Scholar* y *Scielo*, a través del empleo de palabras clave como: docencia universitaria/*university teaching*; ULEAM/ULEAM; desarrollo científico/ *scientific development*. Para ello se consideraron los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

- Artículos sin restricción en fecha de antigüedad.
- Artículos e informes de carácter legal y oficial.

- Bases de datos de investigadores pertenecientes a universidades públicas de Ecuador.

Criterios de exclusión

- Datos de fuentes no confiables como: blogs, reportajes, artículos de prensa.
- Artículos sin fecha de publicación.
- Datos pertenecientes a instituciones de educación superior de carácter privado.

Por otra parte, se aborda el paradigma cuantitativo, con un diseño no experimental y de carácter exploratorio. Cabe destacar que, en la investigación exploratoria del método cuantitativo, “se aplican procesos de análisis de datos básicos en donde se puede identificar la frecuencia en la cual se presenta el fenómeno de interés y sus características generales” (Ramos-Galarza, 2020, p.2). Bajo esta premisa se analizó una serie de datos a partir de información precisa, extraída de la página web del Registro Nacional de Investigadores SENESCYT (RNI-SENESCYT), las que permitieron hacer un diagnóstico sobre las características generales del objeto de investigación.

El procedimiento de recopilación de la información cuantitativa inició con la extracción de datos correspondiente al número de investigadores acreditados/categorizados/inscritos a nivel nacional en SENESCYT, con el cual se obtuvo el posicionamiento de las universidades públicas de Ecuador, destacando la presencia de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM).

De igual manera, a partir de la totalidad de los profesores que integran el claustro docente de la mencionada universidad; se determinó la cantidad representada por los docentes investigadores bajo las características antes mencionadas, distribuyéndolos de acuerdo con su categoría.

Posteriormente, los resultados fueron representados en tablas, y bajo un análisis descriptivo se reflejó de forma más detallada los datos obtenidos, consolidando así el cumplimiento del objetivo planteado que conllevó a proponer lineamientos estratégicos para generar acciones en pro del incremento de dichos resultados y la recategorización de los investigadores ULEAM acreditados/categorizados/inscritos en SENESCYT.

Resultados

Luego de la búsqueda exhaustiva de información en la página web del Registro Nacional de Investigadores SENESCYT (RNI-SENESCYT) relacionada con las instituciones de educación superior del país en la que se reflejan los docentes acreditados/categorizados/inscritos como investigadores, se puede constatar que la

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) se ubica entre los primeros lugares a nivel nacional en cuanto al número de profesores acreditados/categorizados/inscritos, ostentando el segundo puesto con 302 docentes investigadores, siendo superada únicamente por la Universidad de Guayaquil, institución que cuenta con 400 (tabla 1).

Tabla 1

Posición de las universidades públicas del Ecuador en cuanto al número de investigadores acreditados/categorizados/inscritos SENESCYT (activos).

Institución	Número de investigadores acreditados/categorizados/inscritos
1. Universidad de Guayaquil (UG)	401
2. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí	302
3. Escuela Superior Politécnica del Litoral	207
4. Universidad Central del Ecuador (UEC)	205
5. Universidad Técnica de Ambato	175
6. Universidad Técnica de Manabí	181
7. Universidad Yachay Tech	175
8. Universidad Técnica del Norte	122
9. Escuela Politécnica Nacional (EPN)	95
10. Escuela Superior Politécnica de Manabí	92
11. Universidad Estatal Península de Santa Elena	90
12. Universidad Estatal de Milagro (UNEMI)	87
13. Universidad de Cuenca	77
14. Universidad Técnica de Babahoyo	62
15. Universidad Regional Amazónica Ikiam	51
16. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo	49
17. Universidad Estatal del Sur de Manabí	49
18. Universidad Politécnica Estatal de Carchi	43
19. Universidad Estatal de Bolívar	40
20. Universidad de las Artes	39
21. Universidad Estatal Amazónica	34
22. Universidad Estatal Amazónica (UEA)	34
23. Universidad Técnica de Machala	29
24. Universidad Nacional de Loja (UNL)	26
25. Universidad Técnica Estatal de Quevedo	23
26. Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN)	21
27. Universidad Técnica L.V.T de Esmeraldas	20

28. Universidad Agraria del Ecuador	20
29. Universidad Nacional de Educación	19
30. Universidad Nacional de Chimborazo	16
31. Universidad Técnica de Cotopaxi	14
32. Escuela Politécnica del Ejército	9
33. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales	7
34. Universidad Andina Simón Bolívar (UASB)	1

Fuente: Elaborado por los autores a partir de los datos disponibles en: <https://www.senescyt.gob.ec/busquedainv/index.htm#>

Ahora bien, con fundamento en los hallazgos precedentes, resulta apreciable considerar que el conglomerado docente de la ULEAM acreditado/categorizado/inscrito como investigador SENESCYT representa el 25,5% del total de la planta profesoral, distribuido de acuerdo con sus categorías, tal como se refleja en la tabla 2.

Tabla 2

Docentes Uleam categorizados/acreditados/inscritos Senescyt 2022.

Auxiliar 1	Auxiliar 2	Agregado 1	Agregado 2	Agregado 3	Acreditado	Inscrito	Total
145	28	20	13	02	63	31	302
48%	9,2%	6,6%	4,3%	0,66%	20,8%	10,2%	100%

Fuente: Elaborado por los autores a partir de los datos disponibles en: <https://www.senescyt.gob.ec/busquedainv/index.htm#>

Se puede precisar que, el mayor porcentaje de profesores corresponde a la categoría Auxiliar 1, con un 48% (145 docentes); seguido de la categoría Auxiliar 2, con el 9,2% (28 docentes); y posteriormente, Agregado 1, con el 6,6% (20 docentes); agregado 2, con el 4,3% (13 docentes), y Agregado 3, con el 0,66% (2 docentes). Del resto de los investigadores ULEAM SENESCYT, el 20,8% se encuentran sólo en condición de acreditados (63 docentes), en tanto que, 10,2% está como inscrito (31 docentes) (tabla 2). La base de datos del RNI SENESCYT no registra para la ULEAM ningún docente en la categoría de Principal 1, 2, 3, 4. Cabe destacar que, los datos anteriores muestran que la mayor proporción de los docentes de la universidad objeto de estudio, en condición de investigadores SENESCYT, se ubican en los niveles auxiliar 1 y 2.

Discusión

Tal como se pudo observar, los resultados relacionados con el posicionamiento de la ULEAM en el segundo lugar a nivel nacional, en cuanto al número de investigadores acreditados/categorizados/inscritos SENESCYT, resultan particularmente importantes, pues con tal antecedente, es posible tomar acciones para abordar tareas relacionadas con el eje sustantivo de investigación, considerando que dichas acciones, tal como lo menciona Osorno & Benitez (2017), estarían favoreciendo el progreso científico, tecnológico y la innovación, de gran importancia en la gestión de la producción del conocimiento, sobre todo cuando existe financiamiento de proyectos I + D.

Aunado a lo anterior, los datos presentados se convierten en una evidencia que señala a los docentes de la ULEAM como investigadores productivos en el ámbito científico, lo cual favorece su integración a las redes académicas de conocimiento que, de acuerdo a Ramírez (2013) generan cambios importantes en la forma en que se maneja el talento humano dentro de las instituciones de educación superior. En este sentido, se deja a un lado la escasa atención que se ha tenido en la formación del docente universitario, ya que, hasta ahora la productividad científica del profesorado latinoamericano según Sena (2017), se torna casi imperceptible debido a que los recursos económicos y humanos son limitados, y a la poca cultura científica y la deficiente formación en investigación científica (Herrera & Orantes, 2016).

Bajo esta perspectiva, el incremento en las publicaciones científicas que se ha venido produciendo en los últimos años ha motivado el interés de las universidades de Ecuador en la búsqueda de elementos que favorezcan la producción científica y el reconocimiento de los profesores como un capital humano que debe ser gestionado bajo la premisa de que “las personas son un recurso tangible en la organización y su valor va a depender del conocimiento y las habilidades que este posee” (Torres, 2009, p.71).

Con lo antes expuesto se infiere que, es importante valorar el esfuerzo que cada uno de los investigadores acreditados/categorizados/inscritos SENESCYT que forman parte del cuerpo académico de la ULEAM han realizado para posicionar a dicha universidad con respecto a la producción científica. Con base a ello, y tomando en cuenta que un alto porcentaje de docentes aún se ubican en bajas categorías, se cree pertinente diseñar acciones que permitan su recategorización y el incremento de su

productividad y, a su vez, un bienestar económico, pues de acuerdo a lo señalado por Rojas et al., (2000, p. 116) “si bien una alta formación no afecta directamente a la productividad del individuo, permite emitir señales de sus cualificaciones, innatas o adquiridas, que reditúan en mayores ingresos y compensaciones”.

La idea anterior es afianzada por Duarte de Krummel (2015), quien apunta que la publicación es el elemento que otorga quizás el valor máspreciado para los investigadores, siendo estos: la gloria científica, la reputación, el prestigio y el ascenso a nivel profesional, productivo y social de la educación superior dentro de un contexto en el que cada día se obtienen grandes avances para la humanidad.

Para Barros & Gebera (2020) es evidente que el aumento de la producción científica en las universidades ecuatorianas surge a partir del mejoramiento de las políticas universitarias, incentivos para obtener títulos de postgrado, la formación de programas de transferencia científica y tecnológica y el suministro de fondos para el financiamiento de proyectos interinstitucionales de investigación.

Conclusiones

Una vez extraída y analizada la información necesaria para determinar el impacto de la producción de investigación en el desarrollo científico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), se concluye:

La producción de investigación ha impactado de manera positiva y significativa su desarrollo científico, puesto que la ha posicionado dentro de los primeros lugares de las universidades públicas respecto al número de investigadores acreditados/categorizados/inscritos SENESCYT. Esto le ha permitido avanzar y dar respuesta a los nuevos retos que la educación superior exige, logrando destacarse en el ámbito académico.

Es de suma importancia la existencia de políticas de incentivo formativo en las universidades, ya que no se trata de acumular capital humano con una formación en investigación, sino de brindarles una correcta cualificación como profesional que los impulse a la realización de mayor número de publicaciones, de tal manera que tomen dicha actividad como parte de su cotidianidad dentro de su función profesional, así también se logre atraer a otros investigadores para el desarrollo de nuevos proyectos. De lo antes expuesto, se entiende que la motivación para publicar surge de la concepción de realizar el trazado de una línea vital para los investigadores, dado que sus incentivos son plasmados en revistas científicas, reflejando la manera en que

funcionan tanto las instituciones como las personas que las conforman, contando con un sistema de registro oficial y público de la investigación realizada.

Cabe destacar que la educación universitaria es quien principalmente se enriquece con las publicaciones de sus investigadores, y para ellos resulta muy valioso lograr que estas se difundan, debido a que la mayoría de sus acciones guardan relación con el reconocimiento de la sociedad y los incentivos económicos enmarcados por las políticas que envuelve el campo de la ciencia y la tecnología.

Con lo precedente se puede afirmar que, para las universidades la investigación viene a ser la base fundamental dentro de su contexto, ya que, aporta a los países un desarrollo tanto a nivel económico como político y social; de igual manera representa un valor agregado para la imagen o prestigio a la institución, tomando en cuenta el alcance de sus resultados. Asumiendo que, el término producción científica guarda un estrecho vínculo con la productividad de los investigadores, no se puede restar méritos a estos, en consecuencia, deberán recibir el apoyo necesario para su fortalecimiento como profesional.

Referencias

- Álvarez-Muñoz, P., y Pérez-Montoro, M. (2016). Políticas científicas públicas en Latinoamérica: el caso de Ecuador y Colombia. *Profesional de la información*, 25(5), 758-766. <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2016.sep.06>
- Arbeláez, L. R., Carmen, M., y Grau, R. C. (2008). Universitaria De Calidad. *Docencia Universitaria*, 9(55), 31–55. <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/49232/063740.pdf?sequence=1>
- Arie, R. (2011). The future of research universities. *Prometheus*, 4, 443–453. <https://doi.org/10.1080/08109028.2011.639566>
- Balladares-Burgos, J., García-Naranjo, Á., y Granda-Villamar, C. (2020). Perspectivas de la producción científica en las universidades del Ecuador. *Cátedra*, 3(2), 126-149. <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CATEDRA/article/view/2183>
- Barros, B. C., y Gebera, O. T. (2020). Training in research and its incidence in the scientific production of teachers in education of a public university of Ecuador. *Publicaciones de La Facultad de Educacion y Humanidades Del Campus de Melilla*, 50(2), 167–185. <https://doi.org/10.30827/publicaciones.v50i2.13952>
- Bruque-Gámez, Sebastián (2013). La producción científica del Ecuador en el contexto latinoamericano. Un análisis bi-bliométrico comparativo. <http://goo.gl/qq8AMb>

- Caballero Rico, F. C., Uresti Marín, R. M., y Ramírez de León, J. A. (2012). Análisis de la producción científica de la Universidad Autónoma de Tamaulipas y evaluación de su impacto en los indicadores educativos de calidad. *Revista de la educación superior*, 41(161), 31-51. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602012000100002&script=sci_abstract&tlng=en
- Castillo, J. A., y Powell, M. A. (2019). Análisis de la producción científica del Ecuador e impacto de la colaboración internacional en el periodo 2006-2015. *Revista española de documentación científica*, 42(1), e225-e225. <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2015.sep.07>
- Del pozo, B. H. E. (2010). Ley Orgánica de Educación Superior, LOES Registro Oficial 298. *Registro Oficial Suplemento* 298, 1–69. [https://procuraduria.utpl.edu.ec/sitios/documentos/NormativasPublicas/Ley Orgánica de Educación Superior Codificada.pdf](https://procuraduria.utpl.edu.ec/sitios/documentos/NormativasPublicas/LeyOrgánica%20de%20Educación%20Superior%20Codificada.pdf)
- Duarte de Krummel, M. (2015). Importance of scientific research in university life. *Revista Científica de La UCSA*, 2(2), 3–5. [https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2015.002\(02\)003-005](https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2015.002(02)003-005)
- Gonzales-Saldaña, J., Chavez-Uceda, T., Lemus-Arteaga, K., Silva-Ocas, I., Galvez-Olortegui, T., y Galvez-Olortegui, J. (2018). Scientific production of the medical faculty of a Peruvian university in SCOPUS and PubMed. *Educacion Medica*, 19, 128–134. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.01.010>
- Herrera, T. L., y Orantes, de P. B. R. (2016). Influencia de la formación para la investigación en la actividad investigadora y producción científica en Universidades de El Salvador. *DEDiCA Revista de Educação e Humanidades (Dreh)*, 10(10), 145–160. <https://doi.org/10.30827/dreh.v0i10.6856>
- Leone, L. E. L., y Paz, C. (2020). Desafíos, perspectivas y papel de la mujer en la generación del conocimiento científico de Ecuador. *Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación*, (145), 301-310. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7718841>
- Maritza, S., Zambrano, I., María, E., Torrijo, Q., Isaac, E., y Martínez, C. (2021). *Producción científica de las universidades públicas ecuatorianas según Scopus, en el periodo 2012-2017 Scientific production of ecuadorian public universities according to Scopus, period 2012-2017*. 6(1), 7–18.
- Mendoza-Arana, P. J. (2012). Investigación en educación médica en la Facultad de Medicina de San Fernando: una perspectiva sistémica. *Anales de La Facultad de Medicina*, 73(1), 55. <https://doi.org/10.15381/anales.v73i1.813>
- Minteguiaga, A. (2012). Los vaivenes en la regulación y evaluación de la educación superior en Ecuador. El caso del Mandato 14 en el contexto constituyente. *SENESCYT Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación*, 3, 83–123.
- Nader, J. E. D., Panunzio, A. P., y Navarro, M. I. H. (2018). La investigación científica:

- una función universitaria a considerar en el contexto ecuatoriano Scientific research: a university function to be considered in the Ecuadorian context. *Edumecentro*, 10(4), 166–179. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742018000400011&lng=es&nrm=iso&tlng=es%0Ahttp://www.revedumecentro.sld.cu
- Narro, R. J. (2014). La Dirección De La Universidad Del Siglo XXI. “*Retos de La Universidad Del Siglo XXI*,” v(14), 144–146. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v5n14/v5n14a9.pdf>
- Osorno, A. D. M., y Benítez, G. Á. Ma. (2017). *La nueva misión de la Universidad. Contextualización y Resultados: Caso de tres universidades públicas colombianas*. 11, 83–94. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/panorama/article/view/1010/915>
- Ramírez, R. G. (2013). *Tercera ola de transformación de la educación superior en Ecuador*. 197–236.
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rivera, G. C., Espinosa, J., y Valdés, Y. (2017). La investigación científica en las universidades ecuatorianas. Prioridad del sistema educativo vigente. *Revista Cubana Educación Superior*, 2, 113–125. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v36n2/rces11217.pdf>
- Rojas, M., Angulo, H., y Velázquez, I. (2000). La Rentabilidad De La Inversión En Capital Humano. 2, 120–135. http://mobile.repositorio-digital.cide.edu/bitstream/handle/11651/4177/01_MARIANO_ROJAS_113-142.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sena, C. E. N. (2017). La producción científica y la formación de los docentes de Ciencias de la Información de la Facultad Politécnica de la Universidad Nacional de Asunción. *RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomía e Ciência Da Informação*, 15(3), 518. <https://doi.org/10.20396/rdbci.v15i3.8648462>
- Senescyt, Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología. e, y Innovación. Senescyt (2013). Recursos presupuesto general del estado para instituciones de Educación Superior 2013. Secretaría Nacional de Educación Superior Ciencia, Tecnología e Innovación. <http://goo.gl/SSV9OV>
- Senescyt, Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología. e, y Innovación. (2018). Proyecto I + D + i, estructura general para la presentación de programas y proyectos de inversión. *Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación*, 33(2013), 157–177. https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Proyecto-IDI_Senplades.pdf
- Simbaña, G. V. P., Espinosa, C. K. S., y Vinuesa, C. D. E. (2020). Perspectivas a la producción científica del Ecuador. *Tsafiqui - Revista Científica En Ciencias Sociales*, 14, 117–129. <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v14i1.656>
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). *El proceso de la investigación científica: Vol. 4a edición* (Limusa (ed.); 4ta ed.).

- Tamayo, H. V. B. (2016). Planeamiento estratégico en universidades de América Latina. *Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL*, 9(1), 257-277. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/3193/319345197014.pdf>
- Torres, B. E. M. (2009). Capital humano e intelectual: su evaluación. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 65-81. <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=219016838004>

Importancia de la información en medios digitales para la prestación del servicio de alojamiento.

Importance of information in digital media for the provision of the accommodation service.

Mayra Jadira Monge Loja

<https://orcid.org/0000-0001-7363-2867> - e0106305329@live.uleam.edu.ec

William Renán Meneses Pantoja

<https://orcid.org/0000-0001-8080-9990> - william.pantoja@uleam.edu.ec

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Sucre-Bahía de Caráquez

Recibido: 15/08/2022 – Revisado: 20/09/2023 - Publicado: 29/01/2023

Resumen

En la actualidad las tecnologías de la información y comunicación tienen un papel fundamental en los diferentes tipos de empresas, especialmente en instituciones del campo turístico como los establecimientos de alojamiento; para el aumento de la competitividad, la mejora de la productividad y el incremento de satisfacción de los clientes. De aquí, el presente estudio se realizó en el establecimiento casa grande parrilladas y hospedaje ubicado en el cantón San Fernando perteneciente a la provincia del Azuay, con el objetivo de estudiar la influencia e importancia de la información en medios digitales en los diferentes espacios que estos brindan para ayudar al mejoramiento de la gestión empresarial. El estudio se lo realizó en tres etapas, primero se realizó una revisión bibliográfica, luego el

diseño y aplicación de un instrumento como es la encuesta con una escala de Likert, la misma fue aplicada de forma virtual y en la tercera y última etapa, se realizó el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta. Entre los resultados más relevantes se evidenció que el 74% de los clientes encuestados están totalmente de acuerdo que los establecimientos prestadores de servicios deberían presentar información en los medios digitales acerca de los productos y servicios que ofrecen. También se pudo considerar lo necesario de insertar los sistemas de información en las empresas, ya que la información obtenida por el consumidor es clave en el proceso de decisión de compra.

Palabra clave: información digital, satisfacción, cliente.

Abstract

At present, information and communication technologies play a fundamental role in the different types of companies, especially in institutions in the tourism field such as accommodation establishments; to increase competitiveness, improve productivity and increase customer satisfaction. From here, the present study was carried out in the casa grande parrilladas y

hospedaje establishment located in the San Fernando canton belonging to the province of Azuay, with the objective of studying the influence and importance of information in digital media in the different spaces that these They provide to help improve business management. The study was carried out in three stages, first a bibliographic review, design and application of an instrument such as the survey with a Likert scale

was carried out, it was applied virtually and in the third and last stage, the analysis of the results obtained from the survey. Among the most relevant results, it was evidenced that 74% of the clients surveyed fully agree that service providers should present information in digital media about the products and

services they offer. It was also possible to consider the need to insert information systems in companies, since the information obtained by the consumer is key in the purchase decision process.

Keywords: *digital information, satisfaction, customer.*

Introducción

El conjunto de recursos y técnicas usadas en la transmisión de información se ha matizado de mano de las tecnologías de información y comunicación, gracias al continuo desarrollo de nuevas tecnologías, las empresas especialmente las relacionadas con el sector turístico, se encuentran actualmente en una fase de cambio las cuales han experimentado en los últimos años un proceso de reorganización y cambio en el modo en que operan. En la actualidad se está haciendo un alto uso de los medios digitales y las nuevas tecnologías, en donde los establecimientos han podido subir información para que la misma esté al alcance de todos y mediante la cual saber lo que ofrece la organización.

“Las TIC se han convertido en una fuente de ventajas competitivas y un arma estratégica, especialmente, en sectores donde la información juega un papel fundamental en la descripción, promoción y distribución de sus productos” (Espín et al., 2017, p. 39). De hecho, las tecnologías de información y comunicación están vinculadas con diversas áreas de negocio, las mismas que contribuyen la productividad empresarial y la comunicación clara e ininterrumpida.

En el campo empresarial el uso de las TIC representa una transición relevante en la forma de divulgar y producir la información y la manera de desarrollar las operaciones de este por las características y por ende los beneficios que brindan las mismas:

La inmaterialidad es una característica básica de la tecnología de la información y comunicación, su materia es la información y la posibilidad que algunas de ellas tienen para construir mensajes sin referentes. Las TIC generan y procesan información, como en el caso de la utilización de la informática, facilitan el acceso a grandes masas en períodos cortos, poseen códigos lingüísticos diferentes, así como también transmiten información a destinos lejanos con costos menores en tiempo real. (Montiel, 2008, p. 82).

De acuerdo con el punto de vista de la autora, menciona que la digitalización de la información permite la interactividad de grandes multitudes en tiempo real entre las empresas con los consumidores, usuarios y visitantes para poder dar a conocer de forma más eficiente por medio de la digitalización lo que se quiere brindar.

Estar en relación consistente entre el establecimiento y los consumidores por medio de plataformas digitales es una forma idónea para llegar más rápido a los usuarios de manera eficaz, ya que las utilidades son considerablemente altas dado el impulso que las herramientas tecnológicas brindan.

La información obtenida por el consumidor en diferentes fuentes es clave en el proceso de decisión de compra. La aparición de Internet como repositorio de extensas cantidades de datos sobre productos y servicios provoca que el usuario tenga a su alcance la posibilidad de comparar todas las alternativas, visualizar precios, configuraciones y en general todas las características sobre los bienes que desea adquirir. (Carrasco, 2016, p. 28).

Por otra parte, la información en las actividades del ámbito turístico es elemental ya que cumple un rol positivo en el incremento y mejora de los flujos de información. “Es necesario saber que la información posee un gran valor en la industria turística y supone una herramienta esencial para la competitividad de las empresas en este sector”. (Fernández & Espí, 2013, p. 18)

Como expresa el autor, la información de un producto o servicio turístico adquiere un papel importantísimo, ya que las distintas empresas turísticas necesitan estar en contacto continuamente con las personas ofreciéndoles información actualizada a sus clientes en todos los espacios digitales que se pueda, que serán útiles para captar a nuevos usuarios, además es una forma de publicidad para que las personas vean los productos y tener un éxito significativo en ventas.

En las empresas actuales se ha visto cuán importante son los sistemas de información gracias a tecnología que se ha hecho presente en todos los sectores convirtiéndose en un elemento esencial para las organizaciones. A través de su uso se logran importantes avances y contribuyen al avance de las labores.

El uso de la tecnología de información para los procesos empresariales da como resultado el desarrollo de sistemas de información que ayudan a una empresa a darle ventaja competitiva en el mercado, utilizándolos para desarrollar productos,

servicios, procesos y capacidades que dan a una empresa una ventaja estratégica sobre las fuerzas competitivas que enfrenta una empresa. (Briceño, 2005).

“En esta perspectiva, los sistemas de información son esenciales en negocios, porque más que la producción, las organizaciones requieren de la información para sobrevivir y prosperar, llegando hasta lugares muy retirados, cambiando profundamente la manera de conducir sus negocios”. (Hamidian Fernández & Ospino Sumoza, 2015, p. 178)

De acuerdo con lo que manifiestan los autores, la inserción y uso de los sistemas de información favorecerá a las empresas en sus actividades, pudiendo así lograr que sus procesos sean sustancialmente más eficientes, lo que permitirá reducir costos, mejorar la calidad y el servicio, desarrollando una base de información estratégica que puede proporcionar información para respaldar sus estrategias competitivas. Por ende, es importante tener una instrucción informática en las organizaciones que permitan y den las condiciones necesarias para que los sistemas de información logren los objetivos citados anteriormente.

La comunicación digital en tiempos de coronavirus ha cambiado, así pues, la situación causada por la pandemia ha forzado a los establecimientos en corto plazo, a una adaptación y transformación digital, ofreciendo más flexibilidad a los clientes como a sus empleados y potencialmente abriendo nuevas oportunidades de ingresos.

Si antes de la pandemia del Covid-19, se debatía la importancia de la comunicación digital, ahora ya no hay duda de que realmente es indispensable el uso de los medios digitales. Ahora es buen momento para desarrollar nuevas estrategias para llegar con la información de forma afectiva y al mayor número de personas y al mismo tiempo para mantener seguros a empleados y clientes. Además, que sabemos tendrán relevancia cuando la situación se normalice, por lo tanto, “Es importante entender que, dar el paso al mundo digital no se trata de desvanecerse como tienda o negocio físico, todo lo contrario, se trata de ofrecer más alternativas a los clientes, facilitándoles los procesos y adaptándose a sus necesidades”. (Labrador et al., 2020)

Con base a lo mencionado por los autores, la gestión empresarial necesariamente va de la mano con la transformación digital, ha grado que si queremos que nuestra empresa trascienda. Por lo que la decisión de entrar en el proceso de digitalización, o mantener y mejorar el mismo a través de las opciones que la tecnología ofrece se ha convertido en un requisito para afrontar el futuro.

“Una razón crítica que ralentiza el rendimiento de los procesos comerciales de empresas es la comunicación escasa o mínima entre la fuerza de trabajo. Los procesos manuales consumen mucho tiempo e implican grandes esfuerzos para que funcione”. (Proaño et al., 2018). En esta perspectiva como señalan los autores, la carencia de información en los medios digitales se muestra como una problemática. En consecuencia, podría provocar que los usuarios se sientan insatisfechos con el servicio recibido en comparación a lo ofrecido en los medios digitales, con la finalidad de vender su producto o servicio.

Por tanto, es importante la información en las páginas webs de los establecimientos turísticos acerca de sus productos o servicios, para el incremento de la competitividad, la mejora de la productividad y el incremento de la satisfacción de los clientes. Así pues, en este aspecto el objetivo de este estudio es conocer el grado de importancia y de satisfacción de la información que brinda Casa Grande, mediante el levantamiento de información de los clientes respecto a los detalles encontrados en las páginas Webs. De esta manera se pretende estudiar la influencia e importancia de la información en los medios digitales en los diferentes establecimientos para ayudar al aumento de la gestión empresarial que puede contribuir de manera significativa al desarrollo económico del propio establecimiento.

El establecimiento casa grande parrilladas y hospedaje ubicado en el cantón San Fernando, perteneciente a la provincia del Azuay, presenta deficiencias en la información que presta en los sitios o páginas webs, por lo que se requiere mostrar información acertada y adecuada para mejorar y potenciar el establecimiento mediante las plataformas digitales. Con la investigación realizada se puede contribuir a la mejora de la información que ofrece en los medios digitales casa grande parrilladas y hospedaje, lo que dará como resultado que el establecimiento disponga de información para que los clientes puedan encontrar información idónea acerca de los productos y servicios que ofrecen, ayudando a la institución a incrementar y mejorar los flujos de información.

La presentación de información eficaz favorece de manera directa al establecimiento en donde los usuarios tendrán como resultado la obtención de información de determinado producto o servicio de maneras más eficiente y eficaz, ya que el establecimiento contará con la información más organizada, estructura lo cual facilitará la búsqueda de esta.

Metodología

La presente investigación se identifica como descriptiva y de naturaleza investigativa, siendo el objeto de estudio los clientes de casa grande parrilladas y hospedaje.

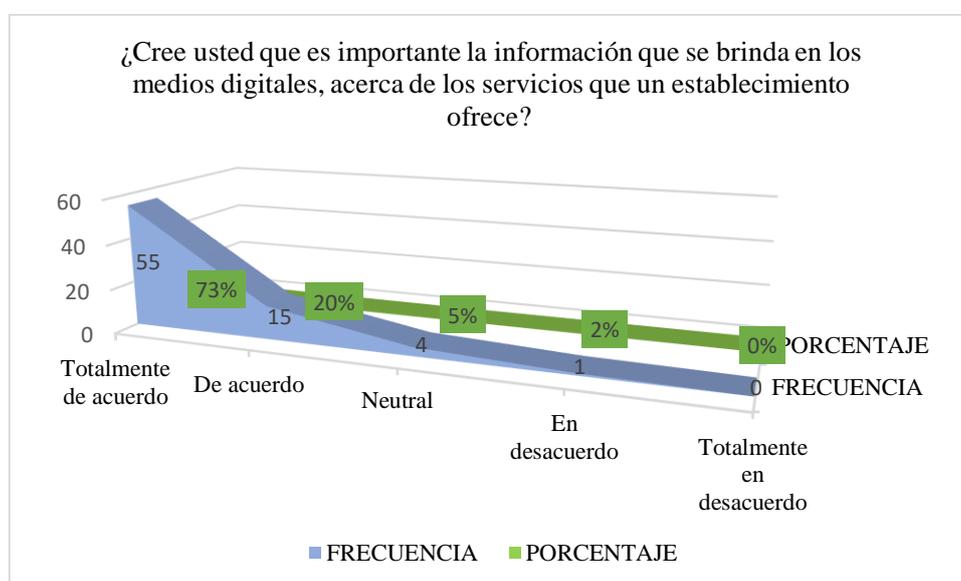
establecimiento ubicado en el cantón San Fernando perteneciente a la provincia del Azuay.

La investigación se la realizó en tres etapas, primero se realizó una revisión bibliográfica que permitió entender la situación del tema para luego poder hacer un diseño de una encuesta con diez interrogantes, con opción de respuesta elaborada con una escala de Likert, la misma que “Permite lograr altos niveles de confiabilidad y requiere pocos ítems mientras que otras necesitan más para lograr los mismos resultados”. (Ospina et al., 2005, p. 19). Esta investigación es no experimental, en este estudio permitió identificar el grado de acuerdo o desacuerdo de cada pregunta de la encuesta aplicada. En la segunda etapa se aplicó la encuesta de forma virtual a una muestra de 75 clientes del establecimiento, aplicando el método de muestreo no probabilístico por conveniencia. En la tercera y última etapa, se realizó el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta anteriormente aplicada.

Resultados

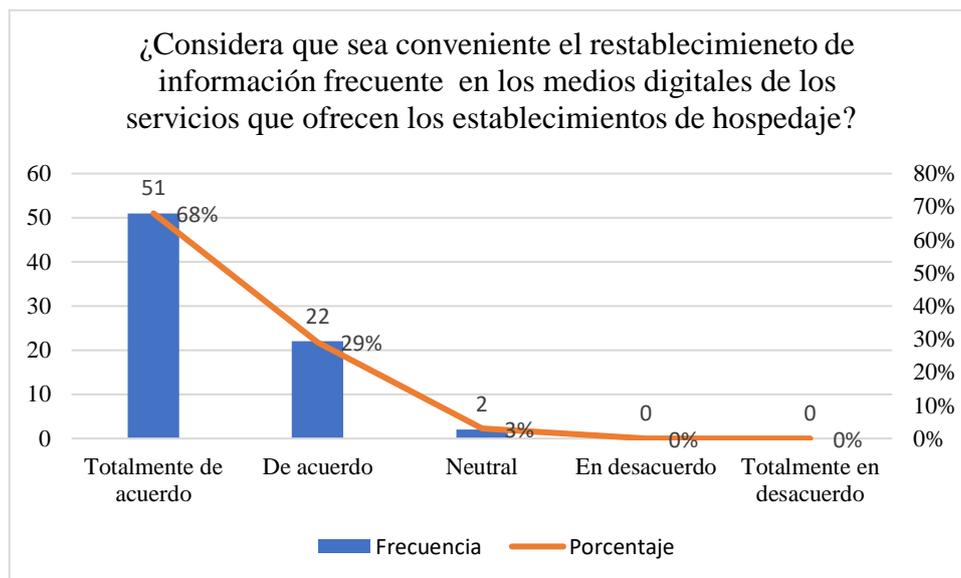
La adopción de la comunicación digital es tan necesario para llegar con información a un mayor número de posibles consumidores de manera veraz y oportuna, por consiguiente, la mayoría de los usuarios del establecimiento estiman que es fundamental la información que les puede brindar el establecimiento acerca de lo que ofrecen por medio de los medios digitales. Se presenta los resultados más relevantes obtenidos de la encuesta aplicada a 75 clientes de Casa Grande Parrilladas y Hospedaje:

Figura 1: Información en medios digitales



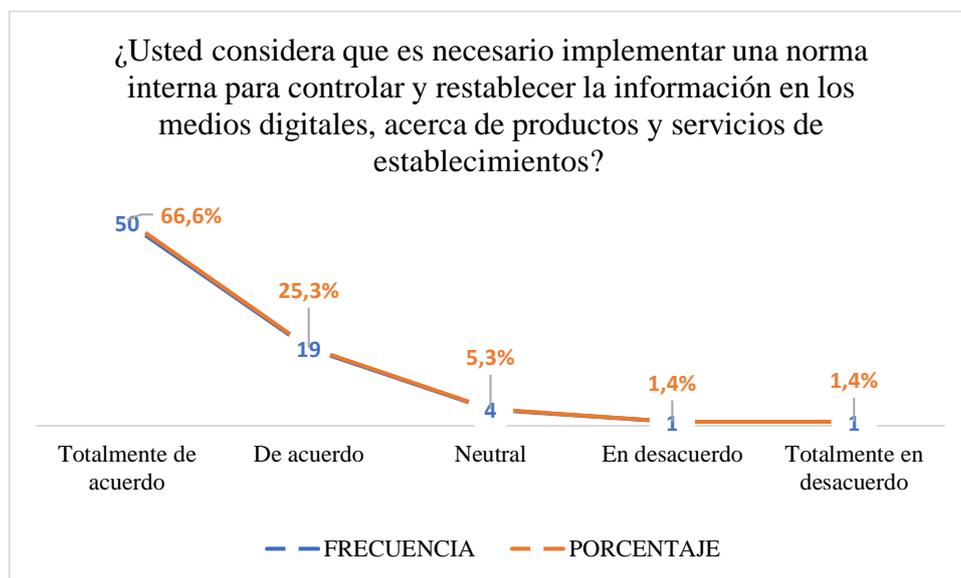
Fuente: elaboración propia.

Figura 2: Restablecimiento de información en medios digitales



Fuente: elaboración propia.

Figura 3: Control y restablecimiento de información en medios digitales



Discusión

A partir de la aplicación de la encuesta a los clientes del establecimiento casa grande parrilladas y hospedaje se comprobó que los encuestados consideran indispensable la información que un establecimiento brinda en los medios digitales acerca de los productos y servicios que ofertan. A raíz de lo mencionado el propietario del establecimiento deberá trabajar en mostrar información adecuada y verídica que permita a los visitantes

anticiparse a las características de los productos y servicios como: costos, ofertas y promociones etc.

Es importante mencionar que en la encuesta aplicada más del 65% de los datos analizados fueron resultados positivos en relación con la importancia de la información en los medios digitales y la aplicación de una norma interna que regule el restablecimiento de información que se depositada en las plataformas digitales relacionado a los productos y servicios que brindan los establecimientos de alojamiento.

En el trabajo de (Granda, 2018) menciona que, “es indispensable el uso de marketing digital ya que ayuda al usuario en la búsqueda de información y también a la empresa turística a ofertar globalmente sus productos y servicios”. Es decir, el autor considera como indispensable que los establecimientos presenten información en diferentes medios digitales, por consiguiente, la web es un instrumento esencial en las diversas empresas, para entregar información apropiada de los productos y servicios a los usuarios. Dentro de esas herramientas están las estrategias de marketing la cual se refiere a un conjunto de acciones que tienen como propósito final identificar y comunicar los beneficios que el negocio ofrece a los consumidores para así poder incrementar las ventas y lograr una ventaja competitiva sostenible. (Carbache et al., 2020)

Mientras que García de León y Garrido Díaz (2002) señalan en su trabajo investigativo que, “la disparidad de contenido y diseño en los sitios Webs nos enfrentan a información no siempre fiable, por su diversidad y por los objetivos disímiles que van desde la presentación de una institución hasta la venta de servicios y productos” (pág.3).

Los autores anteriormente citados consideran en gran medida que la información reposada en los medios digitales de establecimientos prestadores de servicios no es del todo confiable. Por ende, es importante la estructura de la información en las Webs, la misma que debe apuntar a objetivos previamente acordados por el establecimiento. Para ello se requiere la formulación de objetivos claros para obtener un sitio en donde las personas puedan encontrar información de primera.

Aguilar (2017) da a conocer que las “empresas e instituciones tienen necesidad de una información pertinente, práctica y útil. Este recurso genera un valor determinado cuando aumenta su papel en aquello que puede afectar a las organizaciones y cuando incide en la acertada toma de decisiones” (pag.11). Con base a la posición del autor, la comunicación a través de los medios digitales favorece a una estrecha relación entre el establecimiento y el cliente. Cuántas más sean las vías de comunicación que cuenta un establecimiento

para dirigirse a los usuarios, la información del producto o servicio se dará de forma más rápida y efectiva.

Conclusiones

Se verificó que la adopción de la transformación digital puede mejorar las ventas de las empresas de alojamiento sorprendentemente. La principal razón para afirmar esto está dado por la amplia oportunidad que tienen las personas para acceder a la información digital. Además, esto permitirá modernizar la estrategia comercial y operacional de un establecimiento, entidad e institución.

Se debe suministrar la información que realmente requieren los usuarios. Por ello el control y restablecimiento de la información en los medios digitales con frecuencia acerca de los productos y servicios que ofrecen, por medio de la adecuación, selección y transmisión inmediata de la información.

En el estudio realizado se determinó lo sustancial en los establecimientos prestadores de alojamiento ofrezcan información en los medios digitales, lo que permitirá que los clientes aumenten su nivel de confianza ante el producto o servicio. Finalmente, las tecnologías de información son una herramienta complementaria para las empresas, porque ayudan a interactuar con sus usuarios permitiéndoles obtener ventajas y bondades para satisfacer sus necesidades e intereses.

Referencias

- Aguilar, M. G. (2017). La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas. Universidad de Málaga, Facultad de Ciencias de la Comunicación, 11.
- Briceño, E. A. (17 de junio de 2005). Sistemas de información y su importancia para la empresa. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/sistemas-informacion-importancia-empresa/>
- Carbache Mora, C. A., Herrera Bartolomé, C., Talledo Delgado, L. K., Carbache Mora, C. A., Herrera Bartolomé, C., & Talledo Delgado, L. K. (2020). Estrategias de marketing para fortalecer la imagen de servicio de los helados artesanales del “Charra” en Bahía de Caráquez. *Revista Científica UISRAEL*, 7(2), 121–140. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.277>
- Carrasco, J. B. (2016). La influencia de los medios sociales digitales en el consumo. La función prescriptiva en los medios sociales en la decisión de compra de bebidas refrescantes en España. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Información, Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad I, 28-29.

- Espín et al. (2017). Uso de las TIC para la gestión hotelera en el sector turístico de Pastaza. Universidad de Manizales, 39. Obtenido de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/ventanainformatica/article/view/2385/2513>
- Fernández, F., & Espí, E. (2013). Estudio del impacto de las TIC en el turismo: análisis de su influencia en los habitantes de la ciudad de Gandía durante la planificación de un viaje. Universidad Politécnica de Valencia. Escala Politécnica Superior de Gandia. Gandia, 18-19.
- García de León, A., & Garrido Díaz, A. (2002). Los sitios webs como estructuras de información: un primer abordaje en los criterios de calidad. Red de Revistas Científicas de América Latina, eEl Caribe, España y Portugal, 3-4.
- Granda, M. F. (2018). Propuesta de difusión turística mediante herramientas web y estrategias de marketing digital. Caso de estudio: cantón Loja, Ecuador. Copyright & License.
- Hamidian Fernández, B. F., & Ospino Sumoza, G. R. (2015). ¿Por qué los sistemas de información son esenciales? ANUARIO, 178-179.
- Labrador et al. (2020). Marketing en tiempos de crisis generado por la covid-19. Obtenido de <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-laica-eloy-alfaro-de-manabi/marketing/a20v41n42p17/21516603>
- Montiel, N. D. (2008). Tecnologías de información y comunicación para las organizaciones del siglo XXI. 82. Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/453/380>
- Ospina et al. (2005). La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. Antioquia, 2003. (U. d. Enfermería, Ed.) 19. Obtenido de <file:///C:/Users/Pedro/Downloads/Dialnet-LaEscalaDeLikertEnLaValoracionDeLosConocimientosYL-1311949.pdf>
- Proaño et al. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n45/18394503.html>

Aplicación de las técnicas de ventas en la comercialización de productos agrícolas en el sector “El Pajonal”

Application of sales techniques in the marketing of agricultural products in the "El Pajonal" sector

Jenny Carolina Herrera Bartolomé

<https://orcid.org/0000-0003-3576-3334> - jenny.herrera@uleam.edu.ec

Gema Viviana Carvajal Zambrano

<https://orcid.org/0000-0001-8451-9683> - gema.carvajal@uleam.edu.ec

Ana Cecilia Vélez Falcones

<https://orcid.org/0000-0001-7835-7075/print> - acevelezf@gmail.com

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Sucre-Bahía de Caráquez

Recibido: 20/10/2022 – Revisado: 18/11/2022 – Publicado: 29/01/2023

Resumen

El objetivo de la investigación fue analizar las técnicas de ventas que aplican los moradores del sector El Pajonal al momento de comercializar sus productos agrícolas en el sector y sus alrededores. Los métodos que se emplearon fueron de revisión bibliográfica, investigación de campo porque se encuestaron a 28 pobladores del sector para obtener información del mismo. Además de ser cuantitativa y descriptiva, porque se aplicaron encuestas, de ellas se analizaron los resultados para el desarrollo de las conclusiones. Finalmente, el alcance de la investigación fue exploratoria porque no hay estudios sobre este objeto de estudio planteado en la investigación. En

cuanto a las objeciones que se pueden presentar en cualquier negociación, es el precio, en este caso, el 32% de los encuestados, manifestaron que aún les cuesta mantener el precio al momento de realizar las transacciones de ventas. El sector “El Pajonal” presenta una excelente organización como comunidad, lo que permitirá que, las instituciones Educativas Superior puedan capacitarlos en temas de técnicas de ventas, comercialización, atención al cliente, mercadeo, entre otros, para que potencien sus productos agrícolas y transformarlos en productos derivados y ampliar la oferta del mismo.

Palabras claves: Técnicas de ventas, comercialización, El Pajonal, productos agrícolas.

Abstract

The objective of the research was to analyze the sales techniques applied by the residents of the El Pajonal sector when marketing their agricultural products in the sector and its surroundings. The methods that were used were documentary, field research because 28 residents of the sector were surveyed to obtain information about it. In addition to being quantitative and descriptive, because surveys were

applied, the results of them were analyzed for the development of the conclusions. Finally, the scope of the research was exploratory because there are no studies on this object of study raised in the research. As for the objections that can be presented in any negotiation, it is the price, in this case, 32% of those surveyed, stated that it is still difficult for them to maintain the price when carrying out sales transactions. The "El Pajonal" sector

presents an excellent organization as a community, which will allow higher educational institutions to train them in sales techniques, marketing, customer service, marketing, among others, to

enhance their agricultural products and transform them in derivative products and expand its offer.

Keywords: *Sales techniques, Marketing, El Pajonal, agricultural products.*

Introducción

La agricultura es una de las principales áreas de actividad de todos los países. Es el recurso más importante que posee el hombre para la supervivencia; parte de los productos agrícolas se consumen directamente y se les proporciona otro producto (Mantilla, et al., 2020).

Hoy es indiscutible la contribución de las PYMES a la economía, la productividad, la innovación, el empleo, el desarrollo de las estructuras sociales y la prosperidad en general. Sin embargo, para América Latina, la tasa de creación de empresas es baja en comparación con los indicadores de los países desarrollados, porque las empresas asiáticas crecen 2,5 veces más rápido que las latinas (Sancho, 2010)

El concepto de ventas tiene una perspectiva de dentro hacia fuera: inicia en la fábrica, está centrado en los productos existentes de la empresa y requiere mucha labor de ventas y promoción para obtener ventas rentables. Se encamina principalmente en la conquista del cliente y en efectuar ventas a corto plazo sin tomar en cuenta por quién compra o por qué.

La importancia de las ventas se fundamenta en ser el pilar fundamental de todo negocio, pues, radica en generar ingresos al mismo para seguir funcionando, de lo contrario, el negocio quebraría y con ello se generaría su cierre (García, 2007, citado por Pérez, 1996). La comunidad de El Pajonal está ubicada en el corazón de la región costera, en la provincia de Manabí, en el cantón Sucre. El sector es propiedad de negocios pequeños, propiedad de los residentes locales, cuyos principales productos son frutas y verduras seleccionadas como maní, maíz y productos de temporada para ser comercializados en zonas aledañas de la zona.

En las técnicas ventas existen factores a considerar como la actitud del empresario hacia el consumidor, las buenas acciones pueden significar un buen resultado de la venta, tener buen carisma y saber tratar con los clientes son factores a realizar. Considerando que esto debe hacerse justo en medio de la transacción con el comprador para que este quede completamente satisfecho con la compra del producto que necesita. Además, de las

objeciones que muchas veces se plantean en cualquier negociación, es fundamental saber escuchar al cliente para que luego se disponga de opciones que despejen esas dudas y al final el cliente pueda adquirir un producto o servicio sin problema.

Por eso, es trascendental plantearse la siguiente pregunta en la investigación: ¿Cómo influye la aplicación de las técnicas de ventas en la comercialización productos agrícolas en el sector El Pajonal?

El objetivo de la investigación es analizar las técnicas de ventas que aplican los moradores del sector El Pajonal al momento de comercializar sus productos agrícolas en el sector y sus alrededores.

Marco teórico

Principios de las ventas

Según García (2013), el principio de las ventas, como: “parte de la estrategia de comunicación de una empresa, en el último tiempo ha tenido un cambio de enfoque significativo con una mayor orientación a los clientes, es decir, una mayor preocupación en la detección de las necesidades actuales de los consumidores y futuras tendencias de consumo.”

Su entorno filosófico está conformado fundamentalmente por lo siguiente:

Ventas: mercadotecnia, servicio al cliente, psicología, comunicación y sociología. De este conjunto de ciencias, se desprende herramientas para dar origen al principio de ventas: la mercadotecnia se encarga de brindar a las ventas apoyo-mutuo; posterior a ello vender – servicio y finalmente ven – ser. Todo esto a través de: calidad, psicología, comunicación, sociología, economía, administración, planificación y productividad (Eric, 2005).

Con ello, se origina una medida: a mayor esfuerzo de mercadotecnia menor esfuerzo de ventas. Y a menor esfuerzo de mercadotecnia mayor esfuerzo de ventas. En este sentido, si falla esta unión, jamás se verán los resultados previstos.

¿Qué es una técnica de ventas?

Estas son diferentes estrategias o métodos que siguen los vendedores para vender de manera más eficiente y rápida, con el fin de lograr las metas establecidas por su negocio. Por medio de estas técnicas, los vendedores convencen a los compradores para que elijan sus productos o servicios por encima de los de la competencia (Unir, 2022).

El Vendedor retador

Este tipo de vendedor es uno de los que tienen mayor tasa de éxito con una estrategia muy concreta.

Es fundamental capacitar al vendedor, pues, si un comprador tiene mucha información, solo puede ofrecerle información ideal o un nuevo enfoque para su problema. De esta forma se educa a los compradores y se abren nuevas necesidades.

Es relevante en el proceso de la venta personalizar, es decir, durante la fase de ventas, el asesor comercial habla con muchas personas y todas necesitan un estándar que coincida con su visión, y poder asesorarlo de forma personal e integral para brindar un producto acorde a sus necesidades.

Se debe afrontar la situación para llegar a un acuerdo, por ello, debe ceñirse a un objetivo sin ser abusivo y dialogar con las personas que hicieron la elección o con quienes influyeron en ellos (Fuentes, 2017).

El Método SPIN

Este procedimiento SPIN se basa en hacer al comprador las cuestiones idóneas y dejar que sea él quien decida si requiere hacer la compra.

Realizar preguntas de circunstancias, donde es necesario comprender al cliente, su situación y así saber si el producto o servicio satisfará sus necesidades.

Posterior a ello, efectuar preguntas referentes al inconveniente, las cuales hacen conscientes a los consumidores de una situación concreta la cual tienen que solucionar y que principalmente dichos no han detectado.

Se pueden presentar preguntas de discrepancia, donde se abordan el efecto negativo de los inconvenientes y ocasionan sensación de urgencia.

Finalmente, desarrollar preguntas acerca de su negocio, es decir, una vez que un comprador es consciente de ciertos inconvenientes, requiere una solución real. Va a ser él mismo el que enumere las ventajas o utilidades del bien que solicite (Ludeña, 2022).

Pasos para conseguir el cierre de la venta

El cierre de una venta es el evento final de un proceso de venta. Así que, para conseguirla es necesario comprobar que el consumidor necesitara aquel producto que se le ofrece, que cuenta con los recursos económicos necesarios y que este comprende los beneficios de este. Si esto funciona puede así aumentar la probabilidad de cierre, y si en tal razón hubiera algún desacuerdo es necesario sacar a relucir y mostrar las mejores habilidades de un negociador profesional. Con ello en primer lugar, lo que se deberá de hacer es escuchar las propuestas y descifrar las objeciones. Y si el mayor obstáculo es el precio, sería necesario dar valor a todas las ventajas que obtendrá a cambio de su dinero y, por última instancia, ofrecer un descuento (Fernández, 2019).

Pasos fundamentales para lograr el cierre de ventas:

Serenidad: en este se debe establecer una conexión y conquistar al comprador todo estos antes de incluso de reunirse con él. La llamada telefónica o la primera impresión física son componentes claves. Es necesario el hablar en el mismo lenguaje.

Detectar necesidades: en una reunión no hay que presentar el producto inmediatamente, sino que la mejor de iniciar la conversación es identificando lo que la otra persona necesita. Con esa información ya se puede empezar a trabajar.

Brindar soluciones: hay que ofrecer ayuda a nuestro cliente potencial a tomar una decisión de compra y para esto se debe de explicar todos los puntos de la propuesta de una forma detenidamente, además de cómo esto va a resolver sus problemas. Así si lo confirma, el cierre estaría hecho.

Cerrar una venta: para poder cerrar la venta no tan solo hay que hacer preguntas básicas como «¿a nombre de quién pongo la factura?» o «¿cuándo quieres recibir el producto?». Es decir, para saber cómo poder cerrar una venta tras todo el proceso que se ha elaborado, solo hay que darlo por hecho y hacer la factura (Asociación para el progreso de la dirección, 2018).

Estrategias de comercialización en la agricultura

En algunos casos, los agricultores individuales pueden lograr un cierto grado de diferenciación del producto incluso sin el uso de marcas. Para ello, una forma de conseguir este resultado es la ubicación particularmente favorable de la zona, los cuidados naturales de la siembra, el trabajo orgánico de la tierra para obtener una producción en consideración de la demanda del mercado.

Canales de comercialización

Un agricultor debe aplicar estrategias de canales de comercialización a su producto y si generalmente no puede crear sus propios canales o equipo de ventas, generalmente puede elegir entre diferentes canales o modelos de venta e incluso entre estos últimos (Malavé, 2013).

Agronegocios y el marketing

El sector agrícola es el más fuerte y la inversión en innovación de marketing ayudará a incrementar las coyunturas económicas para los agricultores y aumentará en el mercado alimentos saludables que permitan mejor el estilo de vida de los clientes.

Las formas, el volumen y la apariencia de los productos agrícolas, especialmente vegetales y frutas, aumentarán en demanda. Los convenios de suministro y los

mecanismos de la cadena de suministro solicitarán proveedores que ofrezcan una amplia gama de frutas y verduras (como reducir el tamaño de las frutas para satisfacer las necesidades únicas de una familia pequeña), el tipo de insumos utilizados en estos cultivos (residuos de plaguicidas), almacenamiento (cámara frigorífica) y transporte (cadena de frío). Por ello, los minoristas seguirán manteniendo sus posiciones y los proveedores tendrán que trabajar codo con codo con ellos (Lombana, 2018).

Metodología

Los métodos que se emplearon fueron de revisión bibliográfica, pues, se aplicaron búsquedas en plataformas como google scholar, google books, e-libro, referente a las técnicas y comercialización en emprendimientos agrícolas a través de libros digitales y revistas científicas. Se hizo una investigación de campo porque se encuestaron a 28 pobladores del sector para obtener información del mismo. Por ello, la investigación fue cuantitativa y descriptiva, porque se aplicaron encuestas, de ellas se analizaron los resultados para el desarrollo de las conclusiones. Finalmente, el alcance de la investigación fue exploratoria porque no hay estudios sobre este objeto planteado en la investigación, por ello, no hay suficiente información en revistas científicas sobre las técnicas de ventas que aplican en el sector El Pajonal.

Resultados

Cuando siembra sus productos, ¿Conoce cuáles son los que necesitan las personas para que los compren?

Tabla 1.

Conocimiento del producto

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	22	79%
Generalmente	4	14%
Ocasionalmente	2	7%
Nunca	0	0%
TOTAL	28	100%

Nota: Encuesta aplicada a los habitantes del sector El Pajonal.

Los encuestados del sector “El Pajonal”, el 79% siempre saben que es lo que necesitan sus clientes cuando adquieren sus productos y así ofrecer los mejores. El 14% generalmente conocen cuáles son los productos que necesitan sus clientes. Finalmente, el

7% ocasionalmente conocen lo que el cliente necesita para poder sembrar y ofrecer ese producto.

¿Usted sabe cómo dirigirse a un cliente al momento de hacer una venta de sus productos?

Tabla 2.

Dirección hacia el cliente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	20	71%
Generalmente	3	11%
Ocasionalmente	4	14%
Nunca	1	4%
TOTAL	28	100%

Nota: Encuesta aplicada a los habitantes del sector El Pajonal.

Del 100% de los encuestados, el 71% de los encuestados siempre saben cómo dirigirse hacia sus clientes mediante la venta de sus productos; el 11% generalmente saben cómo deben dirigirse al cliente al momento de comercializar su producto; el 14% ocasionalmente sabe cómo tratar al cliente, mientras que, el 4% nunca sabe cómo dirigirse al cliente.

¿Se ha capacitado en algún momento sobre la atención del cliente?

Tabla 3.

Capacitación sobre el servicio al cliente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	11	39%
Generalmente	4	14%
Ocasionalmente	3	11%
Nunca	10	36%
TOTAL	28	100%

Nota: Encuesta aplicada a los habitantes del sector El Pajonal.

El 39% de los encuestados siempre se han capacitado sobre como brindar una mejor atención al cliente; el 14% generalmente se han capacitado sobre el tema; el 11% ocasionalmente ha recibido capacitación sobre atención al cliente; y, el 36% nunca han recibido capacitación del tema.

Cuando usted indica el precio de su producto al momento de comercializarlo, ¿Sabe cómo mantenerlo, ya que muchas personas les gusta regatear el precio?

Tabla 4.

Mantenimiento del precio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	14	50%
Generalmente	5	18%
Ocasionalmente	7	25%
Nunca	2	7%
TOTAL	28	100%

Nota: Encuesta aplicada a los habitantes del sector El Pajonal.

El 50% de los habitantes siempre sabe cómo mantener el precio de sus productos al momento de comercializarlo; el 18% generalmente sabe cómo mantener el precio cuando comercializa sus productos, el 25% ocasionalmente sabe mantener el precio del producto, mientras que, el 7% nunca sabe cómo mantener el precio de venta.

Cuando comercializa sus productos, ¿Usted puede cerrar una venta sin problemas?

Tabla 5.

Cierre de ventas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	22	79%
Generalmente	1	4%
Ocasionalmente	5	18%
Nunca	0	0%
TOTAL	28	100%

Nota: Encuesta aplicada a los habitantes del sector El Pajonal.

El 79% de los encuestados manifestaron que siempre pueden cerrar una venta sin inconvenientes; el 4% generalmente tienen inconvenientes para cerrar la venta sin problemas; y, el 18% ocasionalmente presentan inconvenientes para cerrar la venta.

Discusión

La aplicación de técnicas de ventas al momento de comercializar los productos agrícolas de la zona influye significativamente, pues, el conocer cómo tratar al cliente, entender el lenguaje no verbal y verbal, cómo negociar de forma efectiva los precios de los productos, saber rebatir con objetividad las objeciones que se presentan al momento de hablar con el cliente sobre el precio, calidad, variedad entre otros, hacen que el cliente comprenda a

cabalidad la negociación y a su vez, expender eficientemente los productos que se siembran en el lugar de estudio.

De acuerdo con los resultados obtenidos, es importante mencionar que, si los habitantes de esta zona conocen a ciencia cierta lo que el cliente realmente necesita, su producción y comercialización de los productos será eficaz, porque al ofrecer los productos que más demanda el mercado, podrán cubrir correctamente la solicitud real del mismo.

La capacitación sobre temas como: atención al cliente y técnicas de ventas para comercializar los productos de la zona, debe fortalecerse por parte de instituciones superiores educativas para concientizar a aquellos que no han recibido este tipo de información, y con esto buscar, que ellos puedan mejorar sus negociaciones y, por ende, mejorar los ingresos que obtienen de sus productos.

En los emprendimientos el impacto es aún mayor, muchos de los emprendedores que aún no habían puesto en marcha su emprendimiento interrumpieron el proceso; otros dejaron de hacerlo. Si a ello se suman los que han sufrido caídas importantes de sus ventas, es posible constatar que ocho de cada 10 están siendo fuertemente afectados por la crisis. Asimismo, un 84% ha visto muy deteriorado su flujo de fondos y un 75% redujo su actividad productiva (la mitad ha tenido que detenerla). Los impactos trascienden los indicadores de gestión. Por ejemplo, dos de cada tres emprendimientos han visto decaer significativamente el ánimo del equipo emprendedor. Esta situación también alcanza a sus empleados, inclusive de forma más pronunciada. (Carvajal, 2021, p.4)

Puesto que, los emprendimientos en el inicio de la pandemia Covid-19, tuvieron muchas dificultades para continuar con sus actividades comerciales, en las cuales tuvieron que adaptarse a los cambios generados, como el distanciamiento social, desinfección continua de los productos, además del uso de mascarillas. Otro factor fundamental en esta situación de emergencia sanitaria en el país fue la aplicación de herramientas tecnológicas que permitieron a muchos negocios continuar funcionando de forma virtual y evitar el cierre definitivo de sus emprendimientos.

Las sociedades agrarias de todo el mundo han presentado y defendido propuestas de desarrollo alternativo de carácter autosuficiente y tendientes al desarrollo ecológico en el marco de principios de equidad, bienestar del agricultor y equilibrio con la naturaleza, como el camino de la solidaridad con las generaciones futuras (Vargas & Sánchez, 2018).

Referente a la producción sigue siendo el pilar para los agricultores, lo que ha llevado a la adopción de nuevas características comerciales en el marco del proceso de reestructuración, donde los agricultores deben cumplir con las normas ambientales, de seguridad, salud, alimentación y bienestar.

Estudios previos han manifestado sobre el valor económico de la diversificación como una estrategia alternativa que los agricultores pueden adoptar para sobrevivir e incluso prosperar en el clima agrícola cambiante de hoy, aumentar los ingresos de los agricultores, crear nuevas oportunidades, intervenir en escenarios de uso de recursos y creación de empleo (Pedrozo, 2016).

Conclusiones

Los habitantes del sector “El Pajonal”, referente a la comercialización de los productos de la zona, siembran los que son de temporada, sin embargo, es importante que ellos conozcan correctamente los productos que más tienen demanda para enfocar sus esfuerzos en la agricultura en ellos, y poder obtener mayores ingresos de los previstos en su proyección de la productividad.

En cuanto a las objeciones que se pueden presentar en cualquier negociación, es el precio, en este caso, en la investigación los encuestados manifestaron que aún les cuesta mantener el precio al momento de realizar las transacciones de ventas.

En un porcentaje considerable las personas entrevistadas mencionaron que han recibido capacitaciones referentes a atención al cliente, técnicas de ventas y demás herramientas de marketing que le permitan desarrollar nuevas estrategias de comercialización de sus productos para expandir el mercado local y sectores cercanos.

Finalmente, se concluye que, el sector “El Pajonal” tiene una excelente organización como comunidad, lo que permitirá que, las Instituciones Educativas Superior puedan capacitarlos en temas de técnicas de ventas, comercialización, atención al cliente, mercadeo, entre otros, para que potencien sus productos agrícolas y transformarlos en productos derivados y ampliar la oferta del mismo.

Bibliografía

Apd. (29 de mayo de 2020). *Apd - Cómo cerrar una venta de forma exitosa y efectiva.*

Obtenido de <https://www.apd.es/como-cerrar-una-venta/>

Carvajal, V., Nogueira, D., Lemoine, Frank, & Miele, V. (2021).

EMPRENDIMIENTOS FRENTE AL COVID-19: IMPACTOS, REACCIONES Y REDES DE APOYO PERSONAL Y DIGITAL. *Uleam Bahía Magazine*, 4.

Obtenido de

<https://revistas.uleam.edu.ec/documentosbahia/EMPRENDIMIENTOS%20FRENTE%20AL%20COVID-19.pdf>

Eric, M. M. (2005). *Estrategias de ventas y negociación*. México: Panorama.

Recuperado el 10 de marzo de 2020, de

<https://books.google.com.ec/books?id=HGpXazBqgh0C&pg=PA23&dq=evolucion%20de%20las%20ventas%20de%20las%20ventas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiU5vSr6LoAhUNWq0KHakOCAAQ6AEIOTAC#v=onepage&q=evolucion%20de%20las%20ventas%20de%20las%20ventas&f=false>

Fernández, J. R. (06 de 03 de 2019). *Marketing XXI - 7 consejos para facilitar el cierre de las ventas*. Obtenido de Marketing XXI : <https://www.marketing-xxi.com/cigona/facilitar-cierre-ventas>

Fuentes, M. Á. (01 de 02 de 2017). *Expansión - Vendedor retador y ágil para un mundo incierto y sobreinformado*. Obtenido de Expansión:

<https://www.expansion.com/pais-vasco/2017/02/01/589105d622601d81098b46b6.html>

García Romero, M. (junio de 2013). *ChannelNews*. Recuperado el 12 de marzo de 2020, de ChannelNews - La evolución de las ventas:

<http://www.emb.cl/channelnews/articulo.mvc?xid=2374&ni=la-evolucion-de-las-ventas>

García, L. M. (2007). *Ventas*. Madrid. . ESIC. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=p-4owDnjUawC&pg=PA25&dq=importancia+de+las+ventas+de+las+ventas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwirq92a3aLoAhXplOAKHQ3tA88QuwUIWDAF#v=onepage&q>

Lombana, M. E. (2018). Innovación de marketing para el sector agrícola en Colombia.

Reto, 41. doi:I: <https://doi.org/10.23850/23338059.1935>

- Ludeña, J. A. (23 de 03 de 2022). *Economipedia - Método SPIN*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-spin.html>
- Malavé, V. (2013). *UPSE - “ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN PARA LOS PRODUCTOS AGRÍCOLAS DE LA ASOCIACIÓN DE AGRICULTORES DE LA COMUNA LOMA ALTA, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”*. Obtenido de UPSE: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/773/1/113.-MALAVE%20GONZALEZ%20VERONICA.pdf>
- Mantilla, S. R., Toala, D. J., & Tuárez, K. A. (2020). *UTM LOS EMPRENDIMIENTOS AGRÍCOLAS DE PORTOVIEJO: POTENCIALIDADES Y LIMITACIONES*. Obtenido de UTM: https://www.researchgate.net/profile/Steven-Matilla-Munoz-2/publication/328779009_LOS_EMPRENDIMIENTOS_AGRICOLAS_DE_PORTOVIEJO_POTENCIALIDADES_Y_LIMITACIONES_THE_AGRICULTURAL_EMPLOYMENT_OF_PORTOVIEJO_POTENTIALITIES_AND_LIMITATIONS_RESUMEN/links/5be23467a6f
- Pedrozo, L. (1 de enero de 2016). *universidad de la Salle - El empr El emprendimient endimiento agrícola como pr o agrícola como promotor de desarr or de desarrollo rur ollo rural en*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1040&context=finanzas_comercio
- Sancho, F. (5 de julio de 2010). *Agronegocios - La empresariedad agrícola y rural: conceptos para modelar el desarrollo*. Obtenido de Agronegocios : <http://repiica.iica.int/docs/B2025E/B2025e.PDF>
- Unir. (1 de mayo de 2022). *Unir revista - ¿Cuáles son las principales técnicas de ventas?* Obtenido de Unir revista: <https://www.unir.net/marketing-comunicacion/revista/tecnicas-de-ventas/>
- Vargas, A., & Sánchez, C. (2018). *Desarrollo, estructuras económicas, políticas públicas y gestión: Reflexióninterdisciplinar*. Parmenia. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8X_1DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA131&dq=emprendimientos+agricolas&ots=hujKbo3xMC&sig=C0dkNIDuRDJLf3GU4Y7IPOvm5nQ#v=onepage&q&f=false

Culturización tributaria en la Comunidad Rural “El Pajonal” del cantón Sucre, Provincia de Manabí, Ecuador

Tax culturalization in the Rural Community "El Pajonal" of the Sucre canton, Manabí Province, Ecuador

Dra. Sofía Aracely Biler Reyes

<https://orcid.org/0000-0003-1929-4021> - sabiler_2009@hotmail.com

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador

Ing. Erick Yandry Córdova Biler

<https://orcid.org/0000-0001-6876-6983> - corbi_2912@hotmail.com

Ministerio de Educación – CZ4-Distrito 13D02. Manta, Ecuador

Recibido: 11/09/2022 – Revisado: 20/10/2022 - Publicado: 29/01/2023

Resumen

El beneficio que representa a nivel social la correcta educación sobre los tributos y el uso o destino de los tales para el progreso de los pueblos y los servicios de calidad en: vías, puentes, espacios de recreación y cultura, así como eventos deportivos, requieren que los emprendedores conozcan que dichos progresos sociales son cubiertos por los impuestos. El objetivo del estudio fue Conocer la cultura tributaria que poseen los emprendedores familiares de la Comunidad Rural “El Pajonal” del cantón Sucre de la Provincia de Manabí, Ecuador. La metodología fue cuantitativa, con la aplicación de una encuesta y un instrumento de recolección de datos de tipo dicotómico cerrado (Si/No) a la población de emprendedores, los cuales practican la agricultura en la Comunidad Rural “El Pajonal”, siendo un número total de treinta (30) personas. Los resultados

permitieron concluir que los habitantes no poseen la formación tributaria, ni aprecian los beneficios de a nivel social cumplir con los lineamientos del Código Tributario del Ecuador para el progreso de la región, por tal motivo se aplicaron charlas informativas por parte de estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la ULEAM, Cantón Sucre. Las conclusiones fueron que hay problemáticas en el ámbito social y económico, por lo que se realiza la intervención como charlas que explicaron: cultura tributaria, manejo de ingresos, costos y gastos que les permita generar acciones de: responsabilidad social, innovación, formalización del emprendimiento y posicionamiento de marca y como esto mejorara de manera progresiva las condiciones de la región.

Palabras clave: emprendimientos, emprendedores, agricultura, comunidad rural, cultura tributaria

Abstract

The benefit that represents at a social level the correct education on taxes and the use or destination of such for the progress of peoples and quality services in: roads, bridges, recreation and cultural spaces, as well as sporting events, require that entrepreneurs know

that such social progress is covered by taxes. The objective of the study was to know the tax culture that the family entrepreneurs of the Rural Community "El Pajonal" of the Sucre canton of the Manabí Province, Ecuador have. The methodology was quantitative, with the application of a survey and a data

collection instrument of a closed dichotomous type (Yes/No) to the population of entrepreneurs, who practice agriculture in the Rural Community "El Pajonal", being a number total of thirty (30) people. The results allowed us to conclude that the inhabitants do not have tax training, nor do they appreciate the benefits of complying with the guidelines of the Ecuadorian Tax Code for the progress of the region at a social level, for this reason informative talks were given by students of the Accounting and Auditing degree from ULEAM, Canton Sucre. The

conclusions were that there are problems in the social and economic field, so the intervention is carried out as talks that explained: tax culture, income management, costs and expenses that allow them to generate actions of: social responsibility, innovation, formalization of entrepreneurship and brand positioning and how this will progressively improve conditions in the region.

Keywords: *enterprises, entrepreneurs, agriculture, rural community, tax culture*

Introducción

El turismo representa una de las actividades productivas más amplias, debido a que su alcance no solo se expresa en la naturaleza de los atractivos de la geografía propia de una determinada región, sino que también tiene que ver con las personas que hacen vida y desarrollan tareas productivas que representan demanda de los bienes o servicios para los consumidores. Según Guevara (2014) “El turismo es un sector y actividad importante para los países en general, ya que influye en el estilo de vida tanto del turista como de la persona que ofrece el servicio, mejora la calidad de vida debido a un mejor manejo a los atractivos naturales y la conservación del medio ambiente.”

Por tanto, considerando que los trabajadores en las regiones con importantes atractivos turísticos tienen un impacto en la economía de estas, debido a que son parte del eje productivo y de los servicios que se prestan a propios y visitantes, concernientes a los costos de servicios, propiamente en los hoteles, algunos establecimientos de otras índoles como pueden ser ventas de productos gastronómicos, comercialización de los productos de tipo agrícolas o fabricados, entre otros, es importante mencionar que todo ello derivará en todo caso, en los progresos de los diversos municipios o cantones concernientes a cada provincia, donde de acuerdo con las condiciones establecidas en el contexto del empresario o propietario y de las demandas que posee dicho servicio o la comercialización del producto, también se consideren las ventajas e ingresos por responsabilidades tributarias que estos productores de servicios y bienes comprendan que poseen, de acuerdo con el Código Tributario del país, en este caso Ecuador.

De manera que, en el análisis e interpretación de los deberes y derechos contraídos por parte de los emprendedores o de las pequeñas empresas, sea cual sea el tipo de producción que estas desarrollen dentro del país, se considera importante el tema de los compromisos civiles, debido a que al ser organizaciones que en muchos de los casos no poseen aun personalidad jurídica, lo que en la mayoría de los casos implica también el desconocimientos de los compromisos tributarios que estos a su vez poseen. Es así, como resulta fundamental conocer el aspecto de la responsabilidad. Según Corral, (2004)

La responsabilidad en general se la puede definir como la necesidad efectiva, o eventual, en que se encuentra una persona de hacerse cargo de las consecuencias gravosas de un acto que se le atribuye como propio. La necesidad puede ser efectiva, si la responsabilidad ya ha surgido por la realización del hecho, o eventual si el hecho no se ha realizado aún, pero de realizarse el sujeto debería responder. (p. 15)

Es así como los compromisos de los diversos organismos civiles o jurídicos poseen obligaciones que no se tienen en cuenta sobre todo en aquellos casos de tipos de comercios o producciones que son vendidas de forma artesanal. Es lo que ocurre en las comunidades donde los desarrollos de las actividades humanas para la subsistencia no poseen un debido registro legal, lo que a su vez conduce al desconocimiento de las practicas fiscales debidas y de las obligaciones que se constituyen una vez que se establecen intercambios financieros o comerciales.

En este orden, es importante mencionar lo referido por García (2012),

Expresa que, en Grecia, quedó establecido el principio de legalidad de los tributos, es así, como quedó una regla que, en tiempos de no guerra, le correspondía a los ciudadanos sufragar de manera colectiva, los gastos del Estado, se puede considerar que aquí se sembró la semilla de la tributación moderna. Vale aclarar que, en la época, por la dependencia económica de los Estados, hacia la guerra, los tributos, no eran estables y eran una consecuencia del sometimiento de los vencidos a los vencedores. (p.19).

De manera que, el tema tributario es un aspecto que se remonta a la consideración de la legalidad del Estado y a la seguridad de los ciudadanos de que poseen compromisos con la nación debido a las actividades productivas que generen para ellos ganancia, los cuales repercuten en las mejoras de las regiones y el progreso de ejes fundamentales de la

economía como es el Turismo, para lo cual resulta imperante conocer las responsabilidades y obligaciones que poseen.

De acuerdo con Álvarez (2010)

La Obligación es una relación jurídica por virtud de la cual un sujeto llamado acreedor, está facultado para exigir de otro sujeto llamado deudor, una prestación o una abstención. "La persona que se beneficia de la prestación, también puede llamarse acreedor, en tanto que quien debe realizar el pago, realizar la conducta pactada o la abstención, se le denomina deudor. (p.16)

De acuerdo con el Código Tributario de Ecuador existen figuras que se pueden delimitar según el ejercicio de las tareas en el contexto comercial y contable, es el del contribuyente.

El cual según el referido instrumento

Es la persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la verificación del hecho generador. Nunca perderá su condición de contribuyente quien, según la ley, deba soportar la carga tributaria, aunque realice su traslación a otras personas. (p.7)

González (2005), refiere que en México son considerados delitos fiscales:

- No llevar el sistema contable adecuado.
- Presentar documentos falsos para beneficio del mismo, como adquirir devolución de contribuciones que no son correspondientes.
- Colocar cifras falsas en los registros contables.
- Omitir contribuciones recaudadas.

Así mismo, el Código Tributario de Ecuador en su artículo. 26 hace referencia al "responsable" como aquella persona que, sin tener el carácter de contribuyente debe, por disposición expresa de la ley, cumplir las obligaciones atribuidas a este. Toda obligación tributaria es solidaria entre el contribuyente y el responsable, quedando a salvo el derecho de este de repetir lo pagado en contra del contribuyente, ante la justicia ordinaria y según el procedimiento previsto en el Código Orgánico General de Procesos. (p.7)

Todos los referidos aspectos tienen una vinculación directa con la cultura tributaria o la educación de los ciudadanos sobre las responsabilidades que, dentro del contexto de los intercambios comerciales, son adquiridas.

Según Bonilla (2014) la educación tributaria o la cultura tributaria es entendida como el conjunto de valores y actitudes que promueven el cumplimiento oportuno y veraz de las obligaciones tributarias que a cada persona le corresponde como deber y derecho

ciudadano, al punto, que la cultura tributaria, posibilita la aceptación voluntaria del pago por parte del sujeto pasivo, por lo tanto, el buen uso de los recursos públicos, constituye un elemento central de la cultura tributaria.

Al respecto Soto (2016) afirma que

La educación tributaria no debe reducirse a la enseñanza de prácticas que solamente capaciten al ciudadano para atender los requerimientos del régimen impositivo, ya que son tareas mecánicas y mutables con el paso del tiempo, y tampoco puede limitarse al ámbito de la formalidad fiscal, orden legal y las razones de su cumplimiento, sino que ésta debe ser una educación orientada hacia el cambio cultural y la revalorización de lo ético dentro del conjunto social.

Muchos de los aspectos que se desconocen en términos de la educación tributaria tiene que ver también con el alcance de los negocios o intercambios comerciales que se hacen, es decir, la naturaleza de los procesos económicos dentro de las organizaciones es así como la mayoría de las empresas constituidas dentro de los ámbitos contables poseen el conocimiento de los impuestos a cancelar y las demandas del Estado sobre ellos. Contrario a esto, se encuentran muchos de los intercambios realizados en las comercializaciones por parte de personas naturales y los emprendedores.

De acuerdo con Alzate (2017)

El emprendimiento se ha convertido en un estilo de vida, un aporte significativo a todo profesional que no desea depender financieramente de una organización, sino antes al contrario ve en el emprendimiento la oportunidad de ser independiente en el ámbito financiero. (p.11)

Todo esto nace de la culturización que tienen los grupos sociales, los cuales adquieren obligaciones desde el momento mismo en que se inicia una actividad comercial y contable. Si bien es cierto que un emprendimiento surge de una cultura que conlleva la creatividad, la innovación, la responsabilidad y el emprendimiento para ello se hace imprescindible poseer competencias como lo son los conocimientos, habilidades y actitudes para crear la cultura emprendedora con un fundamento (Sisalema-Naranjo, Carvajal-Zambrano, Lemoine-Quintero, & Espinoza-Arauz, 2020)

Emprendimiento es una idea de hacer un negocio o varios para obtener ganancia económica, innovado productos que ya esté en el mercado o creando una necesidad para el cambio de su entorno para mejorar la mente de la

sociedad y el entorno donde se involucra para resolver la situación actual que este esté viviendo como grupo social. (Ferreira, 2018)

Por tanto, la formación que se reciba desde la conciudadana representa un aporte fundamental para el progreso de los pueblos, considerando las necesidades que muchos sectores rurales tienen de acceso a la tecnología y a condiciones mínimas de atención y asistencia en el ámbito de la educación tributaria. Es este orden, la Provincia de Manabí es una de las más ricas en diversidad cultural, étnica y atractivos turísticos, pero a la vez han surgido emprendimientos en los diversos Cantones o municipios que los engloban, como es el caso de Sucre.

De acuerdo con Carvajal (2022)

Sucre es uno de los 22 cantones de la provincia de Manabí; el cantón Sucre está comprendido por dos territorios denominado Sucre Norte con un área de 296.09 km², en donde se encuentra asentada la parroquia San Isidro y Sucre Sur con 422.41 km² donde están ubicadas la parroquia Bahía de Caráquez que incluye la parroquia urbana de Leónidas Plaza con su periferia y Charapotó, contando con un área total del cantón 718.5 km², que representa el 3,90% del territorio de la provincia. (p.7)

En el presente en este Cantón se han organizado las familias en grupos y equipos de emprendimientos con fines de comercialización de los cultivos que realizan dentro de los cuales se ubican: Maíz, tubérculos diversos como yuca, verduras como, plátano, frutas como sandía, naranja, maracuyá entre otros. Tales productos han sido comercializados bajo la figura de emprendimientos familiares, lo que al presente ha sido de un importante beneficio para los agricultores. Sin embargo, no existe conocimiento de los deberes y responsabilidades tributarias para la recaudación de impuestos.

Debido a la relevancia que tiene hoy día la posibilidad de conocer la expansión de las pequeñas y medianas empresas, así como de los propios emprendimientos, se precisa importante comparar las formas de comercialización de los servicios y bienes producidos en las regiones en desarrollo que poseen prestaciones agregadas en países donde el Turismo es un ámbito en crecimiento.

Surge entonces la necesidad de que los emprendedores conozcan las condiciones de los negocios que ejecutan, destacando ventajas, desventajas y requerimientos legales de tales transacciones, por lo que según Carvajal (ob. cit.)

Los beneficios de la Responsabilidad Social que consiguen las pymes proveedoras van más allá de la rentabilidad a corto plazo. También se transforman en empresas más productivas, más competitivas y humanas. La Responsabilidad Social es un modo de hacer negocios que invita a la mejora continua, lo cual favorecerá su permanencia a largo plazo. (p.11)

Según el artículo 15 del Código Tributario (2018)

Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley. (p.5)

Es así, como la obligación tributaria nace de la verificación de un acto en el que ocurre un intercambio comercial que representa una actividad formal en la que se adquieren compromisos y derechos por parte de los actores involucrados en el hecho mismo de la compra y venta de los bienes.

De acuerdo con Carvajal (ob. cit.)

La Responsabilidad Social Universitaria tiene como misión formar personas comprometidas con la sociedad, y generar proyectos en beneficio de la comunidad a través de los cuales se transfieran los conocimientos adquiridos con el fin de mejorar la calidad de vida de grupos de atención prioritaria. Busca transformar a la sociedad a través de la Responsabilidad Social Universitaria con su ejemplo en la gestión, principios y valores que se integran a la cultura organizacional buscando el desarrollo sostenible de nuestro territorio. (p.7)

En este orden, la importancia de la educación tributaria repercute el progreso de las regiones, sobre todo en las más alejadas de las comunidades desarrolladas, con esta investigación se persigue como objetivo general Conocer la cultura tributaria que poseen los emprendedores familiares de la Comunidad Rural “El Pajonal” de la Provincia de Manabí, Ecuador. El trabajo está basado en la intervención hecha por estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. por lo que, se hizo un diagnóstico los cuales se presentan en el desarrollo del estudio expuesto.

Metodología

Se trató de un estudio dentro del paradigma cuantitativo de la investigación con un diseño de Campo y de nivel descriptivo. El mismo está fundamentado

en la formación tributaria que hasta antes de la intervención formativa de los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la ULEAM, Cantón Sucre. Hicieron a la población seleccionada. La cual fue en su totalidad treinta (30) personas que respondieron al diagnóstico.

Con relación a los medios para el diagnóstico, en primera instancia se hizo el empleo de un instrumento de recolección de datos, de tipo cuestionario dicotómico (SI/NO). De acuerdo con Hernández-Sampieri (2014) se refiere

Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta. (p.248)

Resultados

A continuación, se exponen los resultados del diagnóstico aplicado en la población seleccionada para la investigación presentada.

Tabla 1: Resultados del instrumento

Ítem	Frecuencia % Si	Frecuencia % No
1. ¿Ha tenido la empresa (emprendimiento) aportes en términos de Rentabilidad económica para los miembros participantes del emprendimiento?	63	37
2. ¿Se puede decir que el emprendimiento posee sostenibilidad económica?	77	23
3. ¿Conoce usted cuales son las condiciones de respeto a la Legalidad vigente para este tipo de emprendimientos en el país y la región del Cantón Sucre (Eliminación, en su caso, de prácticas que	57	43

conlleven corrupción directa o indirecta)?

4. ¿Se aplican principios éticos formales que apoyen el funcionamiento de la empresa o emprendimiento?

30 70

5. ¿Conoce usted del respeto a los Derechos humanos dentro del referido emprendimiento?

53 47

6. ¿Se puede decir que hay condiciones para la satisfacción de los trabajadores (igualdad de oportunidades, formación continua, remuneración, conciliación vida familiar/laboral)?

0 100

7. ¿Se toman criterios de protección del medio ambiente conforme a la ley (consumo responsable, buen uso de los recursos)?

87 13

8. ¿Hay transparencia en las relaciones con todos los grupos de interés: gobierno local, empresa privada, turistas?

70 30

9. ¿Se tiene conocimiento interno y externo de los trabajos desarrollados con base en principios de los emprendimientos familiares?

60 40

10. ¿La sociedad conoce la actividad practicada por los emprendedores y los beneficios que se otorgan a la región?

80 20

Fuente: Elaboración propia (2022)

Interpretación de los Resultados

Como se aprecia en los resultados descritos en la Tabla 1, el 63% de la población encuestada refiere que el emprendimiento ha sido rentable en términos de las ganancias económicas por su parte otro 77% afirma que con el intercambio comercial que efectúa ha logrado una sostenibilidad económica, sin embargo respecto a las condiciones de legalidad de la empresa familiar que poseen el 43% afirma que desconocen las condiciones de legalidad en la que se encuentran, esto puede estar vinculado a la falta de cultura tributaria que poseen los emprendedores debido a que el 70% manifiesta que no aplican principios de ética formales en el desarrollo de su actividad económica. Otro aspecto para destacar es el relacionado con las ganancias habidas por criterios iguales para todos los emprendedores, los cuales en un 100% refieren que dentro de la organización no existen rasgos de igualdad de oportunidades, formación continua, remuneración, conciliación vida familiar/laboral.

La región de “El Pajonal” al ser una zona rica en áreas verdes con amplias posibilidades para el cultivo de diversos rubros ha venido a ser un importante foco para la agricultura, pese a que esto ha beneficiado al Cantón Sucre y a que los habitantes y emprendedores encuestado como parte de este estudio refieren que han contribuido al desarrollo en 80% de la mencionada Comunidad, en la practica el 43% de los emprendimientos según el relato de los miembros de los mismos que fueron encuestados indica que no se da cumplimiento a los estatutos legales.

Se pudo verificar que el 87% afirma estar apegado a la legalidad enmarcada en la Constitución Nacional del Ecuador, así como en el Código Tributario, sin embargo, en la práctica no se cumple con el ejercicio y obligación como contribuyentes en la región de la Comunidad Rural “El Pajonal”, lo que se verifica porque los mismos no poseen registros contables, no conocen las formas de asiento legal y no hacían la declaración de impuestos.

Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos, el objetivo del estudio fue Conocer si los emprendedores familiares ubicados en la Comunidad Rural “El Pajonal” poseen cultura tributaria para el cumplimiento de las obligaciones legales que

poseen en el contexto donde se ubican. El diagnóstico permitió inferir que los encuestados desconocen los procesos de facturación, asientos contables, así como los elementos de los intercambios contables, los registros de los costos efectuados en la preparación de la tierra además de los elementos que se vinculan con el enriquecimiento de sus ganancias e inciden en los proveedores y demás actores del proceso comercial derivado de la compra y venta de los rubros cultivados en la región.

Es bien sabido, que el emprendimiento es una etapa en la que muchas pequeñas empresas se ubican antes de formalizar su registro, por ende, el permite que los negocios logren mantenerse en el mercado, donde los clientes cada vez exigen mejoras en los productos y servicios, que brindan fuentes de empleo a las personas que necesitan obtener ingresos para cubrir sus necesidades, dinamizan la economía, y también aportan con recursos para el Estado por medio de los tributos. (Carvajal, Nogueira, Lemoine, & Miles, 2021, pág. 8). Estos aspectos son indicativos de la necesidad que tienen de ser recibir la educación tributaria, mostrando mediante el cumplimiento en la recaudación de los impuestos el compromiso cantonal de acuerdo con el Código Tributario del Ecuador. Debido a que, no solo es desconocimiento de la Ley sino el incumplimiento que poseen los actores de estos emprendimientos familiares, los cuales representan al presente un pequeño grupo, el cual al ser educado puede influir en otros grupos de emprendedores. Así como refiere Carvajal (ob. cit.) Es importante que las empresas conozcan los beneficios tangibles e intangibles que les puede aportar incorporar la Responsabilidad Social en la Gestión del Negocio. Mejorar la Cadena de Valor y fomentar el desarrollo de proveedores locales permite contribuir a fortalecer el país. Es un ganar-ganar para la empresa y para sus proveedores.

Conclusiones

Luego de realizado el trabajo de investigación presentado, las conclusiones que se pudieron obtener se vinculan con la determinación de problemáticas en el ámbito social y económico, debido a que muchos de los pobladores y emprendedores de la región “El Pajonal” no conocían sobre la materia de los impuestos, no sabían cómo calcular las ganancias y gastos y tampoco

cumplían sus deberes tributarios, desconocían el Código Tributario del Ecuador y sus implicaciones en el contexto de las mejoras que reciben para su propio crecimiento organizacional, así como en ámbitos de progreso de la comunidad donde se ubican. Por lo que se realizó la intervención en capacitaciones que explicaron: cultura tributaria, manejo de ingresos, costos y gastos, con material didáctico sobre Impuestos – Declaraciones de IVA – Devoluciones de IVA a personas tercera edad. que les permita generar acciones de: responsabilidad social, gastos, compromisos con el fisco y la inversión que se realiza con ello en obras sociales. Al concluir el trabajo se logró verificar la mejora en términos de los conceptos expuestos en la culturización tributaria realizada en la población objeto de estudio.

Agradecimientos

Este artículo forma parte de los resultados del PROYECTO DE TRANSFERENCIA SOCIAL DEL CONOCIMIENTO Responsabilidad Social y liderazgo en los emprendimientos familiares de las comunidades del Cantón Sucre.

La autora principal expresa agradecimiento a la Facultad de Contabilidad y Auditoría de La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Sucre, por facilitar el tiempo requerido para materializar esta publicación.

Referencias

1. Álvarez, G. (2010). Nociones de derecho civil y mercantil. *Instituto Politécnico Nacional*. México.
2. Alzate, A. (2017). Emprendimiento. *Fundación Universitaria del Área Andina*. Bogotá D.C.
3. Asamblea Nacional (2018). Código Tributario. *Registro Oficial Suplemento 38 de 14-jun.-2005 Última modificación: 21-ago.-2018 Estado: Reformado*. Quito, Ecuador.
4. Bonilla, E. (2014). La cultura tributaria como herramienta de política fiscal, con énfasis en la experiencia de Bogotá. *Revista Ciudad, Estados y Política*. (Volumen 1, Número 1, pp. 21-35).
5. Carvajal, I. (2022). Proyecto de transferencia social del conocimiento Responsabilidad Social y liderazgo en los emprendimientos familiares de las comunidades del Cantón Sucre. Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí

- Extensión Sucre – Bahía de Caráquez Carrera Administración de Empresas, Contabilidad y Auditoría, Mercadotecnia, Turismo, Hospitalidad y Hotelería.
6. Carvajal, V., Nogueira, D., Lemoine, F., & Miles, V. (2021). Emprendimientos frente al COVID-19: Impactos, reacciones y redes de apoyo personal y digital. Magazine ULEAM, 2(3), PP.1-13.
 7. Corral, H. (2004). Lecciones de Responsabilidad Civil Extracontractual. *Editorial Jurídica de Chile*. Santiago de Chile, Chile.
 8. Ferreira, N. M. (03 de 09 de 2018). ¿Qué es el emprendimiento? Definición y significado de emprendimiento. Obtenido de <https://www.oberlo.es/blog/definicion-y-significado-emprendimiento>
 9. García, N. C. (2012). Concepto de Tributo.
 10. González, N. (2005). Análisis jurídico de la evasión fiscal. Análisis jurídico de la evasión fiscal. Nuevo Lion, México.
 11. Guevara, Daniel (2014). Alcances de la responsabilidad civil, en la prestación de servicios de turismo en el Noroccidente de la provincia de Pichincha; caso práctico de estudio alojamiento en la localidad de Mindo. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Facultad de Ciencias Humanas*. Escuela De Hotelería y Turismo. Quito, Ecuador.
 12. Hernández-Sampieri, R. (2014). Recolección de datos cuantitativos. Centro de Recursos en línea
 13. Sisalema-Naranjo, Carvajal-Zambrano, Lemoine-Quintero, & Espinoza-Arauz. (2020). Contribución de la transferencia de tecnología a través del proyecto de vinculación con la sociedad: “Los Passaos emprenden con historia”. *Maestro y Sociedad*, 17(4), pp.702-713.
 14. Soto, M. (2016). La cultura tributaria: una contribución para la construcción colectiva del desarrollo sustentable. *Revista Novum Scientiarum*. (Nº 2, abril-Julio). Disponible en: <http://revencyt.ula.ve/storage/repo/Archivo/Documento/novum/v1n2/art05.pdf>

La inocuidad, en el proceso de recepción de mercancías en restaurantes. Caso Bahía de Caráquez.

Safety, in the process of receiving merchandise in restaurants. Case of Bahía de Caráquez.

Lic. Carlos Eduardo Cedeño Mejía

<https://orcid.org/0000-0002-9673-9744> - carloce.cedeno@pg.uleam.edu.ec

Dr. C. Vladimir Álvarez Ojeda.

<https://orcid.org/0000-0002-0859-0311> - vladimir.alvarez@uleam.edu.ec

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez. Ecuador

Resumen

La inocuidad es la característica intrínseca de un alimento de no causar daño, su inadecuada gestión provoca enfermedades nocivas para la salud humana. El propósito de este documento es evidenciar y demostrar la importancia de la inocuidad alimentaria en el proceso de recepción de las materias primas en restaurantes. Debido a la relevancia, que representa para la salud humana, se requiere de procedimientos que avale la correcta manipulación en el área de recepción de mercancías, estableciendo una exhaustiva inspección cualitativa con énfasis en las características organolépticas de los alimentos, correcta cadena de frío y normas de higiene y seguridad idónea para cada género o familia, que garantice un proceso de producción inocuo y por consiguiente calidad traducida en satisfacción del cliente. La investigación es de tipo cualitativa, se utilizó el método

inductivo-deductivo, generando razonamiento lógico desde una realidad general, hasta llegar a soluciones específicas, métodos empíricos, como la observación, encuestas a colaboradores, para recabar información que justifique el estudio. La inocuidad de los alimentos, la nutrición y la seguridad alimentaria están inextricablemente relacionadas. El control integral de la inocuidad de los alimentos a lo largo de las cadenas alimentaria nos permitió constatar la necesidad de implementar sistemas de higiene y desinfección en área y productos, generando beneficios considerables en la inocuidad de los alimentos, un eficiente examen de la calidad de los alimentos basado en criterios de aceptabilidad o rechazo, los que garantiza un producto final inocuo.

Palabras Claves: Recepción de mercancías, Procedimientos, Manipulación, Inocuidad, Salud Humana

Abstract

Safety is the intrinsic characteristic of a food that does not cause harm, its inadequate management causes diseases that are harmful to human health. The purpose of this document is to highlight and demonstrate the importance of food safety in the process of receiving raw materials in restaurants. Due to the relevance that it represents for human health, procedures are required that

guarantee the correct handling in the merchandise reception area, establishing an exhaustive qualitative inspection with emphasis on the organoleptic characteristics of the food, correct cold chain and standards. hygiene and safety suitable for each gender or family, which guarantees a safe production process and therefore quality translated into customer satisfaction. The research is qualitative,

the inductive- deductive method was used, generating logical reasoning from a general reality, until reaching specific solutions, empirical methods, such as observation, customer surveys, to gather information that justifies the study. Food safety, nutrition and food security are inextricably linked. The comprehensive control of food safety throughout the food chains allowed us to verify the need

to implement hygiene and disinfection systems in the area and products, generating considerable benefits in food safety, an efficient examination of the quality of food based on acceptability or rejection criteria, which guarantees an innocuous final product.

Keywords: Reception of goods, Procedures, Handling, Safety, Human Health

Introducción

La FAO⁵ en la Cumbre Mundial sobre la Alimentación pronunció el concepto universal de seguridad alimentaria, “existe cuando todas las personas tienen, en todo momento, acceso físico, social y económico a alimentos suficientes, inocuos y nutritivos que satisfacen sus necesidades energéticas diarias y preferencias alimentarias para llevar una vida activa y sana. (FAO, 1996).

Las cuarto dimensiones de la Seguridad Alimentaria:

- La DISPONIBILIDAD FISICA de los alimentos
- El ACCESO económico y físico a los alimentos
- La ESTABILIDAD en el tiempo de las tres dimensiones anteriores
- La UTILIZACIÓN de los alimentos:

La UTILIZACIÓN de los alimentos es la dimensión estrechamente ligada a la forma en la que el cuerpo aprovecha los diversos nutrientes presentes en los alimentos. El ingerir energía y nutrientes suficientes es el resultado de buenas prácticas de salud y alimentación, la correcta preparación de los alimentos, la diversidad de la dieta y la buena distribución de los alimentos dentro de los hogares. He aquí, donde la inocuidad, la higiene y las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y los Procedimientos Operativos Estandarizados de Sanitización (POES), juegan un papel esencial en la protección, prevención y control de contaminaciones e infecciones que provocan Etas, si combinamos esos factores con el buen uso biológico de los alimentos consumidos, obtendremos la combinación idónea, inocuidad, nutrición, y salubridad de los individuos.

La inocuidad en las cadenas agroalimentarias, se considera una responsabilidad conjunta del Gobierno, la industria y los consumidores. El primero cumple la función de rectoría

⁵ FAO. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura

al crear las condiciones ambientales y el marco normativo necesarios para regular las actividades de la industria alimentaria en el pleno interés de productores y consumidores. Los productores, por su parte, son responsables de aplicar y cumplir las directrices dadas por los organismos gubernamentales y de control, así como de la aplicación de sistemas de aseguramiento de la calidad que garanticen la inocuidad de los alimentos.

Los transportadores de alimentos tienen la responsabilidad de seguir las directrices que dicte los entes reguladores para mantener y preservar las condiciones sanitarias establecidas cuando los alimentos y productos estén en su poder con destino al comercializador o consumidor final.

Los comercializadores (restaurantes) cumplen con la importante función de chequear y preservar las condiciones de los alimentos en la recepción, almacenamiento, producción y expedición, además de aplicar, para algunos casos, las técnicas necesarias y lineamientos establecidos para la preparación de estos.

Los consumidores, como eslabón final de la cadena, tienen la responsabilidad de velar que la preservación y/o almacenamiento y preparación sean idóneos, de modo que el alimento a ser consumido no presente riesgo para la salud, cumpliendo lo establecido en GUÍA DE USUARIO “MANUAL DE PRÁCTICAS CORRECTAS DE HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN RESTAURANTES/CAFETERÍAS” con la participación de los principales actores vinculados al turismo.

Según lo dispuesto en esta Guía: (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. ARCSA, 2015), los procesos de recepción de las materias primas en instalaciones gastronómicas deben cumplir los siguientes lineamientos:

Recepción de materias primas:

1. Solicitar que las entregas se realicen en horas de menos movimiento para poder realizar una inspección adecuada.
2. Planificar la recepción de los productos, asegurando un lugar disponible para almacenarlos.
3. Verificar las características organolépticas como: olor, color, sabor, aroma y textura que corresponden a cada tipo de producto.
4. Verificar la temperatura de llegada de los alimentos de acuerdo con las pautas para su conservación en congelación, refrigeración o en caliente.

5. Almacenar de inmediato los alimentos en lugares apropiados y en condiciones de temperatura indicadas para cada uno.
6. Todos los alimentos almacenados deberán estar debidamente tapados.
7. Los alimentos crudos deben colocarse en las partes bajas y aquellos listos para consumir o que no requieren cocción en la parte superior, para evitar la contaminación cruzada. Esto tiene fundamento en que los alimentos crudos pueden liberar jugos y caer sobre los alimentos ya cocinados.
8. Evitar guardar cantidades importantes de alimentos calientes en grandes recipientes, porque esto hace que la temperatura de la heladera suba hasta el punto de colocar otros alimentos dentro de la zona de peligro (temperatura entre 5 a 60°C).

Cuando hay brote de enfermedades transmitidas por los alimentos contaminados en una instalación gastronómica y se divulga por los medios de comunicación, esto puede dañar la reputación de su marca en forma crítica. Para evitar esto, las empresas de restauración deben garantizar que siempre se cumpla el protocolo de seguridad alimentaria, y las normas de higiene, manipulación y control de la inocuidad de los alimentos, desde la producción, transportación, recepción, almacenamiento y producción de estos. No basta con que un producto alimenticio sea solo seguro para el consumo humano, sino que también debe ser un producto de la más alta calidad posible. Proporcionar constantemente a los clientes alimentos seguros y de alta calidad aumentará la reputación de su negocio. Muchos visitantes buscan satisfacer su apetito por medio de la gastronomía de la región que visitan, esta misma búsqueda es una oportunidad para el mejoramiento de la prestación de los servicios, reflejando un mayor interés en el momento de los cuidados de la materia prima y su frescura, con el propósito de evitar alteraciones en estos. Un alimento alterado es aquel que ha sufrido deterioro en sus características organolépticas, composición intrínseca y/o en su valor nutritivo, debido a causas físicas, químicas y/o microbiológicas o derivadas de los tratamientos tecnológicos a los que ha sido sometido el alimento. (Garcinuño, 2017)

Los alimentos están expuestos a una serie continua de riesgos de contaminación en cualquiera de las fases de producción, transportación almacenamiento y elaboraciones culinarias, el éxito depende del correcto tratamiento en la cadena alimenticia, la sistematicidad desde el momento de adquisición hasta la preparación debe ser con el mismo nivel de importancia, el factor de éxito en la inocuidad alimentaria es la

permanencia de los controles sanitarios en la recepción de las mercancías en los procesos de la cadena de suministro. Sobre este aspecto en particular, debe llamarse la atención por cuanto la no observancia de los requisitos higiénicos sanitarios puede provocar afectación en la salud de los comensales y originar Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA⁶), afectando considerablemente la imagen de la instalación y su situación económica, (Álvarez, V. et al., 2020)

La investigación tiene como objetivo, diagnosticar el nivel de conocimiento y aplicación de sistemas de control y seguridad alimentaria y su incidencia en la calidad del servicio en los restaurantes. Para esto se lleva a cabo los siguientes pasos: consultar la bibliografía especializada sobre la temática a investigar, analizar los problemas asociados al conocimiento sobre la aplicación de normas de control y seguridad alimentaria, sistemas centralizados de higiene y desinfección en áreas de recepción de alimentos que beneficien de manera integral la inocuidad antes de entrar a los procesos de almacenamiento y producción culinaria en los restaurantes, y finalmente, presentar los resultados obtenidos del diagnóstico para el mejoramiento de la calidad del servicio en los establecimientos.

Lograr aplicar sistemas de control y seguridad alimentaria en los procesos de elaboración de alimentos, no es simplemente una opción, es una obligación con el fin de ofrecer seguridad en la preparación de estos. Manta se encuentra en una zona dedicada a la actividad comercial, industrial, pesquera y turística; se proyecta y crece muy rápido, sin embargo, se está dejando atrás elementos claves del servicio turístico.

Hay que recordar que las tendencias gastronómicas cambian muy deprisa; los nuevos hábitos sociales imponen también nuevos hábitos en la forma de comer. La estructura de los restaurantes se transforma, e innovan desde su forma, modalidad del servicio, hasta su variedad culinaria. Al aplicar un sistema de control y seguridad alimentaria en restaurantes, permitirá la disminución de los niveles de contaminación, generado por la incorrecta gestión en la inocuidad lo que pone en riesgo la calidad del servicio.

El vocabulario normalizado por ISO⁷ define a la gestión de la calidad como “las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” (ISO 9000:2005(es), 2015). El concepto actual de gestión de la calidad deriva de la noción de control de la calidad, definido por primera vez por Armand V. Feigenbaum como “un sistema de

⁶ ETA. Enfermedades Transmitidas por Alimentos

⁷ ISO. International Organization for Standardization

integrar esfuerzos en la empresa, para conseguir el máximo rendimiento económico compatible con la satisfacción de los clientes” (Griful, E., Canela, M., 2010)

Es relevante mencionar lo que plantea, (Arispe, Ivelio, & Tapia, María Soledad, 2007) las industrias alimentarias, la inocuidad de los productos debe considerarse sin ninguna duda, la prioridad máxima. Que un alimento sea inocuo es frecuentemente uno de los requisitos no escritos incluido en muchas de las especificaciones de los clientes.

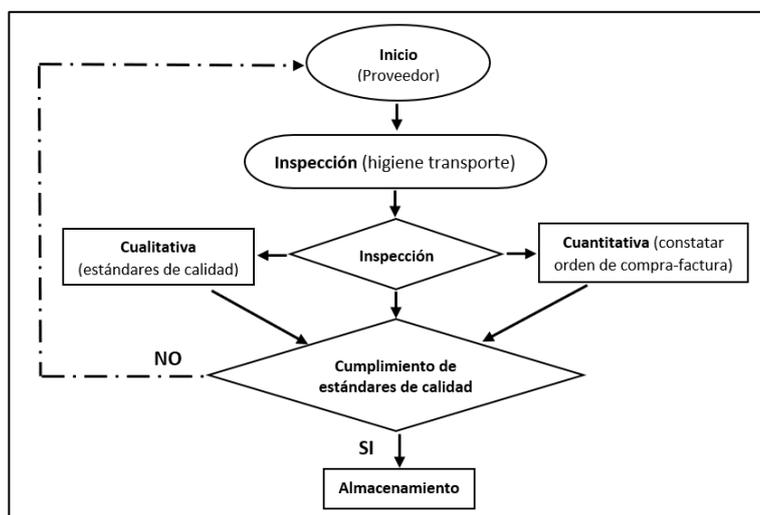
Metodología

Se partió del cualitativo, método inductivo-deductivo, generando razonamiento lógico desde una realidad general hasta llegar a soluciones específicas, métodos empíricos, como la observación directa, para la cual se utilizó un flujograma o diagrama de flujo, para una mejor identificación e interpretación de las tareas en el proceso, como definen los autores. (Fernández, Fernández, C. A., & Quintanar Morales, J. A., 2015)

“Básicamente un diagrama de flujo de tareas representa el orden en que las tareas se llevan a cabo en la organización, también denota la relación lógica entre todas las tareas que componen el diagrama, se deberá representar el flujo de las relaciones de trabajo”

Figura 1.

Diagrama de flujo o (Flujograma) en el proceso de recepción de mercancías en la restauración



Fuente: Elaboración propia

Se aplicaron encuestas a colaboradores, para recabar información que justifique el estudio, percibiendo de manera directa la problemática de la investigación, identificando la realidad en el proceso de recepción de los alimentos para garantizar la inocuidad de estos, en los procesos continuos, almacenamiento, elaboración y consumo, además un

eficiente control de calidad de las mercancías y la logística interna de distribución, en los restaurantes de manera continua.

La investigación orientada a la aplicación de métodos cuantitativos y cualitativos, el uso de técnicas de la encuesta y datos obtenidos de la observación, permitirán también lograr instrumentos validados para la investigación. Se tomo como población 31 restaurante del sector turístico de Bahía de Caráquez, que se en cuentan censados en el departamento de Turismo del GAD. Sucre, se asumió un muestreo intencional por conveniencia, no probabilístico, como manifiesta el autor experto en la temática “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador” (Hernández-Sampieri, R., et al., 2014), se seleccionaron seis restaurantes que cumplieron las condicionantes que aparecen a continuación (Tabla 1).

Tabla 1.

Condicionante para la selección de los restaurantes

No.	Condicionantes:
1	Que sean de la zona turística de la Ciudad de Bahía de Caráquez Se
2	encuentren categorizados por el MINTUR
3	Que estén registrado como establecimiento de alimentos y bebidas MINTUR.
4	Tener permiso de funcionamiento por MSP
5	Aforo entre 60 y 100 comensales
6	Cantidad de trabajadores entre 3 y 5

Fuente: Elaboración Propia

Se seleccionaron dos manipuladores en representación de cada restaurante, directamente relacionados con áreas de recepción y almacenamiento para un total de doce encuestados, para comprobar el nivel de conocimientos que poseen estos con relación a las normas de inocuidad, seguridad, higiene y desinfección de los alimentos y sus consecuencias, para establecer estrategias correctivas eficientes minimizando la problemática detectada.

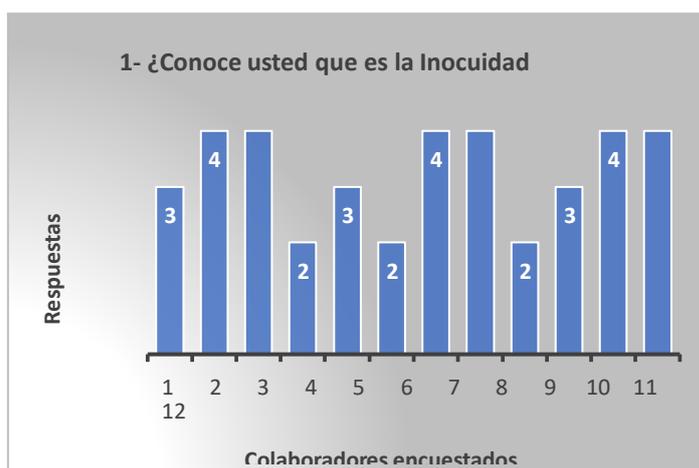
Resultados

La observación se organiza mediante un diagrama de tareas que representa el flujo o recorrido lógico de los procedimientos realizados en la recepción de las mercancías con incidencias directas en la seguridad e inocuidad de los alimentos recibidos, (figura 1).

Se realizó una encuesta dirigida a 12 colaboradores que están directamente relacionados con el objeto de estudio, los mismos afirmaron tener predisposición en colaborar con el cuestionario sobre la inocuidad, seguridad, higiene y desinfección en áreas de recepción en los restaurantes de la zona turística de Bahía de Caráquez. Se aplicó la escala de Likert del 1 al 5 donde: 5 es muy de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 ni de acuerdo - ni en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 1 muy en desacuerdo

Figura 1.

Nivel de conocimiento la inocuidad alimentaria

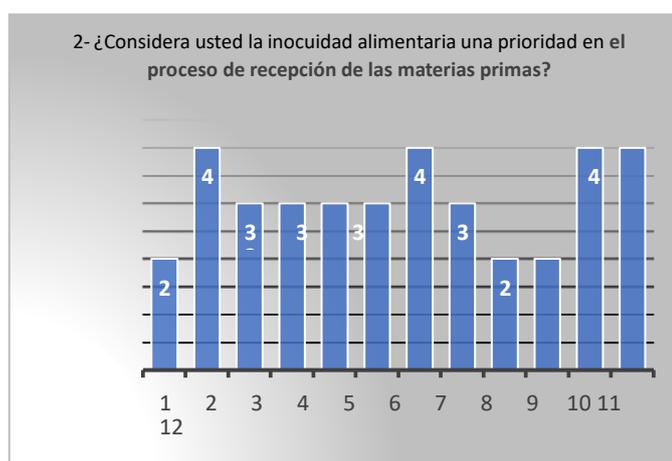


Fuente: Elaboración Propia

Como se puede evidenciar de acuerdo con las respuestas de los encuestados el 50 % que representa 6 colaboradores desconocen la inocuidad alimentaria como una de las medidas para prevenir contaminaciones, infecciones que provocan ETA. Lo que demuestra el desconocimiento sobre tan importante temática, que resulta una garantía al consumo de alimentos seguros, que no cause daño cuando sean preparados e ingerido.

Figura 2.

Sistema de limpieza y desinfección, importancia para la inocuidad de los alimentos



Fuente: Elaboración Propia

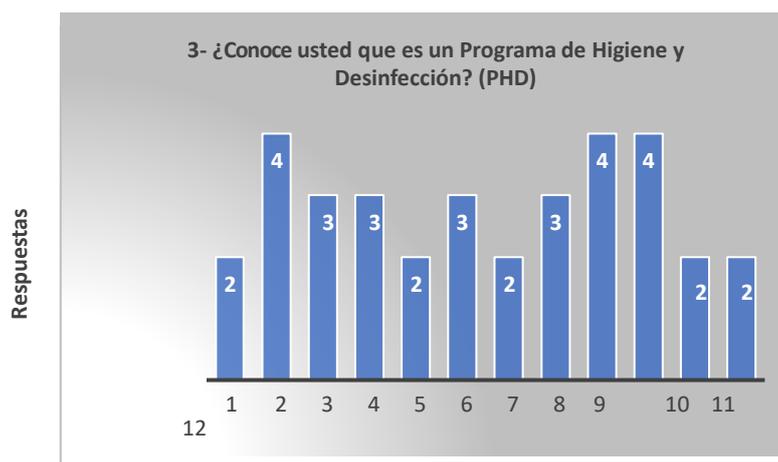
Como se evidencia en la figura 2, solo el 33,3% de los encuestados son conscientes, en que la inocuidad alimentaria en los procesos de recepción de alimentos y bebidas es un factor prioritario y necesario que minimiza los riesgos de contaminación y proliferación de Etas, en todas sus manifestaciones, el 66,7 % no le atribuye importancia a este fenómeno. Como se pudo comprobar, la inocuidad no representa un factor relevante en áreas de recepción de las materias primas, por el elemento desconocimiento.

Esta percepción es preocupante ya que según datos estadísticos del MSPE2, se estima que cada año en la Región de las Américas, 77 millones de personas se enferman y más de 9000 mueren, de ellas 31 millones son menores de 5 años, por el consumo de alimentos o agua, contaminados por bacterias, virus, parásitos, productos químicos y toxinas. En Ecuador durante el 2019, las enfermedades transmitidas por agua y alimentos alcanzaron alrededor de los 19 500 casos, mostrando un decremento con relación al año 2018 con 24 000. (Dirección Nacional Vigilancia Epidemiológica., 2020, pág. 1-2).

La inspección alimentaria es un elemento esencial en la normativa de la industria alimentaria. Este conjunto de técnicas está diseñado para asegurar la inocuidad de los productos alimentario y, con ello, evitar enfermedades transmitidas por los alimentos. Jareño, (2016). La única forma de conseguir minimizar los impactos de la contaminación, infecciones causantes de ETA, es instaurar un efectivo procedimiento de control y vigilancia con sistemas de higiene y desinfección que garanticen la entrada a los procesos de conservación (almacén) y producción de alimentos para el consumo (cocina).

Figura 3.

Programa de Higiene y Desinfección (PHD) en áreas de recepción de mercancías.



Fuente: Elaboración Propia

Como se muestra en la figura 3, solo el 25 % de los encuestados conocen el programa y la importancia de este, para prevenir ETA, el 75 % no conocen la existencia de este PHD⁸. Con esta investigación se pudo determinar que la mayoría de los colaboradores involucrados en la recepción de las materias primas no poseen conocimientos en seguridad, inocuidad de los alimentos, en este sentido es evidente la implementación de un programa integral de capacitación que revierta esta problemática.

Ingerir alimentos que no han pasado por un proceso de beneficios sanitario y desinfección, puede provocar infecciones bacterianas, virales y parasitarias (diarreas, gastroenteritis, fiebre), por tanto, deterioran la calidad alimentaria. (Osorio Cardona, L, Marín Rivera, C y Montaña Caicedo, 2019)

Los PHD involucran una serie de prácticas esenciales para el mantenimiento de la higiene que se aplican antes, durante y después de las operaciones de elaboración, siendo condición clave para asegurar la inocuidad de los productos en cada una de las etapas de la cadena alimentaria. (Pazmiño, 2015), en este sentido (García B., 2007) formula que el objeto de un Programa de Higiene y Desinfección (PHD), es disponer de un documento donde se desarrollen cada uno de los procedimientos para la limpieza y desinfección de las áreas de trabajo, equipos y utensilios utilizados en la elaboración del alimento, donde se incluyan el tipo de agente a utilizar (agua caliente, jabón, cloro etc.), la concentración o uso (modo de preparación) y el modo de empleo.

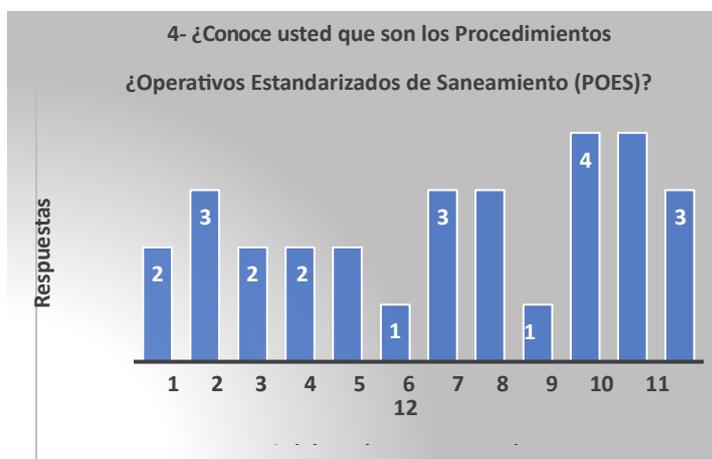
Esta herramienta minimiza las probabilidades de contaminación que puedan ocasionar enfermedades por transmisión alimentaria, pérdidas económicas y credibilidad, lo que se traduce quiebra de un negocio.

Es pertinente recalcar que utilizando métodos sistémicos en gestión de la inocuidad alimentaria (ISO 22000) además de cuidar, proteger la salud de los consumidores, garantiza una mayor productividad, competitividad, estabilidad y permanencia del negocio.

⁸ PHD. Programa de Higiene y Desinfección

Figura 4.

Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES⁹) y su incidencia en inocuidad de los alimentos.



Fuente: Elaboración Propia

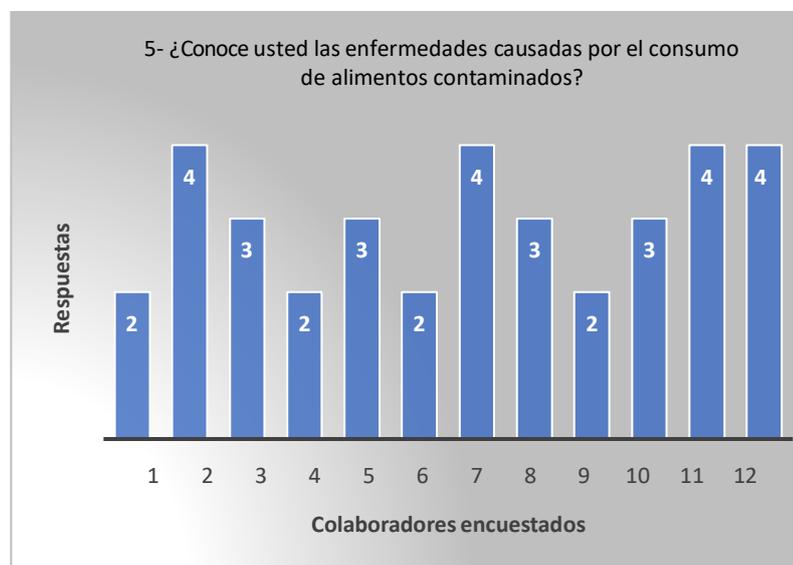
Como se muestra en la figura 4, el 83,3 % que representa 10 de los encuestados no conocen la existencia de los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES- SSOP en inglés), solo el 16,7 % conoce estas importantes operaciones que describen las tareas de saneamiento, aplicándose antes (recepción), durante y después de los procesos en la restauración, localizándose en cada etapa de la cadena alimentaria desde la producción primaria hasta el consumo. (Joseph, 2021)

Según datos estadísticos del MSPE4, se estima que cada año en la Región de las Américas, 77 millones de personas se enferman y más de 9000 mueren, de ellas 31 millones son menores de 5 años, por el consumo de alimentos o agua, contaminados por bacterias, virus, parásitos, productos químicos y toxinas. En Ecuador durante el 2019, las enfermedades transmitidas por agua y alimentos alcanzaron alrededor de los 19 500 casos, mostrando un decremento con relación al año 2018 con 24 000. (Dirección Nacional Vigilancia Epidemiológica., 2020, pág. 1-2)

⁹ POES. Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento

Figura 5.

Etas, causadas por una incorrecta manipulación y almacenamiento de alimentos en la restauración.

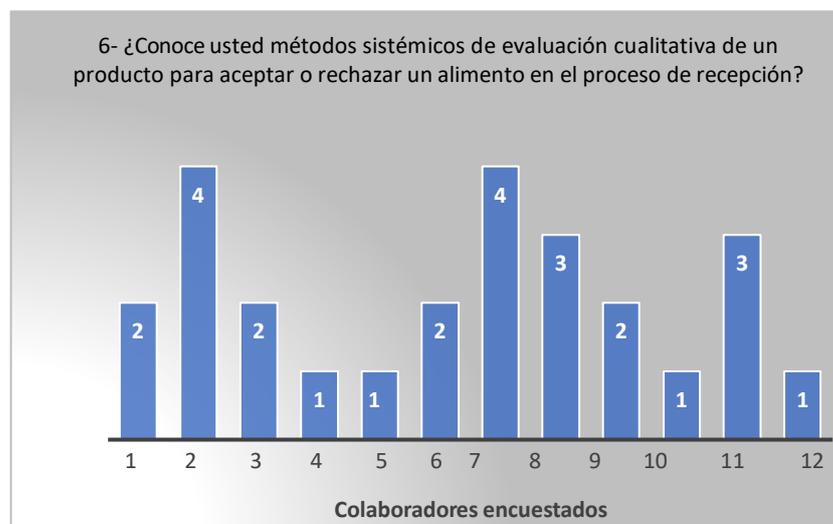


Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados el 66,7 % de los encuestados que representa 8 colaboradores NO conocen las enfermedades causadas por alimentos contaminados promotores de (Etas), ocasionadas por la incorrecta vigilancia de las características organolépticas de los alimentos que se recibieron en los establecimientos seleccionados, solo el 33,3 % conoce las ETA, por no implementar normas de seguridad alimentarias que verifiquen de manera sistémica la calidad en la cadena alimentaria. Estas enfermedades constituyen un problema de salud pública a nivel mundial, la contaminación de los alimentos puede producirse en cualquier etapa del proceso que va de la producción al consumo de alimentos y puede deberse a la contaminación ambiental, contaminados por bacterias, virus, parásitos, productos químicos y toxinas ya sea del agua, la tierra o el aire, la manifestación clínica más común de una enfermedad transmitida por los alimentos consiste en la aparición de síntomas gastrointestinales, pero estas enfermedades también pueden dar lugar a síntomas neurológicos, ginecológicos, inmunológicos y de otro tipo. (Dirección Nacional Vigilancia Epidemiológica., 2020, pág. 1-2)

Figura 6.

Requisitos de calidad para aceptar o rechazar los alimentos.



Fuente: Elaboración Propia

Según las contestaciones de los encuestados el 16,7 % (2 colaboradores) reconoce las características de calidad que debe tener un alimento para ser inocuo. Esta inspección se realiza durante el proceso de recepción de las mercancías, mientras el 83,3 % desconoce las especificaciones de calidad que deben cumplir los alimentos en el proceso de recepción.

La recepción de alimentos es el primer paso a la hora de iniciar un proceso de elaboración que finalmente va a ser consumido por los clientes de nuestros negocios, las características sensoriales, la temperatura, el empaque, la frescura, son elementos para considerar por los estándares de calidad establecidos por la unidad de negocio. Para esto se implementan métodos sistémicos de evaluación cualitativa de un producto, (MSECP)¹⁰ para ser aceptados o rechazados antes de continuar a los procesos posteriores (almacenamiento, elaboración y servicio). Que los alimentos lleguen al consumidor en buen estado, se deben a una adecuada recepción y chequeo de las características organolépticas que definen la calidad de los alimentos.

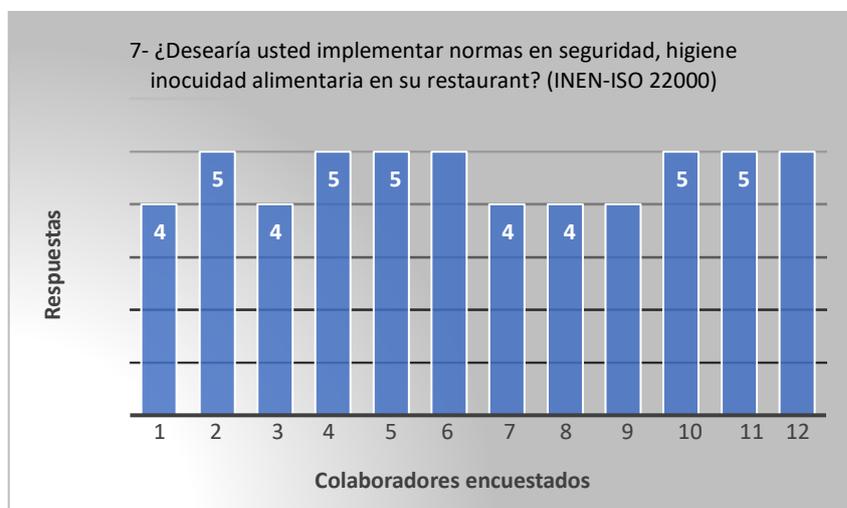
Realizar una apropiada recepción de los productos es muy importante para evitar posibles peligros en etapas posteriores en nuestro proceso de elaboración. El uso del APPCC como método dinámico de trabajo nos permite prevenir estos peligros y proteger la salud de los

¹⁰ MSECP. Métodos Sistémicos de Evaluación Cualitativa de un Producto

consumidores que al final es lo más importante. Hacer las cosas bien no cuesta nada y al final ganamos todos empresas y consumidores

Figura 7.

Cumplimiento de las normas NTE INEN-ISO 22000 en restaurantes.



Fuente: Elaboración Propia

Como se puede evidenciar el 100 % que representa la totalidad de los encuestados están consciente de que los Sistemas de Gestión de la inocuidad de los alimentos que plantea, las normas higiénico sanitario son requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria (NTE INEN-ISO 22000, 2005). La implementación de normas reguladoras de la seguridad alimentaria es de beneficio global, un establecimiento gastronómico que cuente, implemente y aplique normas de prevención higiénico sanitaria, garantiza de manera permanente la inocuidad de los alimentos minimizando las probabilidades de enfermedades por transmisión alimentaria (ETA).

Discusión

Debido a la dinámica de operación, condiciones estructurales, conocimientos y cultura sobre la temática estudiada, se puede razonar que, algunos involucrados en la cadena alimenticia no le atribuyen la debida importancia a la seguridad alimentaria, sus principios, normas y criterios para implementar, evaluar y controlar de manera sistémicas los procesos de adquisición y recepción de productos aptos para el consumo humano.

En el estudio se pudo constatar que existen desconocimientos básicos en los orígenes de contaminación alimentaria, los manipuladores y personal involucrados en los procesos de

incidencia directa en áreas de recepción de mercancías no cuentan con la capacitación idónea para resolver esta problemática.

Según enuncia (Martínez, 2013, pg. 51-64), actualmente puede decirse que vivimos en un mundo microbiano, donde los alimentos son susceptibles de sufrir algún tipo de contaminación a medida que se producen y preparan. El Manipulador, es un factor determinante no solo por sus conocimientos en BPM, también es el sujeto para poner en prácticas técnicas y principios que intervienen en la higiene, seguridad e inocuidad en la cadena alimentaria, este debe conocer la teoría y la aplicación de las normas ISO 22000 que regulan esta problemática. Para emprender este reto se deben conocer conceptos de algunos especialistas, como (Díaz, A., & Uría, R., 2009) expresa que “las BPM son procedimientos que forman parte de un sistema de calidad alimentaria y se aplican en toda la cadena de elaboración de alimentos como recepción, almacenamiento, fraccionamiento, elaboración, transporte y distribución”.

Es importante destacar que la inocuidad alimentaria en los productos y procesos requiere sistemas integrados de calidad para asegurar de manera efectiva la satisfacción del cliente como, la implementación de un sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos, HACCP¹¹, conocidas por sus siglas en inglés (Hazard Analysis and Critical Control Points) actualmente constituye un sistema fundamental para cumplir con estos requisitos de inocuidad y calidad: requisitos indispensables para la protección de la salud de los consumidores, actualmente constituye un sistema fundamental para cumplir con estos requisitos de inocuidad, e idealmente debería vincularse a un sistema de gestión de la calidad integral. (Arispe, et al, 2007, 105-117)

El sistema de HACCP, que tiene fundamentos científicos y carácter sistemático, permite identificar peligros específicos y medidas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos. Es un instrumento para evaluar los peligros y establecer sistemas de control que se centran en la prevención en lugar de basarse principalmente en el ensayo del producto final. Todo sistema de HACCP es susceptible de cambios que pueden derivar de los avances en el diseño del equipo, los procedimientos de elaboración o el sector tecnológico. (FAO/OMS, Comisión del Codex Alimentarius, 1997)

También en el trabajo realizado por (Caro & Martínez, 2018) La seguridad alimentaria es la máxima prioridad de todos los ciudadanos, por lo que para eliminar o reducir los

¹¹HACCP. Sistema de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control.

posibles riesgos para la salud de los consumidores, es necesario observar las normas establecidas y las buenas prácticas de higiene en todas las etapas de producción, procesamiento y distribución.

Conclusiones

Con los resultados expuestos en la presente investigación observamos, que los involucrados en los procesos de recepción de mercancías carecen de conocimiento, cultura y capacitación en métodos que garanticen la inocuidad de los alimentos de manera sostenida, desconocen los métodos de control que minimizan la contaminación, provocando enfermedades por transmisión alimentarias (ETA).

La implementación de Programas de Higiene y desinfección (PHD) podrían constituir una solución a la problemática detectada, de la misma forma, la incorporación ínsitos de especificaciones de calidad para aceptar o rechazar un alimento son métodos sistémicos de evaluación cualitativa de un producto, esto sin duda reduciría las probabilidades de contaminación o infecciones en los procesos que le suceden (almacén, elaboración, servicio)

Esta conclusión a modo de propuestas nos enfoca en la necesidad de concientizar a los involucrados en esta problemática. En otras palabras, proponer un plan de capacitación continua, que instruya a los manipuladores, directivos y personal en general en los sistemas de calidad con énfasis en la seguridad alimentaria y sus herramientas de control, a fin de que la preocupación, el interés y la predisposición de empatizar conllevaría a la solución de las causas que provocan Etas, insatisfacción del cliente, perdidas de oportunidades, baja rentabilidad y finalmente la quiebra.

Referencias

- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. ARSA. (agosto de 2015). GUÍA DE USUARIO, “MANUAL DE PRÁCTICAS CORRECTAS DE HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN RESTAURANTES/CAFETERÍAS”. Quito: ARSA. <https://doi.org/https://www.controlsanitario.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/08/IE-E.2.2-EST-42-A1-Manual-de-Practicas-Correctas-de-Higiene.pdf>
- Álvarez, V. et al. (2020). Comportamiento de la gestión de las mercancías en los restaurantes del litoral ecuatoriano. Revista San Gregorio (39), 15-30. <https://doi.org/https://doi.org/10.36097/rsan.v1i39.1>

- Arispe, et al., (2007, 105-117). Inocuidad y calidad: requisitos indispensables para la protección de la salud de los consumidores. *Revista Agroalimentaria*, 13(24), 105-117. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/1992/199216580008.pdf>
- Arispe, Ivelio, & Tapia, María Soledad. (2007). Inocuidad y calidad: requisitos indispensables para la protección de la salud de los consumidores. *Agroalimentaria*, 12(24), 105-118. <https://doi.org/http://ve.scielo.org/scielo.php>
- Díaz, A., & Uría, R. (2009). Buenas prácticas de manufactura. Una guía para pequeños y medianos agroempresarios. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA). <https://doi.org/http://repositorio.iica.int/handle/11324/7844>
- Dirección Nacional Vigilancia Epidemiológica. (2020, pág. 1-2). SUBSISTEMA DE VIGILANCIA SIVE- ALERTA ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR AGUA Y ALIMENTOS ECUADOR. Ecuador: Ministerio de Salud Pública. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/06/ETAS-SE23_2020.pdf
- Fernández-y-Fernández, C. A., & Quintanar Morales, J. A. (2015). Reducciones temporales para convertir la sintaxis abstracta del diagrama de flujo de tareas no estructurado al álgebra de tareas. *ReCIBE. Revista electrónica de Computación, Informática, Biomédica y Electrónica* (4) <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512251504003>
- FAO. (1996). LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA: Información para la toma de decisiones. Programa CE-FAO: <http://www.foodsec.org/>
- FAO/OMS, Comisión del Codex Alimentarius. (1997). SISTEMA DE ANÁLISIS DE PELIGROS Y DE PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP) Y DIRECTRICES PARA SU APLICACIÓN. <https://doi.org/https://www.fao.org/3/y1579s/y1579s01.htm#TopOfPage>
- García B., H. R. (2007). Guía tecnológica para el manejo integral del sistema productivo de la caña de panela. *PRODUMEDIOS*.
- Garcinuño, R. M. (2017). Contaminación de los alimentos durante los procesos de origen y almacenamiento. *Aldaba*, 36, 51–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.5944/aldaba.36.2012.20530>
- Griful, E., Canela, M., (2010). Gestión de la calidad. Univ. Politécnica. de Catalunya. <https://doi.org/https://books.google.com.cu/books?id=2cP2SvNsDkEC&hl=es&sou>
- Hernández-Sampieri, R., et al. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. 6ª ed.
- ISO 9000:2005(es). (3 de febrero de 2015). Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- Jareño, N. (08 de 02 de 2016). Inspección alimentaria o cómo garantizar la seguridad sanitaria. Inter Empresas:

<https://www.interempresas.net/Alimentaria/Articulos/149717-Inspeccion-alimentaria-o-como-garantizar-la-seguridad-sanitaria.html>

- Joseph, K. E. (2021). Elaboración del Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento para la aplicación en un restaurante. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO - PERU. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/11458/4133>
- Martínez, R. (2013, pg. 51-64). Contaminación de los alimentos durante los procesos de origen y almacenamiento. Aldaba, 36. [https://doi.org/file:///D:/Descargas/DialnetontaminacionDeLosAlimentosDuranteLosProcesosDeOri-4696799%20\(9\).pdf](https://doi.org/file:///D:/Descargas/DialnetontaminacionDeLosAlimentosDuranteLosProcesosDeOri-4696799%20(9).pdf)
- NTE INEN-ISO 22000. (2005). SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS - REQUISITOS PARA CUALQUIER ORGANIZACIÓN EN LA CADENA ALIMENTARIA.
- Osorio Cardona, L, Marín Rivera, C y Montaña Caicedo. (2019). Diseño de un programa de limpieza y desinfección utilizando algunas herramientas de ingeniería industrial para la zona determinada como inocua del proceso de producción de un ingenio azucarero de la región. Tesis de Grado. UNIVERSIDAD DEL VALLE.
- Pazmiño, M. (2015). Diseño e implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en las buenas prácticas de manufactura para garantizar la inocuidad en los Productos Lácteos Bonanza. Tesis de Pregrado, Universidad Técnica del Norte, 01(22). <https://doi.org/http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/4416>

Promoción de atractivos turísticos y hospedaje mediante una aplicación móvil para la provincia de Manabí.

Promotion of tourist attractions and lodging through a mobile application for the province of Manabí.

Ivanna Lisbeth Reyes Campos

<https://orcid.org/0000-0001-7843-0826> - ivanna.reyes@pg.uleam.edu.ec

Ricardo Chica Cepeda

<https://orcid.org/0000-0002-5498-2180> - ricardo.chica@uleam.edu.ec

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez.
Ecuador

Recibido: 21/10/2022 Revisado: 09/11/2022 Publicado: 29/01/2023

Resumen

En la actualidad la mayoría de las reservas de hospedaje se realizan a través de las páginas web de los diferentes establecimientos de alojamiento, lo que permite mejorar la comunicación, optimizar el tiempo de los viajeros y seleccionar entre varias, estas mismas se obtienen en una competencia continua acorde a las calificaciones y comentarios que facilitan realizar una mejor elección. El objetivo principal de esta investigación es crear una aplicación móvil que brinde, una promoción eficiente del sistema de alojamiento local, que incluya atractivos turísticos, opciones gastronómicas, costumbres, tradiciones y festividades de Manabí. Para el desarrollo se utilizaron fuentes primarias y secundarias, revisión bibliográfica respecto al uso de las TIC en el ámbito turístico, indicadores estadísticos del INEC, MINTUR, datos obtenidos en la Dirección de Turismo

con sede en el cantón Pedernales, Estado ecuatoriano y datos recolectados de una encuesta realizada a una muestra aleatoria de turistas que visitaron la ciudad de Pedernales, en el norte de Manabí en un periodo no mayor a un año. El presente artículo está dividido en 5 partes. La primera parte ofrece un análisis bibliográfico sobre los tipos de aplicaciones utilizadas para realizar promoción de hospedaje y atractivos turístico, la segunda parte describe los tipos de aplicaciones más utilizadas para realizar reservas de alojamiento, la tercera parte especifica la población y muestra aplicada en la investigación, la cuarta parte metodología y análisis de datos, y la última sección ofrece una discusión sobre los resultados obtenidos y finalmente conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave: Alojamiento, Manabí, Mobile Marketing, TIC, turismo.

Abstract

Currently, most lodging reservations are made through the web pages of the different lodging establishments, which allows improving communication, optimizing the time of travelers, and selecting among several, these are obtained in a competition. continues

according to the qualifications and comments that facilitate making a better choice. The main objective of this research is to create a mobile application that provides an efficient promotion of the local accommodation system, which includes tourist attractions, gastronomic options,

customs, traditions, and festivities of Manabí. For the development, primary and secondary sources were used, a bibliographic review regarding the use of ICT in the tourism field, statistical indicators from the INEC, MINTUR, data obtained from the Tourism Directorate based in the Pedernales canton, Ecuadorian State and data collected from a survey carried out on a random sample of tourists who visited the city of Pedernales, in the north of Manabí in a period not exceeding one year. This article is divided into 5 parts. The first part offers a bibliographical

analysis of the types of applications used to promote accommodation and tourist attractions, the second part describes the types of applications most used to make accommodation reservations, the third part specifies the population and sample applied in the investigation. , the fourth part methodology and data analysis, and the last section offers a discussion of the results obtained and finally conclusions and recommendations.

Keywords: Accommodation, Manabí, Mobile Marketing, TIC, tourism.

Introducción

La presente investigación toma como punto de partida la ciudad de Pedernales, ubicada al norte de Manabí cantón ganadero, agrícola, camaronero y turístico, con 17 km de palmeras, 54 km de playas. Según los datos receptados por el Ministerio de Turismo, en su página institucional en la sección de catastro de Establecimientos Registrados, Pedernales constaba en el 2016 con 84 establecimientos registrados en todo el cantón, 1.312 habitaciones, 2.671 camas y 3.785 es el número de plazas por cama cifras que ha cambiado los tres últimos años ya que en 2019 se registró un total de 41 establecimientos registrados en todo el cantón, 669 habitaciones, 1.745 camas y 2.112 de plazas por cama, en 2020 se registró un total de 43 establecimientos registrados en todo el cantón, 690 habitaciones, 1.794 camas y 2.169 de plazas por cama y en último registro que corresponde al año 2021 se registró un total de 48 establecimientos registrados en todo el cantón, 773 habitaciones, 1.954 camas y 2.450 de plazas por camas, por lo que podemos notar una variación bastante alta, que se ha visto afectado el sector hotelero porque al disminuir las plazas también genera menos opciones para el turista que escogió como destino el norte de Manabí. (Ministerio de Turismo [MINTUR], s.f.).

El retorno de la inversión en TIC no siempre ha sido el esperado por las empresas. Algunos autores informan que, en el sector de hospedaje, en ocasiones, no se aprovecha el potencial que brindan las aplicaciones instaladas, Esto podría tomarse como un mensaje poco alentador, pero si queremos mejorar la promoción de reservar e iniciarlas en una modalidad de promoción en conjunto con todo el atractivo turístico que posee Pedernales podemos cambiar nuestro chip. (Martínez, Majó y Casadesús, 2006).

Varios Hoteles son de pequeña capacidad o su ubicación no es la más favorable para que el turista lo elija como primera opción, pierden reconocimiento y por tanto la calidad de ellos se ve afectada debido a los pocos ingresos de esta, muchos no utilizan herramientas tecnológicas para darse a conocer ya que no cuentan con los medios para proyectar una imagen de calidad lo que se requiere es potenciar la productividad de estos, gestionar sus visitas y establecer alianzas estratégicas para su trascendencia en el mercado global, mejorando a su vez la experiencia del hospedaje, el Ministerio de Turismo, bajo la denominación Programa de Reactivación de Pequeños y Medianos Hoteles del Ecuador, en este solo se obtuvo la aceptación de 100 representantes de establecimientos y gremios. Mintur(2020).

Según Boullón (2006) explica el sistema turístico desde el punto de vista de sus componentes, como el encuentro de la oferta y la demanda turística a través del proceso de venta del producto generado por la estructura de producción turística” (p.153). Por otro lado, para Gurría (2004) , “todo este sistema debe estar perfectamente regulado a fin de equiparar cualitativa y cuantitativamente la oferta y la demanda.” (p.153). También Cárdenas (2001), indica “que, al considerar el sistema turístico como el conjunto de bienes y servicios ofrecidos, la ausencia de uno de ellos obstaculiza e impide la venta o prestación de otros. Asimismo, explica que sólo es posible producirlos y combinarlos, de manera rígida, en el mismo lugar donde el turista se traslada (destino), aunque su venta pueda realizarse en las localidades de origen del turista o en muchos otros.” (p.153).

El turismo es una fuente de empleo, y también recurso productivo importante en el sector norte de la provincia de Manabí, Si se brinde una promoción eficiente del sistema de alojamiento local, que incluya atractivos turísticos, opciones gastronómicas, costumbres, tradiciones, y Festividades de Manabí, convirtiendo un modelo tecnológico en una catapulta para incentivar el turismo y el hospedaje, lo que permitirá aumentar la cantidad de turistas en temporadas altas y menor demanda, es lo que se puede lograr.(Bravo, 2020) Sánchez, Jacqueline y Núñez, Juan (2012) definen la “recepción es una de las áreas que funciona las 24 horas a disposición de los huéspedes, lo cual requiere fijar tres turnos, y cumple las siguientes funciones: asignar la habitación que cubra las especificaciones de los interesados en hospedarse, darles la bienvenida (check in) y asistirlos durante su estancia; manejar las cuentas generadas por habitación y dar servicio de salida (check out); llevar el control de tarjetas de registro y folios y de reservaciones del día; aplicar las tarifas; realizar procedimientos de entrada, cambio y salida de clientes; llevar el control

de grupos, de los reportes de ama de llaves, del estatus de las habitaciones y de los paquetes y planes de estancia; además de obtener y transmitir información valiosa para toda la organización. La recepción es uno de los módulos a implementarse, el cual tomaremos medidas para diligenciar y concatenar la recepción con los apartados de hospedaje y tener la disponibilidad de las habitaciones en cuenta” (p.91).

Según, (Di Muro, L., 2012) en el libro Manual práctico de Recepción Hotelera. Las reservaciones se clasifican de acuerdo con el siguiente criterio:

1.1 Reservaciones Garantizadas

Brinda al hotel una protección ante el posible incumplimiento del huésped, su utilización se ha generalizado en la última década en hoteles independientes y de cadena. o Reservaciones provenientes de huéspedes particulares: se garantiza mediante señas de efectivo o arras y de la tarjeta de crédito. 37 o Reservaciones provenientes de intermediarios: se establece por un contrato firmado entre el hotel y el intermediario como agencias de viajes, empresas privadas, organismos públicos e internacionales.

1.2 Reservaciones no garantizadas (confirmadas).

Ha entrado en desuso desde hace algunos años, debido a la gran cantidad de reservaciones incumplidas y la pérdida de dinero que ello genera. Este tipo de reservación no requiere garantía, y el hotel fija la hora límite del check in y check out. 3. Reservaciones provisorias, bloqueos, o allotment (habilitadas únicamente para intermediarios). Se conoce con los siguientes nombres como bloqueo de habitaciones y allotment, se utiliza únicamente con intermediarios. En la práctica, su utilización es limitada.

1.3 Reservaciones provisorias, bloqueos, o allotment (habilitadas únicamente para intermediarios).

Se conoce con los siguientes nombres como bloqueo de habitaciones y allotment, se utiliza únicamente con intermediarios. En la práctica, su utilización es limitada. (Di Muro, L., 2012)

1.4 Marketing turístico

Tal como lo menciona el libro blanco de los destinos turísticos inteligentes, estrategias y soluciones para fomentar la innovación en el turismo digital Blanco, J.(2015) Responde muchas dudas de casos reales y metas alcanzadas para acrecentar el turismo en España, así mismo plantea varios desafíos. Menciona que vivimos en una era digital, que la información está literalmente al alcance de nuestras manos y los dispositivos móviles nos mantienen enlazados revolucionando toda la experiencia y a través de las redes sociales y

la revolución de las tecnologías de la información y la comunicación TIC está perfilando la economía a una cultura de viajes que desafía modelos de negocios tradicionales surgido el modelo de smart destination, para destinos inteligentes innovadores utilizan la tecnología para ofrecer una experiencia turística enriquecida que es lo que se requiere en Manabí.

Llegar al mercado global del turismo, una sociedad hiperconectada sería de intercambiar conocimiento opiniones y sobre todo de auto organizarse debemos tomar en cuenta en surgir de turista más activo el turista digital que hace uso del internet las redes sociales las redes colaborativas, alianzas estratégicas, así como en la utilización de forma masiva de la telefonía móvil transformar para transformar su experiencia de viaje. Hemos también diferenciar que hay turistas de ocio turistas de negocios y congresos visitantes por un día pasajeros de cruceros etcétera se trata de una masa significativa de turistas nacionales e internacionales que viajan y llegan a una ciudad de un día para otro por una estancia de horas días semanas. La globalización implica el funcionamiento de los mercados las 24 horas del día y conlleva la necesidad de operar desde cualquier parte del mundo a cualquier hora, suponiendo un cambio en los patrones de consumo. Blanco, J.(2015)

Es importante tener identidad propia, Según Couillard (2009) la marca turística es una herramienta fundamental para que los países y destinos locales promoción en su cultura, y dar a conocer sus atractivos y sus productos. De la misma forma, la marca turística representa una garantía y añade un valor sustancial al producto o al destino, por lo que es importante establecer identidad a través del diseño y creación como complemento fundamental del turismo. El interesado viaja por turismo, luego se acostumbra a comprar los productos exportados por el país visitado y finalmente termina invirtiendo en ese mismo lugar. Así, el marketing de destino turístico representa una garantía y añade un valor sustancial al producto o al destino. Los mismos principios de las marcas comerciales se aplican a los países para transmitir una reputación y atraer negocios, inversiones y flujo turístico. Esto nos lleva al desarrollo del marketing de destino turístico, proceso de gestión en el cual las organizaciones y/o empresas turísticas identifican tanto a sus turistas actuales y potenciales como sus deseos, necesidades, motivaciones y preferencias, ya sea de nivel local como regional, nacional e internacional (Ejarque, 2005).

Este tipo de marketing se desarrolla formulando y adaptando sus productos turísticos con el objetivo de lograr la satisfacción óptima del turista. Se ve al destino turístico como un

todo, en donde todos los actores que interactúan dentro de ella son parte de la imagen externa como imagen de sociedad y cultura ofrecida al turismo receptivo, logrando así dar respuesta a la demanda del consumidor de modo eficaz, facilitando además el posicionamiento competitivo del destino (Ejarque, 2005). El ciberespacio ha abierto a los responsables de marketing nuevas posibilidades de servicios como vías de comunicación y retención de consumidores a través de la disponibilidad de plataformas informáticas y bases de datos interrelacionadas que garantizan una accesibilidad eficiente a la información (Garrigós, Conesa, Palacios, y Ribeiro, 2008).

De esta forma, estudios confirman que las empresas de servicios hoteleros recurren a la elaboración de páginas web como una herramienta de marketing donde plasman su información hacia los consumidores con el objetivo de lograr una experiencia de compra con la aplicación de combinación de palabras y contenido multimedia que le brindan una mayor cantidad de contenido relevante al consumidor (Pérez y Rodríguez del Bosque, 2015). Es importante el desarrollo de las páginas web como herramienta en la estrategia de marketing del servicio hotelero ya que promueve la atracción de consumidores, distribuye el servicio, facilita las transacciones, entre otros. Es por esto la importancia de conocer el rol evolutivo de los canales y la aplicación que se genera en los consumidores a través del medio online mediante la aplicación del diseño web reflejado en su interactividad, tiempo de respuesta y contenidos ofrecidos que cada vez es más importante para generar valor con personalización, recomendaciones y propuesta de alternativas que le hacen convertirse a los hoteles en asesores de viajes virtuales (Garrigós, Conesa, Palacios, & Ribeiro, 2008).

1.5 Tecnología en los negocios

Según un estudio establecido por (Leyva, Morales y Heredia, 2015) El 84 % de los gerentes considera que el uso de la información obtenida de sus redes sociales les ayuda a tomar decisiones que les permiten ser competitivos e innovadores. Las redes sociales son las más idóneas para aquellas estrategias empresariales fundamentadas en la orientación al cliente y la fidelización. Además de que las TIC para ser usadas como un instrumento para responder efectivamente a los requerimientos del mercado, se han representado inversiones económicas bastante importantes no solo en su desarrollo, sino en implementación, uso y adopción en diferentes organizaciones, pueden emplearse a lo largo de toda la cadena de suministro y en cualquier función comercial, no limitándose a un área específica, es decir, desde la búsqueda de información en el mercado, el

aprovisionamiento, hasta los pagos y el servicio aunque no todos los establecimientos presentan los mismos resultados necesariamente ya que no todos se incluyen en la competencia significativa de la promoción turística.

Diversos investigadores señalan que invertir recursos en tecnología puede otorgar diversos beneficios a las organizaciones, pero se cuestionan también si, realmente, está inversión mejora la gestión, eleva la eficiencia y la productividad de las organizaciones. Los primeros aportes científicos sobre el valor estratégico de las tecnologías se divulgan principalmente en la década de 1980. Así, por ejemplo, MacFarlan (1985) y Millar y Porter (1986) manifiestan que las tecnologías permiten mejorar la posición competitiva de las organizaciones que saben obtener beneficio de su uso, añadiendo un alto valor a sus procesos internos y a sus productos. Goldhar y Jelinek (1985) afirman que las empresas que emplean tecnologías pueden obtener ventajas a través de una mayor diferenciación de productos, en otras palabras, de productos personalizados y mejor adaptados al gusto de los clientes. De acuerdo con ellos, esto puede traer consigo mejoras en la producción, las ventas directas, los precios de oportunidad y las ventajas competitivas. Esto último, en particular, al acceder a una mayor variedad de segmentos de mercado.

2. Tic aplicadas en la gestión hotelera

Los “Property Management Systems”, PMS, o sistemas de gestión hotelera, son los sistemas de información basados en tecnologías de la información que suelen utilizarse actualmente en los hoteles. Estos sistemas también pueden ser adoptados, en sus posibles variantes, por todas las empresas que ofrecen servicios de alojamiento, como pueden ser moteles, camping, turismo rural o alquiler de apartamentos. Las funciones de estos sistemas se pueden dividir en “front office” y “back Office”, aunque el concepto de PMS muchas veces se asocia a las funcionalidades del “frontoffice”. Las funcionalidades del “front office” son las que hacen referencia a la parte del sistema que entra en contacto directo con el cliente: recepción, conserjería o bar y restaurante. La parte de “back office” se refiere a los 28 procesos de gestión internos de la empresa: contabilidad, gestión de habitaciones, recursos humanos, marketing o soporte a la toma de decisiones. Existen PMS con diferentes niveles de integración. Mientras que algunos solo incluyen las funciones del “front office”, otros incluyen todos los aspectos funcionales de la empresa. Wöber, K. y Gretzel, U. (2000)

2.1 Airbnb

El usuario puede encontrar una oferta muy variada, pudiendo elegir entre reservar una habitación privada, una habitación compartida ya sea con el anfitrión u otros huéspedes o bien disfrutar de todo el apartamento o casa, en su sección de hospedaje si encontramos diversas opciones de Pedernales incluso de lugares no registrados oficialmente en experiencias no encontramos algo referente a Pedernales pero si a otros lugares de Manabí. Según la página oficial de la empresa, esta se fundó en 2008 después de que un año antes dos jóvenes norteamericanos, Joe Gebbia y Brian Chesky, se autodescribe como “un mercado comunitario basado en la confianza en el que la gente publica, descubre y reserva alojamientos únicos en todo el mundo, ya sea desde su ordenador, tableta o teléfono móvil”. Cualquier dueño de un espacio de hospedaje puede ofertar, visto que la decisión final es del usuario reservarlo o no tras haber visto las diferentes imágenes del lugar publicadas por el anfitrión del departamento o casa y los comentarios y valoraciones realizados por huéspedes que han pasado al menos una noche en dicho alojamiento. (Airbnb, 2022)

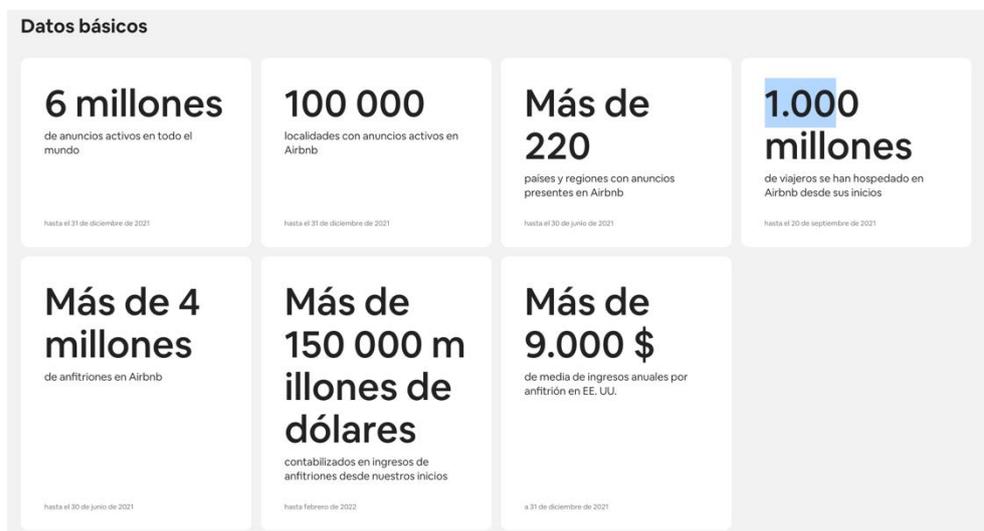


Figura 1. página principal de Airbnb

Fuente: Airbnb, 2022

2.2 Booking

La empresa Booking.com fue fundada en 1996 en Ámsterdam donde comenzó siendo una pequeña start up para acabar convirtiéndose en una de las mayores empresas más importantes respecto a comercio electrónico en lo que a turismo se refiere. La misión que

señala la empresa en su página web no es otra que “poner el mundo al alcance de todos, apostando por la tecnología digital para que viajar sea más fácil”. Una de sus frases que llama mucho la atención respecto a su disponibilidad es “Está disponible en 43 idiomas y ofrece más de 28 millones de opciones de alojamiento, incluidas más de 6,2 millones de opciones en casas, apartamentos y otros alojamientos únicos.

No importa adónde quieras ir o qué quieras hacer, Booking.com te lo pone fácil y te ofrece un servicio de atención al cliente 24 horas, todos los días.” (Booking.com, s.f.), este tiene una opción de atracciones turísticas, en la que se encuentran espacios para la apreciación, toma de fotografías y también varias actividades a realizar en el sitio seleccionado con su valor respectivo, sin embargo son destinos que ellos denominan como TOP, en ellos no encontramos a la provincia de Manabí, hay ciertas incidencias de tours pero en la capital del Ecuador, en Pedernales se encuentran tan solo 7 opciones de alojamiento de 21 registrados en la cabecera cantonal de la ciudad. (Bravo, 2022)

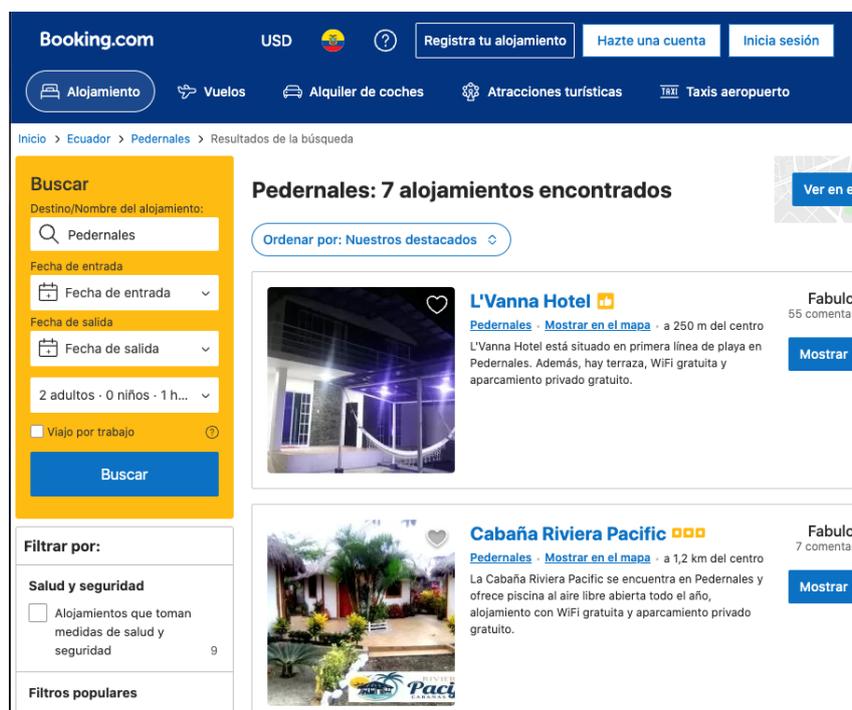


Figura 2. Búsquedas en la interfaz de Booking
Fuente: (Booking.com, s.f.)

2.3 Tripadvisor

Los viajeros de todo el mundo usan el sitio y la aplicación de Tripadvisor para descubrir dónde hospedarse, qué hacer y dónde comer según las indicaciones de quienes han estado

allí antes. Con más de mil millones de reseñas y opiniones de casi 8 millones de empresas, los viajeros recurren a Tripadvisor para encontrar ofertas de alojamiento, reservar experiencias, reservar mesas en deliciosos restaurantes y descubrir fantásticos lugares cercanos. Como empresa de orientación de viajes disponible en 43 mercados y 22 idiomas, Tripadvisor facilita la planificación sin importar el tipo de viaje, esta aplicación ofrece al viajero, visitante o turista la oportunidad de vivir una experiencia más completa se debe a sus alianzas estratégicas con empresas de viajes, de reservas de restaurantes, de paseos y otros, sobre Manabí ya se pueden visualizar más opciones en dicho sitio. (ES Press Center | About TripAdvisor, s. f.)

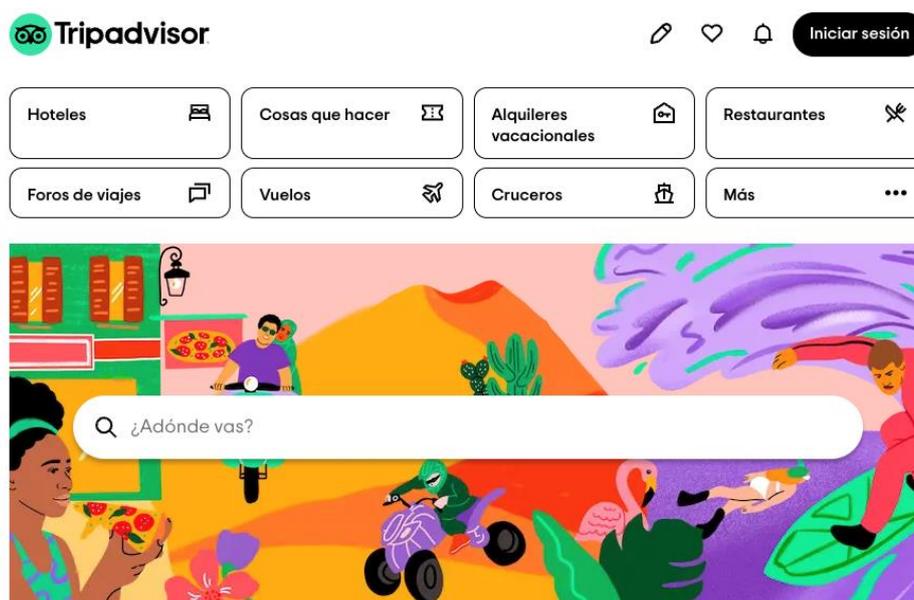


Figura 3. Página de inicio de Tripadvisor
Fuente: (ES Press Center | About TripAdvisor, s. f.)

Secciones de la aplicación



Figura 4. Visualización de la propuesta de interfaz de la aplicación
Fuente: Elaboración propia



Figura 5. Inicio o Login
Fuente: Elaboración propia

Portada de inicio de aplicación y Login (Opcional en caso de que se quiera llevar una base de datos de las personas que se registran)



Figura 6. Sección de inicio
Fuente: Elaboración propia

Menú de servicio Donde se exhiben todas las opciones de servicios que se emplearían más una sección de búsqueda

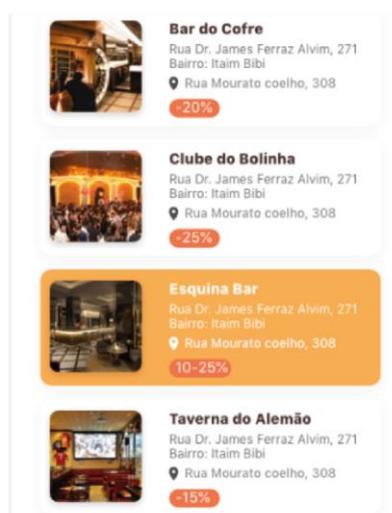


Figura7. Opciones de gastronomía
Fuente: Elaboración propia



Figura 8. Sección hospedaje
Fuente: Elaboración y propia

Se puede visualizar un esquema demostrativo de un listado de las opciones de alojamiento, así como de gastronomía, con una breve descripción, al ingresarse mostrara una descripción más detallada del establecimiento, brindando información del lugar, la distancia, teléfono del establecimiento, correo, horarios de atención, y e información de ubicación a través de Google Maps en beneficio del turista.



Figura 9. Promoción de aplicación

Fuente: Elaboración propia

Una campaña visual, hará posible la escala de conocimiento de la aplicación, se considera importante para captar no solo a locales sino a turistas nacionales.

Según el INEC, De acuerdo con los datos del censo del año 2010, el cantón Pedernales presenta una población total de 55 128 habitantes en las áreas urbana y rural y constituye el 4,02% de la población total de la provincia de Manabí. INEC (Censo 2010)

Los datos proporcionados por la Dirección de Turismo de Pedernales son que hasta julio del 2021 tuvieron un total de 15.673 turistas.

Sexo	2010				2001		
	RURAL		URBANO		RURAL		URBANO
	Población	%	Población	%	Población	%	Población
Hombre	17514	52,72	10906	49,78	16725	53,08	7633
Mujer	15704	47,28	11004	50,22	14787	46,92	7731
Total	33218	100,00	21910	100,00	31512	100,00	15364

2001-2010			
Variación RURAL		Variación URBANA	
Absoluto	Relativo %	Absoluto	Relativo %
789	4,72%	3273	42,88%
917	6,20%	3273	42,34%
1706	5,41%	6546	42,61%

Figura 10. Población en Pedernales

Fuente: Censo INEC 2010

Se estudiará una muestra aleatoria intencional de individuos visitantes de Pedernales para alcanzar resultados con una alta precisión para el nivel de confianza, para aquello se aplicó la siguiente formula estadística, la cual determina que el tamaño de la muestra es de 132 personas, mismas que serán encuestadas mediante un cuestionario de preguntas para proporcionar datos fiables.

FÓRMULA

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

SIMBOLOGÍA

n= Tamaño de la muestra.

N= Población.

P= Probabilidad a favor (50% =.0,50)

Q= Probabilidad en contra (50% =.0, 50)

e= Margen de error (5 = 0,05)

Z= Nivel de Confianza. 95% = 1.96²

$$n = \frac{1.96^2 (0,50)(0,50)(250)}{0.05^2(200-1) + 1.96^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{3.8416(0,25)(250)}{(0,0025)(249) + 3.8416(0,25)}$$

$$n = \frac{264}{2}$$

$$n = 132$$

$$n = 132 \text{ personas}$$

Metodología

Para llevar a cabo el presente estudio, se realizó una búsqueda bibliográfica para recolectar información certificada respecto a los autores mencionados de diferentes fuentes, artículos científicos, libros, revistas y diferentes apartados de investigación, análisis y síntesis que nos permiten tomar los aspectos esenciales o relevantes de un tema, el método inductivo y deductivo que nos permite abarcar temas de forma general y específica, informes estadísticos del Ministerio de Turismo, del Instituto Nacional de Estadística y Censos y datos obtenidos sobre la realidad turística de la Dirección de Turismo de Pedernales. el tipo de investigación descriptiva, 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 cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente.

Se aplicó el método estadístico, con el cual se evidencia el procedimiento con el que presentaron los datos de manera cuantitativa.

2.1 Instrumentos de investigación

Se realizó y aplicó Una encuesta virtual como instrumento de recolección de información a 133 turistas que han visitado Pedernales, y una entrevista a un técnico que lleva más de 15 años en como funcionario público en la Dirección de Turismo de Pedernales.

2.2 Análisis de resultados

Para llevar a cabo la presente investigación, se realizó una búsqueda bibliográfica documental en libros, artículos científicos de revistas indexadas, informes estadísticos del Ministerio de Turismo y Datos de la realidad del cantón Pedernales de parte de la Dirección de turismo de Pedernales y del Instituto Nacional de Estadística y Censos. Se aplicó el método estadístico, con el cual se evidencia el procedimiento con el que

presentaron los datos de manera cuantitativa, dichos datos se obtuvieron al aplicar una encuesta virtual como instrumento de recolección de información a un grupo conformado por 133 personas que han visitado la ciudad de Pedernales

1. ¿Conoce usted una aplicación móvil que promueva el turismo en el Ecuador?

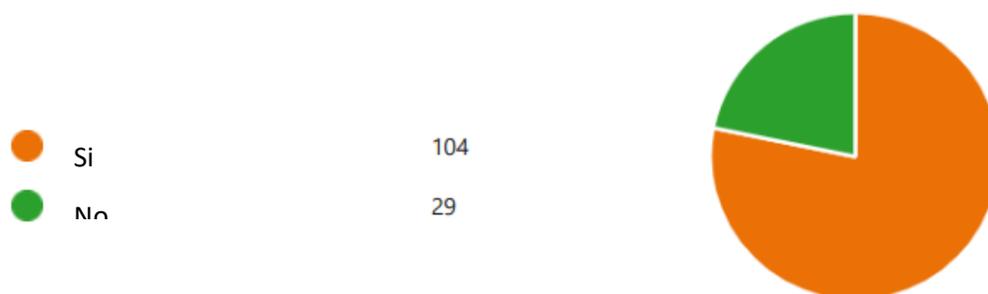


Figura 11. Encuesta a Turistas de Manabí en el uso de aplicaciones móviles de sitios turísticos
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos el 22% de los encuestados responden que desconocen alguna aplicación que promueva el turismo en Ecuador”, el 78% responden positivamente ante esta pregunta.

2. ¿Considera usted que se debe utilizar aplicaciones móviles para promocionar el turismo en Manabí?



Figura 12. Encuesta a Turistas de Manabí en el uso de aplicaciones móviles de sitios turísticos

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos el 96% de los encuestados responden que es necesario utilizar aplicaciones móviles para promover el turismo en Ecuador, el 4% responden de forma negativa ante esta pregunta.

3. ¿Cómo realiza sus reservas de hospedaje normalmente? (0 punto)

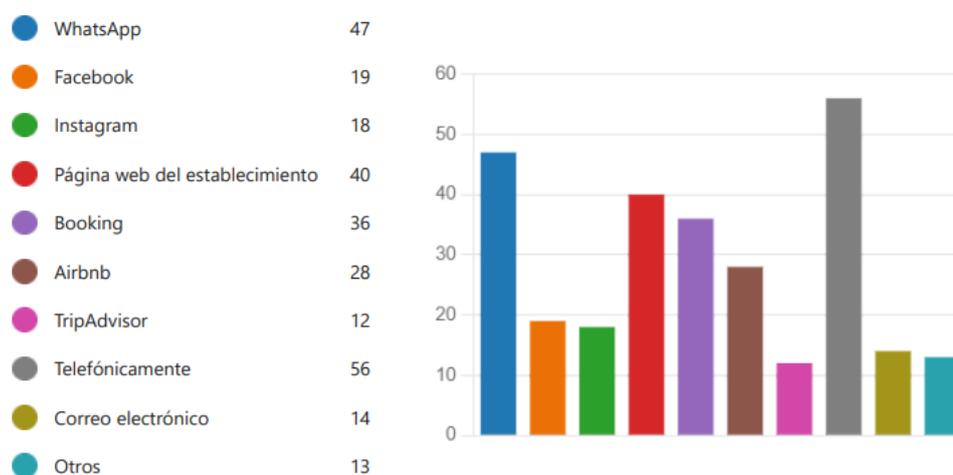


Figura 13. Encuesta a Turistas de Manabí en el uso de aplicaciones móviles de sitios turísticos

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos el 19% de los encuestados las incidencias de como realizan su reserva a través de Whatsapp, el 17% a través de la página web del establecimiento, el 15% con la App Booking, el 12% utilizando Airbnb, el 8% mediante Facebook, el 7% en instagram, el 6% por correo electrónico, el 6% telefónicamente, el 5% en Tripadvisor y el otro 5% utiliza otras apps.

4. ¿Cuál es el Sistema Operativo con el que cuenta su dispositivo móvil? (0

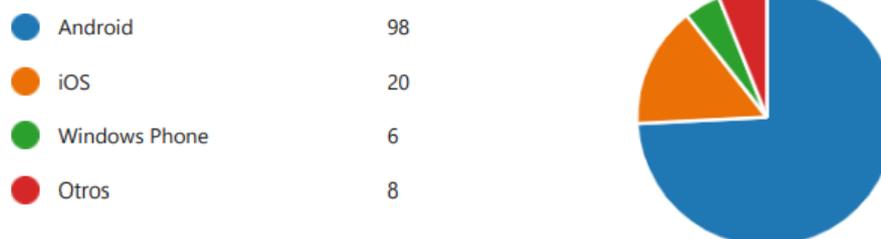


Figura 14. Encuesta a Turistas de Manabí en el uso de aplicaciones móviles de sitios turísticos

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos el 74%, afirma que utiliza el sistema Android, el 15%, utiliza iOS el 6%, utiliza Windows Phone y el 5% otro sistema.

5. ¿Ha tenido inconvenientes al momento de realizar sus reservas por medio de Apps móviles?

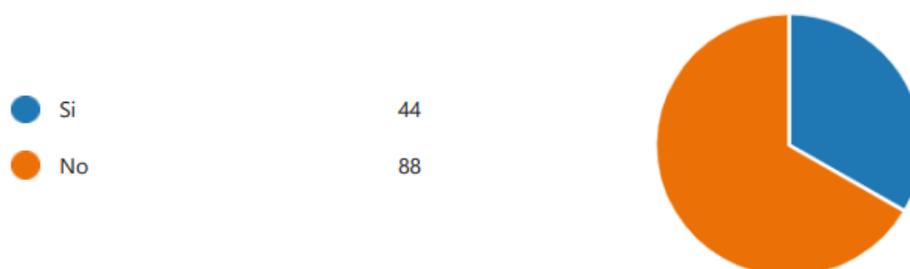


Figura 15. Encuesta a Turistas de Manabí en el uso de aplicaciones móviles de sitios turísticos

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos el 33%, afirma que hatenido problemas para realizar su reserva, y el 67% a diferencia no ha presentado inconveniente alguno.

6. ¿Cuál de las siguientes características considera fundamental en una aplicación móvil turística? (0 punto)

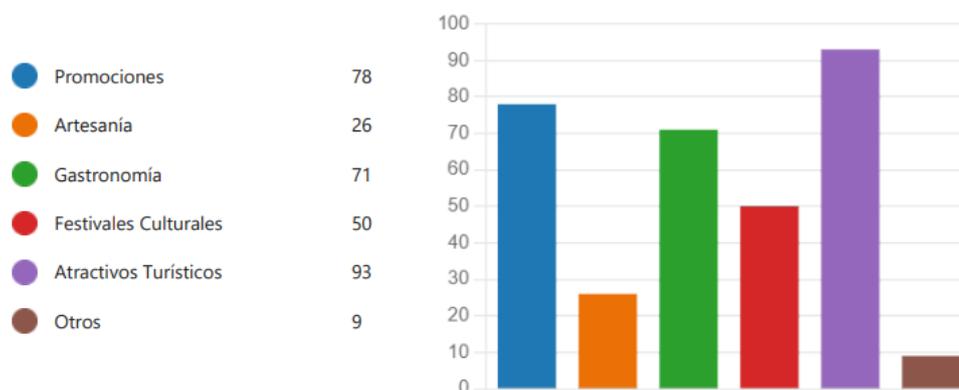


Figura 16. Encuesta a Turistas de Manabí en el uso de aplicaciones móviles de sitios turísticos

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos el 24%, afirma que las promociones son una característica fundamental en una aplicación movil turistica , el 8% refiere que las artesanías son importantes , el 22% menciona que la gastronomía es importante dentro de la aplicación movil, el 15% gusta de festivales culturales como característica principal, el 28% considera relevante que se cuente con atractivo turísticos y el 3% prefiere culquier tipo de característica dentro de la aplicación movil turistica.

7. ¿Las fotografías o imágenes audiovisuales de las aplicaciones de alojamiento corresponden a lo promocionado por establecimientos de Manabí?

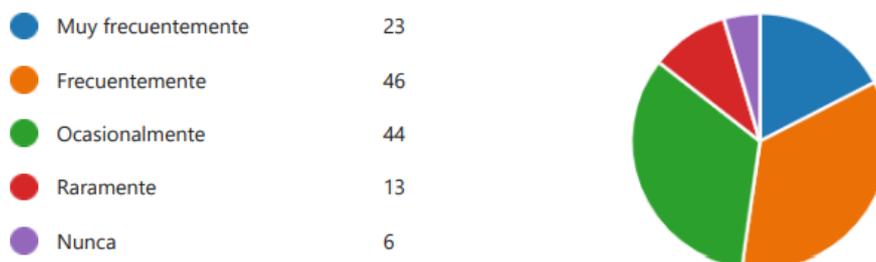


Figura 17. Encuesta a Turistas de Manabí en el uso de aplicaciones móviles de sitios turísticos

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos el 17% refiere que de manera muy frecuente las imágenes dentro de las aplicaciones de alojamiento corresponden a lo promocionado, el 35% lo nota de manera frecuente, el 33% lo percibe de manera ocasional, el 10% piensa que raramente hay coincidencias y el 5% menciona que nunca hubieron coincidencias.

8. ¿Las aplicaciones que utiliza para reservas, le ofrecen opciones gastronómicas cercanas al lugar de hospedaje?

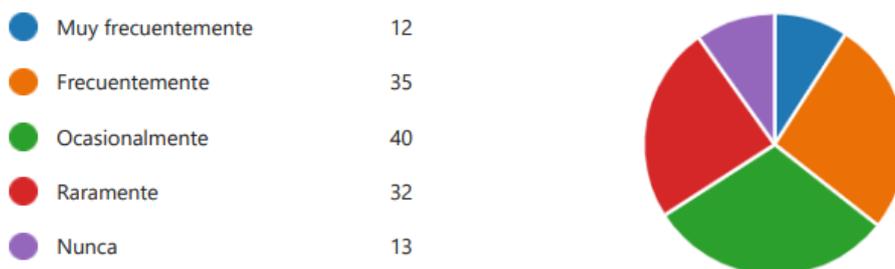


Figura 18. Encuesta a Turistas de Manabí en el uso de aplicaciones móviles de sitios turísticos

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos el 9% considera que de manera muy frecuente las aplicaciones le ofrecen opciones gastronómicas cercanas a su lugar de estancia, el 27% refiere que frecuente reciben este tipo de recomendaciones, el 30% de manera ocasional, el 24% refiere que raramente les ofrecen recomendaciones, y el 10% nunca ha recibido recomendaciones.

9. ¿Las aplicaciones que utiliza para realizar reservas de alojamiento le dan opciones sobre eventos que se celebren en la localidad?

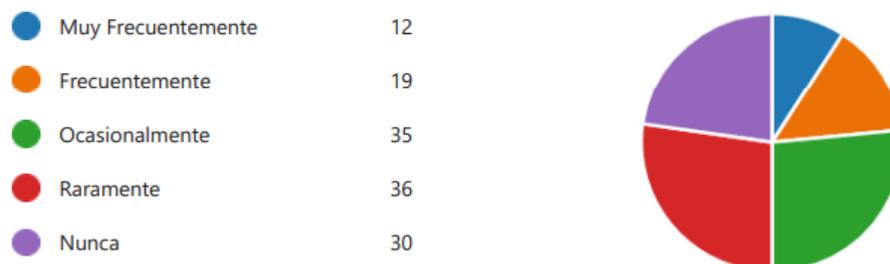


Figura 19. Encuesta a Turistas de Manabí en el uso de aplicaciones móviles de sitios turísticos.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos el 9% menciona que de manera muy frecuente las aplicaciones de alojamiento les informan de eventos que se celebrarán en la ciudad donde están hospedados, el 14% lo considera de manera frecuente, el 27% lo percibe de manera ocasional, el 27% menciona que raramente se les informa sobre dichos eventos, y el 23% nunca ha recibido este tipo de información.

10. Pregunta ¿Las aplicaciones que utiliza para reservas de alojamiento le brindan información sobre atractivos turísticos (cascadas, playas, Ranchos)?

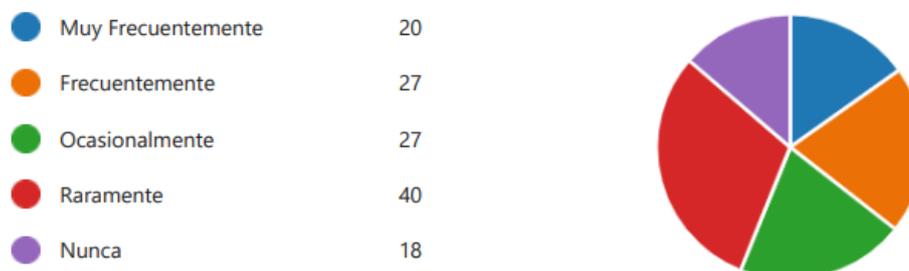


Figura 20. Encuesta a Turistas de Manabí en el uso de aplicaciones móviles de sitios turísticos

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los datos obtenidos el 15% menciona que las aplicaciones de alojamiento les brindan información sobre atractivos turísticos, el 21% refiere que reciben dicha información de manera frecuente, el 20% de manera ocasional, el 30% menciona que raramente tienen este tipo de información, y el 14% nunca ha sido informado.

Discusión

Los datos receptados de la investigación indican el rol fundamental que tuvieron las principales herramientas tecnológicas de hospedaje y demás actividades turísticas, no se desconoce la eficacia o la gestión de las reservas, simplemente darle más valor a lo nuestro un elemento tecnológico local que esté lleno de identidad

Las aplicaciones como Airbnb, Booking y TripAdvisor, fueron durante dicho periodo investigativo ya que se logró evidenciar las necesidades, preferencias e inconformidades del usuario, la existencia de estas y otras aplicaciones generan alta competitividad en hospedajes genera la mejora de los servicios por la competencia constante que en ellos se evidencia, los tiempos se optimizan y reciben los usuarios promoción innovadora con total libertad de acceso y sin limitantes de tiempo dando un espacio de elección más amplia para el turista, aunque no todos los turistas preferirían una aplicación para generar sus reservas ya que unos prefieren de forma telefónica o acercarse al sitio sin previa visualización de lo que ofrece, estos servicios dependen del servicio de internet, o puntos estratégicos del mismo para generar el contacto que se necesita para acceder a la información de alojamiento o destino turístico, en cada plataforma se corre un importante riesgo que es que el usuario que obtuvo la reserva, no encuentre lo que le fue ofrecido previo a su llegada o que le realicen un cambio no pactado, se debe realizar una promoción consiente sin dejar de mejorar o innovar obviamente también dependen de una buena promoción a través de resultados de una alianza estratégica, una contratación o capacitación en estos temas para mantener actualizados los perfiles y no caer en una pausa en las difusiones sobre el servicio que podrían otorgarle calificaciones o comentarios negativos.

La industria turística en el cantón pedernales estaría apta para recibir la tecnología para transformar la industria turística en todos los aspectos para generar un gran impacto y sería una mejor comunicación y un empoderamiento del viajero para que esté mucho más informado y tengo un rol proactivo en la organización del viaje al contar con más información.

Conclusiones

De acuerdo a los hallazgos, resultado de la presente investigación, la implementación de una aplicación móvil brindará a Manabí, una promoción eficiente del sistema de alojamiento de la localidad y sus respectivos servicios, que incluya atractivos turísticos, opciones gastronómicas, costumbres, tradiciones y festividades, la

información, permitirá promocionar reservas de establecimientos de alojamiento y demás atractivos turísticos, que con la suma de esfuerzos se podrá convertir en una catapulta para incentivar el turismo y el hospedaje en la provincia, lo que permitirá aumentar la cantidad de turistas en temporadas de menor y mayor demanda.

La interfaz de la aplicación es un beneficio que manejará una práctica página de inicio, opciones en cada botón como artesanías, gastronomía, atractivos turísticos, promociones, eventos y efemérides locales, cada sección podrá tener espacio a elecciones y visualización del sitio u opción seleccionada, un espacio para comentarios, calificación y ubicación, y una sección multimedia de entretenimiento para observar videos que impulsan el turismo de la localidad constantemente.

Recomendaciones

- Extender los estudios expuestos en esta investigación
- Generar una estrategia de promoción y comunicación de la aplicación
- Brindar una atención eficiente de manera continua y constante
- Innovar y superar siempre la imagen real y fotográfica del establecimiento
- Proporcionar siempre información actualizada

Referencias

1. (Ministerio de Turismo [MINTUR], s.f.). Establecimientos Turísticos: Ecuador. Recuperado de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
2. Blanco. J(2015). *Libro Blanco de los destinos turísticos inteligentes*: Madrid, España. Recuperado de: http://bauldelturismo.com/wp-content/uploads/2018/07/Libro-Blanco-Sobre-los_DTI.pdf
3. *Booking.com: La mayor selección de hoteles, casas y alquileres vacacionales.* (s. f.). Booking.com. Recuperado 08 de septiembre de 2022, de https://www.booking.com/searchresults.es.html?ss=pedernales+ecuador&ssne=Cuenca&ssne_untouched=Cuenca&label=gog235jc-index-es-XX-XX-unspec-es-com-L%3Aes-O%3AwindowsS8-B%3Achrome-N%3Ayes-S%3Abo-U%3Ac-

- H%3As&sid=544d8fcf45ac34c6260a16b616819319&aid=397598&lang=es&sb=1&src_elem=sb&src=searchresults&dest_id=-931724&dest_type=city&ac_position=0&ac_click_type=b&ac_langcode=es&ac_suggestion_list_length=5&search_selected=true&search_pageview_id=28ee5cf761a70072&ac_meta=GhAyOGVINWNmNzYxYTcwMDcyIAAoATICZXM6C3BIZGVybmFsZXMgQABKAFAA&group_adults=2&no_rooms=1&group_children=0&sb_travel_purpose=leisure
4. Boullón (2006). Planificación del Espacio Turístico: México. <http://prepacihuatlan.sems.udg.mx/sites/default/files/planificaciondelespacioturisticorobertoc.boullon.pdf>
 5. Bravo, M. Entrevista presencial, *Innovación en Establecimientos de Alojamiento*. (2022).
 6. Cárdenas, F. (2001). Comercialización del Turismo. Determinación y Análisis del Mercado. 3ra. ed. Editorial Trillas. México.
 7. Couillaud, D. (2009) Marketing turístico y hotelero. Lima: Universidad de San Martín de Porres. <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Introducción-al-turismo-de-Manuel-G.-Di-Bella-PDF.pdf>
 8. Di Muro, L. (2012). Manual práctico de recepción hotelera. 2a ed. México, D. F.:Trillas. 224 p.: il.
 9. Ejarque, J (2005). Destinos turísticos de éxito : diseño, creación, gestión y marketing. Madrid: Pirámide, 2005. <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/Indice/s/13598.pdf>
 10. *ES Press Center | About TripAdvisor*. (s. f.). MediaRoom. Recuperado 08 de septiembre de 2022, de <https://tripadvisor.mediaroom.com/es-about-us>
 11. Garrigós, F., Conesa, P., Palacios, D., & Ribeiro, D. (2008). Efectos de las TIC sobre la gestión. Análisis empírico en los hoteles españoles. *Economía Industrial*, (370), 197–205.
 12. Goldhar, J. y Jelinek, M. (1985). Economías de la variedad basadas en la tecnología. *Harvard Deusto Business Review*.
 13. Gurría, M. (2004). Introducción al Turismo. Editorial Trillas. México. URL: <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Introducción-al->

- [turismo-de-Manuel-G.-Di-Bella-PDF.pdf](#) Airbnb. (2022, 4 marzo). *Sobre nosotros*. Airbnb Newsroom. Recuperado 08 de septiembre de 2022, de <https://news.airbnb.com/es/about-us/>
14. INEC (2010). Resultados Censo de Población y Vivienda en el Ecuador, Fascículo Provincial Manabí. Recuperado de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/manabi.pdf>
 15. Leyva, B.; Morales, M. y Heredia, J. (2015). Las redes sociales como una alternativa para mejorar la productividad y competitividad de la empresa. *Invurnus*, 10(1), 3-11.
 16. MacFarlan, F. W. (1985). La tecnología de la información cambia el modo de competir. *Harvard Deusto Business Review*, 22, 43-50.
 17. Martínez, J., Majó, J. y Casadesús, M. (2006). El uso de las tecnologías de la información en el sector hotelero. En *Proceedings of the VI Congress TURITEC: Turismo y tecnologías de la información y las comunicaciones*. Málaga: Universidad de Málaga.
 18. Millar, V. y Porter, M. (1986). Cómo obtener ventajas competitivas, por medio de la información. *Harvard Deusto Business Review*, 25, 3-20.
 19. Ministerio de Turismo [MINTUR], s.f. (2020). Gestión Institucional. *El Mintur y gremios de hospedaje desarrollan un programa para reactivar a hoteles pequeños y medianos*. de: <https://www.turismo.gob.ec/el-mintur-y-gremios-de-hospedaje-desarrollan-un-programa-para-reactivar-a-hoteles-pequenos-y-medianos/>
 20. Mirabell Izard, O. (1999). Visión estratégica de las organizaciones virtuales en el turismo. Aprovechamiento de las tecnologías de la comunicación y la información en la competitividad de las empresas turísticas. *Estudios Turísticos*, 142, 73-84. Recuperado el 3 de julio de 2015, de: <http://www.iet.tourspain.es/img->
 21. Pérez, A. and Rodríguez del Bosque, I. (2015), "Corporate social responsibility and customer loyalty: exploring the role of identification, satisfaction and type of company", *Journal of Services Marketing*, Vol. 29 No. 1, pp. 15-25.
 22. Sánchez, Jacqueline y Núñez, Juan (2012). *La recepción como capital intelectual de un hotel desde el enfoque sistémico*: México. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145106005>

23. Wöber, K. y Gretzel , U. 2000, “Tourism Managers' Adoption of Marketing Decision Support Systems”, *Journal of Travel Research*, 39, 172-181.

La comunicación en el desarrollo de e-commerce desde la red social Facebook

Communication in the development of e-commerce from the Facebook social network

Sthefany Mishell Sánchez Gómez

<https://orcid.org/0000-0002-9175-1429> - smsanchezg@pucesd.edu.ec

Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo. Ecuador

Hishochy Delgado Mendoza

<https://orcid.org/0000-0002-9807-1661> - hishochy.delgado@unae.edu.ec

Universidad Nacional de Educación - UNAE. Ecuador

María Cristina Ulloa Boada

<https://orcid.org/0000-0002-7747-0030> - ubmc@pucesd.edu.ec

Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Santo Domingo. Ecuador

Recibido: 4/11/2022 – Revisado: 22/12/2022 - Publicado: 29/01/2023

Resumen

El presente artículo expone cómo el e-commerce devino en una necesidad para la reactivación y robustecimiento de los negocios mediante las ventas vía redes sociales. Este estudio pretende analizar la contribución de la comunicación de las empresas, específicamente de la empresa Edgarcar Importaciones, desde la red social Facebook, para el desarrollo del e-commerce. Al ser un estudio con enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) y un diseño no experimental que se desarrolló de manera transversal descriptiva-explicativa, detalla las variables de estudio y explica el rol de la comunicación en el desarrollo de cualquier actividad comercial en los medios sociales. Las unidades de análisis correspondieron al contenido publicado

por la empresa, en la red social Facebook, a través de la tienda digital y del muro de la cuenta empresarial. Se analizaron 34 publicaciones sobre los productos de que la empresa ofrece durante el periodo octubre-diciembre de 2021. En los resultados se da a conocer el tipo de contenido que desarrolló la empresa EdgarCar Importaciones del cantón Santo Domingo, en la red social Facebook; las estrategias de comunicación externa que aplica la empresa EdgarCar Importaciones desde la red social Facebook y el alcance de los contenidos que difunde dicha empresa a través del uso de las herramientas de e-commerce en Facebook.

Palabras clave: e-commerce; redes sociales; comunicación; marketing digital

Abstract

This paper exposes how e-commerce became a necessity for the reactivation and strengthening of businesses through sales via social networks. This study aims to analyze the contribution of the communication of companies, specifically the company Edgarcar Importaciones,

from the social network Facebook, for the development of e-commerce. Being a study with a mixed approach (qualitative and quantitative) and a non-experimental design that was developed in a cross-sectional descriptive-explanatory manner, it details the study variables and explains the role of communication in the

development of any commercial activity in social media. The analysis units corresponded to the content published by the company, on the Facebook social network, through the digital store and the wall of the business account. 34 publications on the products that the company offers during the period October-December 2021 were analyzed. The results reveal the type of content developed by the company EdgarCar Importaciones of the Santo Domingo canton, on the Facebook

social network; the external communication strategies applied by the company EdgarCar Importaciones from the social network Facebook and the scope of the content that said company disseminates using e-commerce tools on Facebook.

Keywords: *E-commerce; social networks; communication; digital marketing*

Introducción

La esencia de la economía global se está transformando con el pasar del tiempo, pues se ha demostrado que a través del comercio en línea se puede reforzar la competitividad empresarial, aumentando los contactos entre productores, proveedores y consumidores. Es así como dicha dinámica del mercado ha llevado a las organizaciones, empresas y emprendimientos a un enfoque hacia la satisfacción del cliente, a través del cual las tecnologías de la información y la comunicación se constituyen en herramientas fundamentales para vender bienes y servicios por medio de la red, acción conocida como comercio electrónico (Jones et al., 2016).

A raíz de las múltiples conexiones *online* que se mantienen diariamente, nace la necesidad de encontrar medidas de fácil acceso que puedan llegar a la comodidad de los hogares. La pandemia mundial del COVID-19 cambió la realidad y la perspectiva de la sociedad y del comercio, puesto a que la mayor parte de las actividades se llevaron a cabo vía *online*.

Respecto a la temática abordada se han realizado diversos estudios que permiten analizar e indagar a mayor profundidad sobre el tema. En Nicaragua, Pineda y Dicoovski (2018) propusieron un estudio para generar una herramienta gerencial para una tienda de ropa. Los autores demostraron que la red social con mayor incidencia para el comercio electrónico es Facebook. Su método fue de tipo descriptivo y holístico. Analizaron una entidad singular y como resultados obtuvieron que al no tener conciencia total de las herramientas que brinda Facebook se desaprovecharon algunos instrumentos que permiten optimizar las ventas y el posicionamiento de la marca; pese a ello, se obtuvo que el 57% de usuarios visualizaron sus publicaciones e incrementaron las ventas en un 16%. De esta manera recomiendan aplicar estrategias digitales y publicidad de manera

efectiva, para fortalecer las estrategias que contribuyan a la gestión de marketing de la tienda.

Según el estudio realizado por Alvino (2021), el Ecuador es uno de los países latinoamericanos con mayor repercusión respecto a la propagación del COVID-19. Su población urbana corresponde al 64,3% (de un total de 17.77 millones de habitantes) lo que marca una diferencia significativa respecto a otros países latinoamericanos. Este dato es relevante en cuanto a su relación con el acceso de la población a internet, porque al considerar que el 35,7% corresponde a su población rural, solo el 16% (de dicha cifra) cuenta con acceso a internet. Pese a esto, el país experimenta un crecimiento en el acceso a la red; 10,17 millones de ecuatorianos acceden a internet y se han creado 14 millones de perfiles en redes sociales.

Así mismo, según la fuente citada, los datos reflejan que, de los 14 millones de usuarios ecuatorianos en Facebook, estos acceden a esta plataforma a través de los siguientes dispositivos: el 2% de los usuarios solo accede a través de una computadora portátil o de escritorio, el 26,2% de los usuarios accede a través de teléfonos y computadoras y el 71,9% de los usuarios solo ingresa a través de un teléfono móvil.

El auge de las plataformas digitales de comunicación instantánea y redes sociales, durante la pandemia, ha llevado a la mayoría de los ecuatorianos a estar conectados para enviar, revisar y compartir información de toda índole. Por ende, las empresas deben mantenerse innovando para satisfacer al cliente y poder prosperar en los negocios.

La comunicación es un factor fundamental en el funcionamiento organizacional de cada compañía. De esta manera, la constante actualización en los temas de marketing digital y de *e-commers* debe ser primordial. Según Mateus, León y Núñez (2022), el mercado de bienes y servicios se vio alterado y la demanda informativa y consumo digital crecen cada día más, lo que vuelve a la comunicación en línea sumamente indispensable.

Como consecuencia de la pandemia de COVID-19 los ciudadanos confiaron más en los medios de pago electrónicos disponibles. Rubio et al. (2020) declara que existió un crecimiento de un 35% en el número de transacciones por pagos interbancarios, realizados por los clientes del sistema financiero, entre mayo y septiembre del año 2020.

Uno de los desafíos que queda por superar estaría relacionado con la falta de seguridad en el uso de las tarjetas de crédito. De igual manera este hecho viene ligado a la gran cantidad de estafas que se realizan mediante la web. Una prueba de ello se ve reflejado

en las denuncias que se realizan a diario en la Fiscalía, por compras que fueron pagadas y cuya mercadería nunca les llegó.

Los elementos anteriores condujeron a formular el siguiente problema de investigación: ¿En qué medida la comunicación contribuye al desarrollo del e-commerce en la empresa Edgarcar Importaciones del cantón Santo Domingo, desde la red social Facebook? Problema que se sistematiza a través de las siguientes preguntas específicas: ¿Qué tipo de contenido desarrolla la empresa Edgarcar Importaciones del cantón Santo Domingo en la red social Facebook? ¿Qué estrategias de comunicación externa usa la empresa Edgarcar Importaciones del cantón Santo Domingo? ¿Cuál es el alcance de usuarios que tiene la empresa Edgarcar Importaciones del cantón Santo Domingo a través del uso de las herramientas de Facebook?

El desarrollo de internet ha significado un sinnúmero de cambios en el sector empresarial y el comercio; esto ha constituido un nuevo modelo de negocio que cada vez adquiere mayor fuerza y relevancia, generando beneficios en el sector corporativo. Según Perdígón et al. (2018), los negocios electrónicos o *e-business* se definen como un concepto en desarrollo que describe el proceso de intercambio, compra y venta de productos, servicios e información a través de redes informáticas que involucran a la red de Internet.

En función de la problemática detectada, los objetivos de la investigación son los siguientes: Analizar la contribución de la comunicación de la empresa Edgarcar Importaciones, desde la red social Facebook, para el desarrollo del *e-commerce*. Los objetivos específicos serían los siguientes: Determinar el tipo de contenido que desarrolló la empresa Edgarcar Importaciones del cantón Santo Domingo, en la red social Facebook, en el último trimestre del año 2021. Así mismo describir las estrategias de comunicación externa que aplica la empresa Edgarcar Importaciones, desde la red social Facebook. Establecer el alcance de los contenidos que difunde la empresa Edgarcar Importaciones, a través del uso de las herramientas de *e-commerce*, en Facebook.

Metodología

Se recurrió a un enfoque de investigación mixto (cuantitativo y cualitativo). De acuerdo con Hernández et al. (2010), este enfoque consiste en “la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (p. 546).

Desde el componente cuantitativo se aplicó un diseño no experimental que se desarrolló de manera transversal y con alcance descriptivo y explicativo para una mejor comprensión del fenómeno estudiado. Como parte del método cualitativo, se realizaron interpretaciones, análisis de contenidos teóricos y epistemológicos y se llegó a la elaboración y síntesis a través de una reflexión crítica (Delgado, 2019). En este sentido, se procedió a levantar datos acerca de la información que la empresa Edgargar Importaciones de Santo Domingo generó durante el mes de diciembre del año 2021, en su cuenta comercial, en la red social Facebook. Una vez recolectada la información se procedió a describirla para comprender las estrategias concretas que la empresa aplicó.

Para esta investigación, las unidades de análisis correspondieron al contenido publicado por la empresa Edgargar Importaciones, en la red social Facebook, a través de la tienda digital y del muro de la cuenta empresarial. El total de publicaciones analizadas fueron: en el mes de octubre (8), noviembre (8) y diciembre (5); mientras que de la tienda digital fueron 13 publicaciones, correspondientes a los productos que la empresa ofrece.

Se utilizaron técnicas de recogida de datos como la observación, la entrevista y el análisis de contenido. La observación es un método que consiste en el registro de datos de forma sistematizada ante situaciones observables, ligadas a un conjunto de categorías que el investigador deberá establecer. En el caso de este estudio, las categorías que se definieron a observar están relacionadas con el tipo de contenido que publicó la empresa durante el mes de diciembre. La entrevista semiestructurada se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir interrogantes adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre los temas deseados, lo que permite que las preguntas no estén predeterminadas.

Los ítems del cuestionario consistieron en preguntas acerca del trabajo comunicacional que se hace en la red social y la inversión que se destina a este, en correspondencia a la búsqueda de estrategias que se han determinado para el desarrollo del comercio electrónico, desde una plataforma social.

Para recolectar los contenidos (objetivo específico 1) se creó un libro de categorías en el que se detalló información de las variables de estudio (ver tabla 1); este instrumento se basó en el que Zeler (2017) aplicó en la investigación denominada “Facebook como instrumento de comunicación en las empresas de América Latina”.

Tabla 1.

Categorías de análisis objetivo 1 y 2

Variable	Dimensiones		Aspectos
Presencia	Tipo de página		Fanpage corporativa Perfil de usuario
	Descripción		Amplia Corta
	Temática corporativa		Facebook Corporativo Facebook Proyectos de RSE Facebook RSE Facebook Comercial Facebook Fundación Facebook Prensa Facebook RRHH Otros
	Seguidores		Número total de seguidores
Actividad	Nivel de actividad		Total general Promedio diario Promedio semanal Promedio anual
	Origen de la publicación		Post original Post compartido
Contenido	Temas de negocio		Estrategias (liderazgo y estrategia empresarial) Resultado (finanzas) Oferta (productos, servicios y marcas) Innovación (creativa y productiva)
	Temas de contexto		Contexto General Contexto Sectorial Contexto Relacional
Recursos de información	Formato	Recursos gráficos	Texto Imagen (gráficos, fotos) Emoticones
		Recursos audiovisuales	Imagen animada Audio-video
		Recursos interactivos	Usuarios Hashtags Link
	Estilo		Formal Informal
	Enfoque		Sólo difusión Fomenta a la acción

Fuente: Zeler (2017)

Para el objetivo específico tres, correspondiente a establecer el alcance de las publicaciones, se introdujo la información en una matriz de datos, creada por el mismo autor que se mencionó en el párrafo anterior y que se despliega en la tabla 2:

Tabla 2.

Categorías de análisis objetivo 3

Categorías	Dimensiones	Aspectos	Código
Interacción	Escucha activa	Sí/No	
		Nivel de <i>engagement</i>	Media total de <i>likes</i> de las publicaciones Media total de <i>shares</i> de las publicaciones Media total de <i>comments</i> de las publicaciones
	<i>Engagement</i>	Tasa de Aplauso	TdA
		Tasa de Viralización	TdV
		Tasa de Conversación	TdC
		Tasa de <i>engagement</i> general	TEG
		Tasa de <i>engagement</i> ponderada	TEP

Fuente: Zeler (2017)

Para el análisis de datos se trabajó con una matriz cuyos datos ingresados fueron abordados a partir de la interpretación y explicación de la información, en correspondencia con los argumentos teóricos que este documento recoge. Se consideraron las respuestas de las entrevistas teniendo en cuenta el orden de las categorías establecidas para su segmentación. Los resultados se presentaron a partir del análisis de la situación actual de la empresa, el uso del marketing digital, las redes sociales, internet y *e-commerce*.

Resultados

En este apartado se exponen los resultados en relación con los objetivos planteados. Cabe destacar que la información se recolectó a través de las técnicas observación y entrevista, donde se obtuvo información sobre el tipo de contenido que la empresa Edgarcar Importaciones realiza en la red social Facebook y las estrategias de comunicación que se utilizan al momento de generar publicaciones. Así mismo se obtuvo el alcance que tiene la empresa a través del uso de herramientas de *e-commerce*.

Tipo de contenido que desarrolló la empresa EdgarCar Importaciones del cantón Santo Domingo, en la red social Facebook

A través del desarrollo del objetivo sobre el análisis del contenido de la empresa Edgarcar Importaciones se determinó que en el mes de octubre y noviembre del año 2021 se realizaron 8 publicaciones en ambos meses. Mientras que en diciembre fueron 5. Para determinar el tipo de contenido que se desarrolló para la página es importante resaltar las categorías que fueron analizadas (presencia, actividad, contenido, recursos de información), cuyos resultados se detallan a continuación:

En cuanto a la categoría presencia, se puede manifestar que la empresa Edgarcar Importaciones tiene una *Fan Page* corporativa, con temática comercial amplia. Tiene en la actualidad 3 263 personas que siguen a la página y dentro de la misma tiene 2 945 “me gusta”, con buenas referencias de los clientes (febrero 2022).

Respecto a la dimensión descripción, la empresa informa a sus usuarios que son “una empresa que se dedica a la importación y distribución de aros y llantas nuevos a los mejores precios del país, brindando productos y servicios de calidad”, lo que se ve plasmado en su perfil de Facebook y brinda a sus usuarios información sobre ellos de manera breve, pero precisa.

La categoría actividad corresponde al nivel de esta en cuanto a la frecuencia de publicaciones que se realizan. En la página se difunde información de manera quincenal, entre 1 y 2 post cada quince días, siendo un tiempo promedio, puesto a que, hay ocasiones en las que se publica más seguido, que fue lo que se analizó y observó en el perfil de la empresa.

En relación con la categoría contenido se manifiesta que sus temas de negocio principales hacen alusión a ofertas y promociones mensuales, con un lenguaje y estilo formal y enfocado a la interacción mediante *links* que dirigen al usuario a un chat de Messenger o WhatsApp.

Estrategias de comunicación externa que aplica la empresa EdgarCar Importaciones desde la red social Facebook

Durante el análisis de contenido de la página de la empresa EdgarCar Importaciones se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos: la entrevista y la observación. A través de la observación se logró concretar la siguiente información en relación con el

objetivo planteado, considerando las dimensiones estilo y enfoque (recursos de información):

Respecto al estilo: Sus publicaciones se desarrollan con estilo formal, audiovisual e interactivo. Las publicaciones de mayor alcance que tiene la página son las relacionadas con promociones, una de ellas fue la promoción de “*Black Week*”, la cual tuvo múltiples interacciones de los usuarios considerando *likes*, comentarios y compartidos.

En relación con el enfoque: Hay que destacar que, como parte del estilo, a los *posts* se los acompaña con hashtags y links interactivos que direccionan al usuario a un chat de Messenger, desencadenando el llamado a la acción siendo posible convertir a un espectador en un futuro cliente para de esa manera tener mayor frecuencia y aumento en las ventas que se generan a través de la aplicación Facebook.

En relación con la entrevista se logró sintetizar algunas de las estrategias de comunicación que tiene la empresa, a partir de las categorías consideradas:

1. Situación actual de la empresa: Edgarcar Importaciones es una empresa importadora, distribuidora y comercializadora de aros y llantas nuevas que se encuentra en crecimiento y que poco a poco están logrando posicionar su marca en el mercado nacional generando confianza y credibilidad en el usuario.
2. Uso del marketing digital: La empresa usa las principales redes sociales para difundir su negocio, entre estas se encuentran: Facebook, Instagram y WhatsApp. Su principal estrategia de marketing digital son sus promociones y anuncios publicados de manera mensual en sus perfiles. La empresa como tal se maneja en base a sus productos, se identidad va en base a ello. Actualmente los seguidores suman mensualmente gracias a las promociones como parte de sus estrategias.
3. Redes sociales, internet y *e-commerce*: La página se usa hace más de 2 años y busca desarrollar con cautela cada una de sus publicaciones, sobre todo en pro de la atención con el usuario, puesto a que es la base fundamental de sus ventas. La buena atención al cliente mediante redes sociales genera mayor confianza y de esa manera puede conectar con el usuario para que posteriormente se generen las ventas.

Por lo tanto, las estrategias detectadas corresponden a:

Estrategia 1: Pago de publicaciones. Se suele realizar a menudo las pautas en publicaciones para promocionar los productos ofertados y llegar a más usuarios del Ecuador y de esa manera obtener mayores ventas en línea o en las instalaciones. De igual manera, como empresa, brindan siempre facilidades en las publicaciones en cuanto a los contactos que se pueden tener con la empresa, por ejemplo: el botón de chat que envía directamente a Messenger o WhatsApp para que de esa manera darle al usuario una atención personalizada. A continuación, se expone una publicación que estuvo pautada con \$3,00 diarios, por una semana, dirigida a todo el Ecuador en un rango de edad de 18 a 65 años direccionada a hombres y mujeres.

Estrategia 2: Ofertas. Su principal forma de atraer a los clientes es realizando promociones de llantas y aros, productos principales de la empresa; en dichas “promos”, se ven reflejados los bajos precios y la accesibilidad de pago que se les brindan a los clientes. En el caso de la publicación del 11 de octubre, esta tuvo 115 me gustas, 142 comentarios y fue compartida 6 veces.

Estrategia 3: Ofrecer elementos adicionales por la compra. Esta estrategia se basa en obsequiar, por la compra de cada llanta, un tubo y una defensa gratis, lo cual le estaría dando un plus al producto que de por sí ya está en promoción. Se publicaron 4 imágenes trabajadas en edición. Los elementos decorativos hacían alusión a las festividades navideñas.

Estrategia 4: Sorteos. La empresa, de igual manera, como estrategia realiza sorteos para poder ganar seguidores y mayor interacción con la página de Facebook. En este caso se realizó un sorteo de unas camisetas de la selección ecuatoriana si se acertaba al marcador. La publicación fue pautada para que pueda tener mayor cobertura y acogida.

Alcance de los contenidos que difunde la empresa Edgar Car Importaciones, a través del uso de las herramientas de *e-commerce*, en Facebook

En relación con este resultado, se definió la categoría interacción a través de las dimensiones escucha activa y *engagement*. A través de la observación a las publicaciones realizadas, se determinó que, en octubre, la publicación sobre la promoción de llantas de camión que tenía un descuento especial tuvo una mayor exposición con 49 215 personas alcanzadas; seguida por la publicación del día 13 de octubre que hacía alusión al sorteo de una camiseta de la selección ecuatoriana. En esta se alcanzó a 27 078 personas, con un

total de clics en la publicación de 2 633, la cifra más alta en cuanto a las demás. Es importante resaltar que ambas fueron pagadas como anuncios en la red social.

De igual manera en noviembre, la publicación sobre la promoción en la semana del viernes negro, en alusión a descuentos en productos seleccionados tuvo mayor exposición con 19 960 personas alcanzadas, con un total de clics en la publicación de 4 416, siendo la publicación de paga, con mayores clics en la publicidad.

A través de la siguiente tabla 3 se resume el alcance de las publicaciones realizadas por la empresa en la red social Facebook. Se resalta en color gris las que mayor impacto tuvieron en los meses analizados.

Tabla 3.

Resumen de alcance de post

Publicaciones	Personas alcanzadas	Interacciones	Comentarios	Veces Compartidos	Clics en la publicación
Octubre 1	1185	6	0	2	8
Octubre 11	6995	257	114	52	211
Octubre 13	27078	275	151	6	2633
Octubre 13	807	3	0	0	0
Octubre 13	1073	3	0	0	6
Octubre 20	1006	5	0	0	9
Octubre 20	49215	144	50	9	1762
Octubre 28	690	6	4	0	1
Noviembre 6	1145	23	0	6	5
Noviembre 16	291	8	0	2	5
Noviembre 16	293	5	0	1	3
Noviembre 18	256	2	0	1	2
Noviembre 19	252	2	0	0	0
Noviembre 20	426	5	0	2	3
Noviembre 20	330	2	0	0	6
Noviembre 20	19960	109	78	6	4416
Diciembre 1	132	4	0	1	4
Diciembre 3	7677	30	2	3	766
Diciembre 7	900	7	5	1	156
Diciembre 24	1006	1	1	0	0
Diciembre 31	1001	2	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

De esta manera se pudo establecer que sí hay un nivel alto de compromiso por parte de la audiencia con el contenido publicado, sobre todo en las publicaciones que son pagadas, hay mucha más participación en respecto a comentarios y clics en “me gusta”. De igual manera, en los sorteos realizados, hay gran acogida por parte de los usuarios. En dichas publicaciones se obtienen posibles conversiones, puesto a que al dar clic en el botón “enviar mensaje”, se brinda información personalizada y se conecta con un futuro cliente.

Durante los 3 meses de análisis, fueron pautadas 7 publicaciones que han tenido resultados, entre estos el número de ventas concretadas como consecuencia del uso de Facebook; son aproximadamente 800 ventas en el trimestre estudiado, este valor no es exacto, puesto a que hay ventas que se concretan vía redes sociales, pero el cliente se acerca a las oficinas a adquirir los productos; de igual manera el número de conversaciones que hubieron en este trimestre superaron los 2 000, al considerar solo a la plataforma Facebook, a través de Messenger o Marketplace.

Discusión

Los resultados obtenidos permiten determinar aspectos fundamentales que consintieron realizar un análisis sobre el *e-commerce* que realiza la empresa Edgarcar Importaciones de la ciudad de Santo Domingo, en la red social Facebook. La discusión abordará cuatro puntos fundamentales: el sustento teórico, el tipo de contenido que desarrolló la empresa en el último trimestre del año 2021, las estrategias de comunicación externa que aplicó y el alcance de los contenidos que difundió, a través del uso de las herramientas de *e-commerce*.

Se puede afirmar que la importancia de la comunicación en los negocios se ha convertido en un pilar fundamental para el desarrollo de estos, sobre todo en relación con el comercio electrónico, puesto a que debe darse una gestión estratégica partiendo de las necesidades de la empresa para de esta manera, mejorar la comunicación interna y externa, para general un vínculo y mejorar la calidad de contenido que se genera.

A través de los resultados recabados se evidenció que la aplicación de la comunicación en redes sociales incrementó las ventas en línea y directamente en el local de la empresa, puesto a que, al tener interacción en la red con la comunidad virtual, se generó confianza en las audiencias, quienes, posteriormente, se convirtieron en clientes y también han adquirido los productos que oferta la empresa.

Estudios previos, presentados en el apartado marco referencial, anunciaron que el uso de Facebook influye directamente en el incremento de clientes. Dorantes y Rivera (2016) afirmaron que los usuarios muestran una actitud positiva respecto a los medios sociales, puesto a que estos activarían los procesos de comercialización en línea de diversos negocios.

Las redes sociales y el *e-commerce* son muy importantes en el siglo XXI, sobre todo, la gestión del contenido que se publica es sumamente significativo. De este modo es importante tomar más en cuenta el tipo de contenido que se produce, según Dorantes y

Rivera (2016) quienes hacen alusión al estudio de Nespolo (2015) identificaron que una de las principales ventajas del uso de las páginas corporativas en medios sociales es que permitiría una rápida y masiva difusión de los productos y promociones que se realizan y con esto se genera un mayor alcance, sin la necesidad de gastar cantidades considerables en publicidad, sobre todo para las grandes y medianas empresas.

El tipo de contenido que la empresa Edgarcarr Importaciones expuso, en el tiempo de estudio, correspondió, en su mayoría, a información comercial de índole promocional. En esta se reflejaba el precio de los productos como principal atracción. Según Perdigón, Viltres y Madrigal (2018), esto se define como: la creación, publicación, distribución de contenido de interés para sus clientes y comunidad de usuarios. Este tipo de marketing está ligado con el Inbound Marketing o marketing de atracción (Ramos, 2016).

Conclusiones

La empresa Edgarcarr Importaciones, al aplicar el marketing de contenidos y buenas estrategias de comunicación, generó un nivel de responsabilidad y fidelizó a sus clientes, atrayendo nuevos y dando una buena imagen en Facebook, que es la red social que se analizó. De igual manera, al utilizar todas las herramientas que esta aplicación brinda, logró posicionarse dentro del e-commerce de la aplicación y generar mayores ventas y posicionamiento dentro de Ecuador en el sector automovilístico.

Mediante el análisis del perfil empresarial, se logró determinar el tipo de contenido que generó la empresa Edgarcarr Importaciones dentro de Facebook en el último trimestre del año 2021. Se determinó que esta empresa tiene una Fan Page cooperativa, con temática comercial amplia y que difunde información de manera quincenal, donde se observan a través de imágenes, diseños enfocados en promociones y ofertas de sus productos con un lenguaje y estilo formal, enfocados en la interacción con el usuario, a través de links que conducen a un chat ya sea dentro de la misma aplicación o en WhatsApp.

Mediante la observación se obtuvo que, en base a las publicaciones realizadas, las que mayor tienen alcance son las relacionadas a sorteos realizados por la empresa donde en el sorteo analizado se observó que tuvo un alcance de 27 078 personas, con un total de clics en la publicación de 2 633, de igual manera, parte del estilo de Edgarcarr Importaciones es acompañar a los post con hashtags y links interactivos, para así convertir a un usuario, en un posible cliente y tener mayor frecuencia e incremento de ventas.

Con la entrevista, en cambio, se obtuvo más información esencial de la empresa: una importadora, distribuidora y comercializadora de aros y llantas nuevas que se encuentra en crecimiento y que poco a poco están logrando posicionar su marca. Así mismo, el incremento del marketing digital los ha hecho crecer exponencialmente en el e-commerce dentro de la red social Facebook, lanzando promociones y pagando para que tenga mayor interacción e impacto.

Referencias

- Alvino, C. (5 de mayo de 2021). Estadísticas de la situación digital de Ecuador en el 2020-2021. *Branch*. <https://bit.ly/39PktSt>
- Delgado, H. (2019). *Un estudio sobre las prácticas discursivas, escriturales y críticas en asignaturas relacionadas con las artes visuales para estudiantes de Diseño Gráfico de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Santo Domingo*. [Tesis doctoral, Universitat de Barcelona]. <http://hdl.handle.net/2445/145484>
- Dorantes, P. y Rivera, G. (2016). Análisis de los impactos asociados con el uso de Facebook™ en el desempeño de las Pymes: una revisión de literatura. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 13 (3), 69-92. <https://bit.ly/3mvnNrU>
- Hernández, R. et al. (2010). *Metodología de la investigación* (5° Ed.). MacGraw Hill México. Derechos reservados. <https://bit.ly/3s3LGvh>
- Mateus, J.-C., Leon, L., & Núñez-Alberca, A. (2022). Influencers peruanos, ciudadanía mediática y su rol social en el contexto del Covid-19. *Comunicación Y Sociedad*, 1-25. <https://doi.org/10.32870/cys.v2022.8218>
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 9–25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Pinto, A. (2017). LA COMUNICACIÓN INTERNA-EXTERNA COMO ESTRATEGIA MOTIVACIONAL DE LAS ORGANIZACIONES. *Didasc@lia: Didáctica Y educación* ISSN 2224-2643, 8(3), 179-186. <https://bit.ly/3BIY0CM>
- Rodríguez, B. et al. (2017). Clasificación de información en redes sociales. Análisis de contenido en Twitter de empresas de comercio electrónico. *Revista Espacios*, 38(52). <https://bit.ly/2YDCp0v>

- Rubio, J. et al. (diciembre, 2020). Evolución de los medios de pago del Ecuador en el contexto de pandemia Covid-19. Banco Central del Ecuador.
<https://bit.ly/39NAmJl>
- Sarmiento, J., (2016). Marketing de relaciones: un análisis de su definición. Redmarka. Revista académica de marketing aplicado, 16, 41-66.
<https://doi.org/10.17979/redma.2016.01.016.4871>
- Zambrano, B. et al. (2021). El E-Commerce en las empresas ecuatorianas: Un análisis de los informes de la Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico (CECE) en el marco de la pandemia covid-19. Revista Publicando, 8(29), 13-20.
<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2176>
- Zeler, I. (2017). Facebook como instrumento de comunicación en las empresas de América Latina (Doctoral dissertation, Universitat Rovira i Virgili).
<https://www.tdx.cat/handle/10803/462203>