

2023

Vol. 4  
Núm.7



e-ISSN 2600-6006  
**Revista** *U3* **Uleam** *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

*Doctor Honoris Causa, César Carbache Mora, MSc.*  
**Líder de Proyecto**

---

### CO-EDITORES

*Dra. Lilia Villacis Zambrano*  
**Co-Líder de Proyecto**

*Dr. Frank Lemoine Quintero*  
**Miembro de Proyecto**

---

### CONSEJO EDITORIAL

*Dra. Carmen Llorente Barroso*  
**Universidad Complutense de Madrid | España**

*Dra. Eufemia Figueroa Corrales*  
**Universidad de Oriente | Cuba**

*Dra. Almudena Barrientos Báez*  
**Universidad Complutense de Madrid | España**

*Dr. David Caldevilla Domínguez*  
**Universidad Complutense de Madrid | España**

*Dr. Eduardo Hernández de la Rosa*  
**Grupo CONEDUCA | México**

*Dra. Mayra Elena Salas Vinent*  
**Universidad de Oriente | Cuba**

*Dr. Andrés Ultreras Rodríguez*  
**Universidad Autónoma de Sinaloa | México**

*Dra. Annette Luordes Padilla Gómez*  
**Universidad de Cienfuegos | Cuba**

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

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

*Dr. Liberato Cervantes Martínez*  
**Universidad Autónoma de Sinaloa | México**

*Dr. Ramiro Bracamonte Sardinas*  
**Universidad Autónoma Tomás Frías | Bolivia**

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

*Dr. Guillermo Pirela Espina*  
**Universidad Yacambú. Estado Lara | Venezuela**

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

*Dr. Alfonso Corte López*  
**Universidad de Sonora | México**

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

*Dra. Liliana Galeana Camacho*  
**Universidad Autónoma de Guerrero | México**

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

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

---

### COMITÉ CIENTÍFICO

*MBA. Christopher Chukwugozie Okafor*  
**ULEAM- Sucre | Ecuador**

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

*MSc. Lidia Ferrer Tellez*  
**Universidad de Oriente | Cuba**

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

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

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

- Mtro. Jairo Eduardo Jiménez Sotero  
**Universidad Vizcaya de las Américas | México**
- Dr. Reyner García Rodríguez  
**Instituto Superior Tecnológico - Portoviejo | Ecuador**
- 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**
- Dra. Paulina Molina Villacis  
**Universidad de San Gregorio - Portoviejo | Ecuador**
- MSc. Fernando Chica Cepeda  
**Universidad de Girona | España**
- MC. Alicia Deyanira Rodríguez Saucedo  
**Universidad Vizcaya de las Américas | México**
- MC Gilberto Niebla Lizarraga  
**Universidad Autónoma de Sinaloa | México**
- Dra. C. Betty Janeth Soledispa Cañarte  
**Universidad Estatal del Sur de Manabí | Ecuador**
- MSc.. Cinthia Hernández Vázquez  
**Secretaria de Educación Pública | México**
- Dra. Rosalba Esther Mex Mex  
**Universidad de Yucatán | México**
- MSc. Víctor Vásconez Samaniego  
**Universidad Nacional del Chimborazo | Ecuador**
- Dra. Martina Díaz Rosado  
**Instituto Tecnológico Superior de Champotón | México**
- MC. Carolina Garzón Medina  
**Universidad Santo Tomás | Colombia**
- Dra. Luz María Hernández Cruz  
**Universidad Autónoma de Campeche | México**
- MSc. Kattiuska Marin Portillo  
**Universidad de Zulia | Venezuela**
- MSc.. Víctor 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. Ivette Aranda Salas  
**Universidad de Oriente | Cuba**
- 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**
- Dra. Idana Baroska Rincón Soto  
**Universidad de Zulia | Venezuela**
- MSc. Freddy Espinoza-Figueroa  
**Universidad de Cuenca | Ecuador**
- MSc. David Saldumbide Peralvo  
**Universidad PUCE - Portoviejo | Ecuador**
- Mtra. Patricia Guadalupe Gamboa Rodríguez  
**Instituto Tecnológico Superior de Coatzacoalcos | México**



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.

## **La importancia del acceso abierto para la divulgación de las ciencias de las revistas científicas.**

El desarrollo de las sociedades latinoamericanas está basado, por un lado, en el conocimiento de las debilidades y amenazas, que en los actuales momentos están viviendo nuestros países, como los problemas ocasionados por el calentamiento global: desequilibrios ambientales, reducción de la capacidad alimentaria, eliminación de puestos laborales, incremento de los problemas sociales, entre otros.

De ahí, la importancia y la responsabilidad de las revistas científicas en permitir que las investigaciones sean divulgadas con acceso abierto, lo que puede ayudar a la solución de los problemas ya mencionados. Intervenir las problemáticas con el objetivo de hallar soluciones es la finalidad de la investigación.

Gestionar nuevas metodologías para potenciar la agricultura, mejorar los sistemas educativos para que no sean tan extensos, descubrir nuevos modelos para la reducción del calentamiento global. Y todos estos conocimientos deben ser de acceso libre y abierto, que no cueste con la finalidad de extrapolar esos resultados esos conocimientos en otras realidades sociales.

Lo positivo a todo este espectro social negativo es que tanto investigadores como editores de revistas han concienciado en que la unión y la colaboración conjunta pueden llevarnos a encontrar nuevos caminos de desarrollo, equidad y justicia social.

**El Editor**

# CONTENIDOS

## Editorial

8

Los principios de la superación profesional a distancia del docente universitario desde un enfoque tecno-pedagógico.

Tamara Hernández Manso, Lissette Jiménez Sánchez

21

El docente generador de conocimiento en una realidad inmersa en la tecnología social.

Sandra Geraldine Colina Rovero

42

Consideraciones en torno a la gestión económica de la atención institucional al adulto mayor.

Geovanis Olivares-Paizan, Enrique Novo-Rodríguez

56

Enfoques teóricos del aprendizaje significativo en el contexto de la educación superior.

Geovanis Olivares Paizan, Concetta Scarpino

68

Representaciones Sociales de la Deshonestidad en Monterrey, Saltillo, Ciudad Juárez y Tuxtla Gutiérrez, México.

Javier Álvarez Bermudez, Mayra Lizeth Salgado-Espinosa

83

Auditoría por teletrabajo y su influencia en la optimización de los servicios de auditoría externa.

Rafael Romero-Carazas, Gladys Choquehuanca Torres, Nereyda Cahuana Laura, Pedro Orlando Vega Espilco

98

Factores organizacionales y la satisfacción de los usuarios en los centros de salud en Puno.

Raúl Alberto Rengifo Lozano, Andrés Ultreras Rodríguez

113

Grado de usabilidad de software para definir el estilo de aprendizaje de los estudiantes.

Marlene Méndez Moreno, Gonzalo Miguel Quetz Aguirre, Ángel Francisco Can Cabrera, Felipe de Jesús González Rodríguez

# CONTENIDOS

123

Evaluación de la calidad del servicio de almacenamiento de pescado en la empresa STROKEN S.A.

Celinda Cevallos Ponce, Yanelis Ramos Alfonso

139

Google Ads y Analytics para marcas de suplementos naturales.

Angel André Infante Plaza

153

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación y el aprendizaje autónomo en el bachillerato ecuatoriano.

Dennys Francisco Murillo Gilces, Otto Vicente Ruiz Ramírez

172

Estrategia didáctica para el uso del software GeoGebra en el aprendizaje del movimiento parabólico.

María Patricia Alcívar Reyes, Iván Gasendy Arteaga Pita

190

Entornos virtuales como estrategia innovadora en el proceso enseñanza aprendizaje.

Edgar Chica Gilces, Leonardo Chancay García, Jimmy Zambrano Acosta

207

La importancia del control interno y su incidencia en los procesos contables de las Pymes.

María del Mar Hidalgo Cedeño, Miguel Romero Zambrano, María Briones Quiroz

226

Relación entre manifestaciones de depresión e ideación suicida en adolescentes de 15 a 17 años

Yajaira Jacqueline Gómez Cordones, Dayamy Lima Rojas

241

Revisión histórica del uso de los pronombres en inglés: del latín al escandinavo.

Jesús Ramón Fernández Leyva, Silvia Lorena Bravo Barrezueta, Eder Mauricio Cantos Vélez, Daniel Gustavo Moya Macías

# CONTENIDOS

250

Materia prima saborizante y procesos involucrados en la elaboración de cerveza artesanal. Algunas experiencias.

Sofía Biler Reyes, Mauricio Becerra Ávila, Ángela Farfán Tigre

264

Use of technological applications for teaching and learning English language during the pandemic.

Steven Cedeño Montalván, Selena Mendoza Santana, Raisa Macias Sera

284

Uso de aplicaciones tecnológicas para la enseñanza aprendizaje del inglés durante la pandemia.

Steven Cedeño Montalván, Selena Mendoza Santana, Raisa Macias Sera

304

La oferta gastronómica de restaurantes de la avenida César Ruperti en Leónidas Plaza a partir del 16 A

Eura Zambrano Vera, Valeria Bravo Gómez, María Esther García Montes

316

Nuevos escenarios educativos: Un reto para el docente de hoy.

Estrella Ferrín Delgado, José Leonardo Centeno Martínez

329

Second Language Acquisition and Mother Tongue Influence on Learners of English Language – A Case Study of El Carmen, Ecuador.

Christopher Chukwugozie Okafor, José Darwin Zambrano Macías, Yadira Maribel Sánchez Zamora, Delvis Milagros Pérez Álvarez

346

Adquisición de un Segundo Idioma e Influencia de la Lengua Materna en los Aprendices del Inglés – Un Estudio de Caso de El Carmen, Ecuador.

Christopher Chukwugozie Okafor, José Darwin Zambrano Macías, Yadira Maribel Sánchez Zamora, Delvis Milagros Pérez Álvarez

## Los principios de la superación profesional a distancia del docente universitario desde un enfoque tecno-pedagógico.

### *The principles of distance professional improvement of the university teacher from a techno-pedagogical approach*

Tamara Hernández Manso

<https://orcid.org/0000-0001-9129-9404> - [tamara.hernandez@umcc.cu](mailto:tamara.hernandez@umcc.cu)

Lisette Jiménez Sánchez

<https://orcid.org/0000-0002-3912-7901> - [tamyhm20@yahoo.com](mailto:tamyhm20@yahoo.com)

Universidad de Matanzas, Cuba

Recibido: 25/01/2023 – Revisado: 22/02/2023 - Publicado: 29/07/2023

#### Resumen

El trabajo que se presenta tiene como objetivo analizar la superación profesional a distancia del docente universitario para una re-conceptualización de sus principios como modalidad educativa en la educación de posgrado. Se utilizó la metodología mixta, con predominio del enfoque cualitativo y desde una concepción dialéctico– materialista los métodos teóricos y técnicas de recolección, filtración y procesamientos de información y datos. Este paradigma permitió un estudio integral del objeto de investigación, al articular entre los principios propios del proceso pedagógico de superación profesional, los del Modelo de Educación a Distancia de la Educación Superior Cubana y los que se aplican como tendencias globales desde la tecnología educativa basada en los avances científicos de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Se concluye con la propuesta de principios de la superación profesional a distancia del docente universitario desde un enfoque tecno-pedagógico como resultado parcial del proyecto de investigación institucional “La Universidad de Matanzas hacia la transformación digital” y la investigación doctoral “La superación profesional del docente de la formación

académica de maestría para educación virtual”.

**Palabras claves:** superación profesional, educación a distancia, docente, educación superior.

#### Abstract:

*The work presented has the objective of analyzing the distance professional improvement of the university professor for a re-conceptualization of its principles as an educational modality in postgraduate education. The mixed methodology was used, with a predominance of the qualitative approach and from a dialectical-materialist conception, theoretical methods and techniques of collection, filtering and processing of information and data. This paradigm allowed a comprehensive study of the research object, by articulating between the principles of the pedagogical process of professional improvement, those of the Distance Education Model of Cuban Higher Education and those that are applied as global trends from educational technology based on scientific advances in information and communication technologies (ICTs). It concludes with the proposal of principles of distance professional improvement of the university teacher from a techno-pedagogical approach. As a partial*

*result of the institutional research project "The University of Matanzas towards digital transformation" and the doctoral research "The professional improvement of the teacher of the*

*academic training of a master's degree for virtual education".*

**Keywords:** *professional improvement, distance education, teacher, higher education.*

## Introducción

A partir de las profundas transformaciones que se han asumido en la formación del profesional para afrontar las demandas sociales contemporáneas, resultantes del auge en el uso de la TIC en el que emergen nuevas modalidades de estudio híbridas y virtuales; la preparación del docente cobra otra connotación. Sobre este particular en el ámbito internacional han surgido diversas iniciativas concernientes a la educación a distancia virtual. Se destacan entre ellas el acopio realizado por organizaciones de alcance mundial como la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación (OEI), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la Fundación para la innovación tecnológica (COTEC), y el Marco Europeo *DigCompEdu*, entre otras.

Garantizar la calidad de la educación a partir de contar con docentes capaces de transformar la realidad escolar desde diversos modelos pedagógicos, implica la preparación del docente universitario como actor clave en este proceso, cuestión que ha constituido una preocupación permanente del sistema educativo cubano.

En una profundización de este estudio, se consultaron autores que han hecho aportes en la concepción y organización de la superación profesional. En el ámbito internacional existen estudios reconocidos como los de Apple Y Beane (1997), Morles (1991), y Escudero (1998), entre otros.

De igual manera se pueden encontrar autores nacionales, que en su generalidad realizan un análisis del desarrollo histórico alcanzado y las principales regularidades del proceso de superación atendiendo a los objetivos, las vías de superación utilizadas y los métodos, en dependencia de cada contexto histórico, Añorga (1995- 2014), Valiente (2001), Valcárcel (2001), García Y Addine, Bernaza (2004), Bernaza Y Lee (2005), Bernaza (2013-2016), Barbón, Añorga, Y López (2014), Bernaza, Troitiño Y López (2018), Pupo Y Plaza (2021).

La consulta a sus estudios condujo a las autoras al planteamiento que la Educación Avanzada, constituye actualmente el basamento teórico- metodológico principal de los estudios de postgrado relacionados con la superación profesional en Cuba, en tanto esta

teoría pedagógica ofrece una solución científica coherente con los propósitos de esta investigación, y factible a las problemáticas propias de la práctica educativa y la formación continua del profesional de la educación.

Sus presupuestos teóricos encuentran, desde la superación profesional en modalidad a distancia, un entorno favorable para su aplicabilidad, integrada en esta teoría entre sus eficientes resultados las tecnologías educativas; siendo autores como Yee (1997), Valcárcel (2001, 2005), Barbón (2014) y Bernaza (2017-2020) sus máximos defensores. Ello se valida y sistematiza, en la actualidad, en la conformación de su red virtual REPROPED, y su comunidad virtual para la profesionalización pedagógica.

La educación a distancia como modalidad de estudio se desarrolla en las universidades cubanas asumiendo el Modelo de Educación a Distancia para la Educación Superior Cubana (CENED, 2016). No obstante en el estudio se identifica la necesidad de integrar a los principios propios de la actividad de superación del docente desde la educación avanzada; y a los del modelo pedagógico de la modalidad a distancia, otros principios que permiten el desarrollo de la misma con calidad, pertinencia, y de acuerdo a las tendencias actuales y condicionantes que proporcionan las TIC como mediadoras de estos procesos pedagógicos con un enfoque tecno-pedagógico.

Los sistemas educativos en cualquiera de sus niveles y modalidades tiende a modificarse con el devenir y desarrollo de los pueblos, a partir de aquí y potenciado por el vertiginoso avance tecnológico del siglo XXI emergen sociedades caracterizadas por la necesidad de emplear las TIC como medio para la gestión de la información y el conocimiento; en consecuencia la educación a distancia resurge como una modalidad cuyo objetivo es disponer de la información, contenidos y recursos digitales con nuevos valores como portabilidad, ubicuidad e inmediatez que contribuya a la toma de decisiones y a la construcción de nuevos conocimientos, venciendo así, las barreras que supuestamente impone la educación tradicional presencial. Desde esta perspectiva, la educación distancia no es sólo un producto de procesos sociales más generalizados, sino que representa un agente importante de innovación y transformaciones macro y micro sociales.

En esta dirección la educación a distancia en Cuba se desarrolla mediante la implementación del Modelo de Educación a Distancia para la Educación Superior Cubana que establece entre sus fundamentos, los componentes de este modelo pedagógico, escenarios de conectividad y los principios para esta modalidad educativa en todos los niveles del sistema de formación continua de los profesionales. En el mismo se asumen

los principios básicos de la educación superior cubana: La unidad entre la educación y la instrucción, y el vínculo del estudio con el trabajo.

Esta modalidad educativa incorpora a su vez otros principios propios del proceso pedagógico de la educación de posgrado, particularmente aquellos referidos a la superación profesional que se asumen en el contexto educativo cubano desde la teoría de la educación avanzada (Añorga, 2014) como:

Carácter masivo y equidad,  
Combinación estudio y trabajo,  
Participación democrática,  
Abierta a la diversidad,  
Relación cultura-educación-identidad,  
Atención a diferencias,  
Gratuidad,  
Formación integral del hombre,  
Carácter sistémico-histórico-clasista.

Sin embargo el propio desarrollo de las ciencias pedagógicas junto al desarrollo científico tecnológico y a la integración de las tecnologías digitales a la educación, demanda de la aplicabilidad de otros principios que garanticen un impacto positivo de las mismas en la construcción del conocimiento.

### **Metodología**

La investigación que se presenta se desarrolla desde una metodología mixta, con predominio del enfoque cualitativo, y desde una concepción dialéctico- materialista se emplearon los métodos Histórico lógico, Analítico- Sintético, Inductivo- Deductivo, Análisis documental, Sistémico estructural funcional, Modelación y Vivencial. Desde la gestión de la información y el conocimiento mediada por las TIC se emplearon, estrategias, herramientas y técnicas de recolección, filtración y procesamientos de información y datos.

Mediante una estrategia de búsqueda, localización, recuperación y organización de información utilizando criterios de búsqueda cruzados relacionados con el tema a investigar, se realizó un mapeo de la ciencia para la geolocalización de la producción científica publicada utilizando bases de datos como *SCIENCEDIRECT*, *Scopus*, Web de la Ciencia, *Open Gray* y *OATD*. Se conformó una matriz de síntesis comunes que integrara principios de la educación de posgrado, de la superación profesional desde la

educación avanzada, principios de modelos pedagógicos de educación a distancia, y tendencias y dinámicas actuales de esta modalidad en la superación profesional de docentes universitarios.

Con la información recuperada se aplicó la técnica ORC que permitió, junto a los métodos teóricos aplicados identificar mediante la codificación de textos, los principios más recurrentes en la matriz de síntesis conformada, todo lo anterior condujo a la propuesta de la aplicabilidad de otros principios que garanticen un impacto positivo de las integración de las tecnologías digitales en la construcción del conocimiento, como mediadoras del proceso de superación profesional del docente universitario desde un enfoque tecno-pedagógico.

### Resultados

Los métodos y técnicas aplicadas, así como asumir un enfoque tecno-pedagógico han permitido la propuesta de 11 principios y sus descriptores. Para ello se estima partir de los principios declarados en el modelo de educación a distancia de la educación superior cubana, donde se asume:

**Flexibilidad:** expresado en lo *curricular*, propicia el desarrollo de los sujetos implicados a partir de las posibles relaciones que se pueden dar entre contextos del aprendizaje, ritmos, estilos y estrategias para la apropiación de conocimiento; en lo *tecnológico*, en la selección de los recursos educativos, en la variedad de los formatos de almacenamiento, y en la distribución de los recursos educativos través de diferentes medios partiendo de una misma base informativa; en lo *organizacional*, asume prácticas flexibles institucionales en relación con el modelo educativo ideado y las exigencias en cuanto a las normativas; y espacial-temporal, se adapta a las condiciones y posibilidades de sus actores fundamentales: profesores y estudiantes; desde una postura autogestiva, que favorece la apropiación y la responsabilidad con el proceso de formación (CENED, 2016).

**Interacción y comunicación:** La comunicación debe ser multidireccional horizontal, asincrónica o sincrónica, con carácter personalizado o grupal, se desarrolla como procesos de socialización, intercambio, participación, interacción y construcción de significados para el aprendizaje. Se considera la “teoría de la interacción y la comunicación” (Holmberg, 1985) y “teoría del diálogo didáctico mediado” (García, 2014) en el acompañamiento al estudiante, mediante la combinación de los diversos tipos

de interacciones como el hilo conductor de las relaciones que se establecen entre sujeto-sujeto-objeto (contenidos y recursos digitales) (CENED, 2016).

**Convergencia e integración tecnológica:** facilita el acceso a variedad de recursos educativos digitales mediante diferentes dispositivos, formatos y escenarios tecnológicos, tomando en cuenta la estandarización de los entornos tecnológicos que permita la interoperabilidad, la integración de herramientas tecnológicas que favorezcan el diseño de entornos personales y sociales de aprendizaje, y la adaptabilidad de los recursos educativos, así como la capacidad de interacción con los sistemas de gestión de información (CENED, 2016).

No obstante las autoras consideran mediante el análisis de las técnicas y métodos aplicados la aplicabilidad de otros principios en escenarios de superación profesional mediado por las TIC en contextos internacionales. A raíz del estudio realizado se proponen los siguientes principios y sus descriptores:

**Proceso vivo:** diseño educativo que contempla la reconducción permanente de sus componentes a partir de los avances científicos tecnológicos en el área de las tecnologías de la información y las comunicaciones y la integración de las mismas a la educación, así como de las potencialidades didáctica de las tecnologías digitales; las que generan constantes cambios del proceso pedagógico desde su objeto de aprendizaje, diseño curricular, roles de los participantes, construcción de fuentes de valor agregado del conocimiento, formas de organización, evaluación y en el uso de las TIC (UNESCO, 2021a)

**Virtualización de la enseñanza:** entendida como el desarrollo científico tecnológico que presupone la transformación digital y el uso de modelos pedagógicos mediados por las tecnologías que propician interacciones entre los componentes personales e impersonales del proceso educativo en espacios virtuales, donde se gestionan las actividades de formación. Casasola, Cabero Y Llorente, Luzbet Y Laurencio (2020), (García, 2021). Lo que propicia el desarrollo de las actividades formativas de superación en entornos virtuales de aprendizaje, en redes sociales, y comunidades académicas e investigativa, que de manera integrada conformen ecosistemas digitales de construcción de conocimiento en la virtualidad.

**Entornos distribuidos de aprendizaje ubicuo en ambientes virtuales:** El acceso a la información y a la construcción del conocimiento se ubica y distribuye desde variados espacios virtuales con la disponibilidad de variadas herramientas informáticas; su

accesibilidad es propiciada por las posibilidades de las tecnologías digitales de realizar la comunicación interactiva y distintos tipos de interacciones, y por ende la comunicación, negociación y reconstrucción de conocimientos desde cualquier lugar, y momento con relativa inmediatez, desde la diversidad existente de tecnología móvil que permita la conectividad o la visualización y reproducción local de diferentes formatos digitales, Berrocal, Flores, Montalvo, Y Flores, (2021), (UNESCO, 2021b) Lo anterior le imprime a la superación otras bondades como movilidad, portabilidad, flexibilidad, y carácter informal, adaptabilidad y personalización.

***Disponibilidad, operatividad y escalabilidad de la información:*** capacidad de funcionamiento igualmente con un número pequeño o grande de usuarios, con su información siempre disponible para ser procesada con relativa inmediatez, mediante políticas de seguridad, distribución y formatos para su recuperación en forma satisfactoria; así como la estandarización y operatividad entre diferentes formatos digitales que permita la distribución, compartir y gestionarlos desde entornos distribuidos de aprendizaje ubicuo (Cando Y Rivero, 2021).

***Aprendizaje abierto y personalización:*** apertura libre a la gestión del aprendizaje, donde el proceso de superación profesional se realiza a partir de la autogestión de necesidades y alternativas de solución, en un ambiente libre a la comunicación, a las interacciones y al acceso a la información y el conocimiento. A partir de las vivencias y experiencias profesionales, características individuales, aptitudes, actitudes, intereses, alcances y limitaciones podrán estar inmersos en un proceso que posibilite desde la selección, autogestión y generar espacios personalizados de usuarios potenciales (docentes e investigadores) (Aretio, 2016), (Trujillo, 2017), (Veytia, 2021), (UNESCO, 2021a).

***Autonomía e independencia:*** significa para el sujeto la posibilidad y responsabilidad de autoorganizarse y autogestionarse estrategias, técnicas y herramientas propias, generándose nuevas posibilidades de aprendizaje, y desarrollo personal y profesional; que emergen como consecuencia de la comunicación y las interacciones mediadas por las TIC. Implica además de la regulación y toma de conciencia de procesos cognitivos y socio-afectivos, la regulación de procesos metacognitivos, mediante la reflexión sobre su propio accionar, avances y resultados así como de las vías utilizadas para su obtención (Veytia, 2021), (UNESCO, 2021a).

***Participación activa y democratización del aprendizaje.*** Es la relación entre la aceptación y el respeto colectivo de un ejercicio libre de opinión, y el accionar

individualizado activo del sujeto con el objeto, donde la actividad de aprendizaje se concreta por medio de acciones, operaciones, tareas y motivos que direccionen una superación basada en la búsqueda, la exploración, la investigación, y la construcción colectiva de nuevos conocimientos que establezca condiciones de plena comunicación y democracia de participación y comunicación. (Aretio, 2016), (Trujillo, 2017), (Veytia, 2021).

***Construcción social del conocimiento en red:*** implica el aprovechamiento de las posibilidades de un sistema de superación con soporte tecnológico digital, que integre espacios distribuidos virtuales de gran alcance en la conexión entre pares, que actúe como recurso proveedor de saberes de lo individual en lo colectivo, potenciando la sistematización de diversidad de aprendizajes formales e informales para la construcción y reconstrucción social del conocimiento a través de la actividad formativa permanente, donde de manera cooperativa, coordinada y colaborativa se transforme el objeto de estudio y su entorno, así como los sujetos que participan en ella; agrupados en comunidades de intereses profesionales, como segmentos que conforman la red a modo de sistema de actividad humana mediada por las TIC (González Y Rodríguez, 2020), (Figueroa, 2016).

### **Discusión**

Desde el método vivencial, las autoras consideran acertado señalar que el establecimiento de las particularidades de la educación de posgrado a distancia mediada por las TIC constituye una problemática actual para la comunidad pedagógica, que necesita de investigaciones específicas para una mejor comprensión y aplicación. Siendo pertinente el estudio de los principios de esta modalidad educativa en este nivel de formación, como un importante referente para la dirección científica de este proceso pedagógico.

En el estudio se conceptualizó el término principios desde fundamentos de las ciencias y disciplinas pedagógicas como: aquellos que guían de forma científica la planificación, organización y desarrollo de un proceso pedagógico, contextualizado a la modalidad educativa educación a distancia y al empleo de las TIC como soporte tecnológico del mismo.

De ahí la necesidad de integrar a los principios ya preestablecidos, otros que respondan a la integración de la TIC desde un enfoque tecno-pedagógico (Morado Y Ocampo, 2019). Se identificó el término tecno-pedagogía con el de pedagogía digital; como una propuesta innovadora donde se pone en práctica estrategias digitales de manera reflexiva con fines

didácticos en el proceso de enseñar y aprender. También con la noción de tecno-pedagogía se busca entender la integración de la tecnología digital en las prácticas pedagógicas dentro de los entornos de enseñanza-aprendizaje.

Desde esta lógica, algunos autores entienden que la tecno-pedagogía se presenta como un nuevo paradigma dentro de la educación del siglo XXI, dirigido a formar ciudadanos digitales que sean capaces de adaptarse a los cambios del nuevo milenio. La misma permite a los docentes la concepción de nuevas metodologías de enseñanza (Cejás Y Navío, 2020), (Fiallo, 2022).

A tenor de estos presupuestos, las autoras consideran que este *enfoque* como constructo teórico: orienta, organiza y dirige el camino teórico-metodológico a seguir; determinado por el contexto histórico-social, las necesidades y aspiraciones educativas, y el desarrollo científico y tecnológico manifiesto en los avances y la penetración de las TIC al sector educativo.

El análisis de nuevos principios desde un enfoque tecno-pedagógico permite concebir el proceso de superación profesional a distancia, salvando los límites de una formación mecanicista-instrumental de cómo dominar herramientas, plataformas y entornos digitales en materia de software y hardware, hacia una formación didáctica y metodológica del uso de esa tecnología para potenciar el aprendizaje para toda la vida.

El componente tecnológico de este enfoque representa: La gestión de las herramientas y recursos digitales contemplados en la plataforma tecnológica del modelo de educación a distancia de la educación superior cubana, que se presenta como un ecosistema digital que integra varios entornos (entorno virtual de aprendizaje, repositorio de recursos educativos, biblioteca digital y entorno social) e indexado a la infraestructura nacional que soporta la red de centros de educación superior adscriptos al MES y permite el enlace con otras redes de alcance nacional (ECURED, INFOMED, RIMED, TINORED y CUBARTE), la utilización de los recursos educativos producidos en cada centro de educación superior y compartidos en el repositorio federado del MES, sobre la base de licencias de código abierto (*Creative Commons*), así como las herramientas web sociales. Todos ellos en constante evolución.

Este componente hace referencia al uso y manejo de los recursos didácticos digitales definidos como entornos informáticos que permiten crear condiciones para el acceso a la información con carácter educativo y generar actividades de aprendizaje basadas en la

comunicación del conocimiento y la utilización de recursos tecnológicos mediados por la interacción digital en un contexto socio ambiental adecuado.

El componente Pedagógico: Referido a la estructuración del proceso formativo desde perspectivas referidas al modelo pedagógico a distancia, que contemple el diseño curricular, el rol del docente y el estudiante, las interacciones entre actores mediante el dialogo didáctico mediático a través de recursos educativos y herramientas de comunicación digitales, el diseño didáctico del aprendizaje autónomo en ambientes virtuales, desarrollo de habilidades profesionales y de investigación, la indagación y la profundización mediante la gestión de la información y el trabajo en equipo, la creatividad y la búsqueda del conocimiento sustentado en las tecnologías educativas, que propicie la creatividad y la innovación a problemas de entornos laborales.

Esta modalidad educativa incorpora a su vez otros principios propios del proceso pedagógico de la educación de posgrado, particularmente aquellos referidos a la superación profesional que se asumen en el contexto educativo cubano desde la teoría de la Educación Avanzada (Añorga, 2010, citado en Torres, et al. 2018) como: carácter masivo y equidad, combinación estudio y trabajo, participación democrática, abierta a la diversidad, relación cultura-educación-identidad, atención a diferencias, gratuidad, formación integral del hombre, carácter sistémico-histórico-clasista.

Las autoras consideran pertinente la implementación de estos principios ya convencionales desde teorías ya sistematizadas como la educación avanzada y el modelo de educación a distancia cubano, junto a los que se proponen desde este estudio para elevar la calidad y la pertinencia del proceso pedagógico de posgrado en la modalidad de estudio a distancia de las universidades cubana.

### **Conclusiones**

Del análisis realizado en este estudio se evidencia la necesidad de una re-conceptualización del proceso de superación profesional del docente universitario en los contextos educativos actuales en Cuba, en que las TIC condicionan la transformación digital de la formación continua de los profesionales. En el mismo se revela la necesidad de integrar principios con un enfoque tecno-pedagógico a la superación profesional en su modalidad a distancia, para lograr la calidad, pertinencia y coherencia del sistema educativo con las tendencias actuales de la educación de posgrado a nivel global, que den cuenta de los nuevos soportes virtuales de información y comunicación que aporta el desarrollo de las TIC.

Los principios que se proponen responden al desarrollo científico tecnológico y al desarrollo de las ciencias pedagógicas, lo que permite su factibilidad y aplicabilidad en la educación de posgrado en contextos de la educación superior cubana.

### Referencias

- Añorga, J. (2014). La Educación Avanzada y el Mejoramiento Profesional y Humano. *Revista VARONA*, núm. 58, pp. 19-31. Universidad Pedagógica Enrique José Varona La Habana, Cuba. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360634165003>
- Berrocal, C.R., Flores, V.R., Montalvo, W. Y Flores, M.L. (2021). Entornos distribuidos de aprendizaje ubicuo en tiempos de pandemia: una realidad educativa en educación básica. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*. vol.8 No.3 Toluca de Lerdo ISSN 2007-7890. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2628>
- Cabero, J. y Llorente, M.C. (2020). Covid-19 transformación radical de la digitalización en las instituciones universitarias. *Campus Virtuales*, Vol.9 No.2 p.25-34. <http://www.uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/713>
- Cando, D. A., Y Rivero, Y. (2021). Estrategia de trabajo colaborativo mediante entornos virtuales para la redacción científica en la Universidad Israel. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 38-49. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2072/2057>
- Casasola, W. (2020). *Repensar el modelo educativo ante el COVID-19*. Opinión de docente del TEC sobre la educación virtual. Escuela de ciencias sociales TEC. <https://blog de discusion/TEC>
- Cejas-León, R. Y Navío-Gámez, A. (2020). Sobre la formación tecno-pedagógica del profesorado. La visión de los expertos y formadores, *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, vol. XI, núm. 31, pp. 150-164, DOI: <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2020.31.711>
- CENED. (2016). *Modelo de Educación a Distancia de la Educación Superior Cubana*. Centro de Educación a Distancia. <https://aulacened.uci.cu>
- Fiallo, D. X. (2022). La tecno-pedagogía como factor para el desarrollo de la calidad académica. *Alfa Publicaciones*, 4(1.1), 78–93. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.142>
- Figuroa, C. (2016). *TejeRedes - Trabajo en Red y Sistemas de Articulación Colaborativos*. Libro Primera edición digital e impresa: Madrid | Santiago de

- Chile. <https://vcm.uahurtado.cl/wp-content/uploads/2021/08/Trabajo-en-Red-y-Sistemas-de-Articulacion-Colaborativos.pdf>
- Flores, A. Y García, A. (2017). Sistema de aprendizaje ubicuo en ambientes virtuales. *Revista Cubana de Educación Superior* RNPS: 2418. ISSN: 2518-2730. No 2. p. 27-40. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0257-43142017000200003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0257-43142017000200003)
- García, L. (2016). El juego y otros principios pedagógicos. Supervivencia en la educación a distancia y virtual. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* 19 (2), 9-23. <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/16175/14272>
- García, L. (2021). COVID-19 y educación a distancia digital preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), p.9-32. <https://www.redalyc.org/journal/3314/331464460001/html/>
- González, L. P. Y Rodríguez, A. (2020) El trabajo en red colaborativo: desafíos y posibilidades. *Cuadernos de Trabajo Social*. 33(1), 141-151. ISSN: 0214-0314 <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/64769/4564456552900>
- Luzbet, F. y Laurencio, A. (2020). La virtualización como alternativa para la educación de posgrado. *Revista Cubana de Educación Superior*. Vol.39 No.3 <http://www.rces.uh.cu/index.php/RCES/article/view/399>
- Morado, M.F. y Ocampo, S. (2019). Una experiencia de acompañamiento tecnopedagógico para la construcción de Entornos Virtuales de Aprendizaje en Educación Superior. *Revista Educación*. 43(1), 1-18. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/440/44057415004/index.html>
- Torres, A., Ferrer, M.T. Y Perdomo, E. (2018). Un acercamiento a la Teoría de la Educación Avanzada como una alternativa educativa cubana pedagógica. *Panorama Cuba y Salud*. Vol. 13, No. Especial. <https://www.medigraphic.com/pdfs/cubaysalud/pcs-2018/pcss181cf.pdf>
- Trujillo, J A; Castillo, T; Valcárcel, N. (2017). Modelo para la superación profesional del docente mediado por las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones desde la Educación a Distancia VARONA, núm. esp., mayo-agosto, pp. 1-10. Universidad Pedagógica Enrique José Varona La Habana, Cuba. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360657468004>
- UNESCO. (2021a) Directrices sobre el aprendizaje abierto y a distancia para la

alfabetización de jóvenes y adultos. <https://uil.unesco.org/es/alfabetizacion/se-publican-las-directrices-sobre-aprendizaje-abierto-y-distancia-alfabetizacion>

UNESCO. (2021b). Plataformas digitales públicas para el aprendizaje a lo largo de la vida en el Foro EdTech Corea 2022. <https://uil.unesco.org/es/alfabetizacion/tecnologia-mobile/uil-insta-abrir-plataformas-digitales-publicas-aprendizaje-lo-largo>

Veytia-Bucheli, M. G. (2021). Implementación de principios didácticos en la educación superior mediada por TIC. *Revista Estudios Culturales*, 14 (28), 109-120. [http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/estudios\\_culturales/num28/art09.pdf](http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/estudios_culturales/num28/art09.pdf)

## El docente generador de conocimiento en una realidad inmersa en la tecnología social.

*The teacher generator of knowledge in a reality immersed in social technology.*

Sandra Geraldine Colina Rovero

<https://orcid.org/0000-0001-7135-0129> - [sandradocente@gmail.com](mailto:sandradocente@gmail.com)

Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez Coro. Venezuela

Recibido: 22/11/2022 – Revisado: 24/02/2023 - Publicado: 29/07/2023

### Resumen

Las páginas que aquí se exponen, reflejan mi postura empírica como docente generadora de conocimientos en una realidad inmersa en la tecnología social, cuyo propósito es reflexionar acerca de los nuevos retos de la educación en una generación que está en continuos cambios, producto de una serie de acontecimientos humanos, ecológicos, sociales, culturales que exigen una transformación permanente. Asumo un enfoque cualitativo y una postura crítico-reflexiva. Los resultados indican que existen docentes que desconocen los aportes de la tecnología social y su relación en la generación de conocimientos, que no han entendido la complejidad de su acción como facilitadores, manteniéndola bajo patrones académicos tradicionales. Este análisis representa un aporte teórico-reflexivo de suma importancia para todo docente, ya que las instituciones educativas son semilleros para la formación de niños, jóvenes, adultos en las diferentes áreas de conocimiento y no puede estar desvinculada esta formación de la dinámica social de los tiempos actuales. Sustentado en las ideas educativas de Morín (1990), aportes sobre la generación de conocimientos de Muñoz y Riverola (2003) y la experiencia académica y empírica de la autora. Se concluye con una reflexión

crítica orientada hacia una educación con una nueva visión, que sea un reto para el docente al utilizar la tecnología social como estrategia para una transformación participativa, holística, capaz de incursionar en lo novedoso, que sin perder de vista lo tecnológico, se realce la esencia del ser humano en formación, con libertad de pensamiento para gestionar con autonomía, comprometidos con su entorno natural, social y cultural.

**Palabras Clave:** Docente, conocimiento, realidad, tecnología social.

### Abstract

*The pages that are exposed here reflect my empirical position as a teacher who generates knowledge in a reality immersed in social technology, whose purpose is to reflect on the new challenges of education in a generation that is in continuous changes, product of a series of human, ecological, social, cultural events that require a permanent transformation. I assume a qualitative approach and a critical-reflexive stance. The results indicate that there are teachers who are unaware of the contributions of social technology and its relationship in the generation of knowledge, who have not understood the complexity of their action as facilitators, keeping it under traditional academic*

*patterns. This analysis represents a theoretical-reflexive contribution of the utmost importance for all teachers, since educational institutions are seedbeds for the training of children, youth, adults in the different areas of knowledge and this training cannot be disconnected from the social dynamics of the teachers. actual times. Based on the educational ideas of Morín (1990), contributions on the generation of knowledge of Muñoz and Riverola (2003) and the academic and empirical experience of the author. It concludes with a critical reflection*

*oriented towards an education with a new vision, which is a challenge for the teacher when using social technology as a strategy for a participatory, holistic transformation, capable of venturing into the new, without losing sight of the technological, the essence of the human being in formation is enhanced, with freedom of thought to manage autonomously, committed to their natural, social and cultural environment.*

**Keywords:** *Teacher, knowledge, reality, social technology.*

### Introducción

El docente como generador de conocimiento es un tema de relevancia, pues constituye la esencia de la educación a lo largo de los años, desde su génesis hasta su progreso actual. Y si a esto le agregamos que ese docente cohabita en una realidad inmersa en una tecnología social, se redimensiona el valor, proporcionando al tema un área de interés en la sociedad de hoy. En atención a ello, me planteo el propósito de reflexionar acerca de los nuevos retos de la educación en una generación que está en continuos cambios, producto de una serie de acontecimientos humanos, ecológicos, sociales, culturales que exigen una transformación permanente. Se debe destacar que, teóricamente esta reflexión se sustenta en las ideas educativas de Morín (1990), considerando también los aportes de Muñoz y Riverola (2003) así como mi experiencia académica y de investigación.

Aunque existen pocos antecedentes relacionados con el tema discutido, el constructivismo social hace eco de los avances que desde hace décadas están mostrándose con la tecnología social, la cual se ha introducido en nuestro entorno a partir de una serie de técnicas, procedimientos y métodos que se pueden replicar dentro de las comunidades para la solución de situaciones específicas de cada región. El asumir esta tecnología en el área educativa, conlleva a una transformación permanente propiciada desde la reflexión, crítica, participación y fundamentalmente por una toma de conciencia colectiva en la que todos somos parte de todo, en un religar de acciones y relaciones para alcanzar el conocimiento y ponerlo al servicio de la humanidad. Esto se considera en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en su art. 110 cuando reconoce a la “ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación... por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país...” (p. 28).

Con lo planteado hasta aquí, se vislumbra un redimensionar de la forma de ver el papel del docente, desde una perspectiva única, estática, hacia una pedagogía valoral, humanizante, que considere al ser humano en sus sentimientos, pensamientos, ideas y saberes y que pueda educar la condición humana en el entramado mismo de las interrelaciones de los diferentes actores educativos y desde sus propios contextos. Esto representa un aporte teórico-reflexivo de suma importancia para todo docente, ya que se visiona una educación considerada en la actualidad, en una época de cambios, con nuevas cosmovisiones acerca del sistema educativo, de la investigación y del aprendizaje, pues así se puede poseer la libertad de pensamiento necesaria para abordar cada una de las situaciones complejas que se presentan, de manera que la humanidad se apropie de una esperanza con la cual le sea posible despertar de un letargo que por mucho tiempo ha estacionado a los seres humanos en una forma de pensar estática, única, guiada por intereses individuales que no han beneficiado a las masas, sino que al contrario, las han puesto al servicio de intereses particulares.

Al respecto, Rodríguez (2005), propone “armonizar los intereses sociales y de la comunidad, con los particulares de los educandos, formando aptitudes para el trabajo social y productivo, despertando actitudes de conciencia social...” (p. 23). Esto comulga con una apropiación de los saberes del ser que aprende, desde su génesis, desde sus contextos familiares y comunitarios, para que los conocimientos que poseen puedan concatenar con los teóricos en las instituciones y la tecnología social en la cual están inmersos, se coloque al servicio de la humanidad. En atención a ello, presento mi experiencia como docente generadora de conocimiento, así como aspectos relacionados con la generación de conocimiento desde las instituciones educativas y el rol del docente y la tecnología social

### **Experiencia como docente generadora de conocimiento (mi esencia)**

Desde mi línea maestra experiencial, al ser docente formadora de formadores, veo la educación como un proceso social, cultural, tecnológico, impregnada de los valores que el ser humano posee y que a través de la organización de sus ideas y el descubrimiento de los patrones de pensamiento, logra concretar la construcción del conocimiento expresado por medio del lenguaje y la comunicación. Vista así la educación, las instituciones educativas deben ampliar su campo de acción recorriendo distintos modos de aprender para que pueda configurarse la identidad social y humana en cada ser, cada

región, cada localidad, de acuerdo a las particularidades que de ellas se generen y se mejore así la calidad de vida de todos en cada contexto.

En este sentido, la educación debe llevar al individuo a reflexionar acerca de lo que es y de lo que hace para vivir, para que los que están a su alrededor puedan cohabitar armónicamente, aprovechando al máximo las potencialidades que tengan como individuos y como colectivos en un contexto físico, mental y espiritual, colocando al servicio de todos, los recursos existentes, la tecnología, el conocimiento individual y colectivo.

Desde esta perspectiva, en mi experiencia como docente de educación inicial, trabajando con los niños, la familia y la comunidad tuve la oportunidad de comprender que un maestro no se forma para circunscribirse a un entorno cerrado dentro de una institución educativa, sino para trabajar en, por y para su comunidad, misma en la que están incluidos los niños y su familia desenvolviéndose en entornos diversos en los que se interrelacionan microsistemas, mesosistemas, macrosistemas y exosistemas (Bronfembrenner 1987) para alcanzar el desarrollo como seres humanos sociales, holísticos en contextos amplios que enriquezcan su vida en una cooperación y ayuda mutua constante.

Ahora bien, contamos con una tecnología que nos arroja socialmente y como docentes debemos hacer uso de ella. Los procesos, productos y metodología que nos aporta la tecnología son parte de los entornos en los cuales nos desarrollamos, por esta razón no deben observarse como si fueran parte de elementos vacíos, creados para un mundo aparte. He entendido en mi desempeño docente que la tecnología social es un aliado para nuestra labor y nos ayuda no solo a ver el problema, sino a apropiarnos de la voluntad para resolverlo y utilizar las herramientas, técnicas y procedimientos necesarios para transformar la realidad circundante. Tomo como ejemplo, cuando a través de los proyectos de aprendizaje con niños de cuatro y cinco años, salíamos a la comunidad a observar la vegetación del lugar, conociendo así las características del suelo, los animales que prevalecían en la zona y su acción sobre la naturaleza. De la misma manera podíamos notar el impacto del ser humano en el ambiente. Un simple paseo por la comunidad dejaba un cúmulo de aprendizajes, que a partir de la mediación reflexiva y crítica llevaba a la utilización de herramientas para mejorar el entorno en los hogares y en la misma escuela. Los niños aprendían a cuidar las plantas, a germinar semillas, a plantar árboles, regarlos, cuidarlos. Todas estas acciones son parte de un proceso de transformación de las comunidades, de resolución de problemas sencillos, que si no se abordan desde los

microsistemas de las instituciones educativas, desde la familia, van a desencadenar problemáticas a nivel de los macro, meso y exosistemas.

Por otro lado, en mi experiencia como facilitadora de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR), he interactuado con los participantes en el entorno de la institución, en las localidades que la rodean, vinculándome con las familias y con las instituciones presentes en la comunidad, en trabajos de participación ciudadana, formación en valores, actividades deportivas, haciendo uso de la tecnología social para ayudar a los habitantes, a los maestros y padres, a utilizar sus recursos y potencialidades para aportar soluciones.

De la misma manera, como facilitador vocero en Servicio Comunitario, aplicamos la tecnología social en una comunidad cercana a la institución, cuando, con el propósito de promover una educación en valores, cada uno de los participantes utilizó sus conocimientos previos, las herramientas con las que contaban, utilizando los métodos que de antemano conocían, para llevar a las escuelas, liceos y comunidad en general, la promoción de los valores. Unos conocían de arte (pintura) y elaboraron murales, otros utilizaron sus potencialidades en la elaboración de trípticos, otros utilizaron el discurso; en fin, cada uno aplicó sus conocimientos científicos y tecnológicos orientándolos a la solución del problema presentado en relación a los valores dentro de esa comunidad.

Otra experiencia como facilitador vocero en los que los participantes utilizaron la tecnología social, fue en la conformación de un huerto escolar en una institución de educación inicial dentro de la comunidad cercana a la UNESR. Aunaron esfuerzos y saberes con los maestros y la familia de los niños, al aplicar técnicas para la recolección de semillas, preparación de la tierra, aprovechamiento de los desperdicios orgánicos, elaboración de fertilizantes orgánicos, siembra y cuidado de los cultivos.

En fin, la UNESR, ajustada al pensamiento de Adam (2014) es una universidad con filosofía andragógica, donde los participantes adultos tienen conocimientos en diferentes áreas, poseen saberes acerca de técnicas, métodos y procedimientos que, conjugados a través de la tecnología social, pueden ser aprovechados desde los diferentes cursos y unidades curriculares, colocándose al servicio de todos para favorecer el desarrollo endógeno de la misma institución universitaria y de las comunidades. Es propiciar que el conocimiento no se quede en letra muerta, sino que facilitadores y participantes generen una comunidad de aprendizaje que se transforme en un compendio teórico-práctico construido desde la transferencia de conocimientos en un religar constante de

aprendizajes para el mejoramiento de las condiciones ambientales, de las relaciones sociales, de la calidad de vida de los ciudadanos que son parte de nuestro entorno local, regional y nacional.

Desde esta perspectiva, Prieto (2003) enfatiza que “Necesitamos hombres capaces de descubrir los obstáculos en el camino antes de tropezar con ellos. Que se mantengan en constante vigilancia para avizorar los cambios y preverlos” (p. 49). Estos hombres que reseña el autor, se pueden traspolar a maestros con mística de trabajo y vocación de servicio, investigadores, visionarios de una educación transformadora, capaz de utilizar a favor de todos la tecnología social, incrustando en cada estudiante, sueños de progreso, bienestar, convivencia sana enmarcada en un cúmulo de saberes y haceres fomentados por una formación, en donde sea conjugado el potencial humano, innato y adquirido, así como las experiencias brindadas por el medio donde está inmerso, obtenidas a través de una madeja de relaciones con diferentes personas de su entorno inmediato.

### **La generación de conocimiento desde las instituciones educativas**

Hablar de saberes es entender que, desde que la humanidad existe, el conocimiento ha dirigido sus acciones a lo largo de la historia. Sus formas y principios más elementales, son los que han permitido que el ser humano sobreviva en un mundo hostil, amenazante, conflictivo y salvaje, a tal punto que, a través de procesos adaptativos, lo ha convertido en espacios para vivir de manera civilizada, armónica, solidaria y social.

Al respecto, el creador del universo expresó en la Santa Biblia, en el libro de Oseas, capítulo 4, versículo 6: “mi pueblo fue destruido porque le faltó conocimiento”. (Versión Reina Valera, 1960, p.1137). Tomando en consideración esta aseveración, queda claro que el mismo Dios, el cual es la sabiduría en pleno, señala la importancia del conocimiento desde los inicios de la historia. Vale decir que, sin conocimiento el mundo social no existiría, sino que hubiera muerto “aun antes de nacer”.

Pero, ante tal concepto, tendríamos que preguntarnos, ¿es cierto que el conocimiento es el que mueve al mundo? ¿Es acaso imposible vivir sin conocimiento? ¿De qué manera obtenemos el conocimiento? ¿Juega la escuela un papel específico, concreto, para la generación o adquisición del conocimiento? ¿Podríamos vivir sin la presencia de la escuela? ¿Es necesario que la escuela cambie su rol o presente otra forma de generar el conocimiento? En verdad son muchas preguntas a las cuales podríamos dar infinidad de respuestas y que seguramente desencadenarían en una dialógica y dialéctica inacabable.

Sin embargo, al dar una mirada retrospectiva al hombre desde que se instaló en la tierra, nos podemos dar cuenta de que el conocimiento es inherente al ser humano, es parte de su ser, es la esencia de Dios en su creación. Con sólo ver a un niño recién nacido cuando busca el seno de su madre para obtener alimento, por lo que llamamos “acción refleja”, nos damos cuenta de la incipiente semilla del conocimiento, germinando en lo que serán las subsiguientes acciones del hombre, en la búsqueda de su alimento para sobrevivir, y adaptarse a los diferentes contextos donde le corresponderá desenvolverse. Entonces, cualquiera pudiera refutar mi concepción acerca de la aparición del conocimiento desde ese momento, aduciendo que no se trata sino de simples reflejos involuntarios. Sin embargo, Muñoz y Riverola (2003, p. 6) definen el conocimiento como “la capacidad para resolver un determinado conjunto de problemas”, y esto me da la razón, cuando aseguro que el bebé está aplicando lo que sabe, desde su conocimiento intrínseco, para resolver el problema que le aqueja en ese momento, un conocimiento que quizá provenga de sus sentidos, pero es conocimiento al fin

Partiendo de ello, se entiende que el conocimiento, aunque es parte de la esencia del ser humano, debe cultivarse, pues la semilla que germina necesita ser abonada y regada para que produzca frutos. Entonces, la escuela debe hoy en día, buscar la semilla para ser sembrada en tierra fértil, abonada, representada por cada niño que llega a sus instalaciones. Y ¿cuál es esa semilla? Pues, yo digo que es una simiente nueva, pura, adaptada a las situaciones cambiantes de la sociedad moderna. La escuela no puede pretender continuar en los viejos patrones de enseñanza aprendizaje, ofreciendo a los niños conocimientos que ya tienen. No es un secreto que gran parte de los docentes en la actualidad desconoce, lo que es la tecnología o su aplicación, al contrario de un niño de corta edad, quien casi desde que nace está familiarizado con ella. La escuela actual, presente en una realidad inmersa en la tecnología social, se ha convertido en un reto para los docentes, la generación y transmisión de conocimientos que se supone ha sido la función de la escuela desde sus inicios, no se traduce en sólo leer un libro e interpretar lo que los autores plantearon hace muchos años. No, urge que la escuela se transforme, que sus docentes comprendan que su función no basta con jugar con el niño cuando está en educación inicial para formar hábitos y prepararlo para el aprendizaje de la lectura y escritura, no basta tampoco con dar orientaciones acerca de lo que debe o no debe hacer.

**Vinculación de la tecnología social y la ecología para la generación de conocimiento**

El docente actual está inmerso en un mundo retador, innovador, creativo, que demanda de él condiciones de líder, de emprendedor creativo, de estratega, que sea capaz de tener una amplia visión para vislumbrar las oportunidades y también las amenazas que se encuentran en el entorno, con el fin de aprovechar fortalezas, recursos y potencialidades para rescatar un mundo que se empeña en autodestruirse. Desde esta perspectiva, la escuela debe orientar la generación del conocimiento hacia una red de interacciones que tome en cuenta los valores, no desde el punto de vista tradicional, como elemento impuesto, inculcados bajo preceptos unilaterales, sino desde una racionalidad epistémica que impulse una cultura que favorezca la “aptitud para reflexionar para aprehender las complejidades humanas, para meditar sobre el saber y para integrarlo en la vida propia, para correlativamente ver con mayor claridad la conducta y el conocimiento de uno mismo (Morin, 1999, p. 35).

Lo planteado deja una discusión axiológica abierta hacia la interacción en el contexto de la educación en todos sus niveles, invitando a darle significado a la existencia humana desde la subjetividad, en la que están inmersos los valores, sentimientos, emociones, saberes, ideas y pensamientos que subyacen en la mente y el espíritu humano y que constituyen los ojos a través de los cuales se ve el mundo y las manos como medio por el que se transforme la sociedad. Es por ello que todo docente, al facilitar aprendizajes, debe adoptar una conciencia emancipatoria de alto nivel que le permita penetrar en el sentir y actuar humano y a su vez le permita a ellos introducirse en su sentir y actuar de manera que, con una acción participativa pueda comprender la multiplicidad de interacciones que ocurren entre sujeto y objeto, o pudiera decir entre sujeto y sujeto, que confluyen en la libertad para pensar y aprender.

Es así como, la escuela actual está llamada a dejar la concepción descriptiva, predominantemente teórica, preconcebida y declarativa que hasta hoy ha seguido el docente y acoplarse a la concepción dialéctica, empírica, humanizante y ecologizante de la nueva escuela que la humanidad exige. Castellanos y otros (2002) sostiene que es necesario articular “las demandas presentes con la visión de desarrollo futuro” (p. 12). Es decir, que el docente debe ubicarse en su realidad, en el contexto presente, sin dejar de considerar las demandas de la sociedad para conformar un futuro armónico.

De este modo, se presenta el reto para el docente comprender que la teoría hasta ahora practicada con tanto celo, siguiendo esquemas de objetivos, contenidos, estrategias, recursos, pierde su validez e importancia, en los contextos donde son aplicados, sino se

conjugan con una práctica educativa que penetre en el sentir de cada uno de esos contextos, en las características de sus seres humanos, en sus sentimientos, en su forma de pensar, en su cosmovisión y en la particularidad del entorno donde está inmerso.

Desde esta concepción de escuela, el docente debe estar consustanciado con su entorno, aplicando la tecnología social, en una red de interacciones en las que predomine un pensamiento ecológico que pasa a ser una alternativa para rescatar al mundo y salvar al planeta, para que el ser humano pueda vivir en armonía con la naturaleza y todos los elementos que la conforman. Ahora bien, con el conocimiento de la ecología el maestro “se permite comprender las interrelaciones entre los ecosistemas y los seres vivos, también se busca la armonía con la naturaleza” (Villalobos, 2006, p. 5). Este conocimiento guiará hacia la búsqueda de estrategias que permitirán que el ecosistema se mantenga con cierto grado de estabilidad dinámica al propiciar la relación entre los educandos y su medio ambiente, estableciendo un equilibrio ecológico necesario para la vida de todas las especies existentes.

Al llegar hasta aquí, vale la pena detenerse a pensar qué hemos hecho hasta ahora para mantener ese equilibrio con nuestro medio del que tanto se habla y del que desde que estábamos en nuestros primeros grados, en las clases de ciencias naturales y biología, nos enfatizaban los maestros. ¿Acaso no hemos conocido desde hace mucho la importancia de cuidar y proteger nuestro ambiente? ¿Qué ha hecho la escuela además de hacernos memorizar las formas de cultivar mejores condiciones de vida y amigarnos con el ambiente en su forma humana, con plantas y animales? ¿En qué punto de la educación formal hemos fallado? ¿Por qué el mundo en lugar de humanizarse, en lugar de tener recursos naturales a nuestro favor, vamos hacia una destrucción inminente en la que los llamados recursos renovables parecieran haber dejado de serlo y estamos sumergidos en olas de contaminación y desequilibrio ecológico? ¿Acaso lo que nos enseñan en las escuelas son preceptos falsos y recomendaciones erradas y sin sentido?

Indudablemente no, todas han sido enseñanzas de excelencia, sin embargo, parecieran que no han dado buenos frutos. Entonces ¿cuál ha sido el error? En una sociedad en la que tenemos tantos recursos, en la que contamos con una tecnología social que parte del conocimiento, de técnicas, procedimientos, estrategias mejoradas con la evolución del ser humano, ¿por qué pareciera que estamos dejando de lado ese bagaje de saberes? Al respecto Peyloubet (2007) recalca que en la realidad actual “podemos ser adherentes a la construcción de conocimiento de rango superlativo, honrado por la condición de utilidad

social y consagrado a la búsqueda de un desarrollo integral centrado en el equilibrio entre el ser humano y su tecnología”. Es evidente que el mejor vehículo para alcanzar los propósitos educativos es la conjugación de los saberes teóricos, los transmitidos de generación en generación y la experiencia vivida; esta última se convierte en instrumento socializador del hombre por excelencia, que permite transmitir, acercar, interactuar, dar significados y obtenerlos, apropiarse de conocimientos, aplicarlos, accionar sobre el entorno y transformarlo para vivir cada día mejor, en armonía y paz unos con otros.

En atención a ello, tomando en cuenta la visión ecológica que debe tener el docente, es importante que desde cada ambiente de aprendizaje, en cada escuela, podamos hacer uso de la tecnología social, practicando el aprovechamiento de los recursos que nos da la naturaleza. Por ejemplo, los residuos de alimentos como hortalizas, frutas, verduras, pueden aprovecharse en lugar de contaminar el ambiente y ser gravosos al estado en el proceso de recolección de basura. Pueden utilizarse para alimentar las plantas, siendo previamente compostados a través de procesos sencillos que bien pueden realizarse en las escuelas y en los hogares, con la orientación del docente y de personas de la comunidad que conozcan de estos procedimientos y que sirvan de apoyo en las instituciones educativas.

Otra forma de aplicar la tecnología social orientada a salvar el planeta, es reciclando las hojas secas que se desprenden de los árboles, éstas pueden ser parte de la composta que volverá a la tierra en forma de abono. Acciones como plantar árboles, cuidar las plantas, respetar a los animales, haciendo comederos o bebederos para que las abejas, colibríes y otros polinizadores encuentren el ambiente favorable para polinizar las flores, son formas de protección del ambiente. Es momento de salir de las cuatro paredes y transformar las lecciones memorizadas, para empoderarnos del entorno con acciones contundentes. La escuela debe hacerse sentir, no por la presencia de un edificio donde se imparten las clases, sino por sus docentes, por sus educandos, quienes deben estar diseminados por cada comunidad restableciendo espacios para el buen vivir. Colina (2020) considera que “es el maestro quien debe salir a encontrarse con la ignorancia para transformarla en saber, a buscar los saberes para que se entrelacen en cada ser, y pueda existir un entramado de sabiduría orientada hacia una convivencia productiva...” (p. 49).

De esta manera, enfatiza la relevancia de una educación que sale de las instituciones, que tome en cuenta la tecnología social, los procedimientos, saberes, técnicas de la gente, de los hombres pueblo, evitando conocimientos descontextualizados que se tornan

infructuosos cuando se desvinculan de la realidad, de la cotidianidad, de las relaciones permanentes que tiene el hombre con la naturaleza, con su entorno, con sus semejantes. Una educación que propicie el cambio en colectivo, transversalizando los saberes en cada experiencia de los niños, jóvenes, adultos en cada familia y comunidad. Cabe señalar que Piaget, citado por De Tejada (2008) expresa que el individuo va conformando el conocimiento “desde adentro mediante las interacciones del sujeto con el ambiente que le rodea” (p. 28) y por ello, más que alcanzar objetivos, el conocimiento busca la organización de saberes, conocimientos, experiencias, a través de un intercambio activo, con el fin de buscar la solución a los problemas reales en la localidad o la región en un actuar solidario, cooperativo y mancomunado.

### **El rol del docente y la tecnología social**

Hay que tener en cuenta que el docente, además de formar parte de un entorno multidimensional, está a su vez vinculado a una tecnología social que es definida por la Red de Tecnología Social de Brasil (s/f), citada por Peyloubet y otros (2009) como “los productos, técnicas y/o metodologías reaplicables desarrolladas en la interacción con la comunidad y que representan efectivas soluciones de transformación social”. De acuerdo a lo planteado, esta tecnología es parte del hacer de las localidades, es todo aquello que nace del conocimiento, sea teórico o empírico (procedimientos, formas de utilizar los recursos, artículos elaborados, otros) y que continuamente se está gestando en la sociedad por acción directa del hombre sobre su ambiente.

Entonces, podría decirse que esta tecnología social no puede pasar desapercibida en los diferentes escenarios, incluyendo el educativo y todo docente debe estar consciente de ello. De allí que, el maestro en la escuela debe entender que no es sólo parte de un edificio o un local, es parte de una red de relaciones complejas entre la institución, la sociedad y los saberes, de un entrecruzamiento de aquello que no está ni completamente ordenado, ni completamente desordenado, sino que está parcelado, separado, sin considerar la diversidad de cruces, relaciones, disensiones y acuerdos que conforman un mundo fenoménico.

Desde este contexto, los sistemas educativos de cada nación, al conjugar a la escuela, la familia y la comunidad, epistemológicamente, los presenta como una inextricable madeja de relaciones en la que los elementos teóricos están consustanciados en una práctica dentro de un ambiente dinámico, conformado por una sociedad en la que confluye diversidad de saberes. Cada uno de esos saberes están signados por acciones,

eventos, azares, ambigüedades, incertidumbres y certezas, en una praxis educativa que contribuya a la transformación del hombre, desde la esencia de su propio ser y considerando su interrelación con el entorno en el que está inmerso.

A tal efecto, el mundo interrelacional en el que está el ser humano, donde se vislumbra la tecnología social como un eje orientador en la sociedad actual, demanda, para llegar a darle utilidad real y positiva a esa tecnología, que el docente oriente una práctica construida de adentro hacia afuera, primero en el ser que aprende y luego en el entorno donde vive. Cuando nos ubicamos en el estudiante, es entenderlo como un sistema humano, con sentimientos, ideas, pensamientos, saberes percepciones y sensaciones particulares y diferentes a la de otros seres a su alrededor, pero que al conjugarse puedan armonizar para una convivencia social equilibrada, productiva donde prevalezca la comprensión y los acuerdos compartidos. Ahora bien, cuando nos ubicamos en el entorno, es entenderlo como un sistema ecológico y social en el que confluye un planeta ordenado, una naturaleza ancestral cuyos elementos están alineados en un equilibrio total al servicio del hombre pero que exige de ese ser respeto, cuidado, protección, pues su modo de acción es la reciprocidad.

Así mismo, el sistema social se manifiesta en una constante interacción del hombre con el hombre en una mutualidad con la naturaleza. Cuando estos sistemas se activan, la escuela, la familia y las comunidades trabajan para construir una sociedad enrumada hacia una integración armónica que favorezca el desarrollo de los procesos culturales, políticos, económicos, tecnológicos por medio de seres humanos creativos, participativos, críticos, bajo los principios humanistas y la consolidación de valores sociales. Todo lo planteado, apunta hacia docentes que son artífices de escuelas gestoras de conocimientos que no se limiten teleológicamente a la transmisión, aplicación y diversificación del conocimiento, a partir de la simple transmisión de saberes, sin profundizar en áreas específicas ni atendiendo a la diversidad de contextos en los que se producen esos saberes.

### **Metodología**

La metodología de este estudio se enmarca en un enfoque cualitativo, con una perspectiva crítico-reflexiva, desde el método de la sistematización de experiencias, en el que se aborda el fenómeno de estudio en una interacción dialógica y dialéctica experiencial, que orienta la discusión sobre el docente como generador de conocimientos en una realidad inmersa en la tecnología social.

En atención a ello, el paradigma cualitativo, se aborda con una perspectiva crítica que dentro de la sistematización de experiencias propicia una investigación crítica reflexiva, la cual, según Fonseca (1997), “es un proceso... el cual... se orienta a generar y fortalecer una dinámica de confrontación, en la cual los sujetos cuestionen sobre su propia condición: no basta con existir sino saber cómo y para qué...” (p. 142). Esto quiere decir que la sistematización invita a los actores a sumergirse en un proceso indagatorio en el que hay una constante red interrogativa que permite ir conformando un entramado de ideas sustentadoras de propuestas, respuestas, aportes, confrontaciones con elementos de la realidad, orientadas a la presentación de soluciones para las diversas problemáticas que se puedan encontrar durante el hecho investigativo.

A tal efecto, debo acotar que, este tipo de investigación es pertinente con el objeto de este estudio pues la generación de conocimientos en una realidad inmersa en la tecnología social requiere auto reflexión del docente sobre su modo de percibir el mundo y su acción sobre sí mismo y sobre el entorno. Para ello debe fomentar una visión abierta y flexible de la realidad educativa y del entorno social, que facilite las interacciones entre los colectivos donde se desenvuelve, manteniendo un clima de respeto, solidaridad, unión, cooperación, honestidad y creatividad para poder influir positivamente sobre su entorno e iniciar y desarrollar procesos de transformación que mejoren las condiciones de vida de todos.

De allí que, los individuos deben crear nexos, conexiones que propicien reflexiones, discusiones, procesos de debate que generen cambios en su praxis social, reconsideración de sus experiencias, de sus acciones y abandono de situaciones, que desligadas del bienestar individual y colectivo, adopten interacciones grupales favorecedoras del entorno, es decir, crear un “nexo que lleve a la búsqueda y construcción de una praxis distinta a la cotidiana y que se preocupe... por la sobrevivencia... y... se interroga sobre la calidad de ésta” (Fonseca, ob.cit. p. 143)

Para darle curso a esta investigación, se consideró el método de sistematización de experiencias, pues apunta hacia una reflexión crítica, consciente, responsable y comprometida con los sujetos inmersos en el acto investigativo y con el entorno en el cual se realiza la indagación. Visto de este modo, la sistematización, desde la perspectiva de Cifuentes (2010) “aporta a la producción intencionada de conocimiento sobre y desde la práctica, su reconstrucción ordenada, coherente y jerarquizada, de modo que podamos interpretarla y contextualizarla histórica y socialmente...”

Quiere decir que, no toda sistematización debe ser vista como un proceso investigativo, sino que deben estar en ellas procesos proyectivos, con intencionalidad indagativa y planificada que lleve no solamente a registrar hechos o hacer seguimiento de acciones, sino que esté orientado a reflexionar críticamente para la solución de un posible problema. Así mismo, se destaca lo planteado por Jara (1998) quien muestra a la “interpretación crítica como característica esencial y propia de la reflexión sistematizadora que busca penetrar en el interior de la dinámica de las experiencias,... extrayendo de allí enseñanzas que puedan aportar al enriquecimiento tanto de la práctica como de la teoría”. (p. 7)

Partiendo de que esta investigación se basa en el método de la sistematización de experiencias, puedo expresar que realicé registro reflexivo de mis propias experiencias como docente inmerso en una realidad con tecnología social, además de los aportes de las experiencias de docentes dentro de su práctica pedagógica, los cuales narraron las vivencias que tuvieron con sus estudiantes en los diferentes contextos institucionales, familiares y comunitarios, donde oportunamente interactuaron responsable, comprometida y cooperativamente para que los procesos de aprendizajes se generaran en un clima armónico, crítico y transformador. En la recolección de la información se guardó la confidencialidad de los coinvestigadores o informantes clave. Los principales instrumentos para la recolección de la información fueron las notas de campo y el guion de entrevista.

### **Resultados**

Como resultado de la sistematización de experiencias producto de este estudio, los hallazgos están representados en el accionar del docente como generador de conocimientos y se conjugan con el propósito planteado, el cual se orienta a reflexionar acerca de los nuevos retos de la educación en una generación que está en continuos cambios, producto de una serie de acontecimientos humanos, ecológicos, sociales, culturales que exigen una transformación permanente. En este sentido, surgen de la reflexión crítica de los docentes, quienes compartieron su experiencia durante esta investigación y de la reflexión propia de la investigadora. De acuerdo a su reflexión, los docentes manifiestan que en la actualidad existe un letargo académico, admiten que muchas veces circunscriben su labor a los espacios institucionales, sin entender la complejidad del acto educativo, el cual, como parte de una red de sistemas, está en un religar constante de interacciones que no se deben evadir, porque

en ellas está la clave para la transformación educativa. Indican que lamentablemente se limitan en su mayoría a dictar contenidos programáticos y no conjugan el conocimiento teórico con la realidad circundante, no sacan a sus estudiantes a interactuar en sus contextos familiares y comunitarios, sino que el tiempo transcurre en “la comodidad” del aula de clase. Sin embargo, manifiestan que las pocas veces que han experimentado en ambientes extraescolares, los aprendizajes son fructíferos y las vivencias han permitido a los discentes abordar los contenidos teóricos desde una perspectiva real, comprometida y responsable.

Además de ello, algunos docentes han aceptado que desconocen las bondades de la tecnología social como herramienta para conjugar los conocimientos teóricos con los prácticos, apropiándose de técnicas, herramientas y procedimientos con los cuales pueda guiar a sus estudiantes a resolver problemas, desde los más simples hasta los más complejos que se puedan presentar en los microsistemas, mesosistemas, macrosistemas y exosistemas donde estén inmersos.

Otro aspecto importante que surge dentro de esta investigación es el hecho de que los docentes tienden a confundir la tecnología social con la tecnología digital. Cuando se les pidió mostrar su experiencia con la tecnología social, indicaron al internet como elemento importante dentro de la educación y como parte de las fuentes para la generación de conocimientos. Consideran que desde la Pandemia Covid-19 ha sido necesario el uso de la tecnología digital, incluso dando prioridad a los recursos tecnológicos para la facilitación de aprendizajes, pues consideran que estamos en la era donde se deben acortar las distancias con el uso de las redes sociales.

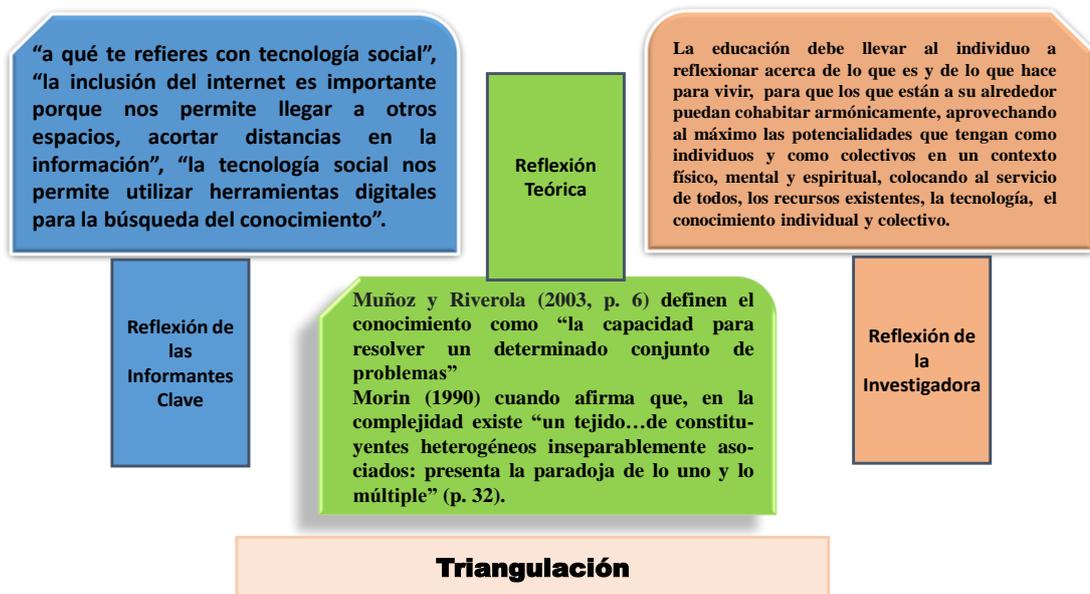
Es preocupante notar que ante las respuestas emitidas por los docentes, queda claro que son pocos los que dominan el tema de la tecnología social y no la diferencian de una tecnología digital que también está incrustada en las actividades sociales de esta generación. (Sáez, 2004) expresa que “el futuro no es digital, es analógico y digital, "analogodigital". Es de entender entonces que las respuestas dadas obedecen a esa visión analogodigital que plantea el autor, sin embargo es preciso hacer la diferencia en los recursos tecnológicos existentes, porque si nos desvinculamos de una tecnología social, dándole primacía a la digital, dejaremos de aprovechar las potencialidades que tenemos

en los diversos contextos, representados en los saberes ancestrales, cotidianos y los que se van construyendo de las experiencias y de la teoría, en fin, lo que nos lleva a la tecnología social.

Aquí cobra relevancia un docente generador de conocimiento que sepa aprovechar la tecnología social, como punto de equilibrio para las generaciones nativas digitales. De la reflexión crítica que surgió en los docentes, a través de un proceso dialógico y dialéctico con la investigadora, se pudo entender que hubo una transformación de conciencia entre los docentes, quienes en la interacción y abordaje del tema de la tecnología social, pudieron comprender la necesidad de asumir retos innovadores en la educación actual, tomando a la tecnología social presente en cada contexto, como una oportunidad para propiciar aprendizajes, generar conocimientos desde las realidades de los estudiantes, llevando la escuela a los hogares, a las comunidades, tomando el saber de los pueblos, de la gente, para generar nuevos conocimientos los nuevos retos de la educación en una generación que está en continuos cambios, producto de una serie de acontecimientos humanos, ecológicos, sociales, culturales que exigen una transformación permanente.

### Discusión

La discusión de los resultados parte de la contrastación de las fuentes, a partir de la triangulación como técnica de investigación.



Después de contrastar mi experiencia como docente, las respuestas de los facilitadores entrevistados y habiendo considerado las ideas aportadas por Muñoz y Riverola en

relación al conocimiento y las de Morin en cuanto a la complejidad, comprendí que existe una brecha epistémica en la labor del docente actual, quien se circunscribe a un accionar en el marco institucional, tomando a la tecnología social como sinónimo de la tecnología digital y utilizándola como punto de encuentro con sus participantes, o como de utilidad para la búsqueda del conocimiento, lo cual indudablemente es importante, pero no es la esencia de la tecnología social ni tampoco del propósito de la generación de conocimientos. Se entiende que, el rol del docente en la escuela es un acto complejo, tal como lo expresa Morin (1990) cuando afirma que, en la complejidad existe “un tejido...de constituyentes heterogéneos inseparablemente asociados: presenta la paradoja de lo uno y lo múltiple” (p. 32). En atención a lo que el autor menciona, el escenario donde está presente la escuela, no es simple, ni tampoco unívoco, sino que es interdisciplinario, multidimensional, con múltiples interpretaciones y acciones. El docente en la escuela está inmerso en un campo energizado por la familia y la comunidad, que a su vez hacen la sociedad local, nacional y mundial, dependiendo del ámbito donde esté ubicada.

Morin revela un sistema educativo complejo, que está situado en una red de sistemas (micro, meso, macro y exosistemas), en tal sentido que el docente, debe asumir esta complejidad, saliendo de las cuatro paredes de las instituciones, conjugando la teoría y la práctica, tomando en cuenta los saberes que el estudiante posee, tenga la edad que tenga y orientarlos hacia la resolución de problemas que se encuentran en su entorno, tal como lo plantean Muñoz y Riverola. La función del docente debe apuntar hacia una educación que reconcilie la teoría con la práctica, que visiones al niño, al joven, al adulto que aprende como un semillero de esperanza para la transformación de la humanidad.

### **Conclusiones**

Es preciso acotar que los planteamientos concluyentes muestran el cumplimiento del propósito planteado, pues se generó una reflexión acerca los nuevos retos de la educación en una generación que está en continuos cambios, producto de una serie de acontecimientos humanos, ecológicos, sociales, culturales que exigen una transformación permanente. De la reflexión se entiende que los docentes desde las instituciones educativas, deben en primer lugar identificar el conocimiento a transmitir, de acuerdo a la naturaleza específica de la institución, es decir, debe concretar no solamente lo que se espera que los niños, jóvenes y adultos que estudian conozcan, sino

también lo que ya conocen. Es valorar al ser que aprende desde la integralidad, conjugando lo que conoce con lo que se dispone a conocer. Es considerar experiencias simples pero por demás importantes como lo que en el hogar “nos enseñó la abuela” acerca del uso del bicarbonato con leche para prevenir los hongos en las hojas de las plantas. Este conocimiento que es parte de la tecnología social, lo tomamos y hacemos una dualidad con el conocimiento teórico, generando transformaciones en el entorno. Eso es un ejemplo sencillo a manera de corolario.

Por otro lado, en relación a la tecnología social vs. digital, hay que decir que es indiscutible que los medios y recursos tecnológicos en general siempre han contribuido a la comunicación, ofreciendo acceso rápido y seguro a la información, facilitando diferentes procesos, solucionando problemas e inclusive salvando vidas. Es decir que, la tecnología digital, utilizada adecuadamente puede proporcionar bienestar y una vida armónica y saludable. Es menester entonces hacer uso de ella, aprovecharla e incluso disfrutarla, pero no al punto de abusar de ella al colocarla en un sitio donde esté por encima del ser humano. Lamentablemente, la era digital ha absorbido la vida diaria de todos, inclusive de niños de corta edad, quienes en lugar de un juguete como en otrora ocurría, utilizan un teléfono, una laptop o un juego electrónico para divertirse. Esto los mantiene alejados del mundo real, al interactuar con máquinas en lugar de hacerlo con personas. Así, su niñez, adolescencia, juventud y adultez permanece en una “cárcel digital” que despersonaliza al ser humano y que está dañando no sólo la vida social, los valores familiares, la cooperación, solidaridad, compañerismo, sino que el uso indiscriminado de la tecnología afecta al planeta con las diferentes ondas electromagnéticas generadas en el aparataje tecnológico.

Ante tales planteamientos podría decirse entonces que la tecnología ha venido a convertirse en un perjuicio en lugar de beneficiar a la humanidad, pero esto no es del todo cierto, pues es indudable que todos los equipos tecnológicos facilitan la vida, el acceso al conocimiento y la unión de quienes están en diferentes partes del mundo. Es aquí donde se entiende que, la escuela toma un papel preponderante en la era digital, no solamente para impartir saberes acerca de su uso sino también para ayudar a mantener el equilibrio, evitando que se abuse de ella y se tergiverse el propósito por el cual debe mantener en el mundo. Sin duda, la escuela debe tener maestros formados en tecnología digital, capaces de guiar a cada niño, joven o adulto para conformar equipos organizados desde donde se genere conocimiento, pero que no pierdan su esencia humana.

Visto así, hasta ahora, pareciera haber un vacío, una brecha epistemológica. Es decir, las escuelas no consideran los contextos donde se va a producir el conocimiento, ni las especificidades de cada realidad; tampoco se establece el real significado de la relación sujeto-objeto de la educación, y esto no permite diferenciar cómo y para qué se va a obtener el conocimiento.

De allí que, toda política educativa debe ser planificada y orientada hacia la conjugación de una teoría, la cual, por supuesto, no puede ser obviada, pero una teoría que coexista armónicamente, con realidades particulares que permitan hacer uso de los recursos, herramientas, equipos, tecnologías adecuadas a cada grupo social. No puede planificarse la transmisión, difusión y aplicación de un conocimiento teórico alejado de la práctica, es decir, no debe haber un divorcio teórico-epistemológico. Se debe gestionar un conocimiento desde la tecnología social, basada en métodos, técnicas, procedimientos que existen, que poseemos, y que de allí se pueden abordar otros conocimientos que ayuden a la resolución de problemas, que se promueva una educación transformadora, participativa, holística, capaz de incursionar en lo novedoso, en las que sin perder de vista lo tecnológico, una educación que no sólo sea parte de un bagaje de saberes teóricos, transmitidos por obligación más que por convicción, sino que se tomen los saberes empíricos de las comunidades, regiones, localidades, saberes de niños, jóvenes y adultos, que han vivido experiencialmente el conocimiento y se conjuguen con los elementos teóricos que permitan mejorar, ampliar y validar esos conocimientos a través de una gestión que se consolide en el empoderamiento de los pueblos, para el desarrollo y avance de la nación.

### Referencias

- Adam, E. (2014). El Pensamiento Andragógico de Félix Adam y su trascendencia en la educación universitaria de América Latina y El Caribe. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Ediciones del Rectorado.
- Bronfenbrenner, U. (1987). La ecología del desarrollo humano. Cognición y desarrollo humano. Ediciones Paidós. Primera Edición: Buenos Aires.
- Castellanos, D. y otros (2002): Aprender y Enseñar en la Escuela. Una Concepción Desarrolladora. Editorial Pueblo y Educación, Ciudad de la Habana, Cuba.
- Cifuentes, R. (2010). Sistematización de Experiencias en Trabajo Social: Desafío Inminente e Inaplazable. III Congreso Internacional Trabajo Social Formación profesional investigación sistematización e identidad profesional en la modernidad, preguntas y respuestas. Arequipa Perú. En: Revista Tendencias & Retos 15, Programa de trabajo Social de la Universidad de la Salle, Bogotá.

- Colina (2020). Significado del Hacer Docente en Familia y Comunidad: Un Corpus Teórico para la Atención Educativa No Convencional. Tesis presentada como requisito para optar al Grado de Doctora en Ciencias de la Educación. Coro, Falcón, Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela: Caracas.
- De Tejada, Miren y Otros (2008): Teorías vigentes sobre el Desarrollo Humano. FEDUPEL, Caracas.
- Fonseca, L. (1997). Epistemología de la Investigación Crítica. Fondo editorial Tropykos. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, UCV, Caracas.
- Jara H. O. (1998). El aporte de la sistematización a la renovación teórico-práctica de los movimientos sociales. ALFORJA, Costa Rica.
- Morin, E (1990). Introducción al Pensamiento Complejo. Buenos Aires, Editorial Nueva Visión.
- Morin, E. (1999). Los siete saberes necesarios a la educación del futuro: Medellín, Colombia. UNESCO.
- Muñoz, Beatriz y Riverola, Joseph (2003). Del buen pensar y mejor hacer: Mejora permanente y gestión del conocimiento, Editorial Mac Graw-Hill, Madrid.
- Paula Peyloubet, Daniela Gargantini, Tomás O'Neill, Valeria Fenoglio., Gabriela Valladares, Mariana Ortecho y Florencia Pasquale (2009). Tecnología social y construcción colectiva del conocimiento. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.
- Peyloubet, P. (2007) Hábitat Popular Progresivo. Reinterpretación de los factores que intervienen en su producción. Tesis Doctoral Inédita. Universidad Nacional de Tucumán.
- Prieto, L. (2003). El maestro como líder. 6ta. Edición: Caracas.
- Rodríguez R., Víctor M. (2005): Pedagogía Integradora. Los Retos de la Educación en la Era de la Globalización. Editorial Trillas. México.
- Sáez Vacas, F (2007). TVIC: Tecnologías para la Vida Cotidiana. TELOS, 73. Octubre - Diciembre, 2007. Fundación Telefónica, Madrid. Recuperado de: <http://www.telos.es/editorial.asp?rev=73>
- Santa Biblia. Versión Reina Valera (1960). Nueva Versión Internacional. Editorial Vida.*
- Tejada M, Ríos P, Silva A. (2008). Teorías vigentes sobre el desarrollo humano. Fedupel: Caracas.

Villalobos, L. (2006). Ecología y Medio Ambiente. Universidad Nacional Agraria. Facultad de Recursos Naturales y del Ambiente. Departamento de Manejo de Bosques y Ecosistema: Managua, Nicaragua.

## Consideraciones en torno a la gestión económica de la atención institucional al adulto mayor.

*Considerations around the economic administration of the institutional attention to the biggest adult.*

**Geovanis Olivares-Paizan**

<https://orcid.org/0000-0003-0115-2260> - [geovanispaizan@infomed.sld.cu](mailto:geovanispaizan@infomed.sld.cu)

**Enrique Novo-Rodríguez**

<https://orcid.org/0000-0002-5552-3066> - [enriquenovo@infomed.sld.cu](mailto:enriquenovo@infomed.sld.cu)

Universidad Ciencias Médicas, Santiago de Cuba, Cuba

**Recibido: 28/10/2022 – Revisado: 21/02/2023 - Publicado: 29/07/2023**

### Resumen

El presente artículo aborda la problemática social de la gestión económica de la atención institucional al adulto mayor, puesto que el envejecimiento poblacional constituye un desafío para el sistema de salud en Cuba. Este debe gestionar modelos interdisciplinarios de atención en todos los niveles con alternativas y espacios que permitan mejorar las condiciones de vida, aplicables al hogar, la comunidad y a otras instituciones donde los adultos mayores sean entes activos en un proceso de inclusión social. La investigación centra su objetivo en analizar la gestión económica de la atención al adulto mayor institucionalizado, fundamentada en la formulación estratégica de políticas de desarrollo y gestión, la gradual eliminación del modelo burocrático hacia una gestión por procesos, el desarrollo de las instituciones sociales y sus dimensiones adecuadas al Estado y el mejoramiento de las conquistas económico-sociales y la equidad social.

**Palabras claves:** gestión económica, atención institucional, adulto mayor.

### Abstract

*The present article approaches the social problem of the economic administration from the institutional attention to the biggest adult, since the aging of people constitutes a challenge for the systems of health in Cuba. This should negotiate interdisciplinary models of attention in all the levels with alternative and spaces that allow improving the conditions of life, applicable to the home, the community and to other institutions where the biggest adults are active entities in a process of social inclusion. The investigation centers its objective in analyzing the economic administration from the attention to the institutionalized bigger adult, based in the strategic formulation of political of development and administration, the gradual elimination of the bureaucratic pattern toward an administration for processes, the development of the social institutions and its appropriate dimensions to the State and the improvement of the socio-economic conquests and the social justness.*

**Keywords:** economic administration, institutional attention, bigger adult.

## Introducción

La disminución de la mortalidad y el consiguiente aumento de la esperanza de vida, contribuye al incremento de las personas que viven hasta edades avanzadas. Es por ello que aumenta el tamaño de las cohortes que avanzan por los necesarios peldaños de la pirámide de edades. Por su parte la fecundidad es la principal variable que modifica la estructura etaria de la población (Rodríguez, Gálvez y Álvarez, 2018). El interés por la vejez como fenómeno social surge en los países desarrollados en la década de los cincuenta del siglo XX debido a varios factores, como la evolución demográfica, el aumento de la esperanza de vida, la jubilación obligatoria, el predominio de la familia nuclear, el impacto de los procesos de urbanización e industrialización y la necesidad de la atención institucional de este grupo particular de la población, Hernández, (2017) y Bayarre, (2017).

El inicio de la ciencia del envejecimiento se produce en la década de los años treinta del siglo XX en Inglaterra, cuando se realizan los primeros estudios de los procesos de envejecimiento desde una mirada médica. Dada la complejidad de estos procesos -que difiere de acuerdo a la condición social- las respuestas tienden a ser multidisciplinarias e interinstitucionales, en las que deben participar el adulto mayor, la familia, el gobierno y la sociedad. En la actualidad, en el marco de América Latina y el Caribe, se ha evidenciado un paulatino, pero inexorable envejecimiento de la población, que constituye un proceso generalizado. En Cuba se da una situación inédita en la dinámica demográfica, ya que existen indicadores propios de países desarrollados, además de enfrentar lo que es llamado por algunos investigadores como un proceso pos transicional o una segunda transición demográfica en condiciones de subdesarrollo. (Rodríguez, Gálvez y Álvarez, 2018).

El envejecimiento poblacional constituye un desafío para los sistemas de salud. Este tiene la responsabilidad de gestionar modelos interdisciplinarios a favor de los adultos mayores en todos los niveles con propuestas, alternativas y espacios de atención institucional que permitan mejorar las condiciones de vida, aplicables al hogar, a la comunidad y a otras instituciones. Espacios donde los adultos mayores sean entes activos en un proceso de inclusión social con la familia y la sociedad.

En la misma dirección, la salud está vinculada directamente con la economía. Las proyecciones de la población, dentro de las que se incluyen los adultos mayores, constituyen una base fundamental para fines de planificación de las actividades

económicas y sociales de un país. (Rodríguez, Álvarez y Gálvez, 2019) La economía de la salud constituye una opción de gran utilidad para generar nuevos enfoques para el estudio y búsqueda de soluciones a los problemas relacionados con las necesidades de salud y los servicios de la atención a la población adulta mayor según algunos autores. (Rodríguez, Gálvez y Álvarez, 2018). La misma provee de herramientas necesarias para la toma de decisiones y contribuye a articular las prioridades epidemiológicas con la realidad económica, a fin de seleccionar la mejor opción para asignar recursos disponibles.

En el marco de los particulares hasta ahora considerados, surge la necesidad de distinguir la articulación de la gestión, la que tiene su origen en el latín *gestiō-nis* y se define como la acción y efecto de gestionar, la cual es definida como hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera, Columbié (2019). En este contexto, surge la necesidad de distinguir la articulación de la gestión como categoría necesaria, la cual consiste, a la luz del presente artículo, en la generación de soluciones asertivas, metodologías y control de la disposición de los recursos y estructuras necesarias para llevar a cabo el desarrollo de la atención institucional al adulto mayor de manera exitosa como herramienta para su control y mejora.

En América Latina los modelos de desarrollo económico y social han influido en la concepción y modos de actuación de la gestión. Hasta la década de los años 70 del siglo XX en las organizaciones existían dos procesos desintegrados: la planificación y la administración. Actualmente ambos procesos se articulan en la gestión, superándose esta dicotomía. En un segundo momento de evolución de la disciplina, surge con el enfoque humanista. La organización en este modelo es concebida como un sistema natural, orgánico y abierto parcialmente, en donde los elementos que la componen vinculan la integración y el esfuerzo de las personas hacia un mejor rendimiento institucional. En la actualidad se considera como distintiva de la misma la dimensión participativa, como una actividad de actores colectivos y no meramente individuales. De acuerdo con lo anterior, la gestión se convierte entonces en una disciplina que permite responder a los cambios y retos que implican las reformas de todos los sectores de la sociedad incluido el de la salud. Pérez, (2020)

Los autores de este artículo coinciden con la autora Columbié (2019) antes citada, la que sistematizo esta categoría e identificó las siguientes regularidades: compromiso de realizar una tarea con éxito, son aquellas decisiones y acciones, coordina el esfuerzo de

un grupo de personas, es la manera de lograr objetivos preestablecidos y realiza labores de planificación, organización, dirección y control. La gestión como categoría necesaria movilizadora ha sido también abordado por otros autores consultados en diferentes contextos tales como: Rivero, Díaz, López-Huertas y Rodríguez, (2017); Mendoza, (2017); Correa de Urea, Álvarez y Correa, (2018); Gorina, Sierra, Alonso y Salgado, (2018); Riol, (2018) Deroncele, Medina, y Gross, (2020). González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, (2020).

La gestión económica de la atención al adulto mayor institucionalizado es, por tanto, el proceso de planear, organizar, decidir y controlar las interrelaciones e interacciones de las necesidades y expectativas de los adultos mayores. Todo ello fundamentalmente con el sector público a través de políticas, modelos, programas, presupuestos, instalaciones, normas jurídicas y conocimientos para la satisfacción de los mismos como seres humanos con derechos, adaptándose permanentemente a las nuevas situaciones. Esta se orienta a los procesos de mejora continua de la calidad, a la eficacia y eficiencia, atendiendo a los cambios en las necesidades y demandas sociales, manteniendo los fundamentos de la función social atribuida.

La misma coordina, orienta y ejecuta las políticas gubernamentales; potenciando la protección social básica que salvaguarda, neutraliza o reduce el impacto del envejecimiento económico-social, evitando en lo posible que los adultos mayores se conviertan en factores de crisis de familias, comunidades y gobiernos. Se fundamenta en la actualidad en la formulación estratégica de políticas de desarrollo y gestión, la incorporación de sistemas de monitoreo y evaluación económica, la gradual eliminación del modelo burocrático hacia una gestión por procesos, el desarrollo de las instituciones sociales y sus dimensiones adecuadas al Estado y el mejoramiento de las conquistas económico-sociales. Uno de los aspectos menos investigados sobre el envejecimiento de la población es el relacionado con la gestión económica de la atención institucional al adulto mayor, siendo, como es, un elemento clave en la determinación entre necesidad y prestación de un servicio, Hernández, (2010) Tomando en consideración los aspectos anteriormente desarrollados, el objetivo es el siguiente: analizar algunas consideraciones significativas de la gestión económica de la atención institucional al adulto mayor en el contexto cubano.

## Metodología

Para el cumplimiento del objetivo propuesto se aplicaron diferentes métodos teóricos, destacándose: el Histórico – Lógico, para el análisis de los principales antecedentes históricos en que se desarrolla el tema de investigación; el Análisis y Síntesis, para establecer las relaciones entre la gestión económica y la atención institucional al adulto mayor, como guía de todo el proceso de investigación.

Como métodos empíricos aparecen: la observación, el cual propició considerar las diferentes políticas y modelos relacionados con el objeto de investigación en relación con las exigencias para actuales de envejecimiento poblacional y su institucionalización como vía de constatación de resultados en este tipo de investigación. Mediante el análisis de documentos se sistematizaron los antecedentes y fundamentos teóricos que permiten conceptualizar los principales términos utilizados en la investigación, así como la recolección de información útil sobre los diferentes criterios de los autores de la comunidad científica.

## Resultados

Las primeras manifestaciones de lo que hoy se llama gerencia se encuentran en el ejército, la iglesia y el gobierno. Con propósitos diferentes, pero con necesidades iguales: obtener y manejar los recursos de la mejor forma posible y, conseguir resultados positivos con el menor costo se vieron obligados en determinado momento a planificar, organizar, decidir, controlar. La gestión pública como disciplina estructurada aparece a finales del siglo XIX con los trabajos de Woodrow Wilson en 1887, Carnota, (2016).

En el pasado, la visión asistencialista y la caridad marcaban las acciones del Estado, dirigidas a los grupos calificados, según los conceptos de aquella época, como "vulnerables" o "en riesgo"; dicha visión quedaba demostrada con la prestación de servicios de calidad irregular en asilos, correccionales y albergues. Estos servicios no eran sino centros de hacinamiento y mal trato para aquellas personas cuya única falta fue ser adultos mayores. Las tendencias actuales hacia el envejecimiento demográfico apuntan a readecuar las instituciones económicas y sociales para atender demandas hasta hace poco desconocidas. Los nuevos conceptos gerontológicos exhiben gran participación de la familia y la comunidad y se dejan fuera los antiguos patrones de institucionalización para ser usada cuando sea necesaria. (Collazo Ramos MI, Calero Ricardo JL, Rodríguez Cabrera AL.2013), (Rodríguez, Gálvez y Álvarez, 2018); Ministerio de Salud Pública Cuba, (2015).

Los países iberoamericanos como España, Portugal, Cuba, El Salvador, México, Argentina, Chile, El Ecuador, Colombia, Paraguay, Uruguay, Brasil, Chile, México, Panamá, Venezuela, Costa Rica y Bolivia tienen políticas públicas, modelos y programas especializados de diferentes tipos y alcance relacionados con la atención integral al adulto mayor, entre ellos: promoción de salud, (en cuanto a su actividad física, la eliminación de hábitos tóxicos, la promoción de hábitos saludables, los estímulos psicológicos y el empleo del tiempo libre); la conservación y recuperación del validismo; la capacitación del personal especializado (médicos, enfermeras, personal de apoyo, voluntarios, técnicos) y su reciclaje. García DS, García Suárez SM, Oliva Martínez MM, Durand Duany R, y Fernández Guzmán JR. (2017). El envejecimiento gradual de la población cubana ha traído aparejado el aumento de la frecuencia de las enfermedades que le acompañan, con las consiguientes demandas de servicios más especializados que por lo general son más caros.

Los limitados recursos humanos que garanticen esta atención y el Estado por sí solo no puede hacerse cargo de este incremento; las necesidades y demandas de los adultos mayores asumen categorías superiores y las respuestas tradicionales resultan insuficientes. Resulta limitada la alternativa a la necesidad de reevaluarlo todo, buscar más productividad y menos derroche de recursos humanos en sectores vitales, incluidas la salud y la educación, (Ministerio de Salud Pública Cuba y García, 2016). En el sector salud, la calidad del servicio ha cobrado un especial protagonismo. Ha incorporado dentro de los objetivos principales de su gestión la promoción de una atención de salud comprometida, acogedora y participativa. (López, Cabrera, Díaz Quiñone, López, Gálvez Jiménez 2019).

### **Discusión**

A fines del siglo XIX y principios del siglo XX, el trabajador no tenía ningún derecho. En un ambiente de brutalidad surgen los sindicatos dentro de la fuerza de trabajo militante para obtener algunos derechos; utilizaban las huelgas, que en ocasiones lograban sus objetivos. Con el objetivo para reducir el poder de la fuerza de trabajo organizada y controlar las situaciones surge la administración científica. Alrededor de los años 1900 a 1930 comenzó a evolucionar las primeras teorías generales de la gerencia. El Profesor de Mérito Carnota destaca que, durante los primeros años del siglo XX, el denominado Management descansaba, por una parte, en los principios de la administración postulados por Henry Fayol (1856-1925) y por otra, en las técnicas para la organización del trabajo

creadas por Frederick Taylor (1856-1915) bajo el título de “Administración Científica” Carnota, (2016).

En consonancia con el nuevo papel que asumen los estados en su gestión pública, sus políticas públicas nacionales tratan de establecer un marco de referencia. Una gran finalidad de carácter permanente que le dé sustento a las distintas acciones que se programen y realicen en favor de los adultos mayores; tratando de constituirse en el factor dinamizador de modelos y programas. Estas políticas públicas nacionales señalan la necesidad de asumir el envejecimiento de la población como una preocupación de toda la sociedad; asumiendo que los problemas y situaciones que viven los adultos mayores no se solucionan o superan sólo con la acción del Estado. Guían a estas políticas públicas el reconocimiento y respeto a la diversidad de las personas, factor clave para la convivencia humana; tratan de que los adultos mayores, las instituciones, la familia y el entorno social en general, apoyen y defiendan su integridad y bienestar físico, psicológico, emocional y espiritual. Ministerio de Salud Pública Cuba, (2015). Comisión nacional del sistema de ahorro para el retiro, (2018); Olivares y Salazar, (2020).

El enfoque de derechos y de justicia – enlaza tres cualidades: inherente a todos, los mismos para todos y validos en todas partes- atraviesa y guía la construcción de los modelos y programas para los adultos mayores y tienen como ejes transversales la familia y la comunidad. Los modelos y programas integrales de atención al adulto mayor son modelos y programas comunitarios basados en compromisos, donde se promueve o fomenta el autocuidado de la salud y se articula con el cuidado profesional; para el grupo etario que comprende personas que tienen más de 60 años de edad. Generalmente se trazan como objetivo el proteger la salud, prevenir, controlar o retardar la aparición de las enfermedades o discapacidades de mayor importancia y elevar la calidad de vida de los adultos mayores; estableciendo estrategias de promoción de la salud y comunicación social, detección y diagnóstico oportuno de enfermedades crónicas degenerativas y el tratamiento y control de las mismas.

De igual forma, integran un conjunto de actividades de promoción, prevención, asistencial, terapéutica, de rehabilitación y capacitación, preparadas por equipos multidisciplinarios de salud para los adultos mayores, sus familias y la comunidad que comparten necesidades y problemas médicos, psicológicos y sociales. Existe una gran diversidad de éstos e incluso pueden crearse otros o bien adaptarse los aplicados en otros países para un medio específico.

La gestión económica de la atención al adulto mayor institucionalizado de los modelos y programas se refiere fundamentalmente a la implementación de las políticas gubernamentales, o sea, a la aplicación de los recursos del Estado con el objetivo de fomentar el desarrollo y el bienestar de los mismos. Está configurada por las institucionales sociales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones relativas al bienestar de la población. Dado su carácter institucional, la gestión económica elabora y aplica una serie de prácticas, procesos, y metodologías específicas para que la implementación y evaluación de las políticas, modelos y programas, se efectúe con la ayuda y responsabilidad compartida entre las instituciones y la comunidad.

Uno de los fines de la gestión económica de la atención al adulto mayor institucionalizado consiste en llevar a cabo las tareas de gobierno y cumplir, mediante las instituciones sociales, los compromisos de gobierno. Asimismo, mediante su labor se busca fortalecer la capacidad administrativa de los gobiernos y nutrir al mismo tiempo los procesos gubernamentales mediante la contribución de las instituciones sociales. La gestión económica de la atención al adulto mayor institucionalizado es responsable de desempeñar todas aquellas tareas que representen un apoyo administrativo en cualquier ámbito del Estado. Colaborar en el proceso de elaboración y ejecución de proyectos de aplicación de políticas públicas; participar del proceso de desarrollo, ejecución y administración de aquellos programas destinados al mejoramiento del sector público. Por último, participar activamente en la implementación de nuevas técnicas de gestión, evaluación y control de las tareas administrativas.

Desde finales del siglo XX y lo que va del actual la gerencia en salud ha permitido a las organizaciones sanitarias públicas, que la han incorporado, a crecer en calidad y en oportunidad de hacer más y mejor salud con recursos necesarios. La gestión económica de la atención al adulto mayor institucionalizado desde los últimos años del siglo pasado, ha transitado de la administración a la gerencia, y de la gerencia a la gobernanza. Se habla ahora indistintamente de gestión pública o de gerencia pública, como manera de demostrar que es algo distinto a lo anterior. Más recientemente empieza a generalizarse el término gobernanza pública, que implica un cambio de concepción importante, pues plantea transitar de un gobierno autosuficiente y jerarquizado a un modelo independiente y en buena medida condicionado al trabajo conjunto y participativo con las

organizaciones ciudadanas, el sector privado, las organizaciones no gubernamentales, la sociedad civil y las redes sociales. Carnota, (2016).

La gestión económica de la atención al adulto mayor institucionalizado se fundamenta en la actualidad en la formulación estratégica de políticas de desarrollo y gestión. La gradual eliminación del modelo burocrático hacia una gestión por procesos. El desarrollo de las instituciones sociales y sus dimensiones adecuadas al Estado y el mejoramiento de las conquistas económico-sociales y la equidad social. Tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención al envejecimiento poblacional, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, a través del uso de modernos recursos tecnológicos, como la planificación estratégica y concertada, la incorporación de sistemas de monitoreo y evaluación económica, la rendición pública y periódica de cuentas, la transparencia a fin de garantizar canales que permitan el control de las acciones del Estado. Rivero, (2017) y Costa, (2018).

Desde la perspectiva económica los costos que implican la atención integral al adulto mayor se incrementan. Este fenómeno exige a las autoridades desarrollar metodologías para definir qué, cómo y cuánto se debe cubrir con los presupuestos estatales; como para establecer mecanismos de desarrollo del sector público que aseguren redes interinstitucionales e intersectoriales. Es por ello que la gestión económica de la atención al adulto mayor institucionalizado tiene un conjunto de principios generalmente aceptados, que sustentan, orientan y ponen en práctica las decisiones de gobierno: principio de legalidad, principio de servicio al adulto mayor, principio de inclusión y equidad, principio de participación y transparencia, principio de competencia y por último el principio de organización, integración y cooperación, Suárez, (2018).

La coordinación con otros servicios asistenciales en los modelos y programas es fundamental para promover un marco adecuado de coordinación intersectorial con otras administraciones e instituciones implicadas. Los aspectos de la organización y gestión de la asistencia y cuidados integrados para los adultos mayores con enfermedades crónicas que han perdido su autonomía funcional y se encuentran en situación de dependencia funcional de naturaleza física, mental o sensorial se integran a los servicios antes mencionados. Por ello, la gestión económica en la atención al adulto mayor institucionalizado de los modelos y programas implica la medición periódica de indicadores seleccionados y estandarizados. Requiere de sistemas de información

oportuno, exhaustivo, confiable y sustentable; y registro de la información homogénea. Es necesario poseer información sobre necesidades, costos, elección de los adultos mayores, patologías prevalentes y eficiencia de diferentes esquemas de prestación.

Para planificar la asignación de los recursos económicos los modelos y programas tratan de conocer la opinión de los adultos mayores sobre la calidad de su salud. Esto es subjetivo pero determinante en el comportamiento de los mismos en su autocuidado, la prevención y la utilización de los recursos. Salud sin calidad no es aceptable. La salud de la población no es un deseo altruista, es un derecho moral y legal y se debe gestionar uniendo la calidad técnico –profesional con la calidad funcional. La gestión tradicional de la calidad de servicios de la salud según la visión de los médicos ha cambiado y hoy se enfoca a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ser humano, combinando lo conveniente con lo provechoso. El proceso de atención al adulto mayor hoy reviste un elemento clave en la evaluación de la calidad de los servicios. Si bien han sido señalados varios problemas para el estudio de la calidad de vida los que de forma general pueden resumirse en: conceptuales, metodológicos e instrumentales, en los últimos años se han realizado grandes esfuerzos en esta línea temática; siendo la tercera edad es el segmento de la población más investigado desde esta perspectiva. Rocha, Álvarez y Bayarre, (2015).

Por último, es importante señalar que la gestión económica de la atención institucional al adulto mayor es determinante en la calidad de vida, entendida como la condición que resulta del equilibrio entre la satisfacción de las necesidades básicas y la no satisfacción de éstas, tanto en el plano objetivo (posibilidad del desarrollo completo de la personalidad) como del plano subjetivo (satisfacción por la vida y aspiraciones personales), Ministerio de Salud Pública Cuba, (2015). En consonancia con lo referido, los servicios cubanos ofrecen una atención integral al anciano. La coordinación en red está adaptada a sus necesidades, de manera que se acopla a un esquema de funcionamiento concebido para atender los problemas de los adultos mayores. (García DS, García Suárez SM, Oliva Martínez MM, Durand Duany R, y Fernández Guzmán JR. 2017)

### **Conclusiones**

La gestión económica de la atención al adulto mayor institucionalizado se refiere fundamentalmente a la implementación de las políticas gubernamentales, mediante la mejor utilización de los recursos del Estado con el objetivo de fomentar el desarrollo y el bienestar de los mismos.

La referida gestión económica reviste un importante valor social ya que va dirigida a la utilización racional de los recursos materiales, financieros y humanos para el cumplimiento óptimo de los objetivos de estas instituciones en su desarrollo y sostenibilidad.

La gestión económica de la atención institucional al adulto mayor constituye una herramienta fundamental en el cumplimiento de la responsabilidad de Ministerio de Salud Pública de Cuba, la familia y la sociedad de ahí la necesidad de continuar estableciendo objetivos que contribuyan a su mejoramiento.

### Referencias

- Bayarre Vea Héctor D, Pérez Piñero Julia, Menéndez Jiménez Jesús. *Las Transiciones Demográficas y Epidemiológicas y la Calidad de Vida Objetiva en la Tercera Edad*. GERONFO.RNPS.2110. Vol. 1 No. 3. 2006. Recuperado en 22 de julio de 2020, de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/gericuba/las\\_transiciones\\_demografica\\_y\\_epidemiologica\\_y\\_la\\_calidad\\_de\\_vida\\_objetiva\\_en\\_la\\_tercera\\_edad.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/gericuba/las_transiciones_demografica_y_epidemiologica_y_la_calidad_de_vida_objetiva_en_la_tercera_edad.pdf) <https://pdf4pro.com/view/las-transiciones-demogr-225-fica-y-epidemiol-243-gica-y-la-add98.html>
- Bayarre Vea HD. *Múltiples perspectivas para el análisis del envejecimiento demográfico. Una necesidad en el ámbito sanitario contemporáneo*. Revista Cubana de Salud Pública. 2017 [acceso 06/09/2019];43(2). Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/rt/printerFriendly/892/871>
- Carnota Lauzán Orlando. *La irrupción de la gerencia en las organizaciones sanitarias del sector público*. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2016 Dic [citado 2020 Oct 06]; 42(4).Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662016000400010&lng=es.ç](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000400010&lng=es.ç)
- Comisión nacional del sistema de ahorro para el retiro. *Nuevo documento de trabajo “ingresos y gastos del adulto mayor en México: la importancia de las pensiones”*. Boletín de Prensa. 2018 [acceso 07/12/2019];54. Disponible en: <https://www.gob.mx/consar/prensa/nuevo-documento-de-trabajo-ingresos-y-gastos-del-adulto-mayor-en-mexico-la-importancia-de-las-pensiones>
- Correa de Urea A, Álvarez Atehortúa A, Correa Valderrama S. *La gestión educativa un nuevo paradigma*. Colombia: Fundación Universitaria Luis Amigó; [s.a.] [citado 2018 Ene 12]. Disponible en: <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/6lagedestioneducativaunnuevoparadigma.pdf>
- Costa, J. *Creación de la imagen corporativa. El paradigma del siglo XXI*. 2018. Recuperado de. <https://www.revistarazonypalabr.org/index.php/ryp/article/view/1160>

- Columbié Pileta, M. *Modelo de evaluación de la gestión de ciencia e innovación en Tecnología de la Salud*. Tesis en opción del Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Educación Médica. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Cuba, 2019.  
<http://www.revincientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1950/3809>  
AREGLAR APA
- Collazo Ramos MI, Calero Ricardo JL, Rodríguez Cabrera AL. *Necesidades, realidades y posibilidades del sistema de salud cubano para su enfrentamiento al envejecimiento poblacional*. Rev. Cubana Salud Pública. 2013;36(2):155-9. Acceso: 2017/01/07. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S08643466201000020009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S08643466201000020009&lng=es)
- Deroncele, A., Medina, P., y Gross, R. *Gestión de potencialidades formativas en la persona: reflexión epistémica y pautas metodológicas*. Revista Universidad y Sociedad, 2020. 12(1), 97104.
- Ernesto, Gálvez González Ana María, Jiménez López Giset. *Aproximación a la autoevaluación de la calidad percibida en los servicios de atención al adulto mayor*. Medisur [Internet]. 2019 Jun [citado 2020 Oct 06]; 17(3): 393-406. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2019000300393&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000300393&lng=es).
- García DS, García Suárez SM, Oliva Martínez MM, Durand Duany R, y Fernández Guzmán JR. *Promoción de salud de carácter gerontológico en la atención primaria*. Rev. Cubana Salud Pública. 2017;43(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S08643466201000020009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S08643466201000020009&lng=es)
- González, H., Rodríguez, C., Nodal, T. y Ruiz, R. *Información para directivos de la Salud 2021*; 35:e\_776 Recuperado de [https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es\\_ES](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es_ES)
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 32-37.
- Gorina, A., Sierra, G., Alonso, I. y Salgado, A. *Profesionalización de profesores universitarios en la gestión de publicaciones en revistas científicas de las ciencias sociales*. Batey: Revista Cubana de Antropología Sociocultural, 2018. 11(11), 134-155.
- Hernández G. *La revolución de la longevidad: cambio tecnológico, envejecimiento poblacional y transformación cultural*. Rev. Cien. Soc. 2017. 30(41):159-78. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0797-55382017000200159&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0797-55382017000200159&lng=es&nrm=iso)

- Laguado JE, Camargo Hernández KC, Campo Torregroza E, Martín Carbonell MC. *Funcionalidad y grado de dependencia en los adultos mayores institucionalizados en centros de bienestar*. Gerokomos. 2018 [acceso 11/01/2019];28(3):135-41. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1134-928X2017000300135&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2017000300135&lng=es)
- López González Ernesto José, Cabrera Macías Yolanda, Díaz Quiñones José Aurelio, López Cabrera Pérez Andrés IY. *Modelo formativo para la gestión del proceso de evaluación de las tecnologías sanitarias*. Tesis en opción del Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Educación Médica. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Cuba, 2020.
- Olivares-Tirado EP, Salazar B. *Impacto del envejecimiento en el gasto en salud: Chile 2002-2020*. Departamento de Estudios y Desarrollo Departamento de Estudios. Disponible en: [http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/article-s-4021\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/article-s-4021_recurso_1.pdf)
- Ramírez, A, Ramírez, R y Calderón, E. *La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador*. Revista Contribuciones a la Economía. 2017. [Revista en línea] Disponible en: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>.
- Riol, M. *Gestión de la profesionalización docente del profesorado universitario: Informe de investigación*. Ciego de Ávila: Centro de Estudios Educativos, Universidad de Ciego de Ávila “Máximo Gómez Báez” 2018.
- Rivero Amador S, Díaz Pérez M, López-Huertas MJ, Rodríguez Font RJ. *Instrumento para la medición de la ciencia y la tecnología en la gestión de la información institucional. Caso de estudio*. Palabra Clave (La Plata) [Internet]. 2017 [cited 2018 11 de febrero]; 7(1):[1-21 pp.]. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=350553375009>.
- Rivero, M. (2017). *Principios de la Comunicación Integral en las organizaciones*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/318311805\\_Principios\\_de\\_la\\_comunicacion\\_integral\\_en\\_las\\_organizaciones](https://www.researchgate.net/publication/318311805_Principios_de_la_comunicacion_integral_en_las_organizaciones)
- Rocha Rosabal Marisabel, Álvarez Lauzarique María Esther, Bayarre Veá Héctor D. *Calidad de la atención al adulto mayor en el Hogar de ancianos “General Peraza”*. Rev Cubana Med Gen Integr [Internet]. 2015 Jun [citado 2020 Oct 06]; 31(2). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252015000200004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252015000200004&lng=es).
- Rodríguez Cabrera AL, Gálvez González AM, Álvarez Vázquez L. *Aspectos económicos del envejecimiento demográfico y su importancia para la toma de decisiones en el sector salud*. El caso Cuba. INFODIR [Internet]. 2018 [citado 6 Oct

2020];0(28): [aprox. 14 p.]. Disponible en:  
<http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/483>

Rodríguez Cabrera AL, Álvarez Vázquez L, Gálvez González. AM. *La información demográfica como base necesaria para la toma de decisiones en el sector salud*. INFODIR [Internet]. 2019 [citado 6 Oct 2020];0(30):[aprox. 0 p.]. Disponible en:  
<http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/654>

Hernández R. *Los modelos de atención a los adultos mayores en Cuba*. Algunas consideraciones. *Novedades en Población*. La Habana,2010.CEDEM, Centro de Estudios Demográficos. Disponible en:  
[http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/cedem-uh/20100516013811/Los\\_modelo\\_sde\\_atencion.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/cedem-uh/20100516013811/Los_modelo_sde_atencion.pdf)

Suárez-Jiménez. *Procedimientos para la gestión de costos en los servicios cubanos de salud*. Experiencias y resultados. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*. 2018 [acceso 11/01/2019];8(1):[aprox. 0 p.]. Disponible en:  
<http://www.revistaccuba.cu/index.php/revacc/article/view/409>

Mendoza Briones, A. A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.

## Enfoques teóricos del aprendizaje significativo en el contexto de la educación superior

### *Focus theoretical of the significant learning in the context of the superior education*

Geovanis Olivares Paizan

<https://orcid.org/0000-0003-0115-2260> - [geovanispaizan@infomed.sld.cu](mailto:geovanispaizan@infomed.sld.cu)

Universidad Ciencias Médicas, Santiago de Cuba, Cuba

Concetta Scarpino

<https://orcid.org/0000-0002-5283-4547> - [scarpinoconcetta84@gmail.com](mailto:scarpinoconcetta84@gmail.com)

Universidad BCM Escuela Europea di Milano, Italia

Recibido: 24/03/2023 – Revisado: 19/04/2023 - Publicado: 29/07/2023

#### Resumen

El aprendizaje significativo en la Educación Superior como enfoque teórico es el proceso didáctico desarrollador e innovador que promueve la enseñanza de un nuevo saber en los discentes, perdurable a largo plazo que contribuye a la solución de situaciones o futuros problemas relevantes en el ámbito profesional. Este es tratado por varios investigadores desde diversos enfoques teórico. Es por ello que el presente artículo tiene como finalidad determinar los enfoques teóricos del aprendizaje significativo en el contexto de la Educación Superior teniendo en cuenta los principales actores de este proceso. Los enfoques teóricos determinados propician un entendimiento alternativo sobre el aprendizaje significativo, pues se establece como el conocimiento adquirido que será utilizado por el futuro profesional a largo plazo, sobre la base de diseños que lo favorezcan. No obstante, debido a sus singularidades se constituye en un importante reto para discentes y docentes en la Educación Superior actual.

**Palabras clave:** enfoques teóricos, aprendizaje significativo, educación superior.

#### Abstract

*Significant learning in Higher Education as a theoretical approach is the developing and innovative didactic process that promotes the teaching of new knowledge in students, enduring in the long term that contributes to the solution of situations or future relevant problems in the professional field. This is treated by several researchers from different theoretical approaches. That is why this article aims to determine the theoretical approaches to meaningful learning in the context of Higher Education, taking into account the main actors in this process. The determined theoretical approaches promote an alternative understanding of significant learning, since it is established as the acquired knowledge that will be used by the future professional in the long term, based on designs that favor it. However, due to its singularities, it constitutes an important challenge for students and teachers in current Higher Education.*

**Keywords:** focus theoretical, significant learning, superior education.

## Introducción

En el contexto de las investigaciones pedagógicas en la Educación Superior en el mundo, marcado por el desarrollo acelerado de las ciencias de la información, la globalización del conocimiento, el neoliberalismo entre otros, se inserta la necesidad, cada vez más creciente de que los docentes universitarios adquieran una preparación como fruto del conociendo que trascienda a su vida escolar para proyectarse hacia su vida laboral. Ello supone un reto para la actuación profesional pedagógica de los propios educadores en su formación permanente.

Una determinación de los enfoques teóricos del aprendizaje significativo en el contexto de la educación superior propiciaría reevaluar ideas que contribuyan al enriquecimiento de la teoría de las ciencias pedagógicas en lo general y de la Educación Superior en lo particular para la mejora de la formación del profesional de los futuros egresados. El aprendizaje significativo en el contexto de la Educación Superior, en América y por tanto en Cuba, es una fracción del sistema de concepciones asumidas como parte de las inquietudes modernas relacionado con los procesos a través del cuales se adquieren o modifican conocimientos, habilidades, destrezas , conductas o valores como fruto del estudio.

Este proceso ha sido teorizado por varios investigadores de la comunidad científica y conceptualizado de otras varias formas, siendo esta la razón de sus diversos enfoques. Para Ausubel, Novak y Hanesian, (1983) uno de los grandes precursores de este tipo de aprendizaje, la teoría se basa en el constructivismo. De acuerdo a esto, el aprendizaje significativo se facilita cuando la nueva información se incorpora a la estructura cognitiva del estudiante, provocando un proceso de asimilación cognoscitiva, en el que se relaciona la nueva información con los conocimientos previos.

Es decir, el docente debe convertirse en un facilitador entre los conocimientos y los estudiantes a partir de actividades planificadas y organizadas. Lo importante es tratar de explicar ¿Cómo aprenden las personas? y ¿Por qué se olvidan de lo que aprenden? Estos autores vinculan el nuevo conocimiento con el preexistente, que a la vez da lugar al nuevo. Este enfoque constructivo se erige como una de los rasgos que distinguen este tipo de aprendizaje.

Ballester, (2002) destaca que el aprendizaje significativo se desarrolla a largo plazo, es un procedimiento de contraste, de modificación de los esquemas de conocimiento, de equilibrio, de conflicto y de nuevo equilibrio otra vez. Es decir, es un proceso del aprendizaje, cuya finalidad es construir un equilibrio entre los conocimientos y la estructura cognitiva del individuo a partir de la nueva información obtenida, la cual puede ser modificada o transformada.

Esta definición señala a este aprendizaje como un enfoque de proceso. Apunta a su carácter conciliador de conocimientos y como mediante la modificación certera sobrevive el espacio tiempo de su aparición para trascender al corto plazo. El uso de este enfoque devela otra de las singularidades de este aprendizaje que es su durabilidad en el tiempo. Este, cobra particular importancia si se tiene en cuenta que en la Educación Superior se forma para crear y recrear objetivos, construir y reconstruir saberes, formar y reformar realidades.

Por otra parte, los autores Garcés et al. (2018) describen que el aprendizaje significativo es un proceso de enseñanza activa y personal, siempre que el estudiante aproveche las actividades y tareas de aprendizaje. Es íntimo cuando depende de su equipaje cognoscitivo. De ahí que, las exigencias para lograr un aprendizaje significativo se circunscriben en los cuatro pilares de la educación: “aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser”

Por otro lado, continúan diciendo los autores, que el aprendizaje significativo debe cumplir con otros requerimientos para desarrollar aprendizajes de calidad, como la utilización de un material potencialmente significativo y la predisposición subjetiva para el aprendizaje. En la visión de estos autores lo enuncian como un proceso al igual que (Ballester, 2002) pero puntualizan que es de enseñanza activa y personal, involucrando a los discentes, paralelo a los estilos de aprendizajes, actividades planificadas y materiales que el docente planifique para este fin. Para que este último sea contribuyente debe ser significativo, es decir, que se relacione de forma efectiva, subjetiva y actitudinal mente con el discente. Es por ello que el presente artículo tiene como finalidad determinar los enfoques teóricos del aprendizaje significativo en el contexto de la educación superior

### **Metodología**

Para el desarrollo de este artículo investigativo se utilizaron varios métodos bajo el enfoque dialéctico materialista: el análisis documental se utilizó para profundizar en el estudio bibliográfico como aspecto esencial en la conformación del sustento teórico de

los enfoques del aprendizaje significativo. Facilitó constatar cómo diversos autores de la comunidad científica han tratado la temática entre los que se pueden destacar: (Roque, H. 2018; Valdivia, M. 2018; García, S. 2018 y Zagalaz, S. 2018).

El analítico sintético: se utilizó para la identificación de nexos y relaciones que se establecen entre los elementos contentivos del aprendizaje significativo mediante la determinación de los elementos básicos que lo conforman. La inducción deducción: permitió transitar del conocimiento general al particular, al explorar y describir aspectos relacionados del aprendizaje significativo en el contexto de la Educación Superior. (Mendoza, 2018; Campaña, 2018; Astudillo, 2018; Sanfeliciano, 2019).

El sistémico estructural funcional: posibilitó establecer los nexos y relaciones que se ofrecen en los enfoques teóricos relacionados con el aprendizaje significativo que se propone. La sistematización: como eje fundamental para establecer la relación estructural entre aprendizaje significativo y los enfoques teóricos.

### **Resultados**

Aprendizaje proviene de la palabra «aprendiz», que a su vez procede del bajo latín «aprehendivus», y este de «apprehendere», que significa aprender, y en donde el prefijo «ad» connota proximidad y dirección, y en donde el término «prehendere» significa «percibir» El aprendizaje, en las más de las veces, se da a nivel mental. También el aprendizaje es entendido como el cambio de la conducta debido a las vivencias, es decir, no debido a factores madurativos, ritmos biológicos, enfermedad u otros que no correspondan a la de relación del organismo con su medio.

Es un proceso por medio del cual el ser humano se apropia del conocimiento, en sus distintas dimensiones: conceptos, procedimientos, actitudes y valores. Numerosos autores han tratado este proceso como objeto de su investigación en relación con diferentes campos tales como: (García, 2017; Hidalgo, 2017; Belando, 2017; Gómez, 2017; Morata, 2018; Mendoza, 2018; Carneros, 2018; Espinel, 2018; Dewey, 2018; Gutiérrez, 2018).

Dentro de los tipos de aprendizaje se relacionan: aprendizaje receptivo, aprendizaje por descubrimiento, aprendizaje significativo, aprendizaje observacional y aprendizaje latente. En el caso particular del aprendizaje significativo surge en la década de los sesenta, como un aporte que realiza (Ausubel, 1963 y 1968) cuando propone la teoría del aprendizaje verbal significativo, (Salazar, 2018). Aunque se reconoce que,

en los espacios educacionales, este concepto adquiere importancia en la década de los noventa.

Moreira, (2019) define el aprendizaje significativo con un enfoque teórico que establece que el principal protagonista es el estudiante quien construye su conocimiento haciéndolo parte de su esquema cognoscitivo mediante un proceso de aprendizaje dinámico y autocrítico. Lo más significativo de estas teorías es el papel que le atribuyen a los factores psicológicos dentro del proceso de enseñanza en aras de lograr en los estudiantes el desarrollo de un aprendizaje autónomo.

Al amparo de estas teorías, los estudiantes deben ser formados sobre la base de la autonomía y flexibilidad, donde el profesor aprovecha y estimula sus potencialidades y las encamina hacia la formación de las competencias profesionales en éstos. Esta valoración resalta algunos aspectos significativos dignos de misionar tales como el señalamiento del discente como parte y centro del proceso. La autonomía y ductilidad de este. El carácter dinámico y autocrítico de este tipo de aprendizaje.

Salazar, (2018) citando a Díaz y Hernández, (2005), lo formuló como aquel que conduce a la creación de estructuras de conocimiento mediante la relación sustantiva entre la nueva información y las ideas previas de los estudiantes”. Señala que la estructura cognitiva, en donde la preexistencia de éste influirá y facilitará el aprendizaje subsecuente, siempre que su contenido haya sido aprendido significativamente. Se puntualiza una vez más que el aprendizaje significativo se desarrolla en el momento y lugar donde existe un conocimiento nuevo y un pre-conocimiento con el cual el discente pueda establecer una nueva relación con duración en el tiempo.

Por otra parte Moreira, (2017) indica que el aprendizaje significativo es la adquisición de nuevos conocimientos con significado, comprensión, criticidad y posibilidades de usar esos conocimientos en explicaciones, argumentaciones y solución de situaciones o problemas. En esta valoración se adjetiviza el nuevo conocimiento mostrando que para que sea relevante debe incidir en el futuro de manera significativamente positiva.

Según Latorre (2017) el aprendizaje significativo es el que puede relacionar los conocimientos nuevos con los conocimientos previos del estudiante y esto le permite asignar significado a lo aprendido y poderlo utilizar en otras situaciones de la vida. El aprendizaje es significativo cuando una nueva información adquiere significados mediante una especie de anclaje en la estructura cognitiva preexistente en el estudiante, es decir, cuando el nuevo conocimiento se capta de forma sustancial,

lógica, coherente y no arbitraria en conceptos y proposiciones ya existentes en su estructura de conocimientos con claridad, estabilidad y diferenciación suficientes

Para, Baque (2021) citando a Carneros, (2018) indica que el aprendizaje significativo promueve un conocimiento en el cual el estudiante parte de la selección, recolección y el análisis de la información obtenida mediante el estudio del contenido, relacionando la información analizada con los conocimientos previos y las experiencias vividas en la vida diaria. De igual modo Garcés (2018) teniendo en cuenta estos aspectos, relaciona algunos tipos de aprendizajes significativos con ejemplos en infantes que pueden llegar a ser aprendizaje significativo, y que son válidos para otras enseñanzas tales como: aprendizaje de representaciones, aprendizaje de conceptos y aprendizaje de proposiciones.

Si se reflexiona sobre cada uno de estos tipos de aprendizajes la Educación Superior se podrían develar algunos aspectos importantes. Por una parte, se tiene el aprendizaje de representaciones. Bajo este tipo de aprendizaje los discentes se familiarizarían con el lenguaje técnico de su profesión comparándolo con lo que ya conoce de su realidad y la que le rodea. Adquiere el vocabulario de su profesión, aunque el significado está restringido a su especialidad.

En el caso del aprendizaje de conceptos los discentes comprenden, partiendo de lo aprendido mediante el aprendizaje de representaciones, como el lenguaje técnico puede usarse en diferentes contextos en sentido concreto o abstracto. Por otra parte llega a entender que puede usarse también en otras especialidades incluso con variantes en su significado y utilidad. De igual forma en el aprendizaje de proposiciones partiendo de lo anteriores, los discentes tienen un conocimiento del lenguaje técnico y su significado pero ya puede, partiendo de su relación, realizar valoraciones que signifiquen semejanzas, diferencias, agrupaciones comunes, negar o afirmar elementos relacionados de dicho lenguaje técnico.

Es válido señalar que es a los docentes de la Educación Superior los que les corresponden asumir las tareas de: Determinar la estructura conceptual y proposicional de la materia que se va a enseñar. Identificar qué conceptos y proposiciones relevantes para el aprendizaje del contenido de la materia, debería poseer el alumno en su estructura cognitiva para poder aprender significativamente ese contenido. Diagnosticar lo que el alumno ya sabe.

Así mismo se insertan las tareas de enseñar empleando recursos y principios que faciliten el paso de la estructura conceptual del contenido a la estructura cognitiva del alumno de manera significativa. Permitir que el alumno tenga un contacto directo con el objeto de conocimiento, de esta manera se logra la interacción entre sujeto y objeto, lo que permite que el alumno lleve a cabo un proceso de reflexión o asociación. Enseñar al alumno a llevar a la práctica lo aprendido para que este conocimiento sea asimilado por completo y logre ser un aprendizaje perdurable. (Ausubel, 1978)

Para lograr que estos tipos de aprendizajes lleguen a ser aprendizaje significativo es necesario el reconocimiento por parte de los docentes de su funcionamiento y utilización. El manejo del conocimiento anterior para la introducción del nuevo y su proyección posterior. La organización de los componentes metodológicos de la clase en función de este tipo de aprendizaje. De esta forma se lograran el cumplimiento de la agenda 2030. En términos generales el aprendizaje significativo ha sido abordado por varios investigadores como objeto de estudio con variedad o similitud de enfoques teóricos tales como: (Moreira, 2017; Espinoza, 2017; Queiruga, 2018; Rodríguez, 2018; Mendoza, 2018; Campaña, 2018; Astudillo, 2018; Sanfeliciano, 2019). En ellas se destacan como regularidades las siguientes:

- Es una estrategia, proceso o método de aprendizaje, según diversos enfoques teóricos, que promueve aprendizajes con sentido, dinámico y autocrítico, relacionados con el contexto socioeducativo de quien aprende.
- Es interactivo e integrador porque involucra a los discentes con las diferentes temáticas desarrolladas en el aula en relación con su vida habitual.
- Produce un cambio en el conocimiento actual partiendo del conocimiento previo. Es permanente pues el aprendizaje que se adquiere es a largo plazo.
- Implica la adquisición de nuevos conocimientos con significado, comprensión, criticidad y posibilidades de usar esos conocimientos en explicaciones, argumentaciones y solución de situaciones o problemas.
- Requiere de un conocimiento previo, un nuevo conocimiento y la conexión de ambos que conduzca al tránsito hacia el nuevo saber.
- Cuestiona el tradicional proceso didáctico, reevaluando las apreciaciones de las buenas clases, la asistencia y disciplina de los discentes, las evaluaciones técnicamente correctas y el control metodológico sistemático por parte de la gestión académica como únicos e indefectibles.

- Genera un proceso didáctico desarrollador, innovador y dinámico que propicia la reflexión y el cambio mediante procedimientos, actitudes y valores.
- Promueve el análisis crítico de la actuación profesional docente en la Educación Superior y su movilización hacia la solución de problemas académicos.
- Propicia el aprendizaje a largo plazo con énfasis en conceptos y proposiciones relevantes para el aprendizaje del nuevo contenido de la materia en cuestión.

Teniendo en cuenta estos aspectos, el autor define el aprendizaje significativo en la Educación Superior a los efectos de esta investigación, como el enfoque teórico de aprendizaje que promueve la enseñanza de un nuevo saber perdurable a largo plazo, con el presupuesto de un conocimiento anterior, con sentido, dinámico y autocrítico, con significado, comprensión, criticidad y posibilidades de usar esos conocimientos en explicaciones, argumentaciones y solución de situaciones o problemas. Genera un proceso didáctico desarrollador y innovador dinámico que propicia la reflexión y el cambio mediante procedimientos, actitudes y valores.

### **Discusión**

El autor de este artículo concuerda con la investigadora Carranza, (2017) cuando refirió que el aprendizaje significativo, no puede ser considerado como una cuestión de todo o nada, sino de grado, es decir, no cabe diseñar una actividad de evaluación para saber si el estudiante ha logrado o no un aprendizaje significativo, lo que procede es detectar el grado de significatividad del aprendizaje realizado a través de actividades proclives de ser tratadas o resueltas a partir de diferentes grados de significatividad de los contenidos involucrados en su desarrollo. En este sentido el actor discente de la Educación Superior y su interés hacia las acciones planificadas por el docente juega un papel fundamental.

Dado que generalmente el interés de los docentes es específico ya sea por un asunto, tema o asignatura más que por disciplinas, sistemas de prácticas o técnicas, es necesario que este perciba la relación particular de la tarea seccionada por el docente con el entorno y del entorno con él. Su intensidad subjetiva u objetiva variará tanto como sea su facultad de desarrollo en lo cognitivo- afectivo. En este sentido, el aprendizaje significativo puede darse de manera consiente o no, pero por lo general transitará por el interés en la medida en que este perciba las gamas de utilidad futura.

Por otra parte, el autor considera que tiene que existir un nexo causal entre el conocimiento nuevo y el preexistente. Este nexo estaría dado por la relación entre ambos

conocimientos en el discente, anteriormente divergentes, con el cual se crea o modifica, dando lugar al conocimiento útil a largo plazo. De no existir esta relación el aprendizaje sería instantáneo o a corto plazo y dejaría de ser significativo, es por ello que Garcés, (2018) destacó que el aprendizaje significativo tiene sus exigencias para que se cumpla el proceso de fijación y asimilación de los conocimientos. Las ventajas del aprendizaje significativo se centran en vincular la nueva información a la estructura cognitiva, superando las expectativas del memorístico, en el sentido de almacenar la información para desarrollar la memoria a corto y largo plazo.

Moreira, (2019) en su investigación relacionada con el análisis del uso de las Tecnologías de la información y la Comunicación en el proceso de enseñanza de los estudiantes y el desarrollo del aprendizaje significativo llegó a un criterio similar al autor. Al dilucidar que es importante en el estudiante porque permite que logre nuevas ideas y desarrolle la capacidad de interpretar y de adquirir los niveles de conocimientos. Este tipo de aprendizaje debe considerar a la educación como un plan general que abarque métodos, técnicas y recursos didácticos que prioricen el proceso y el trabajo en equipo, dinamizando la enseñanza y la formación en general.

Estos resultados refrendan la idea básica de este trabajo. El aprendizaje significativo en la educación superior favorece un proceso enseñanza aprendizaje dinámico, se constituye en una alternativa frente a la pedagogía habitual. Potencia la autonomía del estudiante a largo plazo a tono con las demandas del mundo moderno de profesionalización docente. (Olivares, 2020; Travieso, 2020; González, 2020 y Solís, 2020)

Se concuerda con el autor antes citado en que el aprendizaje significativo no es novedad y que probablemente otros autores han hablado, antes de Ausubel, en aprendizaje con significado. Pero, fue él quien propuso la Teoría del Aprendizaje Significativo ya pasados casi sesenta años. En este artículo se han abordado algunos enfoques teóricos relevantes del aprendizaje significativo en la Educación Superior.

Se ha determinado la idea de mostrar la vigencia de este tipo de aprendizaje por su carácter desarrollador, innovador y futurístico en yuxtaposición al aprendizaje mecánico y estático. Por otra parte, se analizó el papel de docentes y discentes en el aprendizaje significativo como transcendental. Finalmente, este tipo de aprendizaje deviene en importante reto para estudiantes y profesores pues va más allá de las buenas clases, la asistencia y disciplina de los discentes, las evaluaciones técnicamente correctas y del control metodológico sistemático por parte de la gestión académica.

## Conclusiones

Los enfoques teóricos que sustentan el aprendizaje significativo condujeron al autor a la determinación de regularidades que les permitieron contextualizarla a los actores de la Educación Superior.

Esta posición teórica ha determinado la idea de mostrar la vigencia de este tipo de aprendizaje por su carácter desarrollador, innovador y futurístico en yuxtaposición al aprendizaje mecánico y estático.

Los enfoques teóricos determinados propician un entendimiento alternativo como el aprendizaje significativo, pues se instituye como el conocimiento adquirido que será utilizado por el futuro profesional a largo plazo, sobre la base de diseños que lo propicien. No obstante, debido a sus singularidades se constituye en un importante reto para discentes y docentes en la Educación Superior actual.

## Bibliografía

- Astudillo, M., Pinto, B., Arboleda, J., y Anchundia, Z. (2018) *Aplicación de las Tic como herramienta de aprendizaje en la Educación Superior*. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. 2(2). 585-598. Recuperado de <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/247>
- Agenda 2030. *Los Objetivos de Desarrollo Sostenible una oportunidad para América Latina y el Caribe* 2018. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf)
- Ausubel, D. (1978). *In defense of advance organizers: A reply to the critics*. Review of Educational Research, 48, pp251-257.
- Ausubel, D., Novak., J, D., y Hanesian, H. (1983). *Psicología educativa: un punto de vista cognoscitivo*. México: Trillas.
- Baque, R., Portilla, Faican. (2021) *El aprendizaje significativo como estrategia didáctica para la enseñanza – aprendizaje*. Revista Científica Pol. Con. 6(5), pp. 75-86. Disponible en: <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Belando, M. (2017). *Aprendizaje a lo largo de la vida*. Revista Iberoamericana de Educación, 75 [(2017), pp. 219-234] Disponible en: <https://rieoei.org/historico/documentos/rie75a11.pdf>.

- Ballester, V. (2002). *El aprendizaje significativo en la práctica*. Cómo hacer el aprendizaje significativo en el aula. Barcelona. Seminario de Aprendizaje Significativo.
- Carranza, A., Caldera, M., Francisco, J. (2018). *Percepción de los Estudiantes sobre el Aprendizaje Significativo y Estrategias de Enseñanza en el Blended Learning REICE*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 16(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55160047005>
- Campaña, A. (2018). *Nuevas tecnologías en el aprendizaje significativo de la asignatura de ciencias sociales*. Tesis de Licenciatura. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27953>
- Carneros, P. (2018). *Aprendizaje significativo: dotando de significado a nuestros progresos*. Psicología y Mente, Universitat de Barcelona. Integrante de las asociaciones KREAR-T y CO-NEIX.
- Dewey, J. (2018). *Democracy and Education: An Introduction to the Philosophy of Education*. Myers Education Press
- Espinel, A., Elithsine, E. (2020). *La tecnología en el aprendizaje del estudiantado de la Facultad de Ciencias Químicas, Universidad Central del Ecuador*. Revista Actualidades Investigativas en Educación, 20(2), 1-37. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v20n2/1409-4703-aie-20-02-308.pdf>
- Espinoza, J. (2017). *Los recursos didácticos y el aprendizaje significativo*. *Espirales*. Revista Multidisciplinaria de Investigación, 2, 33-38.
- Garcés, C., Montaluisa, V., Salas, J. (2018). *El aprendizaje significativo y su relación con los estilos de aprendizaje*. *Anales de la Universidad Central del Ecuador*. 20, 376 – 231.
- García, V. y Tejedor, T. (2017). *Percepción de los estudiantes y el valor de las TIC en sus estrategias de aprendizaje y su relación con el con el rendimiento*. Educación XXI, 20(2), 137-159. <https://doi.org/10.5944/educxx1.19035>
- Gómez, G. (2017). *Nuevos estilos de enseñanza en la era de la convergencia tecno-mediática: hacia una educación holística e integral*. IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation, 8(1), 60-78. Recuperado de <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/2601>

- Gutiérrez, R. (2018). *Estrategia de enseñanza y aprendizaje una buen practica desde la educación superior*. Editor: Universidad Pedagógica de Durango México. Disponible en: <http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/Estrategias.pdf>
- Hidalgo, N. y Murillo, F. (2017). *Las concepciones sobre el proceso de evaluación del aprendizaje de los estudiantes*. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 15(1), 107-128. <https://doi.org/10.15366/reice2017.15.1.007>
- Latorre, M. (2017). *Aprendizaje Significativo y Funcional*. Lima / Perú: Universidad Champagnat.
- Mendoza, D. (2018). *Influencias cognoscitivas de la tecnología de información y comunicación en el aprendizaje de la matemática*. Innova, 3(9), 1-17. Recuperado de <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/446>
- Moreira, M. (2017). *Aprendizaje significativo como un referente para la organización de la enseñanza*. Archivos de Ciencias de la Educación, 11 (12), e29. En Memoria Académica, Disponible en: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.8290/pr.8290.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.8290/pr.8290.pdf)
- Moreira, M. (2020). *Aprendizaje significativo: la visión clásica, otras visiones e interés*. *Proyecciones* núm. 14(1), pp 2618-5474 Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsrepo/>
- Morata, S. y Rodríguez, C. (2018). *Los modelos de aprendizaje de Kolb, Honey y Mumford: implicaciones para la educación en ciencias*. Sophia Revista de investigaciones en educación. (14) (1) 1-2
- Olivares, P., Travieso, R., González, G., y Solís, Solís. (2020). *La profesionalización en los docentes de Enfermería y Tecnología de la Salud*. MEDISAN. 4(3), pp 27-37. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S102930192017001200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102930192017001200017)
- Queiruga, M., Sáiz, M., y Montero, E. (2018). *Transformar el aula en un escenario de aprendizaje significativo*. Revista Educativa Hekademos, 24(11). 7-18. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6542599>
- Rodríguez, A. (2018). *Recursos didácticos en el aprendizaje significativo de la asignatura de ciencias naturales periodo lectivo 2017-2018*. (Tesis de

pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27965>

Roque, H., Valdivia, M., García, S., Zagalaz, S. (2018). *Metacognición y aprendizaje autónomo en la Educación Superior*. Educ Med Super [Internet]. 32(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412018000400024&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412018000400024&lng=es)

Sanfeliciano, A. (2019). *Aprendizaje significativo, definición y características. La mente es maravillosa*. Disponible en: <https://lamenteesmaravillosa.com/aprendizaje-significativo-definicion-caracteristicas/>.

Salazar, A. (2018). *Evaluación de aprendizaje significativo y estilos de aprendizaje: alcances, propuesta y desafíos en el aula*. Tendencias Pedagógicas, 31, 31-46. <http://dx.doi.org/10.15366/tp2018.31.001>

## Representaciones Sociales de la Dishonestidad en Monterrey, Saltillo, Ciudad Juárez y Tuxtla Gutiérrez, México.

### *Social Representations of Dishonesty in Monterrey, Saltillo, Ciudad Juárez and Tuxtla Gutiérrez, Mexico.*

Javier Álvarez Bermudez

<https://orcid.org/0000-0002-2186-9608> - [jabnl@hotmail.com](mailto:jabnl@hotmail.com)

Universidad Autónoma de Nuevo León – Monterrey, México

Mayra Lizeth Salgado Espinosa

<https://orcid.org/0000-0002-6916-1094> - [cidiv\\_saltillo@uva.edu.mx](mailto:cidiv_saltillo@uva.edu.mx)

Universidad Vizcaya de las Américas – Saltillo, México

Recibido: 17/03/2023 – Revisado: 9/04/2023 - Publicado: 29/07/2023

#### Resumen:

Desde la perspectiva de las representaciones sociales la concepción que tienen las personas acerca de la dishonestidad puede estudiarse a través de su enfoque histórico, su función identitaria y la memoria colectiva, refiriendo a cómo las normas sociales contribuyen a la reproducción de dichas representaciones. El objetivo de la presente investigación es el de conocer con qué contenidos se asocia el concepto de dishonestidad en el contexto de la cultura mexicana, tomando como referente teórico las Representaciones Sociales. La muestra estuvo conformada por 540 participantes de Monterrey, N.L., Saltillo, Coah., Ciudad Juárez, Chih., y Tuxtla Gutiérrez, Chis. Se aplicó un cuestionario ad hoc, para evaluar la percepción de dishonestidad en el contexto familiar, de amistades, de colonia e individual. Se encontró que la percepción de dishonestidad es mayor a nivel individual (74.5%), seguido de la sociedad (73.1%) y el entorno de amistades (70.9%) y, finalmente, el contexto familiar (62.3%), no encontrándose diferencias entre los participantes en las diferentes entidades. Las representaciones de los comportamientos deshonestos son

ampliamente compartidas por los participantes, presentándose un fuerte anclaje de este sistema de representaciones, lo que podríamos considerar como un elemento constitutivo de la ideología misma de nuestra cultura.

**Palabras clave:** Dishonestidad, representaciones sociales, México.

#### Abstract

*From the perspective of social representations, the conception that people have about dishonesty can be studied through its historical approach, its identity function, and collective memory, referring to how social norms contribute to the reproduction of said representations. The objective of this research is to know what content is associated with the concept of dishonesty in the context of Mexican culture, taking Social Representations as a theoretical reference. The sample consisted of 540 participants from Monterrey, N.L., Saltillo, Coah., Ciudad Juárez, Chih., and Tuxtla Gutiérrez, Chis. An ad hoc questionnaire was applied to assess the perception of dishonesty in the family, friendship, neighborhood, and individual context. It was found that the perception of*

*dishonesty is greater at the individual level (74.5%), followed by society (73.1%) and the environment of friends (70.9%), and finally, the family context (62.3%), with no differences being found between the participants in the different entities. The representations of dishonest behaviors are widely shared*

*by the participants, presenting a strong anchoring of this system of representations, which we will see as a constitutive element of the very ideology of our culture.*

**Keywords:** *Dishonesty, social representations, México.*

## Introducción

La deshonestidad incluye una amplia variedad de comportamientos asociados, siendo considerado como un elemento que interviene en las interacciones humanas, y que trae como consecuencia uno de los principales retos de la sociedad actual, debido a que suelen utilizarse como un medio para obtener beneficios materiales, así como beneficios psicológicos como lo es la evitación de un daño a la propia imagen del individuo (Thielmann & Hilbig, 2018).

En ese sentido, el contexto social juega un papel importante a través de la adquisición de las habilidades sociales, que comienza en la infancia como producto de las interacciones sociales, lo que predice la presencia o no de dificultades de ajuste en la adolescencia y la vida adulta (Greshman, 2016).

Hosokawa y Katsura (2017), encontraron que los niños aprenden y adquieren habilidades sociales de sus padres y la manera en la que ellos reaccionan frente a los conflictos. Mientras que, en la adolescencia, los amigos y compañeros juegan un papel importante en el desarrollo de habilidades sociales (Lodder et al., 2016).

Lo anterior, demuestra que las estrategias sociales, en un primer momento, son evaluadas por el contexto social, para determinar si son exitosas o no, y también, que dichas estrategias van cambiando a lo largo del ciclo de vida y según los ambientes en los que se desenvuelven.

Sin embargo, los comportamientos son motivados de forma externa, a medida que se realizan para satisfacer las demandas del contexto, donde las normas sociales pueden considerarse como un tipo de motivación externa, que se comprueba con el comportamiento observable cuando aún no son internalizadas por el individuo (Bertoldo & Castro, 2016).

La decisión de involucrarse o no en prácticas deshonestas puede ser explicado por factores individuales como los rasgos de personalidad (Schröder-Abé & Fatgouta, 2019), o

factores sociales, como el desarrollo de habilidades sociales, a partir de los modelos de interacción de los padres y de la relación con los pares, intercambiando entre el valor obtenido del acto deshonesto y los costos morales y/o de auto-imagen que pueden resultar de este comportamiento (Houser et al., 2016).

En este sentido, resulta relevante identificar el papel de las representaciones sociales en la percepción de la deshonestidad, desde un enfoque que considera la perspectiva social y cultural, no como la suma de aspectos individuales, sino como diferentes niveles de la sociedad, que se transforman de acuerdo al sistema de creencias compartido, y se refleja en los diferentes contextos y prácticas sociales (Bertoldo & Castro, 2018).

Desde la perspectiva de las representaciones sociales la concepción que tienen las personas acerca de la deshonestidad puede estudiarse a través de su enfoque histórico, su función identitaria y la memoria colectiva. Las concepciones alrededor de dicho fenómeno estarían basadas, asimismo, en los principios socio-normativos, las relaciones intergrupales y los procesos de construcción de la identidad social (Vala, 2013). Sabemos que las representaciones y las normas sociales son fundamentales para “protegerse” y “proteger” a los endogrupos de críticas importantes, en el que las personas tienden a atribuir más rasgos negativos a los grupos percibidos como más alejados de ellos (Schliewe, 2019). Permiten asimismo entender situaciones desconocidas o de difícil entendimiento por las contradicciones implicadas en ciertas situaciones (Lo Monaco et al., 2016).

De esta forma se preserva una identidad social y personal favorables, conforme a las normas y los valores sociales entendidos como correctos en los grupos y cultura de referencia de las personas. Este proceso dota de practicidad a la función identitaria de las representaciones y es fundamental en los procesos de comparación social (Mugny y Carugatí, 1985). Así la deshonestidad versus honestidad serían conceptos relativos en función del hecho, el sujeto participante y el contexto del hecho.

Bertoldo y Castro (2018) plantean que el enfoque de las representaciones sociales refiere a cómo el conocimiento social apoya el cambio social, la estabilidad social y su reproducción, mientras que las normas sociales, se interesan en como ellas contribuyen a la reproducción de estructuras sociales y representaciones.

Jodelet (1986) propuso que las representaciones sociales son elaboradas por parte de una colectividad, teniendo el potencial de modificar el funcionamiento cognitivo de sus miembros e interviniendo en el comportamiento social. La dimensión de pertenencia, que

surge en las personas, por el solo hecho de ser un sujeto social, genera una elaboración de creencias, ideas, valores y modelos de comportamiento acorde al grupo de pertenencia, lo que contribuye a la aceptación o no de ciertos comportamientos relacionados a las representaciones socialmente compartidas.

Continuando con lo anterior, Abric (2001) señala que la teoría de las representaciones sociales precisa identificar la concepción del mundo que las personas y los grupos tienen y que les sirven de referencia para tomar posición o actuar referente a algo. Nos dice que esto es relevante para poder entender la complejidad de las interacciones sociales y los determinantes de las prácticas sociales. De ahí que la identidad, los procesos normativos que implica y su asociación con las relaciones endo y exo grupales se tornan relevantes para entender el actuar de las personas (Castorina & Barreiro, 2012).

Por lo cual las representaciones sociales son una forma de concebir e integrar el sistema normativo de la sociedad, el cual enmarca la forma de percibir y definir las acciones a realizar, guiando los comportamientos de las personas (Basabe & Páez, 2017; Marambio et al., 2015), en un espacio y temporalidad particular (Cuevas, 2016). Así una representación de la deshonestidad invariablemente involucra una norma social asociada a un deber ser social, a lo aceptable, lo honesto, que sería la contraparte de la deshonestidad como ruptura de la norma social, de lo inaceptable (Basabe & Páez, 2017). Lo anteriormente señalado nos llevó a realizar el presente estudio con el objetivo de conocer cómo las personas conciben a la deshonestidad, de que contenidos se les dota, como se relaciona eso con las personas mismas y sus grupos de referencia, esto dentro del contexto de la cultura mexicana. La investigación abarca varias regiones del país: Ciudad Juárez, Chihuahua, ubicada en el noroeste de México; Monterrey, Nuevo León y Saltillo, Coahuila, en el noreste de México y; Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, ubicada en el sur del país.

### **Metodología**

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo.

### **Participantes**

Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, cuyos criterios de inclusión fueron ser mexicano residente de alguno de los siguientes municipios: Monterrey, Nuevo León; Saltillo, Coahuila; Ciudad Juárez,

Chihuahua; o Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Otro criterio a considerar fue tener más de 12 años al momento de la aplicación.

Participaron 540 sujetos: 122 (22.6%) de la ciudad de Monterrey, Nuevo León; 135 (25%) de la ciudad de Saltillo, Coahuila; 168 (31.1%) de Ciudad Juárez, Chihuahua y; 115 (21.3%) de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. La distribución por sexo fue de 186 hombres (34.4%) y de 352 mujeres (65.2%). Con una media de edad de 22.36 años (D.E. 8.126), agrupados de la siguiente forma (Tabla 1):

**Tabla 1:**

Grupos de edades de los participantes.

	Frecuencia	Porcentaje
Adolescentes (12-17 años)	78	14.4
Jóvenes (18-29 años)	408	75.6
Adultos (30-45 años)	30	5.6
Mayores (46-64 años)	23	4.3

**Fuente:** elaboración propia.

### Medidas

Se creó un cuestionario ad hoc, para la presente investigación, elaborado por el primer autor, quien pertenece al cuerpo académico de la Facultad de Psicología, de la Universidad Autónoma de Nuevo León. El cuestionario está compuesto por una sección en la que se solicitan datos sociodemográficos, como edad, sexo, lugar de residencia, escolaridad.

La siguiente sección está compuesta por 12 preguntas abiertas, elaboradas con la intención de captar las representaciones y experiencias en torno a los comportamientos deshonestos, así como comprender sus actitudes hacia estos comportamientos (Lelaurain et al., 2017), incluyendo la percepción de las causas que llevan a las personas a la práctica de conductas deshonestas; quiénes consideran que son las personas más deshonestas; las situaciones en

las que se han cometido actos de este tipo en los diferentes grupos sociales; los efectos de la deshonestidad en las personas; y una auto-reflexión de lo que piensan de algún comportamiento deshonesto que hayan llevado a cabo.

Se incluyeron 3 preguntas con escala tipo Likert de 4 puntos, desde “Nada presente” a “Muy presente”, que abordan la percepción de presencia de deshonestidad en el ambiente en el que se desenvuelven.

Se presentaron 4 preguntas con respuestas dicotómicas, respecto a si consideran que, en su familia, entorno de amistades, colonia y en ellos mismos, se han presentado actos de deshonestidad.

### **Procedimiento**

Se solicitó la autorización de las autoridades competentes dentro de diversas instituciones educativas, públicas y privadas, de los municipios de Ciudad Juárez, Chihuahua; Monterrey, Nuevo León; Saltillo, Coahuila; y Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, abarcando niveles educativos desde Secundaria hasta Posgrado.

La aplicación de los instrumentos se realizó en salones de clase dentro de las instituciones educativas, durante los horarios de clase de los estudiantes. Al entregar el instrumento, se explicó el objetivo de la investigación, así como el carácter voluntario y confidencial en su participación. Asimismo, el aplicador estuvo presente durante la aplicación de las encuestas, para resolver dudas en caso de presentarlas.

Para el análisis de datos, en las preguntas abiertas, se realizó un análisis de contenido, con la participación de tres investigadores, creando las categorías para cada pregunta de forma independiente. Una vez que se crearon las categorías, fueron cotejadas y se tomaron las categorías que alcanzaron unanimidad en los tres investigadores. Mientras que las categorías que no coincidieron, fueron recategorizadas y, en esta segunda ocasión, hubo un consenso en las categorías propuestas; dichas categorías fueron empleadas para la elaboración de la base de datos.

Una vez que se elaboraron las categorías, se utilizó el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS) versión 25, en el que se realizaron análisis descriptivos con el propósito de conocer las frecuencias y porcentajes de

las variables. Posteriormente, se realizaron análisis de Chi-cuadrada para contrastar por ciudad los ítems del cuestionario.

### Resultados

Comenzando con el contexto social, se preguntó a los participantes si conocían a alguien que hubiera tenido problemas por algún acto de deshonestidad. El 78% sí conoce a alguien que tuvo algún problema por ser deshonesto, mientras que el 22% no conoce.

En relación con la pregunta “Desde tu punto de vista ¿Cuáles serían las causas que llevan a las personas a ser deshonestas?”, se encontró que la primera categoría más mencionada fue la de “Evitar problemas / Miedo al rechazo / Presión social” con un 37.7%; seguido de la categoría “Por cultura / costumbre / convivencia”, con el 22.4%. La tercera categoría fue la de “Falta de valores / Egoísmo / Dinero”, con el 18.4%; mientras que las categorías “Desconfianza / Inseguridad” e “Impresionar / Hacer daño” obtuvieron un 14.5 y 7.1%, respectivamente. Mientras que, en el análisis de Chi-cuadrada, no se encontraron diferencias significativas entre las cuatro entidades ( $p=.242$ ) (Tabla 2).

**Tabla 2:**

Causas percibidas de la deshonestidad en las cuatro ciudades estudiadas

	Ciudad Juárez	Monterrey	Saltillo	Tuxtla Gutiérrez	Total
	%	%	%	%	%
Desconfianza / Inseguridad	16.7	18.0	11.2	11.3	14.5
Por cultura / costumbre / convivencia	21.4	18.0	29.1	20.9	22.4
Evitar problemas / Miedo al rechazo / Presión social	37.5	43.4	33.6	36.5	37.7

Falta de Valores / Egoísmo / Dinero	17.9	14.8	16.4	25.2	18.4
Impresionar / hacer daño	6.5	5.7	9.7	6.1	7.1
Total	100			100	100
$\chi^2$			14.997		
$p$			.242		

**Fuente:** Elaboración propia.

Enseguida se preguntó ¿Qué personas consideras tienden a ser más deshonestas? La Tabla 3 muestra el resultado.

**Tabla 3:**

Personas que consideran como más deshonestas

	Frecuencia	%
Personas que tienen problemas y quieren evitarlos	46	9.6
Personas que buscan atención o un beneficio	67	14.0
Personas sin valores / que crecieron así	43	9.0
Personas inseguras de sí mismas	47	9.8
Los adolescentes o jóvenes	58	12.1
Personas con altos puestos en organizaciones / Políticos / Servidores públicos	119	24.7
Cualquier persona	56	11.6
Adultos	17	3.5
Mujeres	2	.4
Delincuentes / personas de la calle	16	3.3
Familia	2	.4
Niños	8	1.7

**Fuente:** Elaboración propia.

En la Tabla 3 se reporta que el 24.7% de los participantes consideró que las personas que tienden a ser más deshonestas son aquellas que ostentan altos puestos, políticos o servidores públicos; en segundo lugar, ubicaron a personas que buscan atención o un beneficio, con un 14%; y en tercer lugar, los adolescentes o jóvenes con 12.1%.

Se realizaron preguntas para identificar la presencia de deshonestidad en el contexto social inmediato. La pregunta planteada fue “En tu entorno familiar, ¿consideras que se han dado actos de deshonestidad?”. Al respecto, se encontró que el 62.3% de los participantes sí considera que se han presentado actos de deshonestidad en su familia; sin encontrar diferencias significativas en las localidades estudiadas ( $p=.159$ ).

La siguiente pregunta abordó la manera en la que se habían presentado dichos actos de deshonestidad, encontrando que el 36.1% reportó que a través de mentiras; el 25.9%, ocultando o manipulando información; y la tercera categoría fue la referente a robo de dinero o propiedades, con un 10.8%.

Continuando con el contexto social, se preguntó “En tu entorno de amistades, ¿consideras que se han dado actos de deshonestidad?”, el 70.9% de los participantes reportó que sí se han presentado actos de deshonestidad en su entorno de amistades, sin presentar diferencias significativas entre los grupos estudiados ( $p=.215$ ).

Los principales actos de deshonestidad que se presentaron en el entorno de amistades fueron “mentir-ocultar información-chismes”, con un 45.3%; en segundo lugar, la categoría de “hipocresía-egoísmo-aparentar algo-no cumplir promesa”, con un 28%; y, en tercer lugar, con un 12.5%, el “robo-hacer trampa-no pagar deudas- daño a propiedad ajena”.

Mientras que, en la pregunta “En tu opinión, ¿cuánta deshonestidad consideras que existe en la sociedad?”, se encontró que el 73.1% considera que existe “Mucha”; en segundo lugar, consideran que, en un grado “Regular”, con 22.2%; en tercero. “Algo”, con un 4.5%; destacando que “Nada” obtuvo un 0% en todas las ciudades. Asimismo, no se encontraron diferencias significativas entre dichas ciudades ( $p=.496$ ) (Tabla 4).

**Tabla 4:**

Nivel de deshonestidad en la sociedad

	Ciudad	Monterrey	Saltillo	Tuxtla	Total
	Juárez	%	%	Gutiérrez	%
	%			%	
Nada	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Algo	6.0	4.3	1.5	6.1	4.5
Regular	21.0	21.7	23.0	23.5	22.2
Mucha	73.1	73.9	75.6	69.6	73.1
Total	100	100	100	100	100
$\chi^2$				8.386	
$p$				.496	

**Fuente:** Elaboración propia.

Respecto a la pregunta ¿Cuáles serían las principales causas de la deshonestidad en la sociedad? las más mencionadas fueron ocultar o manipular información (14.9%), robar (14.7%) y hablar mal de los otros (11.4%).

En cuanto a la percepción individual de la deshonestidad, se preguntó a los participantes si ellos habían cometido algún acto de deshonestidad, encontrando que el 74.5% reportó haberlos cometido, sin encontrar diferencias significativas entre los grupos ( $p=.113$ ).

Respecto a la manera en la que habían llevado a cabo el acto deshonesto, se encontró lo siguiente (Tabla 5).

**Tabla 5:**

Actos de deshonestidad cometidos por los participantes de las cuatro entidades

	Frecuencia	%
Mentí para obtener un beneficio	58	18.8
Mentí para proteger o ayudar a otra persona	12	3.9
Mentí para agradar a otros	52	16.8
Mentí para no hacer algo (no salir, no pagar)	24	7.8
Para mejorar la calificación en la escuela	33	10.7
Cuando hago cosas que no debería	25	9.1
Ocultar información para evitar problemas	83	26.9
Me quedé con dinero que no era mío	14	4.5
Dar sobornos	5	1.6

**Fuente:** Elaboración propia.

En la Tabla 5 se muestra que la mentira fue la categoría más mencionada, aunque se realiza con motivos diferentes, siendo la de “Mentí para obtener un beneficio” la más reportada dentro de esta categoría con un 18.8%. El 26.9% reportó que ha ocultado información para evitar problemas.

Por lo tanto, resumiendo los resultados obtenidos, se aprecia que la percepción de deshonestidad es mayor a nivel individual (74.5%), seguido de la sociedad (73.1%) y el entorno de amistades (70.9%) y, finalmente, el contexto familiar (62.3%), no encontrándose diferencias entre los participantes en las diferentes entidades.

### Discusión

A partir de la información obtenida se alcanzó el objetivo de conocer cómo las personas conciben a la deshonestidad, identificando un grado de consenso respecto a su forma de definir e identificar los comportamientos deshonestos en sí mismos, personas cercanas y sociedad en general.

Respecto a las figuras a quienes se atribuyen mayores comportamientos deshonestos han sido personas con altos cargos, políticos y servidores reflejando el escepticismo al atribuírseles comportamientos deshonestos para obtener la aprobación de la gente, o en este caso, los votantes.

Las principales causas asociadas a los actos deshonestos atraviesan por la evitación de problemas con los demás, el rechazo y la presión social, mostrando esto el acentuado referente social de este fenómeno.

Esto nos habla que podemos encontrar diversas representaciones de la deshonestidad en función del hecho, el sujeto participante y el contexto donde sucede. Al respecto, dentro de un grupo social, es más probable que dicho grupo adquiera una mayor coordinación de sus acciones, pero también tienden a ajustar sus creencias, y por lo tanto, las normas que sigue, donde las representaciones sociales hegemónicas se constituyen y se comparten ampliamente, lo que las vuelve implícitas en el contexto.

Inferimos en base a lo señalado que habría al menos dos representaciones de la deshonestidad, una más benévola en torno a la familia y sí mismo y una más crítica en torno a los otros. Las cuales mostrarían con esa característica su función básica de “protegerse” y “proteger” a sus endogrupos de las críticas sociales.

En ese sentido podemos argumentar también que los datos nos hacen ver que la deshonestidad y los comportamientos asociados a ella tienen como fondo la evasión de consecuencias negativas en las interacciones sociales y no perder estatus por el rompimiento de las normas morales, ya que amenazan aspectos sociales como la cohesión grupal, haciendo más probable que se vuelvan menos críticos respecto a este tipo de actos.

En otras palabras, la representación de la deshonestidad se asocia a preservar el estatus del sujeto dentro del grupo y para mantener la cohesión de éste, y que cuando esto se ve amenazado puede llevarse a cabo un acto como la mentira, ocultar o tergiversar información.

Las variables estudiadas al contrastarlas con los distintos grupos de edad o región no se encontraron diferencias significativas, lo que exhibe que la deshonestidad se experimenta de forma similar en ellos.

### **Conclusiones**

En la información obtenida se identifica que las representaciones están ampliamente compartidas por los participantes es un indicativo del fuerte anclaje de este sistema de representaciones, lo que podríamos considerar como un elemento constitutivo de la ideología misma de nuestra cultura.

El diseño de investigación utilizado permitió conocer el discurso de los participantes en torno a la deshonestidad con mayor profundidad, obteniendo información de diferentes fuentes y contextos.

### **Referencias**

- Abric, J. C. (2001). Metodología de recolección de las representaciones sociales. En J. C. Abric (Coord.), *Prácticas sociales y representaciones* (pp. 53-74). Ediciones Coyoacán.
- Basabe, N. & Páez, D. (2017). Cultura, cognición y emoción: investigaciones en valores y emociones a través de los individuos, los grupos y las organizaciones. En J.F. Morales, C. Martínez-Taboada y J.J. Arrospide (2017). *Innovación, Transparencia y Comunicación en Grupos y Organizaciones: Influencia de las Aportaciones Teóricas y Metodológicas de Sabino Ayestarán*. Editorial Sanz y Torres.

- Bertoldo, R., & Castro, P. (2016). The outer influence inside us: Exploring the relation between social and personal norms. *Resources, Conservation and Recycling*, 112(March), 45–53. doi: <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2016.03.020>
- Bertoldo, R., & Castro, P. (2018). From legal to normative: A combined social representations and sociocognitive approach to diagnosing cultural change triggered by new environmental laws. *Culture & Psychology*, 1-21. doi: <https://doi.org/10.1177/1354067X18790730>
- Castorina, J. A., & Barreiro, A. (2016). Los usos de las representaciones sociales en la investigación educativa. *Educación, Lenguaje y Sociedad*, 9(9).
- Cuevas, Y. (2016). Recomendaciones para el estudio de representaciones sociales en investigación educativa. *Cultura y representaciones sociales*, 11(21), 109-140.
- FeldmanHall, O., Dalgleish, T., Evans, D., & Mobbs, D. (2015). Empathic concern drives costly altruism. *Neuroimage*, 105, 347-356. doi: <https://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2014.10.043>
- Gresham, F. M. (2016). Social skills assessment and intervention for children and youth. *Cambridge Journal of Education*, 46(3), 319-332.
- Hosokawa, R., & Katsura, T. (2017). Marital relationship, parenting practices, and social skills development in preschool children. *Child and adolescent psychiatry and mental health*, 11(1), 2.
- Houser, D., List, J. A., Piovesan, M., Samek, A., & Winter, J. (2016). Dishonesty: From parents to children. *European Economic Review*, 82, 242–254. doi: <https://doi.org/10.1016/j.eurocorev.2015.11.003>
- Jodelet, D. (1986). La representación social: fenómenos, concepto y teoría. En S. Moscovici, *Psicología Social II. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales*. Paidós
- Kocher, M. G., Schudy, S., & Spantig, L. (2018). I lie? We lie! Why? Experimental evidence on a dishonesty shift in groups. *Management Science*, 64(9), 3995–4008. doi: <https://doi.org/10.1287/mnsc.2017.2800>

- Lelaurain, S., Fonte, D., Aim, M.-A., Khatmi, N., Decarsin, T., Lo Monaco, G., & Apostolidis, T. (2017). “One Doesn’t Slap a Girl but...” Social Representations and Conditional Logics in Legitimization of Intimate Partner Violence. *Sex Roles*, 78(9-10), 637–652. doi: <https://doi.org/10.1007/s11199-017-0821-4>
- Lo Monaco, G., Girandola, F., Guimelli, C. (2016). Experiments inter-connecting the structure of social representations, cognitive dissonance, commitment and persuasion: past, present and future. *Papers on Social Representations*, 26(2), 1-25.
- Lodder, G. M. A., Goossens, L., Scholte, R. H. J., Engels, R. C. M. E., & Verhagen, M. (2016). Adolescent loneliness and social skills: Agreement and discrepancies between self-, meta-, and peer-evaluations. *Journal of youth and adolescence*, 45(12), 2406-2416.
- López-Gil, K. S., & Fernández-López, C. (2019). Representaciones sociales de estudiantes universitarios sobre el plagio en la escritura académica. *Íkala*, 24(1), 119-134.
- Marambio, K., Gil de Montes, L., Valencia, J. F., & Zubieta, E. (2015). Representaciones sociales de inteligencia y los valores culturales que las enmarcan. *Psicoperspectivas*, 14(3), 45-55.
- Moheghi, M., Ghorbanzadeh, M., & Abedi, J. (2020). The Investigation and Criticism Moral Development Ideas of Kohlberg, Piaget and Gilligan. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(2), 362-374. doi: <http://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v7i2.1516>
- Mugny, G., & Carugatí, F. (1985). *L 'intelligence au pluriel: les représentations sociales de l 'intelligence et de son développement*. Cousset: DelVal.
- Olsen, A. L., Hjorth, F., Harmon, N., & Barfort, S. (2019). Behavioral Dishonesty in the Public Sector. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(4), 572–590. doi: <https://doi.org/10.1093/jopart/muy058>
- Schröder-Abé, M., & Fatfouta, R. (2019). Shades of narcissistic dishonesty: Grandiose versus vulnerable narcissism and the role of self-conscious emotions. *Journal of*

*Economic Psychology*, 71, 148-158. doi:  
<https://doi.org/10.1016/j.joep.2018.06.003>

Schlieve, S. (2019). Inheriting Domestic Workers: A Study of Norm Transmission among Expatriates in India. *Papers on Social Representations*, 28(1), 1-24.

Thielmann, I., & Hilbig, B. E. (2019). No gain without pain: The psychological costs of dishonesty. *Journal of Economic Psychology*, 71, 126-137. doi:  
<https://doi.org/10.1016/j.joep.2018.06.001>

Vala, J. (2013). Racisms: Social Representations, Racial Prejudice and Normative Pressures. *Papers on Social Representations*, 22(1). doi:  
<https://doi.org/10.24275/uam/izt/dcsh/alteridades/2019v29n57/TejeraG>

## Auditoría por teletrabajo y su influencia en la optimización de los servicios de auditoría externa

*Audit by teleworking and its influence on the optimization of external audit services*

**Rafael Romero Carazas**

<https://orcid.org/0000-0001-8909-7782> - [rafael.romero@upeu.edu.pe](mailto:rafael.romero@upeu.edu.pe)

**Gladys Choquehuanca Torres**

<https://orcid.org/0000-0002-7462-4620> - [choquehuancagladys@gmail.com](mailto:choquehuancagladys@gmail.com)

**Nereyda Cahuana Laura**

<https://orcid.org/0009-0009-1297-632X> - [nereyda.cahuana@upeu.edu.pe](mailto:nereyda.cahuana@upeu.edu.pe)

**Pedro Orlando Vega Espilco**

<https://orcid.org/0000-0002-3135-9282> - [pvega@upeu.edu.pe](mailto:pvega@upeu.edu.pe)

Universidad Peruana Unión – Lima - Perú

**Recibido: 23/03/2023 – Revisado: 03/04/2023 - Publicado: 29/07/2023**

### Resumen

El presente artículo tuvo por objetivo determinar la influencia de la auditoría por teletrabajo en la optimización de los servicios de auditoría externa en la provincia de Arequipa. La investigación respondió a un estudio cuantitativo, explicativo de corte transversal la investigación respondió a un diseño no experimental; ya que no se manipularon de forma directa las variables, nivel correlacional causal de corte transaccional, ya que se indagó la relación existente entre las variables de estudio y validar la influencia de una sobre la otra por medio de parámetros estadísticos inferenciales. Se evidencia dentro del análisis inferencial por medio de la regresión lineal, Anova y coeficientes que la significancia estadística es de 0,000 y como se posiciona dentro de un carácter inferior a 0.01 se establece que si existe relación significativa entre la variable auditoría por teletrabajo y optimización de los servicios de auditoría externa. A ello,

como el R cuadrado se posiciona dentro del resumen del modelo en 0,702, se concluye que la auditoría por teletrabajo define o influye sobre la optimización de los servicios de auditoría externa en un 70.2%.

**Palabras clave:** Auditoría, Modelo, Tecnologías, Economía.

### Abstract

*The objective of this article was to determine the influence of the audit by telework in the optimization of the external audit services in the province of Arequipa. The research responded to a quantitative, explanatory study, cross-sectional research responded to a non-experimental design; since the variables were not manipulated directly, coupled with this, it was causal correlational transactional cut, since the relationship between the variables of study and validate the influence of one on the other by means of inferential statistical parameters was investigated. It is evidenced within the inferential analysis*

*by means of linear regression, Anova and coefficients that the statistical significance is 0.000 and as it is positioned within a character lower than 0.01 it is established that there is a significant relationship between the variable audit by teleworking and optimization of the external audit*

*services. In addition, as the R-squared is positioned within the summary of the model at 0.702, it is concluded that the audit by telework defines or influences the optimization of external audit services in 70.2%.*

**Keywords:** Audit, Model, Technologies, Economics.

### Introducción

Los auditores desempeñan un papel crucial en la determinación de la fiabilidad de los datos económicos y financieros facilitados a los usuarios auditados, así como en la determinación de la eficacia del control interno de una organización durante un periodo de tiempo determinado (Sotelo, 2018). Las auditorías se realizaban in situ, estableciéndose una comunicación cara a cara entre el auditor y el auditado, la pandemia mundial de COVID19 en 2020 hizo que la mayoría de los países adoptaran medidas restrictivas para evitar la propagación de la enfermedad, con consecuencias para la economía y los resultados de las empresas que repercutieron en las empresas de auditoría (Cruz, 2020; Albarracín et al., 2021).

En este marco, las firmas de auditoría deberían reformular y explorar otras soluciones que no interfieran con la actividad habitual y les permitan seguir prestando a las empresas la ayuda que necesitan para evaluar sus datos financieros. Según PWC España (2020), una crisis como la provocada por la COVID-19 representa una oportunidad para que los auditores evalúen los efectos a corto y largo plazo de la pandemia en una empresa, así como para identificar y destacar cualquier riesgo que pueda impedir que la empresa alcance sus objetivos (Quispe et al., 2016).

Consecuentemente, debido a las restricciones del gobierno central, la economía peruana se someterá a un periodo de "reactivación" de cuatro fases a partir de mayo de 2020. En el momento de redactar este informe (basado en el Decreto Supremo N° 117-2020-PCM), la tercera y última fase de esta reacción entró en vigor en julio de 2020. Esto afectará a los precios de los servicios de auditoría. Aunque la auditoría solía realizarse físicamente y durante un periodo de tiempo más largo en las instalaciones de la organización auditada, este método se hizo insostenible a medida que la pandemia continuaba y había que aplicar nuevas normativas y precauciones sanitarias, así como la fase 3 de la fase de reacción económica (Vallejo, 2021).

A consecuencia de esto, el principal problema para los auditores externos era que se les restringía la posibilidad de visitar las sedes de las empresas auditadas para llevar a cabo sus procedimientos de auditoría in situ; además, ya no podían actuar como supervisores de la realización de inventarios de fin de ejercicio, del vencimiento de determinados contratos o de la falta de confianza en los controles previamente establecidos. Así las cosas, era necesario desarrollar nuevos mecanismos que permitieran el desarrollo continuo del servicio de auditoría, cambios que implicaban una nueva perspectiva que iba desde la ampliación del alcance del trabajo a realizar dentro de una organización en función de los cambios en los modelos de negocio del cliente para mejorar la detección de riesgos materiales de auditoría (Aguilar et al., 2019).

Esta circunstancia ha impulsado la adopción de una estrategia de auditoría a distancia, que constituye una alternativa viable y necesaria para llevar a cabo los procedimientos de auditoría, simplificando la carga de trabajo del auditor con la ayuda de herramientas digitales de auditoría y revisando las políticas y procedimientos a través de canales digitales para garantizar el pleno cumplimiento de las normas de auditoría. El marco para la realización de auditorías a distancia según las normas internacionales de auditoría permanece inalterado; no obstante, la utilización de este método de trabajo requiere que el auditor externo determine qué secciones de la NIA tendrán mayor incidencia en la auditoría virtual (Ramos et al., 2020; Camacho et al., 2017).

En tal virtud, luego del cese paulatino de restricciones a causa de la coyuntura vivida a consecuencia del SARS-CoV-2, la auditoría por teletrabajo si bien fue una estrategia implementada en ese momento, la misma ha quedado consolidada dentro de las labores de revisión externa por parte de las organizaciones encargadas de dicho rubro, por ello, la misma repercute en dichos análisis externos; es por ello, que, es necesario estudiar la influencia de la auditoría por teletrabajo en la optimización de la auditoría externa; específicamente en la provincia de Arequipa. Con base a esta premisa, el presente artículo tuvo por objetivo determinar la influencia de la auditoría por teletrabajo en la optimización de los servicios de auditoría externa en la provincia de Arequipa, 2023.

### **Estado del arte**

Moya (2021), en su tesis de grado titulada “teletrabajo y su influencia en la mejora de la calidad de vida y optimización del gasto público en una entidad estatal”. Los autores establecen que, en respuesta al brote de COVID-19 que comenzó en marzo de 2020, el gobierno peruano instituyó una serie de medidas, conocidas como Decretos de Urgencia,

a través de las cuales se implementaron medidas de emergencia, incluyendo restricciones a la libre circulación, cierre de fronteras y cierre de empresas y corporaciones. No contento con aplicar únicamente medidas restrictivas, también fomentó activamente otras modalidades de trabajo, incluido el teletrabajo tanto para el sector público como para el privado. Por ello, la presente investigación pretende evaluar el impacto del teletrabajo en el bienestar de los trabajadores y la reducción del gasto público. Los resultados de un análisis factorial exploratorio y confirmatorio indican que el teletrabajo contribuye, por término medio, a un aumento del 75% de la calidad de vida y a una reducción del 21% del gasto público. Basándonos en los datos recogidos, podemos afirmar que el teletrabajo tiene un impacto notable tanto en el frente de la calidad de vida como en el de la optimización del gasto público; concretamente, tiene un impacto del 86% en el primero, mientras que tiene un impacto del 62% en el segundo.

Por su parte, Rojas y Escobar (2021), en su artículo científico titulado “beneficios del uso de tecnologías digitales en la auditoría externa: una revisión de la literatura”. En este artículo se analizan las ventajas de utilizar tecnologías digitales en el proceso de auditoría como resultado de una revisión sistemática de la literatura sobre contabilidad y sistemas de información. Esta revisión bibliográfica estuvo motivada por la siguiente pregunta de investigación “¿cuáles son los beneficios que aporta la incorporación de las tecnologías digitales de la información al proceso de auditoría externa?”. La metodología utilizada fue la selección y el análisis de 50 documentos de revistas indexadas en Scopus de un conjunto de 3.649 artículos de investigación de 38 publicaciones periódicas. Los autores también analizaron los distintos tipos de metodologías y enfoques que utilizaron, así como los resultados y hallazgos que descubrieron, en cada fase del proceso de auditoría. La gran mayoría de los autores consultados coinciden en que el uso de tecnologías digitales tiene el potencial de proporcionar eficiencia y optimización en el proceso general de auditoría, y que el enfoque actual de auditoría podría alterarse pasando de la revisión periódica a la continua.

Asimismo, Pizarro et al. (2018), en su artículo científico titulado “la auditoría y su control de calidad: visualización de los servicios que ofrecen las empresas auditoras de Manabí, Ecuador”. En la actualidad, las firmas de auditoría tienen que adherirse a regulaciones, políticas y procedimientos diseñados para proporcionar a los clientes una seguridad razonable de que su negocio y sus empleados cumplen con las normas profesionales. Este estudio pretende abordar la importancia de la auditoría y su control sobre los procesos

establecidos en las empresas de auditoría de Manab, Ecuador, a la luz de las funciones que estas empresas desempeñan. La investigación demostró que estas empresas realizan varias auditorías, garantizando la calidad de sus servicios, las normas morales de sus empleados y la integridad de su trabajo.

Robles (2020), en su tesis de grado titulado “la auditoria financiera y su influencia en la optimización de los procesos contables de una empresa de outsourcing ubicada en el distrito de Chorrillos, 2019”. El objetivo principal de este proyecto era recopilar datos que pudieran utilizarse para crear una regla de juicio de estados financieros justos para la empresa Outsourcing. El objetivo de este trabajo era hacer una contribución a la práctica de la auditoría financiera para facilitar la resolución de cuestiones sobre cómo maximizar los procedimientos contables. Todo ello con el fin de poder realizar una evaluación justa de la situación financiera de la empresa. No obstante, se aplicó un método de investigación descriptivo, basado en un diseño causal. Diez empleados diferentes de la empresa contribuyeron a la muestra. En este caso, los instrumentos utilizados fueron cuestionarios de dos variables. El objetivo general de este estudio era conocer cómo puede afectar la auditoría financiera a la eficacia de los procedimientos contables de una empresa de subcontratación.

Finalmente, Cruz (2022), en su tesis de grado titulada “auditoria remota y su influencia en el desarrollo del servicio de auditoria en la provincia de Trujillo, periodo 2020-2021”. El estudio no fue experimental, y su diseño fue de tipo correlacional, transaccional y causal; la muestra fue una muestra de conveniencia extraída de los clientes de la empresa de auditoría externa Tejada Arbul & Asociados, SA; el método empleado fue una encuesta administrada a una muestra aleatoria de 12 participantes mediante un cuestionario; los datos recogidos se analizaron utilizando un software estadístico. De acuerdo con la investigación realizada, se determinó que la Auditoría a Distancia y los Servicios de Auditoría Externa están directamente relacionados entre sí, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,998 y un nivel de significación inferior al 5% (P 0,05). Se sugiere a la Gerencia General de la Firma de Auditoría Externa "Tejada Arbul & Asociados S.A." evaluar y gestionar la factibilidad y consideraciones necesarias para el uso de técnicas de auditoría remota, así como elaborar e implementar mecanismos de prevención en materia de confidencialidad, seguridad y protección de la información que se utiliza con ayuda de herramientas digitales

## Metodología

La investigación respondió a un enfoque cuantitativo. La investigación cuantitativa es un enfoque de la indagación que prima la cuantificación de la recogida y el análisis de datos. Se desarrolla a partir de una estrategia deductiva que hace hincapié en la verificación de la teoría, según la influencia de las filosofías positivista y empirista (Espinoza-Casco et al., 2023).

Asimismo, se aplicaron los siguientes métodos: descriptivo: Método para deducir la naturaleza de una situación mediante un examen minucioso de las pruebas disponibles. Esta metodología permitirá conocer los acontecimientos y ajustes más importantes que repercuten en la ejecución de un servicio de auditoría externa y explicativo: Utilizando este método, podemos comparar los efectos de la auditoría a distancia sobre los servicios de auditoría externa analizando la correlación entre las variables independientes y dependientes (Espinoza-Casco et al., 2023).

La investigación respondió a un diseño no experimental; ya que no se manipularon de forma directa las variables, aunado a ello, fue correlacional causal de corte transaccional, ya que se indagó la relación existente entre las variables de estudio y validar la influencia de una sobre la otra por medio de parámetros estadísticos inferenciales (Espinoza-Casco et al., 2023).

La población estuvo conformada por 10 departamentos o sociedades que ejercen la auditoría externa bajo la jurisdicción de la ciudad de Arequipa, tomando en consideración ejercicio actual del año 2021. Asimismo, la muestra se indagó por medio de un muestreo probabilístico por conveniencia donde se tomará en consideración una sociedad auditora externa (Espinoza-Casco et al., 2023).

### Técnicas de recolección de datos

#### Análisis documental

Se revisó la documentación, como correos electrónicos, memorandos e informes, para garantizar que son coherentes con los últimos cambios resultantes de la participación en auditorías por teletrabajo.

#### Encuesta

Se encuestaron a los empleados de las empresas de auditoría antes y después del ciclo de auditoría de 2021 para conocer mejor cómo se han interpretado

las directrices de auditoría a distancia de la NIA y cómo han evolucionado los servicios de auditoría externa de la empresa.

### Guía documental

Le permite ver hasta dónde le ha llevado su investigación en términos de documentación de apoyo, y eso ayuda a proporcionar una imagen bibliográfica y cronológica del trabajo de su estudio.

### Cuestionario

Con el uso de esta herramienta, se pudo recoger datos para ambas variables, lo que permitió comprender mejor las respuestas a las encuestas diseñadas utilizando la escala de Likert. Los cuestionarios con valores asignados como "1" para "malo", "2" para "regular" y "3" para "bueno" será la escala de recolección de información autosuficiente para dar respuesta a los objetivos del presente estudio.

### Procesamiento de información

Se abordó la estadística descriptiva para realizar el estudio de frecuencia y porcentaje en respuesta a los cuestionarios de recolección de información. Asimismo, se hizo empleo de la estadística inferencial por medio del parámetro chi cuadrado y pseudo R cuadrado para medir la influencia de una variable sobre la otra; asimismo, el procesamiento se realizó por medio del software estadístico SPSS V.26.

## Resultados

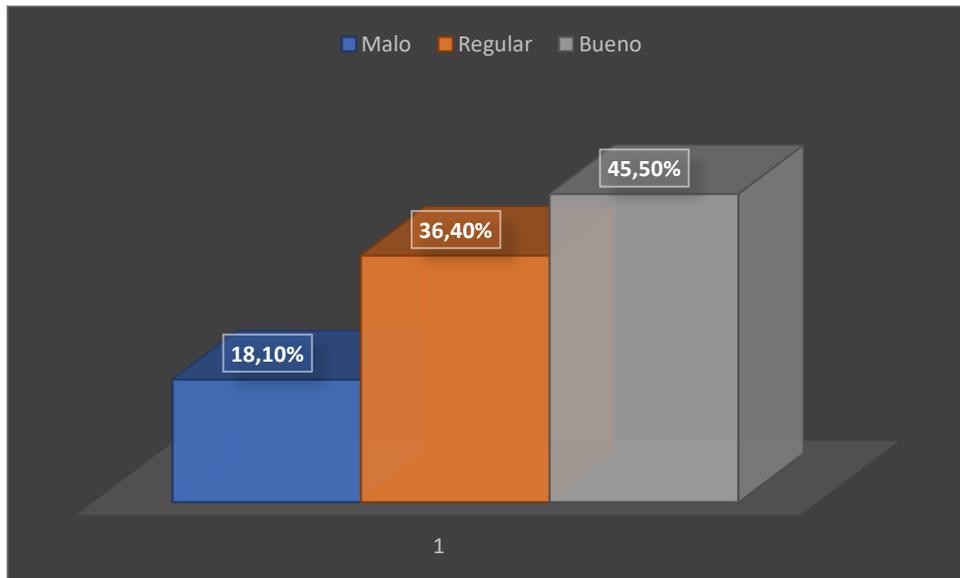
### Análisis descriptivo de la variable auditoría por teletrabajo.

**Tabla 1**

*Análisis descriptivo de la variable auditoría por teletrabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	10	18.1%	18.1%	18.1%
	<b>Regular</b>	20	36.4%	36.4%	54.5%
	<b>Bueno</b>	25	45.5%	45.5%	100%
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: elaboración propia.



**Figura 1.** Estadística descriptiva de la variable auditoría por teletrabajo. Fuente: elaboración propia.

Se evidencia en la tabla 1 y figura 1 los comportamientos descriptivos de la variable auditoría por teletrabajo, las mismas dejan en evidencia que existe una predominancia de nivel válido de respuesta por parte de los encuestados buena representada por el 45.5% (25) de los participantes; asimismo, se evidencia un nivel de respuesta regular válido en el 36.40% (20) de los participantes; finalmente, se evidencia que el 18.10% (10) se posicionan en un nivel malo de respuesta en cuanto a la variable en cuestión.

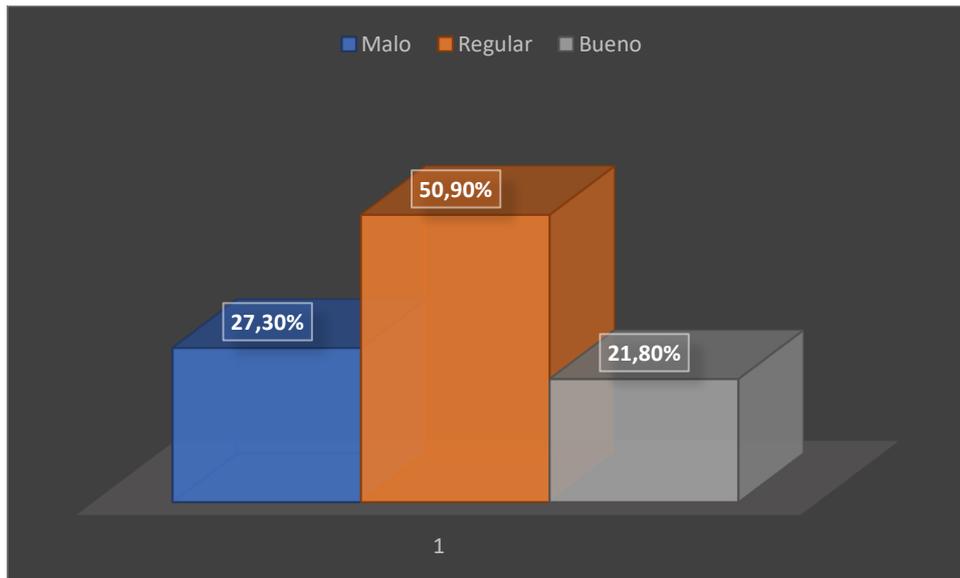
*Análisis descriptivo de la variable optimización de los servicios de auditoría externa*

**Tabla 2**

*Análisis descriptivo de la variable optimización de los servicios de auditoría externa*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	15	27.3%	27.3%	27.3%
	<b>Regular</b>	28	50.9%	50.9%	78.2%
	<b>Bueno</b>	12	21.8%	21.8%	100%
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: elaboración propia.



**Figura 2.** Estadística descriptiva de la variable optimización de los servicios de auditoría externa. Fuente: elaboración propia.

En la tabla 2 y figura 2 se evidencia los comportamientos descriptivos de la variable optimización de los servicios de auditoría externa, en tal sentido se establece que el 50.9% (28) de la muestra encuestada se posiciona en un nivel válido regular en cuanto a las preguntas abordadas en materia de dicha variable. Asimismo, el 27.3% (15) se posicionan en un nivel malo de respuesta; finalmente, se evidencia que el 21.8% (12) de los participantes se posicionan en un nivel bueno de respuesta.

**Correlaciones**

**Tabla 3**

*Regresión lineal*

Variables entradas/eliminadas <sup>a</sup>				
Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método	
1	Auditoría por teletrabajo <sup>b</sup>		Introducir	
Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,865 <sup>a</sup>	,702	,815	1,923342

a. Variable dependiente: rentabilidad

- b. Todas las variables solicitadas introducidas
- a. Predictores (constantes) auditoría por teletrabajo (resumen del modelo)

**Tabla 4**

*Anova*

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	136,767	5	111,532	39,216	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	59,777	20	4.654		
	Total	198,130	30			

**Tabla 5**

*Coefficientes*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			99.0% intervalo de confianza para B	
		B	Desviación error	Beta	T	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constantes)	11,987	3,121		5,322	,002	3,993	21,910
	Auditoría por teletrabajo	2,331	,220	,876	5,333	,000	,674	2,302

Se evidencia dentro del análisis inferencial por medio de la regresión lineal, Anova y coeficientes de las tablas 3, 4 y 5 que la significancia estadística es de 0,000 y como se posiciona dentro de un carácter inferior a 0.01 se establece que si existe relación significativa entre la variable auditoría por teletrabajo y optimización de los servicios de auditoría externa. Aunado a ello, como el R cuadrado se posiciona dentro del resumen del modelo en 0,702, se concluye que la auditoría por teletrabajo define o influye sobre la optimización de los servicios de auditoría externa en un 70.2%.

## Discusión

La optimización de la auditoría externa permite comprender el funcionamiento interno de cada organización. En el caso de la contabilidad, que tiene sus propias características y normas, el modo en que se comportan sus empleados, la impresión que se quiere transmitir a los clientes internos y externos y el impacto que las políticas de la empresa tienen en la productividad de los empleados son consideraciones relevantes. En tal sentido, en contraste con los resultados inferenciales donde la auditoría por teletrabajo explica en un 70.2% la optimización del servicio de auditoría externa, valor similar a lo esclarecido por Cruz (2020), quien establece que la valoración de la efectividad de los procesos de auditoría dependerá de las herramientas empleadas para tal fin.

Asimismo, la aplicación de auditorías a distancia ayuda a reducir el desempleo y a identificar posibles soluciones a los desequilibrios entre la oferta y la demanda del mercado laboral, además de promover la diversidad y la inclusión laboral de los grupos marginados. Rojas y Escobar (2021), también señalan que esta práctica tiene beneficios medioambientales y sociales.

Asimismo, la evidencia descriptiva coincide con lo descrito por Llumiguano et al. (2021) en que es necesario un cambio de cultura entre las organizaciones y los individuos para implantar con éxito el teletrabajo. Los teletrabajadores de esta y otras organizaciones deben ser capaces de demostrar una serie de rasgos deseables, como el compromiso de trabajar de forma autónoma y un profundo conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación. La mayoría de los puestos de trabajo a distancia utilizan el trabajo basado en objetivos para medir el rendimiento, por lo que los candidatos con estos rasgos están muy solicitados. Es decir, el uso de herramientas en este ámbito puede ayudar a establecer procedimientos contables más fiables, al tiempo que se reducen los robos y otras formas de mala gestión financiera.

Todo lo anterior es coherente con lo que se ha constatado en numerosos estudios: que aceptar el trabajo a distancia exige un cambio en las posturas contables que permita a los trabajadores una mayor agencia profesional y personal, más voz en la forma en que se les gestiona y métodos de evaluación del rendimiento diferentes que hagan menos hincapié en el control de la producción de los trabajadores (Pizarro et al., 2018).

Las principales ventajas de la auditoría a distancia son el ahorro de costes tanto para la empresa como para sus empleados, una mayor flexibilidad en el lugar de trabajo e

independencia y credibilidad, y el establecimiento de procesos normalizados para la supervisión continua de las operaciones de la empresa.

Los resultados del análisis muestran que la auditoría a distancia tiene un impacto significativo en la mejora de los servicios de auditoría externa; sin estos servicios, la auditoría a distancia sencillamente no podría llevarse a cabo. Al evaluar la eficacia de la auditoría del teletrabajo de la institución, queda claro que su alta dirección se resiste al cambio, lo que revela una notable preocupación por la ausencia de supervisión continua de sus empleados (Franco y Bedoya, 2017).

Los resultados de las encuestas realizadas a los directivos indican que existe consenso sobre la necesidad de supervisión directa para controlar las actividades laborales de los empleados y la postura adoptada ante un cambio en la naturaleza del trabajo, y que hay acuerdo sobre la existencia de riesgos para mantener la seguridad de la información cuando un trabajador desempeña sus funciones desde casa (Quispe et al., 2016; Moya 2021).

Las auditorías de teletrabajo pueden llevar mucho tiempo y ser laboriosas, ya que los auditores no tienen acceso directo al usuario para conocer sus necesidades particulares y la mejor manera de satisfacerlas a través del servicio prestado (Sotelo, 2018). Por otra parte, algunos afiliados envían la misma solicitud varias veces o no comprueban su correo electrónico para ver si se ha enviado su solicitud, lo que crea un ambiente de incertidumbre y estrés para la persona que presenta las tareas, aporta las soluciones o facilita la información solicitada (Robles, 2020).

Según la investigación realizada, uno de los retos de la auditoría a distancia es que pocas personas conocen sus objetivos y la esencia de esta modalidad de trabajo, ya que se implantó en respuesta a las necesidades urgentes tras la pandemia de Covid-19, lo que puso de relieve las prioridades de los directivos, como las actitudes directivas hacia los elementos de la organización (Aguilar et al., 2019; Albarracín et al., 2021).

### **Conclusiones**

Los comportamientos descriptivos de la variable auditoría por teletrabajo, las mismas dejan en evidencia que existe una predominancia de nivel válido de respuesta por parte de los encuestados buena representada por el 45.5% (25) de los participantes; asimismo, se evidencia un nivel de respuesta regular válido en el 36.40% (20) de los participantes; finalmente, se evidencia que el 18.10% (10) se posicionan en un nivel malo de respuesta en cuanto a la variable en cuestión.

Los comportamientos descriptivos de la variable optimización de los servicios de auditoría externa, en tal sentido se establece que el 50.9% (28) de la muestra encuestada se posiciona en un nivel válido regular en cuanto a las preguntas abordadas en materia de dicha variable. Asimismo, el 27.3% (15) se posicionan en un nivel malo de respuesta; finalmente, se evidencia que el 21.8% (12) de los participantes se posicionan en un nivel bueno de respuesta.

Se evidencia dentro del análisis inferencial por medio de la regresión lineal, Anova y coeficientes que la significancia estadística es de 0,000 y como se posiciona dentro de un carácter inferior a 0.01 se establece que si existe relación significativa entre la variable auditoría por teletrabajo y optimización de los servicios de auditoría externa. Aunado a ello, como el R cuadrado se posiciona dentro del resumen del modelo en 0,702, se concluye que la auditoría por teletrabajo define o influye sobre la optimización de los servicios de auditoría externa en un 70.2%.

Se recomienda que futuros estudios incorporen las expectativas de los afiliados en cuanto al grado de satisfacción hacia sus requerimientos y cómo esta variación afecta el desempeño personal y profesional del elemento humano que los atendió, según consideren o no que las políticas de la institución se ajustan a los estándares que presentaron. Sistemas de trabajo deficientes en incentivos no económicos, tanto a nivel individual como grupal, con escasas oportunidades de crecimiento profesional inciden negativamente en la calidad del servicio y atentan contra las políticas internas de la institución, lo que se refleja en clientes insatisfechos.

### Referencias

- Aguilar, I., Labatut, G. y Bustos, E. (2019). Análisis del riesgo desde el punto de vista de la auditoría. *Revista Contabilidad y Dirección*, 28, 27-42. <https://accid.org/wp-content/uploads/2020/03/2-1.pdf>
- Albarracín, L., Marín, C., Lozada, J. y Martínez, J. (2021). Auditoría informática dentro de la empresa “Promaelec” de la ciudad de Quevedo, en tiempos de Covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 345-354. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000500345](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500345)
- Camacho, J., Torres, D. y Chavarría, T. (2017). Gestión de equipos médicos: implementación y validación de una herramienta de auditoría. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 38(1). <https://doi.org/10.17488/rmib.38.1.5>
- Cruz, G. (2022). *Auditoría remota y su influencia en el desarrollo del servicio de auditoría externa en la provincia de Trujillo, periodo 2020-2021*. [Tesis de grado,

- Universidad Nacional de Trujillo, Perú]. [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/20071/cruzbobadilla\\_gerson.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/20071/cruzbobadilla_gerson.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, J. (2020). La auditoría en entorno COVID-19. Uso de tecnología y enfoque de riesgos. *Podium*, (38), 67-86. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.5>
- Cruz, J. (2020). La auditoría en entorno COVID-19. Uso de tecnología y enfoque de riesgos. *Podium*, (38), 67-86. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.5>
- Espinoza Casco, R. J., Sánchez Camargo, M. R., Velasco Taipe, M. A., Gonzáles Sánchez, A., Romero-Carazas, R., & Mory Chiparra, W. E. (2023). *Metodología y estadística en la investigación científica*. Puerto Madero Editorial Académica. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Franco, J. y Bedoya, J. (2018). Análisis de modelos de talento humano aplicados en organizaciones pymes. *Revista CEA*, 4(7), 85-101. <https://www.redalyc.org/journal/6381/638167723006/html/>
- Llumiguano, M., Gavilánez, C. y Chávez, G. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Políticas y Valores*, 8(spe 3), 00042. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>
- Moya, R. (2021). *Teletrabajo y su influencia en la mejora de calidad de vida y su optimización del gasto público en una entidad estatal*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63431>
- Pizarro, S., Ormaza, M. y Ruiz, M. (2018). La auditoría y su control de calidad: visualización de los servicios que ofrecen las empresas auditoras de Manabí, Ecuador. *Cofín Habana*, 12(2), 268-279. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000200019](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200019)
- Pizarro, S., Ormaza, M. y Ruiz, M. (2018). La auditoría y su control de calidad: visualización de los servicios que ofrecen las empresas auditoras de Manabí, Ecuador. *Cofín Habana*, 12(2), 268-279. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000200019](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200019)
- Quispe, G., Arellano, O. y Ayaviri, D. (2016). Aplicación de la auditoría en las MYPES del Ecuador: un estudio de la demanda. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 18(4), 483-493. <http://dx.doi.org/10.18271/ria.2016.241>
- Ramos, G., González, A., Hernández, A., Prado, G., Garay, M. y Scull, M. (2020). La auditoría académica como herramienta para evaluar la calidad y apoyar la acreditación institucional. *Educación Médica Superior*, 34(2), e1903.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412020000200018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200018)

- Robles, C. (2020). *La auditoría financiera y su incidencia en la optimización de los procesos contables de una empresa de outsourcing ubicada en el distrito de Chorrillos, 2019*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú, Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/976>
- Rojas, J. y Escobar, M. (2021). Beneficios del uso de tecnologías digitales en la auditoría externa: una revisión de la literatura. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 29(2), 45-65. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v29n2/0121-6805-rfce-29-02-45.pdf>
- Rojas, J. y Escobar, M. (2021). Beneficios del uso de tecnologías digitales en la auditoría externa: una revisión de la literatura. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(2), 45-65. <https://doi.org/10.18359/rfce.5170>
- Sotelo, J. (2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19001: 2011. *RIDE*, 8(16). <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.329>
- Vallejo, L. (2021). Efectos de la reactivación económica en Colombia. *Apuntes del Cenes*, 39(70), 1-3. <https://doi.org/10.19053/01203053.v39.n69.2020.10738>

## Factores organizacionales y la satisfacción de los usuarios en los centros de salud en Puno

### *Organizational factors and user satisfaction in health centers in Puno*

Raúl Alberto Rengifo Lozano

<https://orcid.org/0000-0002-6545-6442> - [rrengifolo@unmsm.edu.pe](mailto:rrengifolo@unmsm.edu.pe)

Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima, Perú

Andrés Ultreras Rodríguez

<https://orcid.org/0000-0003-0621-9508> - [andresultreras@uas.edu.mx](mailto:andresultreras@uas.edu.mx)

Universidad Autónoma de Sinaloa - Mazatlán, Sinaloa, México

Recibido: 5/04/2023 – Revisado: 20/05/2023 - Publicado: 29/07/2023

#### **Resumen:**

El objetivo del estudio es analizar si los factores organizacionales tales como la calidad del servicio, la infraestructura, la calidad del cuidado de enfermería y la motivación del personal mejoran la satisfacción de los usuarios que acuden a los centros de salud localizados en el departamento de Puno en el Perú. La investigación se desarrolló teniendo en cuenta un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y un diseño no experimental correlacional. La conclusión a la que se llegó es que las variables estadísticamente significativas fueron la calidad del servicio (X1), motivación del personal de salud (X2) e infraestructura de salud (X4) con un valor “p” de 0.000. En lo que respecta a la variable (X3) calidad del cuidado de enfermería, a pesar de que se acepta la hipótesis alterna, sus resultados no fueron tan significativos en comparación con las otras variables, toda vez que los pacientes valoran otros atributos de calidad del hospital.

**Palabras clave:** factores organizacionales, satisfacción, motivación del personal, infraestructura de salud, calidad del servicio.

#### **Abstract:**

*The objective of the study is to analyze whether organizational factors such as service quality, infrastructure, quality of nursing care and staff motivation improve the satisfaction of users who come to health centers located in the department of Puno in Peru. The research was developed taking into account a quantitative, descriptive approach and a correlational non-experimental design. The conclusion reached is that the statistically significant variables were the quality of the service (X1), motivation of health personnel (X2) and health infrastructure (X4) with a "p" value of 0.000. Regarding the variable (X3) quality of nursing care, despite the fact that the alternative hypothesis is accepted, its results were not so significant in comparison with the other variables, since the patients value other quality attributes of the nursing care hospital.*

**Keywords:** organizational factors, satisfaction, staff motivation, health infrastructure, service quality.

## Introducción

La satisfacción de los pacientes es una temática ampliamente estudiada, con el objetivo de mejorar la calidad del sistema de salud mundial y que el mismo pueda cumplir los objetivos y propósitos que tiene en relación al bienestar físico, mental y emocional de la población. Por ello, se estudia considerando las diferentes dimensiones que pueden ser determinantes para que un paciente se encuentre satisfecho o insatisfecho, una vez atendido en un centro de salud pública. En este sentido, es preciso considerar que la satisfacción del paciente, en su definición más básica, corresponde a la valoración positiva que hace el usuario de los servicios de salud, es decir, de la atención médica recibida, de acuerdo al cumplimiento de sus expectativas en relación a las diferentes aristas que componen dicha atención.

La Organización Mundial de la Salud (2021) define la satisfacción del paciente como el nivel de complacencia del usuario. Considerando como punto de partida lo que espera del servicio y que se relaciona básicamente por las condiciones en la cual se brinda la complacencia, en cuanto a la infraestructura, la atención médica, los cuidados recibidos por el personal de enfermería, entre otros que determinan la calidad del servicio.

Reconociendo la importancia del tema, se considerarán la influencia de diferentes variables estudiadas con anterioridad por separado en relación a la satisfacción del paciente. Teniendo en cuenta ello, el presente estudio se considera relevante para el estudio de la satisfacción del paciente, puesto que, en la revisión de los antecedentes, se evidencia que pese a que es una variable ampliamente estudiada, siempre la relacionan con un único aspecto, por tanto el presente estudio, al considerarla como un problema multidimensional, aportará datos significantes y de profundidad que permitan dar una visión más amplia sobre dicho problema y por tanto, aportar nuevos conocimientos que puedan ser usados como referentes en investigaciones posteriores.

De igual forma, pretende aportar datos significativos con respecto a la atención del servicio de salud de los centros médicos del departamento de Puno y, por ende, conocer los factores que pueden intervenir de forma positiva o negativa, en la salud de la población indicada y establecer recomendaciones que se traducirán en el mejoramiento de la calidad de vida dicha población.

El objetivo de la investigación es analizar si los factores organizacionales tales como la calidad del servicio, la infraestructura, la calidad del cuidado de enfermería y la motivación del personal mejoran la satisfacción de los usuarios que acuden a los centros

de salud localizados en el departamento de Puno en el Perú. A partir de ello, se desarrollan y se procede a desarrollar las variables de estudio.

En lo que respecta a la satisfacción del usuario, tenemos la Teoría del Valor Expectativa, propuesta por Linder-Pelz (1982), que aborda la satisfacción desde un enfoque socio-psicológico que surge de la comparación que el paciente realiza no solo de forma intrapersonal, sino de acuerdo a comparaciones grupales, es decir, que las expectativas que se crean los pacientes van a depender del grupo social en el cual se encuentra. De esta manera, la satisfacción dependerá de la percepción que se tenga comparando la nueva experiencia, con las experiencias previas y creencias que tiene el paciente, lo cual influirá en el juicio o valoración individual que realizará.

Asimismo, la Teoría de la disconformidad, según Oliver (1993), que hace referencia a que los consumidores de servicios se forman expectativas y percepciones, que en contraste forman un juicio, que corresponde a la satisfacción o insatisfacción, según sea el resultado o el grado de divergencia entre la percepción y la expectativa. (Velandia, et. al, 2007). También tenemos la Teoría de la asimilación-contraste, según Thompson y Suñol (1995), corresponde a un estudio teórico de cómo se puede interpretar la disconformidad en relación a la satisfacción. De esta manera, la insatisfacción va asociada directamente a la presentación de un evento negativo dentro de la experiencia del servicio. De acuerdo a Pacha (2019) la satisfacción del paciente comprende el nivel de congruencia que existe entre las expectativas que tiene el paciente en relación a su ideal y en base a experiencias previas y la percepción que el mismo realiza en cuanto al servicio de salud recibido, es importante destacar, que este último elemento es afectado por las emociones de los pacientes, pues, se considera un elemento totalmente subjetivo. El autor manifiesta que la satisfacción del paciente, es un concepto multifactorial, en el cual se considera desde: (a) los elementos más tangibles relacionados con la institución en la cual se presta el servicio, las condiciones del espacio, la operatividad de los equipos, la disponibilidad de los medicamentos, entre otros; (b) así como también factores intangibles relacionados con el personal que realiza la atención, en cuanto a la calidad de los cuidados, la continuidad de los cuidados, la empatía del personal, la adecuada y oportuna comunicación con el paciente, entre otros.

La satisfacción del paciente es el juicio que emite tras recibir los servicios de salud, analizando en principio si se han cumplido sus expectativas, es decir, las esperanzas o concepciones previas que el paciente se crea basada en experiencias pasadas (Asnawi, et

al., 2019). El autor además plantea, que son innumerables los estudios que relacionan la satisfacción del paciente con la calidad del servicio ofrecido, evidenciando que este depende de diversos elementos entre los cuales se destaca la forma de atención del personal médico (tanto para realizar el diagnóstico, como para ejecutar los procedimientos del tratamiento médico), como la prontitud y oportunidad de la atención un elemento fundamental, para que el paciente se considere satisfecho del servicio recibido.

En ese escenario, Valdivia (2019) señala que la satisfacción del paciente, posee tres elementos fundamentales que son:

- (a) El rendimiento percibido, comprende la valoración que hace el paciente considerando el resultado que obtuvo del servicio basado específicamente en su percepción, pues, considera no solo el razonamiento que efectúa sino también su estado de ánimo, así mismo, dentro de este elemento se suele considerar las opiniones de los otros pacientes;
- (b) Las expectativas del usuario, que son básicamente las esperanzas que tiene del servicio que recibirá, el cual se basa en la promesa que hace la institución de salud, por ejemplo, de atender la totalidad de los casos o si hace mención a la rápida atención, o si cuenta con todas las especialidades médicas;
- (c) los niveles de satisfacción, que se pueden obtener en base a la comparación o contraste de los dos elementos anteriores, que van desde la insatisfacción (cuando no se alcanzan las expectativas) hasta la complacencia (cuando se superan las expectativas).

En contraste, Chuquitaype & Roque (2018) explica que los elementos de la satisfacción del paciente son: (a) la disponibilidad, que es el porcentaje en el cual, el servicio se encuentra disponible de acuerdo a la necesidad del paciente; (b) accesibilidad, que el nivel de acceso del paciente a los servicios; (c) cortesía, mostrada por el personal tratante del paciente,; (d) la agilidad, relacionado con la rapidez y prontitud de atención; (e) la confianza, respecto a las competencias y habilidades que muestra el personal en la atención y por último, (f) la comunicación, que es un elemento determinante de la satisfacción o insatisfacción del paciente, puesto que influye y afecta en gran medida el proceso de recuperación del paciente, a través de la claridad de la situación y de las indicaciones que debe seguir.

El instrumento ideal para realizar la medición de la satisfacción del paciente es un cuestionario, que contenga las siguientes dimensiones: (a) La Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería, no solo a nivel de las competencias técnicas, sino

considerando también la actitud tomada durante la atención; (b) Evaluación de las condiciones ambientales y sociales del hospital, donde se consideran las condiciones del ambiente donde se atiende el paciente, tales como equipos, eliminación, higiene, entre otros; (c) Evaluación de la mejoría física percibida, que se asocia al progreso en la recuperación del bienestar del paciente de acuerdo a la atención recibido por la enfermera; (d) Información de enfermería proporcionada, con respecto al progreso y a los procedimientos que se llevan a cabo durante la atención; (e) Valoración del rendimiento del servicio, en cuanto a las tareas del personal de enfermería.

En lo que respecta a las investigaciones aplicadas relacionadas a Satisfacción del Usuario tenemos a Rahim et al. (2021), su objetivo de estudio se basó en definir los parámetros de calidad del servicio (SERVQUAL) apoyándose en las reseñas de hospitales en Facebook utilizando un clasificador de aprendizaje automático e investigar su relación con la insatisfacción del paciente. Entre 2017 y 2019, se realizó un estudio empírico en el que se recopiló POR de las páginas oficiales de Facebook de un hospital público de Malasia. Después de tener en cuenta las variables hospitalarias, se encontró que todas las dimensiones del SERVQUAL, excepto el material y la seguridad, se asociaron significativamente con la insatisfacción del paciente (confianza,  $p < 0,001$ ; respuesta,  $p = 0,016$ ; y empatía,  $p < 0,001$ ). Los hospitales rurales se caracterizan por una mayor probabilidad de insatisfacción de los pacientes ( $p < 0,001$ ).

Asimismo, Gómez et al. (2020) tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca en Perú durante el periodo de enero a febrero del 2019. La metodología fue de tipo descriptivo, y como muestra fueron 118 usuarios externos hospitalizados. El instrumento utilizado fue el SERVQUAL. Como resultados se obtiene que el nivel de satisfacción del usuario en cuanto a la dimensión fiabilidad fue de 45,9 %; en la dimensión capacidad de respuesta, 44,9 %; en la dimensión seguridad, 49,4 %; en la dimensión empatía, 57,5 % y en la dimensión aspectos tangibles, 51,1 %.

Partiendo de la idea que la satisfacción del paciente como un elemento multifactorial, es preciso que para poder orientar la temática y como parte de la presente investigación detallar a continuación las variables independientes tales como Calidad de Servicio, Motivación del Personal de Salud, Calidad del servicio de enfermería e infraestructura. En lo que respecta a la calidad del servicio y la satisfacción del paciente son un elemento importante en la prestación de un servicio de salud. En ese contexto, valorar un servicio

de salud con base en las percepciones de los usuarios es importante para la mejora continua de estos sistemas. No obstante, el comportamiento previo de la satisfacción de los ciudadanos hacia los servicios de salud no ha logrado proporcionar un marco heurístico para comprender las interrelaciones entre la calidad del servicio, y la satisfacción de los usuarios. El enfoque seleccionado para esta investigación combina la teoría de la cadena de medios-fines con un modelo de evaluación de la calidad del servicio de salud y comprender mejor la percepción de los usuarios sobre estas instituciones (Upamannyu, et al., 2022).

La teoría de la cadena medio-fin; basado en la cadena de valor-consecuencia del modelo de Zeithaml y el modelo de cadena calidad-valor-lealtad de Parasuraman respectivamente, son las la teorías más representativa que explora la relación entre los valores de los clientes o usuarios y sus comportamientos, es decir, cómo los atributos de los productos o servicios afectan las percepciones de los clientes o usuarios sobre los beneficios o costos y cómo estas percepciones coinciden con sus valores y afectan sus decisiones de utilización y consumo del servicio.

Con énfasis en el modelo de Zeithaml, la calidad observada tiene un impacto positivo en el valor percibido de los clientes, y este afecta, a su vez, positivamente la intención de utilización del medio, revelando la importancia del efecto mediador de este proceso en la relación entre la calidad del servicio y los comportamientos del usuario. De manera análoga, con el uso de las instituciones de salud por parte de los ciudadanos, la formación de la intención de reutilización de los usuarios depende en gran medida del valor percibido del servicio y, además, se considera tanto una referencia primaria para la lealtad del usuario, como una consecuencia directa de la calidad de servicio percibido (Upamannyu, et al., 2022).

Respecto al modelo de cadena calidad-valor-lealtad de Parasuraman se tiene que la satisfacción y la utilidad de la calidad percibida pueden afectar directamente la intención de uso continuo, y la confirmación de este proceso puede ejercer un impacto indirecto, es decir, la satisfacción es el predictor más fuerte de la intención de reutilización, y la relación entre la satisfacción y la intención de uso continuo muestra una mayor consistencia de la calidad de servicio (Widayati et al., 2018).

En cuanto a la definición de calidad, corresponde a la satisfacción de todos los pacientes que hacen uso del servicio, por tanto, un excelente servicio es aquel que puede satisfacer las necesidades de sus usuarios (Chuquitaype & Roque, 2018). Asnawi, et al. (2019)

define la calidad del servicio, como la contrastación entre el servicio que espera recibir el paciente y la percepción que el mismo se crea a partir de su experiencia real, esta acepción es similar a lo que algunos autores definen como la satisfacción de paciente. De allí la relación evidente entre ambas variables. Conforme a ello, se define la calidad como la superación de las expectativas y necesidades de los usuarios del servicio.

De acuerdo a las consideraciones anteriores, las dimensiones de la calidad del servicio son:

(a) Confiabilidad; que se define como la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa. En sentido amplio, la confiabilidad significa las promesas de las empresas de servicios sobre la entrega, la prestación del servicio, la resolución de problemas y la fijación de precios (Ramya et al., 2019).

(b) Empatía; se conceptualiza como la atención personalizada e individualizada que brindan a los clientes y usuarios las organizaciones de servicios. Esta dimensión trata de transmitir el significado a través de servicios personalizados o individualizados de que los usuarios o clientes son únicos y especiales para las instituciones (Ramya et al., 2019).

(c) Capacidad de respuesta: se refiere a la disposición para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido. Esta dimensión se enfoca en la actitud y prontitud para atender las solicitudes, preguntas, quejas y problemas de los clientes. También se centra en la puntualidad, presencia, compromiso profesional, etc., de los empleados o personal (Ramya et al., 2019).

(d) Seguridad; el aseguramiento se ha definido como la cortesía y el conocimiento de los empleados, y su capacidad para transmitir seguridad y confianza a los clientes y usuarios. Esta dimensión se centra en el conocimiento y la habilidad del trabajo, la precisión, la cortesía, entre otros de los empleados y la seguridad garantizada por la organización e institución.

(e) Tangibilidad; se define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, materiales de comunicación y tecnología. Todos estos proporcionan suficientes pistas a los clientes sobre la calidad del servicio de la organización (Upamannyu, et al, 2022).

En lo que respecta a la variable motivación personal de salud se abordan diversas teorías como la Maslow, quien define la motivación como el compendio de necesidades que un individuo posee y jerarquiza de acuerdo a las circunstancias que posee, dicha jerarquización y priorización las presenta en forma piramidal, agrupando 5 categorías, iniciando por: (a) las necesidades fisiológicas, es decir, aquellas de las cuales depende la

existencia y supervivencia del ser humano, tales como, el sueño, hambre, sed, sexo, entre otros; (b) necesidades de seguridad, las cuales están asociadas al resguardo de riesgos que pueden ser imaginarios o reales; (c) necesidades de afiliación, que se relaciona con las carencias sociales, de poder pertenecer a un grupo o sentirse identificado con un grupo, además de poder relacionarse a través del afecto; (d) necesidades psicológicas, que se asocian al ego, al amor propio y finalmente (e) necesidades de autorrealización, considerado el nivel más alto y el desarrollo pleno de las potencialidades y personalidad del individuo.

Asimismo, tenemos la Teoría de los dos factores de la motivación, llamada comúnmente como la teoría de la Motivación Higiene, es autoría de Frederick Herzberg, quien, a finales de los cincuenta, expone los factores que pueden generar en un trabajador satisfacción o insatisfacción laboral (Oyague, 2018). De esta manera, la teoría establece los factores y clasifica aquellos factores que pueden generar bienestar en el trabajador y aquellos que por el contrario generarán malestar, partiendo de que el individuo tiene un sistema doble de necesidades, uno que se orienta al crecimiento y desarrollo del mismo y el otro que busca de una forma u otra evitar situaciones desagradables. En el aspecto laboral, esto puede ser entendido por la existencia de factores preventivos, llamados por la teoría factores higiénicos, que evitan la insatisfacción, pero que no por ello, van a producir satisfacción en el trabajador, tal es el caso del sueldo, las condiciones laborales, los beneficios, los mecanismos de control y administración de la organización, las relaciones interpersonales, entre otros. Partiendo de estas teorías, la motivación en su sentido más básico es la energía que existe en cada individuo y que lo mueve a realizar una determinada acción, que por lo general busca satisfacer una necesidad (Oyague, 2018).

En el campo netamente de la salud, Rivera, et al. (2018) señala que la motivación posee un rol muy importante para lograr una mejoría en las actividades del personal de salud, donde no solo se debe considerar el salario, sino una serie de elementos psicosociales, que permitirán que el personal que labora en un servicio tan complejo pueda rendir adecuadamente y estar presto a la atención que requiere el paciente, por tanto, se deben considerar factores tales como: el tiempo, el nivel de vida, sentido de las tareas asignadas, identificación con el centro para el cual trabaja, clima organizacional acorde, entre otros. En lo que respecta variable Calidad del Cuidado de Enfermería, La OMS (2019) plantea que el cuidado de la enfermería es un componente que va más allá de las competencias

técnicas y profesionales del enfermero que realiza la atención, también tiene un componente intrapersonal, donde la condición humana del paciente debe ser considerada al momento de atenderlo, es decir, debe tener un enfoque del ser humano integral, atendiendo su característica biopsicosocial. Los cuidados del personal de enfermería al paciente consisten en una atención sistémica que contempla sus necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales. El cuidado, como esencia de la práctica profesional de enfermería, requiere que los profesionales sepan actuar con compromiso ético, fomentar relaciones de comprensión, empatía y respeto, y priorizar acciones para dar respuestas oportunas a las dificultades, porque el cuidado humanizado, para ser significativo, debe basarse en la reciprocidad de los profesionales ante los problemas de salud.

Sin embargo, nadie ignora que los servicios de salud son vistos como lugares estresantes y superpoblados para los pacientes, lo que provoca desgaste emocional en los profesionales como consecuencia de la sobrecarga de trabajo y la falta de recursos, lo que hace que la gestión del cuidado sea un desafío actual para los profesionales de la salud, especialmente para las enfermeras. Por tal razón promover el cuidado humanizado durante el trabajo diario de los profesionales de la salud implica promover la universalidad del derecho a la salud como un elemento esencial y donde no debe haber distinciones de ningún tipo (OMS, 2019).

En lo que respecta a la variable Infraestructura en Salud, es definida como el elemento tangible que permite que la sociedad funcione, ya que, para el cumplimiento de los objetivos sociales, se requieren instalaciones comunes donde los ciudadanos puedan asistir para la consecución de algún servicio, por ende, en la organización social, se pueden evidenciar diferentes tipos de establecimientos, tales como: centros de salud, entretenimiento, centros educativos, entre otros (Mamani, 2018). Dicho de otra forma, la infraestructura, es definida como las diferentes instalaciones públicas en las cuales se proporcionan los servicios básicos y por lo general públicos, que se requieren para la sociedad.

Ite Vargas (2019) define la infraestructura como el elemento vital para el desarrollo local, encaminada a brindar las condiciones necesarias para que se ofrezcan a la población los servicios que requiere, encontrando dentro de este el servicio de salud, para el cual la infraestructura juega un papel fundamental a fin de poder garantizar el acceso oportuno a

toda la población, más que por ser un servicio esencial, por ser un derecho que se debe garantizar desde las instituciones públicas.

De esta manera el autor plantea, que la infraestructura en salud tiene como meta primordial garantizar el acceso al servicio de salud y poder atender adecuadamente las necesidades de la población en una forma integral. Por tanto, es necesario, la conservación de dicha infraestructura en condiciones óptimas que no entorpezcan las actividades realizadas por el personal, así como la disposición de los recursos y equipamientos necesarios.

Considerando estas relaciones es vital que el diseño de la infraestructura de salud, se realice en pro de tener espacios funcionales, seguros y privados para la atención del paciente, es por ello, que Mamani (2018), señala la importancia de humanizar los centros de salud, que va orientado a poder comprender desde la infraestructura las necesidades reales del servicio que se desarrolla. De acuerdo a ello el autor considera como dimensiones de esta variable, las siguientes:

- (a) Calidad del espacio físico, que comprende la organización del espacio y como este debe generar confort, considerando detalles tales como: la circulación fácil y rápida del personal que realiza la atención, la adecuada señalización, los colores para identificar las diferentes zonas, los colores a emplear, entre otros.
- (b) Calidad físico ambiental, relacionado especialmente con la importancia del aire en el interior del centro de salud, por tanto, debe contar con una adecuada temperatura y ventilación. Así como espacios, para poder almacenar de forma adecuada los medicamentos de acuerdo a las condiciones que requieran y los residuos que se generan. Así mismo, se debe considerar la iluminación, tanto natural como artificial.
- (c) Aspectos Funcionales, que van asociados a la organización y distribución del centro de salud. Entre lo que se debe considerar, las amplias salas de espera, la ubicación de la emergencia y consultorios externos en la planta baja, la ubicación estratégica de la farmacia y el laboratorio que debe ser accesible para el paciente.
- (d) Servicios Complementarios, entre los cuales se encuentran los servicios higiénicos públicos requeridos por los ciudadanos.

### **Metodología**

El enfoque de la investigación es cuantitativo; asimismo, según su propósito y el problema planteado en el Informe Final de Tesis, el estudio es de tipo básico. El nivel de investigación es descriptivo correlacional; las variables de las cuales se recogerá

información son “factores organizacionales” y “satisfacción de los usuarios”; es también correlacional en la medida que se pretende establece la relación entre las variables.

En la investigación se utilizó el método hipotético deductivo, teniendo en cuenta que después de una exhaustiva revisión bibliográfica, se afirman una serie de hipótesis, las cuales van a ser comprobadas.

Según su diseño, la investigación es no experimental transversal en la medida en que la investigación no se manipularon las condiciones en las que se presenta el fenómeno que estamos estudiando (Hernández, et al., 2014), así mismo será transversal porque se llevará a cabo en un momento en particular.

El instrumento que se presentan en los anexos 1 y 2. El primero se denomina “Factores organizacionales”, consta de cuatro variables independientes, las cuales son calidad del servicio (X1), motivación del personal de salud (X2), calidad del cuidado de enfermería (X3) y infraestructura de salud (X4), para determinar el impacto en la variable dependiente “satisfacción de los usuarios en los centros de salud público” (Y1). Es necesario mencionar que las preguntas fueron elegidas luego de una revisión de diversas bibliografías, en el caso de la variable “Factores organizacionales” se consideraron 20 ítems y para la variable “satisfacción de los usuarios en los centros de salud público” 22 ítems.

Se utiliza como unidad de medida la escala tipo Likert con opciones de 5 puntos del 1 al 5 en donde 1 equivale a Totalmente en Desacuerdo, 2 equivale a en desacuerdo, 3 equivale a Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 Equivale a de acuerdo y 5 equivale a Totalmente de acuerdo.

La población estuvo conformada por todos los usuarios de los servicios de salud del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón en el periodo enero a marzo del 2022 que asciende a 580 personas según información del Dirección Regional de Salud Puno. La muestra estará conformada por 150 usuarios de los servicios de salud del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón en el periodo enero a marzo del 2022.

### **Resultados**

La Tabla 1 presenta las correlaciones de Pearson del modelo utilizado en el presente estudio, donde la variable dependiente satisfacción del usuario (Y) cuenta con una correlación positiva alta con las variables independientes calidad del servicio (X1), motivación del personal de salud (X2), calidad del cuidado de enfermería (X3) y

infraestructura de salud (X4). Asimismo, las correlaciones entre variables independientes son positivas altas.

Tabla 1  
Correlaciones de variables independientes y dependiente

		Correlaciones				
		Satisfacción de los usuarios de los centros de salud públicos del departamento de Puno	Calidad del servicio	Motivación del personal de salud	Calidad del Servicio de Enfermería	Infraestructura de Salud
Satisfacción de los usuarios de los centros de salud públicos del departamento de Puno	Correlación de Pearson	1	,974**	,981**	,953**	,967**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	,974**	1	,993**	,966**	,980**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000
	N	150	150	150	150	150
Motivación del personal de salud	Correlación de Pearson	,981**	,993**	1	,973**	,987**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000
	N	150	150	150	150	150
Calidad del Servicio de Enfermería	Correlación de Pearson	,953**	,966**	,973**	1	,960**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000
	N	150	150	150	150	150
Infraestructura de Salud	Correlación de Pearson	,967**	,980**	,987**	,960**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	
	N	150	150	150	150	150

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

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados

Asimismo, es importante identificar las variables de mayor importancia a través de la media de cada una de ellas y su dispersión obtenida mediante su desviación estándar. En tal sentido, en la Tabla 1, se muestra que la variable motivación del personal de salud (X2) es la más relevante con una dispersión mínima, mientras que la variable calidad del servicio de enfermería (X3) es la menos importante, con una alta dispersión.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la sección anterior, se concluye como hallazgos de la presente investigación, que las variables la calidad del servicio (X1) y la infraestructura (X4) influyen de manera positiva y significativa en la satisfacción de los

pacientes de la escuela de negocios de universidades privadas. Por lo tanto, en la Tabla 2, se resume las hipótesis comprobadas de la investigación.

Tabla 2  
Resultados de las hipótesis

Hipótesis	Resultado
H1: La calidad del servicio es un factor organizacional que mejora la satisfacción de los usuarios de los centros de salud del departamento de Puno.	Se acepta
H2: La infraestructura en salud es un factor organizacional que mejora la satisfacción de los usuarios de los centros de salud del departamento de Puno.	Se acepta
H3: La calidad del servicio de enfermería es un factor organizacional que mejora la satisfacción de los usuarios de los centros de salud del departamento de Puno.	Se acepta
H4: La motivación del personal de salud es un factor organizacional que mejora la satisfacción de los usuarios de los centros de salud del departamento de Puno.	Se acepta

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos

### Discusión

Los resultados del estudio indican que la calidad del servicio, la infraestructura, la calidad del cuidado de enfermería y la motivación del personal son factores organizacionales que mejoran la satisfacción de los usuarios de los centros de salud, existe una fuerte correlación de Pearson con un valor de ,974\*\* entre las variables factores organizacionales y la satisfacción de los usuarios de los centros de salud públicos, lo que quiere decir que, si se mejoran los factores organizacionales la satisfacción de los usuarios mejorará; en ese sentido, los resultados son comparables a los de Linder-Pelz (1982), quien señala que la satisfacción depende de la percepción que se tenga comparando la nueva experiencia, con las experiencias previas y creencias que tiene el paciente, lo cual influirá en el juicio o valoración individual que realizará; asimismo, la insatisfacción va asociada directamente a la presentación de un evento negativo dentro de la experiencia del servicio. En resumen, al consolidar las expectativas del consumidor, se produce la satisfacción del mismo. (Velandia, et. al, 2007).

En ese sentido, los resultados de la presente investigación son relevantes teniendo en cuenta que los centros de salud del departamento de Puno se beneficiarán beneficiará a los centros de salud, puesto que se ha logrado conocer la percepción que tienen los usuarios en relación al servicio recibido en lo que respecta a los factores organizacionales que inciden en su satisfacción, por lo que a partir de ello, se pueden desarrollar estrategias para mejorar la calidad del servicio (X1), la motivación del personal de salud (X2), la

calidad del cuidado de enfermería y la infraestructura de salud (X4), con el objetivo de generar un alto valor público en la entrega de los servicios de salud y cerrar las brechas sociales. En ese sentido, es importante destacar lo señalado por Camarena (2019), quien indica que este tipo de estudios aportan a la sociedad, puesto que permiten corregir una problemática de índole social, que afecta el pleno desenvolvimiento de la misma. Así mismo, plantea que se considera que, resolviendo los problemas relacionados a la calidad del servicio, considerando sus diversas dimensiones, aumentará no solo la satisfacción de los pacientes, sino que permitirá recobrar la confianza en el sistema de salud público del país.

### Conclusiones

Se cumplieron los objetivos metodológicos que fueron propuestos al inicio de esta investigación, asimismo, teniendo en cuenta los resultados del estudio, las variables estadísticamente significativas fueron la calidad del servicio (X1), motivación del personal de salud (X2) y infraestructura de salud (X4) con un valor “p” de 0.000. En lo que respecta a la variable (X3) calidad del cuidado de enfermería, a pesar de que se acepta la hipótesis alterna, sus resultados no fueron tan significativos en comparación con las otras variables, toda vez que los pacientes valoran otros atributos de calidad del hospital.

En lo que respecta a los resultados, la variable motivación del personal de salud (X2) es la más relevante con una dispersión mínima, mientras que la variable calidad del servicio de enfermería (X3) es la menos importante o valorada por las pacientes por su alta dispersión. Por otro lado, se debe destacar que todas las hipótesis alternas planteadas fueran aceptadas.

### Referencias

- Asnawi, A., Awang, Z., Afthanorhan, A. y Mohamad, M. (2019). La influencia de la imagen hospitalaria y la calidad del servicio en la satisfacción y lealtad de los pacientes. [https://www.researchgate.net/publication/331828124\\_The\\_influence\\_of\\_hospital\\_image\\_and\\_service\\_quality\\_on\\_patients\\_satisfaction\\_and\\_loyalty](https://www.researchgate.net/publication/331828124_The_influence_of_hospital_image_and_service_quality_on_patients_satisfaction_and_loyalty)
- Camarena, P (2019). La satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín De Porres, Distrito Villa El Salvador, 2019. [Tesis, Universidad María Auxiliadora]. [https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/193/34-2019 %28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/193/34-2019%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chuquitaype M. & Roque A. (2018). Nivel de Satisfacción del Paciente Hospitalizado Atendido por el Personal de Nutrición del Hospital III Goyeneche [Tesis]. Universidad Nacional de San Agustín

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill
- Linder-Pelz S. (1982). Social psychological determinants of patient satisfaction. *Sociol Sciences Medicine*; 16 (5): 583-589
- Oliver, R. L. (1993): “Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response”. *Journal of Consumer Research*, 20, 418-430.
- Organización Mundial de la Salud (1 de abril de 2021). Cobertura sanitaria universal. [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
- Pacha, S. (2019). Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación post anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo – Moquegua 2018. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2805602>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Malhotra A. (2005). Un marco conceptual para comprender la calidad del servicio electrónico: implicaciones para la investigación futura y la práctica gerencial. Instituto de Ciencias de Marketing, Cambridge
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S.-L. y Yaacob, N. M. (2021). Evaluación de la satisfacción del paciente y la calidad de la atención hospitalaria en Malasia utilizando SERVQUAL y Facebook. *Atención médica*, 9(10), 1369. <https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N. y Rozo A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud, *Espacios*, 39 (16), 1 -19
- Thompson, A. y Suñol R. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts, theory and evidence, *International Journal for Quality in Health Care*, 7 (2)
- Valdivia, E. (2019). Gestión de calidad hospitalaria y satisfacción de pacientes esquizofrénicos del Pabellón 2 del Hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2019 [Tesis]. Universidad César Vallejo
- Vargas, I. (2019). Caracterización de la infraestructura en salud de la Región Pacífico de Colombia. <https://red.uao.edu.co/handle/10614/11800>
- Widayati, M. et al. (2018). Factors affecting quality of health service and patient satisfaction in community health centers in North Lampung, Sumatera. *Journal of Health Policy and Management*, 2(2). <http://thejhpm.com/index.php?journal=thejhpm&page=article&op=view&path%5B%5D=42&path%5B%5D=0>

## Grado de usabilidad de software para definir el estilo de aprendizaje de los estudiantes

### *Degree of software usability to define the learning style of students*

Marlene Méndez Moreno

<https://orcid.org/0000-0002-7846-912X> - [mmendez@itescam.edu.mx](mailto:mmendez@itescam.edu.mx)

Gonzalo Miguel Quetz Aguirre

<https://orcid.org/0000-0002-2848-1075> - [gmquetz@itescam.edu.mx](mailto:gmquetz@itescam.edu.mx)

Ángel Francisco Can Cabrera

<https://orcid.org/0000-0002-6696-9899> - [afcan@itescam.edu.mx](mailto:afcan@itescam.edu.mx)

Felipe de Jesús González Rodríguez

<https://orcid.org/0000-0002-2360-3977> - [fjgonzalez@itescam.edu.mx](mailto:fjgonzalez@itescam.edu.mx)

Instituto Tecnológico Superior de Calkiní – México

**Recibido: 22/04/2023 – Revisado: 18/05/2023 - Publicado: 29/07/2023**

#### **Resumen:**

En este trabajo analizamos el grado de usabilidad de un software para definir el estilo de aprendizaje de los estudiantes. El software contiene una prueba de diagnóstico basada en escalas ACRA cuyo origen es el modelo propuesto por Felder y Silverman enfocado principalmente a estudiantes de ingeniería. Un grupo de 30 estudiantes de Ingeniería informática, que a su vez son parte del programa institucional de tutorías, reportaron utilizar la aplicación. Las pruebas de usabilidad incluyen analizar el diseño centrado en el usuario y la observación, ya que proporciona información directa sobre cómo los usuarios reales usan el sistema. Las pruebas fueron realizadas por el equipo de desarrollo de software.

**Palabras clave:** software, usabilidad, estilo, aprendizaje.

#### **Abstract**

*In this work we analyze the degree of usability of a software to define the learning style of students. The software contains a diagnostic test based on ACRA scales whose origin is the model proposed by Felder and Silverman focused mainly on engineering students. A group of 30 Computer Engineering students, who participate in the institutional tutorial program, reported using the application. Usability testing includes looking at user-centered design and observation, as it provides direct insight into how real users use the system. The tests were carried out by the software development team.*

**Keywords:** software, usability, learning, style

#### **Introducción**

En las últimas décadas los modelos de enseñanza - aprendizaje han otorgado un importante papel al alumno, considerándolo como un sujeto activo, capaz de desplegar una amplia variedad de conductas (estrategias, enfoques o estilos) que determinan su aprendizaje.

Según Alonso, Gallegi y Money (1999) los estudiantes manifiestan un determinado modo de actuar cuando encaran las diferentes actividades que llevan a cabo para estudiar, por lo que infiere que el estilo de aprendizaje representa la forma en que una persona aprende. Se considera que el estilo de aprendizaje son los rasgos cognitivos, afectivos y fisiológicos que sirven como indicadores relativamente estables, de cómo los alumnos perciben interacciones y responden a sus ambientes de aprendizaje.

Cuando un profesor conoce el estilo de aprendizaje dominante en su grupo de estudiantes, cuenta con una herramienta que le posibilita modificar o afianzar su estilo de enseñanza, preparar los materiales idóneos y establecer las estrategias de enseñanza a fin de maximizar los logros. Con estas consideraciones se propuso hacer mejoras en la metodología del programa institucional de tutorías en el Instituto Tecnológico Superior de Calkiní (Itescam)

Este programa representa un medio con el que se pretende facilitar la adaptación del estudiante al modelo educativo, conocer su situación escolar y reforzar las áreas de conocimiento que necesiten mayor atención. Las actividades de tutoría son realizadas por los profesores con asignación de tiempo completo, sin descuidar los tiempos frente a grupo de materias curriculares y el tiempo asignado para el cumplimiento del modelo educativo (materiales de aprendizaje, cronograma de actividades, calificaciones, formatos escolares etc).

Luego de mantener el programa desde el año 2010, se ha observado que los módulos 1 y 2 se pueden realizar de forma autodidacta, con una supervisión mínima por parte del tutor, sin embargo, es necesaria la adaptación de los materiales para que puedan ser resueltos sin problema por cada estudiante.

A partir de la detección de los estilos de aprendizaje, se propuso la adaptación de los materiales de los módulos 1 y 2, de forma que cada estudiante trabaje con la versión que más se adecua a su forma de aprender.

La detección del estilo de aprendizaje, se puede realizar a través de la resolución de test provenientes de alguno de los modelos disponibles, como el caso del modelo Felder y Silverman que cuenta con un instrumento constituido por una serie de ítems que cubren 5 dimensiones y que recientemente fue utilizado por Puello (2014). para desarrollar una herramienta aplicativa en moodle que detecta el estilo de aprendizaje de los estudiantes.

## Metodología

### Fase 1: Revisión bibliográfica

Actualmente hay una serie de modelos con los que se puede definir el estilo de aprendizaje en diferentes niveles educativos. Fue necesaria la realización de una revisión bibliográfica de los modelos existentes, hasta elegir el modelo idóneo o más acertado a nuestro contexto educativo y cuyo instrumento de medición nos arroje datos precisos y confiables.

Entre los modelos se encuentran: Modelo de los Cuadrantes Cerebrales (Herrmann, 1996), Modelo de Felder y Silverman (Felder, 1988), Modelo de estilos de aprendizaje de Kolb (Kolb, 1975), Modelo de las Inteligencias Múltiples (Gardner, 1999), Modelo de Programación Neurolingüística (Bandler, 1982), entre otros.

Luego de la revisión bibliográfica, se optó por el modelo propuesto por Felder y Silverman que contempla la existencia de 5 dimensiones sobre las que los estudiantes demuestran preferencias de estilo. Las dimensiones del modelo Felder y Silverman son:

Dimensión 1: El tipo de información que recibe el alumno es predominantemente sensitiva o bien intuitiva

Dimensión 2: La modalidad sensorial utilizada preferentemente por los alumnos es auditiva o visual

Dimensión 3: Los estudiantes tienen dos formas de organizar la información: Inductivamente o bien deductivamente

Dimensión 4: Los alumnos procesan y comprenden la información de dos maneras: secuencialmente o bien globalmente

Dimensión 5: Los estudiantes trabajan con la información recibida de dos maneras: activamente o reflexivamente

Debido a que el instrumento va orientado al área de ingeniería y que 8 de las 9 carreras que ofrece el instituto son ingenierías, se optó por su uso, considerando además la calidad y validez del instrumento lo que proporciona el grado de confiabilidad que el resto de los modelos no ofrecen, sin embargo, para que sea más adecuado al contexto educativo se optó por utilizar las escalas ACRA cuyo origen es el modelo Felder y Silverman.

La Escala de Estrategias de Aprendizaje (ACRA) tiene por objeto, identificar las estrategias de aprendizaje más frecuentes utilizadas por los estudiantes cuando están asimilando la información contenida en un texto, en un artículo, en unos apuntes... cuando están estudiando Las estrategias cognitivas de aprendizaje o estrategias de procesamiento son secuencias integradas de procesamiento o actividades mentales que se

activan con el propósito de facilitar la adquisición, almacenamiento y/o utilización de la información.

Son cuatro escalas independientes que evalúan el uso que habitualmente hacen los estudiantes:

I. Escala de estrategias de adquisición de información (20 ítems)

- a) Estrategias Atencionales
- b) Estrategias de Repetición

II. Escalas de codificación de información (46 ítems)

- c) Estrategias de Nemotecnización
- d) Estrategias de elaboración
- e) Estrategias de organización

III. Escalas de estrategias de recuperación de información (18 ítems)

- f) Estrategias de búsqueda
- g) Estrategias de generación de respuesta

IV. Escalas de estrategias de apoyo al procesamiento (35 ítems).

- h) Estrategias meta-cognitivas
- i) Estrategias socio-afectivas

Se pueden aplicar de forma individual o colectiva y su aplicación completa suele durar entre 45 y 50 minutos. Su ámbito de aplicación es principalmente en alumnado de escuela secundaria, sin embargo, existe una escala ACRA de versión abreviada y específica para estudiantes universitarios, ésta última se convirtió en el instrumento utilizado.

La puntuación se determina asignando a cada ítem un valor de 1 a 4 de la siguiente manera:

- 1 a la respuesta A= nunca
- 2 a la B= algunas veces
- 3 a la C= muchas veces
- 4 a la D= siempre

**Fase 2: Desarrollo del instrumento**

Para facilitar la aplicación del instrumento a los estudiantes, evitar el consumo y almacenamiento de papel, reducir los tiempos de aplicación y generar un almacenamiento

digital organizado se desarrolló un software que pone a disposición del estudiante la prueba ACRA en versión reducida, constando con 44 ítems cuyas opciones de respuesta son: nunca, algunas veces, muchas veces y siempre.

El software fue programado en Java con una interfaz simple que agrupa las preguntas en grupos de 4, cada pantalla permite avanzar a la siguiente mediante un botón de comando. Para iniciar el test, el software solicita el ingreso de la matrícula del estudiante y la selección de la carrera a la cual está inscrito. Cabe señalar que en este momento el software no está conectado con una base de datos institucional, por lo que no se realiza la validación de la matrícula y el estudiante puede ingresar datos ficticios.

Se pretende que una mejora del software realice la revisión de la matrícula, nombre del estudiante y solo permita el acceso mediante la contraseña utilizada en su correo electrónico institucional, que los resultados obtenidos sean almacenados en una base de datos de la cual se pueda extraer información útil para el tutor y enviados vía correo institucional al estudiante

Por el momento los resultados de los test obtenidos por los estudiantes son convertidos en archivos PDF y organizados en carpetas cuyo nombre es la matrícula ingresada al ejecutar el software, estos se pueden imprimir para ser añadidos al expediente físico del estudiante.

### **Fase 3: Aplicación del instrumento**

El software con el instrumento fue aplicado a un grupo de 30 estudiantes principalmente pertenecientes a la carrera de ingeniería en sistemas computacionales, un reducido número de estudiantes que participaron pertenecen a la licenciatura en administración, única carrera de la oferta educativa Itescam cuya base no es la ingeniería.

Los estudiantes dieron uso a la aplicación en grupos de 3 en 3 debido a que fue el número de equipos disponibles, en los que previamente el software fue instalado o probado por el equipo de desarrollo.

#### **Fase 4: Determinación del grado de usabilidad**

La usabilidad desde el punto de vista del desarrollo de software se refiere a la claridad y la elegancia con que se diseña la interacción con un programa software o un sitio web.

Se entiende por Usabilidad según la ISO 9241-10: “los métodos que permiten evaluar si un sitio es usable y el logro de metas específicas como efectividad, eficiencia y satisfacción del usuario en un contexto determinado de uso”

El grado de usabilidad de un sistema es, por su parte, una medida empírica y relativa de la usabilidad del mismo. Se miden a partir de pruebas empíricas y relativas.

Las pruebas de usabilidad de un software consisten en seleccionar a un grupo de usuarios de una aplicación y solicitarles que lleven a cabo las tareas para las cuales fue diseñada, en tanto el equipo de diseño, desarrollo y otros involucrados toman nota de la interacción, particularmente de los errores y dificultades con las que se encuentran los usuarios.

Las métricas de usabilidad consideradas por el equipo de desarrollo son:

Exactitud: Número de errores cometidos por los sujetos de prueba y si estos fueron recuperables o no al usar los datos o procedimientos adecuados.

Tiempo requerido para concluir la actividad.

Respuesta emocional: Cómo se siente el usuario al terminar la tarea (bajo tensión, satisfecho, molesto, etc.).

### **Resultados**

El tiempo de respuesta del test es en promedio de 10 minutos, los estudiantes que rebasaron ese tiempo se detenían a reflexionar sobre la pregunta

Debido a que las computadoras se encontraban una junto a otra, en algunas ocasiones los estudiantes intercambiaban palabras durante la prueba, cabe aclarar que no existieron instrucciones que restringieran el dialogo durante la prueba, en parte que tomar nota de agentes externos.

Pudo observarse y suponerse un grado de exactitud alto, los estudiantes no presentaron errores al resolver la prueba, se considera que en parte fue por el agrupado de preguntas en pantalla que daba la oportunidad de reconsiderar las respuestas antes de pasar al siguiente grupo de preguntas.

Ejecutar la aplicación fue para los usuarios tarea sencilla debido a la creación de accesos directos en el escritorio.

Para confirmar el funcionamiento adecuado del algoritmo se toman nota de los resultados obtenidos

**Figura 1:**

TEST

Matricula

Nombre

Carrera

Ingresar

**Figura 1.** Pantalla de inicio de la aplicación  
Fuente: elaboración propia.

**Figura 2:**

TEST

1. Elaboro los resúmenes ayudándome de las palabras o frases anteriormente subrayadas.

Nunca  Algunas Veces  Muchas Veces  Siempre

2. Hago resúmenes de lo estudiado al final de cada tema.

Nunca  Algunas Veces  Muchas Veces  Siempre

3. Resumo lo más importante de cada uno de los apartados de un tema, lección o apuntes.

Nunca  Algunas Veces  Muchas Veces  Siempre

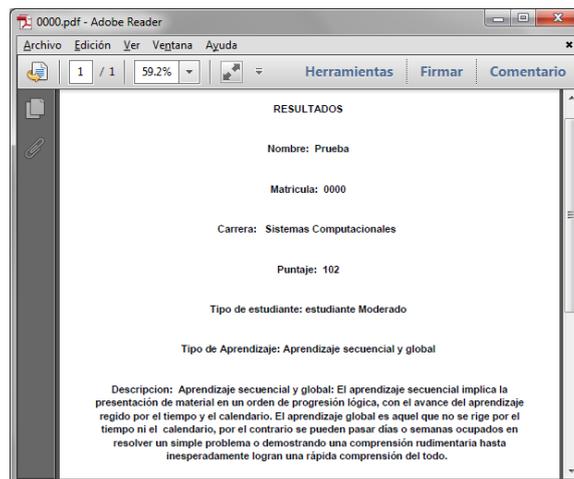
4. Construyo los esquemas ayudándome de las palabras y las frases subrayadas o de los resúmenes hechos.

Nunca  Algunas Veces  Muchas Veces  Siempre

Siguiente

**Figura 2.** Pantalla de primer grupo de preguntas  
Fuente: elaboración propia.

**Figura 3:**



**Figura 3.** Archivo PDF de resultados  
Fuente: elaboración propia.

**Figura 4:**

Matricula	Carrera	Grado	Grupo	Puntaje	Tipo de Estudiante	Tipo de Aprendizaje
4948	ISC	1	A	105	Estudiante Fuerte	Aprendizaje Secuencial y Global
4921	ISC	1	A	89	Estudiante Moderado	Aprendizaje Activo Reflexivo
3336	ISC	1	A	139	Estudiante Fuerte	Aprendizaje Secuencial y Global
4955	ISC	1	A	126	Estudiante Fuerte	Aprendizaje Secuencial y Global
4935	ISC	1	A	160	Estudiante Fuerte	Aprendizaje Secuencial y Global
3308	ISC	1	A	135	Estudiante Fuerte	Aprendizaje Secuencial y Global
4999	ISC	1	A	141	Estudiante Fuerte	Aprendizaje Secuencial y Global
4950	ISC	1	A	138	Estudiante Fuerte	Aprendizaje Secuencial y Global
4945	ISC	1	A	89	Estudiante Moderado	Aprendizaje Activo Reflexivo
4973	ISC	1	A	135	Estudiante Fuerte	Aprendizaje Secuencial y Global
4963	ISC	1	A	138	Estudiante Fuerte	Aprendizaje Secuencial y Global
4926	ISC	1	A	138	Estudiante Fuerte	Aprendizaje Secuencial y Global
4927	ISC	1	A	136	Estudiante Fuerte	Aprendizaje Secuencial y Global
4987	ISC	1	A	126	Estudiante Fuerte	Aprendizaje Secuencial y Global
4944	ISC	1	A	139	Estudiante Fuerte	Aprendizaje Secuencial y Global

**Figura 4.** Concentrado de resultados de test  
Fuente: elaboración propia.

### Discusión

El objetivo de esta investigación es evaluar mediante observación en trabajo de campo, la usabilidad de un software de detección del estilo de aprendizaje que fue desarrollado basándose en las Escalas de Estrategias de Aprendizaje ACRA en versión abreviada cuyo origen es el modelo de Felder y Silverman y preparada para estudiantes universitarios.

A diferencia de lo propuesto por Puello (2014). no requiere del uso de internet ya que se trata de un ejecutable que ofrece las preguntas y arroja resultados en pantalla que pueden ser almacenados en una base de datos o impresos. Una ventaja de que se trate de un software es la posibilidad de que sea añadido a la plataforma institucional para ofrecerse como un servicio complementario

### **Conclusiones**

No fueron detectadas dificultades en los usuarios para comprender la navegación al utilizar el software, el software cumple con las necesidades y por el momento con las expectativas de los usuarios. Gracias a la retroalimentación directa de los usuarios sobre su experiencia con el software fueron identificadas áreas de mejora en cuanto a diseño y funcionalidad, que serán consideradas para futuras versiones o actualizaciones.

No se ha tenido la oportunidad de realizar una evaluación comparativa con otros productos similares, consideramos que los resultados pueden proporcionar información valiosa sobre cómo el software se compara con otros productos en términos de usabilidad.

### **Referencias**

- Alonso MC, Gallegi JD y Money P (1999) Los estilos de aprendizaje. Bilbao: Ediciones Mensajero.
- Diago, M. Cuetos, M. González, P. (2018). Análisis de las herramientas de medición de los estilos de aprendizaje. España: Revista de educación
- Díaz, M y Aly, J. (2015). Estilos de aprendizaje en estudiantes universitarios: recursos informáticos como estrategia para su evaluación. Honduras: UNAH INNOV@
- Escobar, S. Egea, T. Leal, N. Aguilera, H. (2021). Estilos de aprendizaje: Tendencias y ruta para cualificar la práctica pedagógica. México: Sello Editorial UNAD
- Gardner, H (1998). Mentas Extraordinarias. Cuatro retratos para descubrir nuestra propia excepcionalidad. Barcelona: Editorial Kairos.
- Fleming N.D. and Mills C (1992) Not another inventory, rather a catalyst for reflection. To improve the academy. Vol, 11
- Fleming, N (2001) Teaching and learning styles. VARK strategies. New Zealand: Published by the author.

- Matthews B.D. and Hamby V.J. (1995). A comparison of the learning styles of high school and college/university students. *EUA: The Clearing House*. Vol, 68.
- Mayor, J. Suengas, A y González Marqués J (1995). *Estrategias metacognitivas, Aprender a aprender y aprender a pensar*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Navarro, M (2008). *Como diagnosticar y mejorar los estilos de aprendizaje*. España: Procompal Publicaciones
- Puello, P. (2014). *Herramienta para la detección de estilos de aprendizaje en estudiantes utilizando la plataforma Moodle*. Universidad de Cartagena: Centro de información tecnológica
- Varela M y, Fortoul, T (2003) *El reto de los estudiantes de medicina*. México: Editorial Médica Panamericana

## Evaluación de la calidad del servicio de almacenamiento de pescado en la empresa STROKEN S.A.

### *Evaluation of the quality of the fish storage service in the company STROKEN S.A.*

Celinda Cevallos Ponce

<https://orcid.org/0000-0001-7374-3620> - [ccevallos4747@utm.edu.ec](mailto:ccevallos4747@utm.edu.ec)

Yanelis Ramos Alfonso

<https://orcid.org/0000-0001-8383-1245> - [yanelis.ramos@utm.edu.ec](mailto:yanelis.ramos@utm.edu.ec)

Universidad Técnica de Manabí –Portoviejo. Ecuador

**Recibido: 6/02/2023 – Revisado: 9/03/2023 - Publicado: 29/07/2023**

**Resumen:** Hoy en día, los temas de calidad son importantes en cualquier negocio, las circunstancias lo hacen una consideración y el éxito depende de ello. El presente estudio tiene como finalidad evaluar la calidad de los servicios de almacenamiento de pescado prestados en la empresa STROKEN S.A. La investigación es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. Como técnica de investigación se utilizó la encuesta y como instrumento de evaluación el cuestionario del modelo SERVQUAL modificado, agregándose 9 preguntas que se consideraron útiles en el área de aplicación actual, direccionada a los 21 clientes de los diferentes sectores de la industria pesquera que actualmente posee la empresa. El instrumento utilizado fue validado con un alfa de Cronbach de 0,95 y un KMO de 0,68. Los resultados obtenidos en la evaluación fueron de puntuación general de la media de 4,38; lo que indica que la aceptación del servicio por parte de los clientes es alta, pero es necesario mejorar algunos indicadores, como la rapidez y flexibilidad de pago.

**Palabras clave:** Calidad, clientes, evaluación, modelo SERVQUAL, servicio.

### **Abstract**

*Today, quality issues are important in any business, circumstances make it a consideration and success depends on it. The purpose of this study is to evaluate the quality of the fish storage services provided by the company STROKEN S.A. The research is of a quantitative approach, of a descriptive correlational level, with a non-experimental cross-sectional design. As a research technique, the survey was taught and as an evaluation instrument the questionnaire of the modified SERVQUAL model, adding 9 questions that were considered useful in the current application area, addressed to the 21 clients of the different sectors of the fishing industry that it currently has. The instrument used was validated with a Cronbach's alpha of 0.95 and a KMO of 0.68. The results obtained in the evaluation were a general average score of 4.38; which indicates that the acceptance of the service by customers is high, but it is necessary to improve some indicators, such as the speed and flexibility of payment.*

**Keywords:** Quality, clients, evaluation, SERVQUAL model, service.

## Introducción

Las empresas que esperan tener éxito deben incorporar a su modelo de gestión una estrategia de calidad del servicio que se centre en la satisfacción del cliente, la innovación y otros factores que impulsan la ventaja competitiva.

En el entorno económico globalizado actual, las empresas necesitan mejorar la eficiencia y la competitividad para obtener las preferencias de los clientes, por lo que, independientemente de los servicios que brinden, la calidad del servicio es una ventaja para la empresa sobre sus competidores (Espinosa-Espinel & Parra-Ferrié, 2020).

Algunos autores sugieren que la calidad del servicio se refleja en el desempeño que tienen las empresas en la atención al cliente y argumentan que el impacto del servicio depende de estrategias que definen la mejora continua al combinar dimensiones cualitativas con análisis en profundidad sobre comportamientos de calidad de servicio fundamentales para la satisfacción del cliente (Nunkoo et al., 2020). De esta forma, en las investigaciones relacionadas con la evaluación de la calidad en las empresas de servicios han utilizado herramientas como el instrumento del modelo SERVQUAL aportando información relevante de los casos estudiados (Córdova Caiza, 2022).

Interpretando los resultados de la investigación de (González Ayala, 2022) sobre la calidad del servicio en las farmacias privadas según el modelo Servqual, se obtuvo que un 79.2% determinaron que el servicio es de alta calidad y las cinco dimensiones evaluadas presentan una buena aceptación por parte de los usuarios; sin embargo, se encontró que la dimensión confiabilidad muestra características que se deben mejorar.

De igual forma (Calsina Calsina y otros, 2022) en su estudio sobre la relación entre “Calidad de servicio” y “Satisfacción del cliente” en restaurante, los resultados más significativos, mostraron que la satisfacción del cliente se relaciona con la calidad del servicio, determinándose por medio de las dimensiones de: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Sin embargo en la investigación realizada por (Trujillo Meza, 2022); para medir la calidad del servicio de la empresa Serpost, los resultados mostraron que existe una correlación negativa significativa entre la calidad percibida y la calidad esperada; es decir, el servicio de la empresa no cumple con las expectativas del cliente, teniendo una mayor deficiencia en la dimensión de capacidad de respuesta, siendo así que las evaluaciones de la calidad en las empresas de servicio es crucial en la actualidad, ya que de esta manera se puede tener una idea clara

sobre la percepción que tienen los clientes en base al servicio recibido y permitiendo que las empresas de acuerdo a los resultados puedan establecer las mejoras pertinentes.

En Ecuador, la industria pesquera tiene un lugar privilegiado en la geografía del mar, como resultado, la pesca del atún predomina. Cuando el pescado capturado llega a puerto, una parte se procesa en la industria y otra se congela antes de ser comercializada (iCEX, 2019). La ciudad de Manta, también conocida como "La Puerta del Pacífico", es uno de los puertos más importantes de la economía ecuatoriana, en este sector la actividad pesquera es de gran importancia, con un gran volumen de pesca de embarcaciones artesanales e industriales (Toala Reyes, 2018). De esta manera la empresa STROKEN S.A. brinda servicios de almacenamiento de pescado que cumplen con los estándares de calidad y seguridad alimentaria que se rige en el país.

Este estudio se realizó ya que en la empresa STROKEN S.A. no existe una evaluación de la calidad del servicio de almacenamiento que brinda, por medio de la investigación busca conocer cuál es la calidad del servicio, por lo que se aplica a los clientes de la empresa el cuestionario SERVQUAL con el objetivo de evaluar su percepción respecto al servicio ofrecido por la empresa, de manera siendo posible determinar cuáles son los puntos fuertes y débiles del servicio prestado. En base a los resultados podrá establecer una propuesta de mejora relacionadas al logro de la satisfacción del cliente y como base de información para posteriores investigaciones.

Desarrollo de la literatura

### **Calidad**

De acuerdo con la norma internacional ISO 9000:2015, la calidad se refiere al grado en que el conjunto de propiedades características (propiedades distintivas) de un objeto cumple con los requisitos (necesidades o expectativas expresadas) que pueden surgir de varias partes interesadas u organizaciones que se convierten en un elemento esencial para la supervivencia de la empresa (Alcalde, 2019).

### **Empresas de servicio**

Las empresas de servicios son actividades que no producen bienes, sino que solo prestan servicios, es decir, elementos intangibles que satisfacen las necesidades específicas del sector industrial para el apoyo, abastecimiento y su mejora (Phuong et al., 2020).

### **Expectativa**

Se llama expectativas a lo que se puede esperar de una empresa al recibir un servicio; este nivel es diferente para cada cliente y está relacionado con la experiencia del servicio recibido (Cevallos et al., 2018).

### **Percepción**

Se refiere al nivel de servicio evaluado subjetivamente por los clientes en base a la calidad asociada a la experiencia del servicio, lo que determina si el cliente está satisfecho con el servicio recibido (Ramírez-Asís y otros, 2020). Es importante señalar que la característica que el cliente asigna al servicio prestado, no se corresponde necesariamente con la calidad medida por la organización o el diseño de las características del servicio ofrecido, estos valores dependen completamente del cliente y un aspecto a destacar en la percepción es la atención del empleado hacia el cliente (Mateos de Pablo Blanco , 2019).

### **Calidad del servicio**

La calidad del servicio trata de cubrir y rebasar las expectativas que tienen los clientes del servicio que brinda la empresa, en relación con la satisfacción resultante se ve reflejado en aspectos como: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, sensibilidad y empatía que la empresa muestre y que sea percibido por el cliente (Caicay Arbieto, 2017).

### **Satisfacción del cliente**

Sentimiento de placer o decepción que surge al comparar la experiencia del servicio recibido (o el resultado esperado) con las expectativas esperadas; si el resultado está por debajo de las expectativas, el cliente no está satisfecho, si el resultado es el esperado, el cliente está satisfecho (Morocho Revolledo & Burgos Chávez, 2020).

### **Evaluación de calidad**

Busca garantizar que el servicio de la empresa responda efectivamente a las necesidades del cliente, evaluando la realidad actual se puede entender los parámetros de la empresa que le faltan y ayudar a mejorar aumentando la flujo de recomendaciones por parte de los clientes para brindar un servicio de calidad (Miranda-Cruz et al., 2021).

### **Modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL mide la calidad del servicio y fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry para mejorar la calidad del servicio que una organización brinda a sus clientes. Para ello, se utilizan cuestionarios estandarizados que pueden adaptarse a las necesidades de la organización individual (Parasuraman et al., 1988). El modelo es una técnica de medición de la calidad del servicio para comprender las preferencias de los

clientes y cómo evalúan los servicios, para analizar los aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes, así como para comprender los factores incontrolables e impredecibles de los clientes (Bustamante y otros, 2019).

### **Dimensiones del modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL a través de sus 5 dimensiones permite medir la calidad del servicio de una empresa en relación con la satisfacción resultante, son:

- **Confiabilidad:** la forma en que la empresa presta sus servicios es segura, confiable y discreta.
- **Seguridad:** incluye la confiabilidad que la organización brinda a los clientes, incluyendo aspectos de honestidad y confiabilidad.
- **Capacidad de respuesta:** es la actitud de la organización hacia la prestación de servicios para ayudar a los clientes y actuar rápidamente.
- **Empatía:** Es la relación que una organización crea con sus clientes.
- **Elementos tangibles:** se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Silva-Treviño et al., 2021).

### **Servicio de almacenamiento de pescado**

Para el almacenamiento de pescado capturado en la industria pesquera, el proceso de congelación es uno de los sistemas de conservación de alimentos perecederos más efectivos a nivel mundial, ya que preserva y conserva el valor nutricional del producto. Si la cámara frigorífica tiene suficiente temperatura de congelación, durante el resto del proceso, detiene el crecimiento bacteriano, manteniendo las propiedades higiénicas, nutricionales y organolépticas originales incluso después de la descongelación (Salvatierra Marchant, 2019).

### **Metodología**

El presente estudio se realizó en la empresa STROKEN S.A., la cual ofrece el servicio de almacenamiento de pescado mediante cámaras frigoríficas en la ciudad de Manta hace 6 años, con la finalidad de evaluar la calidad del servicio brindado por medio de la aplicación de un cuestionario propuesto por los autores del modelo SERVQUAL modificado (ALVARADO CHIQUILLO, 2017), que incluye las características de las empresas de servicios de almacenamiento de pescado.

### **Tipo de investigación**

Fue de enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental de corte transversal (Ramos Galarza , 2020).

### **Técnica de investigación**

Se utilizó la encuesta, que fue gestionada de manera electrónica a los clientes de la empresa, mediante un link para dar respuesta a las preguntas del modelo SERVQUAL ajustado al caso de estudio desde el 26 de noviembre al 4 de diciembre de 2022.

### **Instrumento de evaluación**

Se basó en el cuestionario SERVQUAL enfocado en la diferencia 5, contextualizado a la empresa objeto de estudio, se añaden 9 preguntas que se consideran útiles en el actual campo de aplicación (Vinueza Jara & Vizueté Toctaquiza, 2021), como: consideración de un buen precio por el servicio, disponibilidad para recibir sus productos, flexibilidad de pago y ubicación de la empresa.

Para validar el instrumento se realizó una prueba estadística del coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento según la consistencia interna de su escala y la unidimensionalidad de la estructura de la encuesta (Rodríguez-Rodríguez & Reguant-Álvarez, 2020).

Utilizando el análisis factorial de componentes principales, la calidad se evaluó mediante el coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett (Pizarro Romero & Martínez Mora, 2020), y los valores de KMO superiores a 0,6 se consideraron asociaciones fuertes. En ambos casos se utilizó SPSS versión 25.00.

El análisis de la fiabilidad arrojó un valor de Alfa de Cronbach de 0,954, lo que indica que la escala utilizada tiene una fuerte consistencia interna y que el constructo en estudio es unidimensional. También se realizó un análisis de componentes principales, que mostró una fuerte correlación entre los ítems utilizados, respaldada por un KMO de 0,683.

### **Población de este estudio**

En el contexto del estudio, la población analizada fueron los 21 clientes que tiene actualmente la empresa, siendo esta un estudio crucial ya que se evalúa al 100% de los clientes, por lo que el error de muestra es nulo.

## **Resultados**

### **Fase 1: Análisis de variables de segmentación**

El análisis correspondiente se realizó con referencia a la calidad percibida, representada por preguntas de control, que se refieren a la valoración general de la calidad del servicio

en función de la cantidad de existencias, divididas en cuatro categorías: hasta 10; 11-20; 21-30; 31-40; más de 41 años. La misma se interpreta como escala ordinal de 5 categorías, por lo que se establece la Prueba no paramétrica H de Kruskal Walls, basada en la región crítica siguiente:

Ho: Homogeneidad entre los grupos estudiados

H1: Existen diferencias entre los grupos estudiados

Región crítica: Sig.  $\leq 0,05$  Rechazo Ho

Las variables de segmentación estudiadas son: sector al que pertenecen de la pesca, tiempo que llevan recibiendo el servicio de almacenamiento de pescado en la empresa STROKEN S.A y la cantidad que frecuenta almacenar.

En base a la pregunta del sector de pertenencia se obtuvo que el 85,7% de los clientes corresponden al sector industrial, el 9,5% a pesca de arrastre y el 4,8% a la pesca artesanal. De acuerdo al tiempo que tienen los clientes tienen recibiendo el servicio el 23,8% de 3 a 5 años, el 57,1% de 1 a 3 años y el 19% menos de 1 año.

Respecto a la cantidad de pescado que frecuentan almacenar los clientes se obtiene que el 4,8% de 1 a 10 toneladas, el 14,3% de 11 a 20 toneladas, el 47,6% de 21 a 30 toneladas, el 19% de 31 a 40 toneladas y el 14,3% más de 41 toneladas.

Se plantea la relación de la valoración general con el servicio, con escala ordinal de 1 a 5; con las cantidades de almacenamiento agrupadas en cinco categorías por lo que se maneja como variable factor para establecer relaciones mediante la utilización de la prueba H de Cruskal Wallis. Mediante esta prueba se estableció la presencia de diferencias entre los grupos por una Sig. asintótica menor que 0,05. Los rangos medios mostraron que los clientes de entre 1 y 3 años son los que tienen una menor percepción del servicio.

## **Fase 2: Análisis de resultados del instrumento SERVQUAL**

Para el procesamiento de la información recolectada se utilizó una calificación de puntos de encuesta con una escala de 5 categorías: 1: Muy por debajo de las expectativas; 2: por debajo de lo esperado; 3: igual a lo esperado; 4: Superó las expectativas; 5: Mucho más allá de las expectativas.

A continuación se resumen los resultados de las diferentes afirmaciones incluidas en el cuestionario adaptado según las 5 dimensiones de calidad propuestas por Parasuraman y Zeithaml en su enfoque SERVQUAL para medir la satisfacción con el servicio prestado por la empresa STROKEN S.A., como se muestra en la tabla 1.

**Tabla 1.**
*Evaluación de la calidad del servicio con el modelo SERVQUAL*

PREGUNTA	Media	Mediana	Xm	Atributo
Recibe una atención individualizada como cliente	4,71	5		
La empresa tiene horarios flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes.	4,09	4		
El personal es atento, educado y respetuoso al relacionarse con sus clientes.	4,61	5		
El personal conoce las necesidades de sus clientes.	4,33	4		
La empresa muestra interés por sus clientes y toma en cuenta sus opiniones y comentarios.	4,19	5	4,30	Empatía
Los horarios de atención son lo bastante cómodos para sus clientes.	4,23	4		
El personal se preocupa por brindarle un buen servicio	4,52	5		
El personal comunica cuándo concluirá el servicio	3,76	4		
La empresa brinda respuesta a los reclamos y quejas	4,66	5		
Sus reclamos son atendidos diligentemente y con prontitud.	4,33	5		
El personal se muestra disponible para atenderlo.	4,38	4		
La empresa coordina una recepción del producto pronta	4,52	5	4,35	Capacidad de Respuesta
El despacho del producto se realiza con prontitud cuando es requerido por el cliente.	4,00	4		
Es eficaz el despacho que realiza la empresa	4,28	4		
Se brinda flexibilidad ante los pedidos particulares de llegada o despacho de producto.	4,33	4		
El comportamiento del personal transmite confianza	4,28	4		
Usted se siente seguro al realizar almacenamiento de sus productos en la empresa.	4,42	5	4,35	Seguridad

En la empresa realizan el registro de su servicio sin errores.	4,33	4		
Los servicios prometidos por la empresa se han desarrollado como le indicaron.	4,47	5		
El servicio brindado por la empresa cumple con sus expectativas.	4,23	5		
La organización cumple con el servicio prometido	4,71	5	4,43	Flexibilidad
Considera un buen precio por el servicio de almacenamiento	4,38	5		
La empresa siempre ha tenido la disponibilidad para recibir sus productos sin inconvenientes.	4,71	4		
La empresa le brinda flexibilidad de pago	4,23	4		
La empresa se encuentra en una ubicación estratégica	4,43	4		
La empresa posee equipos nuevos y modernas tecnologías.	4,43	4		
La empresa posee tecnologías de la información para el ofrecimiento de sus servicios (página web, televisores, teléfonos).	4,66	5	4,47	Elementos tangibles
El personal refleja la imagen de la empresa.	4,66	5		
Las instalaciones de la empresa son limpias	4,28	4		
Los procedimientos y documentación relacionados con el servicio prestado son de fácil entendimiento.	4,42	5		
De forma general se valora que el servicio ofrecido es de calidad.	4,47	5		

Nota. Esta tabla muestra los valores de la media y la mediana de cada ítem del cuestionario SERVQUAL modificado y el valor medio de cada atributo.

El atributo que produjo el valor medio más bajo fue empatía con un valor de 4,30, el atributo con el valor medio más alto fue elementos materiales con un valor de 4,47 y el servicio tuvo una puntuación media general de 4,38. Se obtuvo un valor de mediana satisfacción de 4 a 5 en una escala de Likert de 1 a 5, lo que indica que existe un rango de satisfacción dependiendo de la percepción del cliente.

A continuación, se analizaron los elementos con un valor medio inferior a 4,30 para cada atributo, junto con la comunicación de los clientes internos al contacto externo directo se determinaron las causas del bajo nivel de estos ítems.

**Tabla 2.**

Ítems con menor valor

Atributo	Pregunta	Med	Observación
Empatía	La empresa tiene horarios flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes.	4,09	Los horarios de atención para el servicio de almacenamiento de pescado solo se dan en las horas de la mañana esto imposibilita que los clientes puedan retirar o dejar sus productos en la tarde, noche y madrugada.
	La empresa muestra interés por sus clientes y toma en cuenta sus opiniones.	4,19	En ocasiones las opiniones o sugerencias de los clientes respecto al horario y despacho no son tomadas en cuenta por la empresa.
	Los horarios de atención son lo bastante cómodos para sus clientes.	4,23	De cierta manera son cómodos ya que la pesca por lo general llega a la hora de la mañana, pero cabe aclarar que hay productos que vienen de grandes distancias y llegan en horarios diferentes a la mañana.
	El personal comunica cuándo concluirá el servicio	3,76	Por lo general el personal comunica una vez que se ingresa el producto pero cuando va a finalizar el plazo hoy hay ningún aviso al cliente de que su servicio va a concluir dicha fecha y empezara una nueva factura.
Capacidad De Respuesta	El despacho del producto se realiza con prontitud cuando es requerido por el cliente.	4,00	Algunas veces por problemas en el sistema de la empresa no se procesa con prontitud y otras veces porque hay otros clientes despachando o ingresando sus productos.
	Es eficaz el despacho que realiza la empresa	4,28	Por falta de atención del personal en el proceso del despacho surgen errores en el código de lote y hay confusiones.
Seguridad	El comportamiento del personal transmite confianza	4,28	Por temas como el de un despacho ineficaz por confusiones del personal suele surgir esta desconfianza al personal.
Flexibilidad	El servicio brindado por la empresa cumple con sus expectativas.	4,23	En algunas ocasiones surgen errores en el registro del servicio o en el despacho.
	La empresa le brinda flexibilidad de pago	4,23	La empresa cuenta con varios métodos de pagos, pero ya retirar el producto el pago debe estar completado o no se despacha.

Elementos Tangibles	Las instalaciones de la empresa son limpias	4,28	En la carga y descarga del producto suele haber derramamiento de fluidos en el piso de la instalación de almacenamiento.
---------------------	---	------	--

Nota. En esta tabla se exhibe las preguntas con menor media de cada atributo y su respectiva observación respecto a la perspectiva del el cliente.

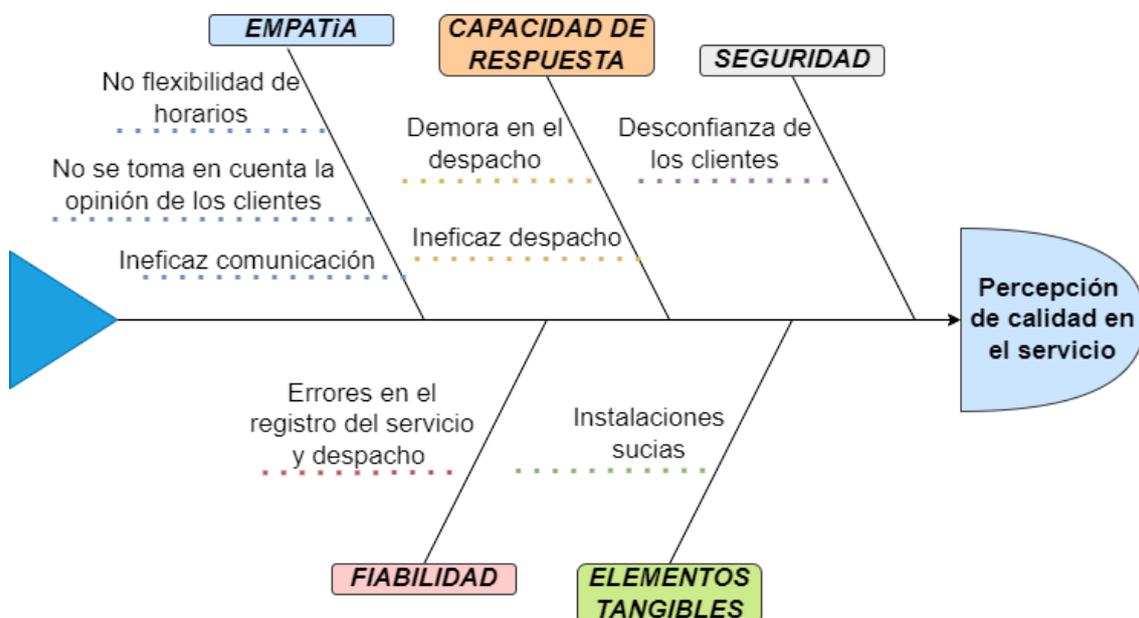
Las preguntas que muestran algún grado de dificultades en el valor de la media, se realiza un análisis de comportamiento de indicadores de problemas con una severidad para identificar fortalezas y debilidades para fortalecer la gestión de calidad del servicio de almacenamiento de la empresa.

### Fase 3: Análisis y propuesta de mejora

Las propuestas para mejorar la calidad de los servicios de almacenamiento de pescado tendrán en cuenta a la empresa STROKEN S.A., según los resultados de la investigación realizada para abordar las brechas existentes mediante el diagrama de Ishikawa.

Utilizar el diagrama de Ishikawa, también conocido como diagrama de espina de pescado, una herramienta cuya función principal es ayudar a analizar la causa de un problema determinado (Burgasí Delgado et al., 2021). Los elementos con valores promedio bajos mediante el análisis se determinaron por qué se produjeron estos valores, para poder sugerir mejoras. El análisis anterior presenta una síntesis de los problemas representados en la Figura 1, correspondiente al diagrama de Ishikawa.

**Figura 1.**



**Figura 1.** Diagrama de Ishikawa

**Fuente:** elaboración propia.

Dentro de las acciones a considerar para la mejora del problema estudiado se sugieren las siguientes:

- **Formación de los empleados.** La formación de los empleados es una inversión, no un gasto. El análisis de las necesidades de los empleados debe combinarse con las metas y objetivos regulares de evaluación del desempeño de la empresa durante un período de tiempo.
- **Estandarización de la calidad del servicio:** Establecer la estandarización de las tareas que componen el servicio, ya que este será un medio para un fin.
- **Atención personalizada:** El personal capacitado se enfocará en satisfacer las necesidades del cliente, y el cliente quedará satisfecho porque se le dará toda la atención a su singularidad.
- **Comunicación continua:** comunicarse abiertamente con los clientes sobre los servicios que mantienen y comunicar los cambios a lo largo del tiempo.
- **Mantenimiento de instalaciones e infraestructura:** Es recomendable que las empresas mantengan las instalaciones de forma continua ya que son parte de la experiencia del cliente y un buen almacenamiento.

### Discusión

En el estudio realizado por (Hurtado Trejo, 2019); “Medición y evaluación de la calidad del servicio, a través del modelo *servqual* en la cooperativa de ahorro y crédito “CREDIAMIGO” Loja Ltda, año 2018”, el servicio tuvo una calificación excelente de 93/100. De hecho, el índice de calidad del servicio -IKS- ha sido evaluado con un valor negativo de 0,07 (-7%), lo que significa que el grado de insatisfacción de los cooperativistas con los servicios es mínimo y cabe señalar que, a pesar de la resultados bajos, es posible. un resultado distinto de cero. Los valores negativos se consideran insatisfactorios. De igual forma, los análisis realizados por (Vizcardo Fernández, 2017) y (Andi Andy, 2020) en otros servicios muestran oportunidades de mejora individual sin llegar a identificar las vías de diagnóstico que tienen las propuestas actuales.

Los anteriores contrastan expectativas con percepciones mediante la aplicación de la encuesta en dos momentos, en tanto la actual propuesta permite el contraste mediante la utilización de una escala diferencial que asiente el establecimiento del contraste entre ambos aspectos.

## Conclusiones

El estudio realizado demostró la adecuación y efectividad del modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad del servicio, esta vez se comprobó en una empresa de almacenamiento de pescado de la ciudad de Manta, dando como resultado una satisfacción suficiente en general.

La realización de análisis de correlaciones entre variables permitió robustecer los resultados del SERVQUAL, estableciendo que los clientes de entre 1 y 3 años son los que tienen una menor percepción del servicio, con los que deben desarrollarse estrategias más intensivas para su retención.

El análisis causal de los ítems con algún grado de dificultad permitió el establecimiento de acciones como la capacitación; la estandarización de la calidad del servicio; atención personalizada y comunicación continua; de acuerdo al criterio en contacto directo con clientes internos y clientes externos, lo que se considera como un valioso aporte práctico y metodología generalizable.

Se espera que por medio de la evaluación de la calidad realizada en dicha empresa de servicios, sea un referente para investigaciones posteriores ya que permite obtener información directa sobre cómo los perciben los clientes, cómo los posicionan en función de los servicios que reciben y a comprender las posibles ineficiencias e identificar áreas para implementar las respectivas mejoras.

Se prevee la continuidad de la investigación desde la aplicación de las restantes diferencias del modelo Servqual y su adecuación a este tipo de servicios de almacenamiento, con el fin de establecer las causales de las brechas existentes en la satisfacción de los clientes obtenidas, identificando si estas se asocian a desconocimiento de las expectativas del cliente por parte de los directivos, al proceso de estandarización o al cumplimiento de los estándares o a un inadecuado manejo de la promoción de la empresa, ofreciendo servicios que no se cumplen cabalmente por la empresa.

## Referencias

- Alcalde, P. (2019). *CALIDAD. Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes*. PARAINFO EDICIONES.
- ALVARADO CHIQUILLO, J. C. (2017). *Aplicación del modelo de evaluación de la calidad servqual y establecimiento de medidas de intervención para la empresa coosalud eps-s sucursal boyacá*. [Tesis de grado, Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia].  
<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/1957/TGT-589.pdf;jsessionid=FC41CCE8A0DF8219ABB1BE2432907A59?sequence=1>

- Andi Andy, J. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Tagua Lodge en el Cantón Tena, Provincia de Napo. A través del modelo Servqual*. [Tesis de grado, Universidad Estatal Amazónica]. <https://repositorio.uea.edu.ec/bitstream/123456789/788/1/T.TUR.B.UEA.%20%204157.pdf>
- Burgasí Delgado, D., Cobo Panchi, D., Pérez Salazar, K., Pilacuan Pinos, R., & Rocha Guano, M. (2021). El diagrama de Ishikawa como herramienta de calidad: Una revisión de los últimos 7 años. *Revista electrónica TAMBARA*, 14(84), 1212-1230. <https://doi.org/ISSN 2588-0977>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Caicay Arbieta, T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima*. [Tesis de grado, Universidad San Ignacion de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/31be31d4-7f25-4b7f-8329-c3ef91b58035/content>
- Calsina Calsina, B., Cahuana Huichi, M., & Duran Ponce, G. (2022). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes en Mojsa restaurant de la ciudad de Puno 2019. *Waynarroque - Revista de ciencias sociales aplicadas*, 2(4), 95-102. <https://doi.org/https://doi.org/10.47190/rcsaw.v2i4.45>
- Cevallos, R., Carreño, D., Peña, I., & Pinargote, K. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad. *Revista San Gregorio* (28), 48-59. <https://doi.org/SSN1390-7247eISSN:2528-7907>
- Córdova Caiza, J. J. (2022). *Estrategias de mejora en la calidad de servicio de la Hacienda Hostería El Rejo, dentro de la nueva normalidad*. [Tesis de grado, Universidad Iberoamericana del Ecuador]. <http://repositorio.unibe.edu.ec/bitstream/handle/123456789/488/CÓRDOVA%20CAIZA%20JOHN%20%20%20JAIRO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Espinosa-Espinell, J., & Parra-Ferrié, C. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 42-65. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1569>
- González Ayala, J. (2022). *Calidad de servicio en las oficinas farmacéuticas privadas del distrito de Ayacucho, 2021*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/4668>
- Hurtado Trejo, S. (2019). “*Medición y evaluación de la calidad del servicio, a través del modelo SERVQUAL en la cooperativa de ahorro y crédito “CREDIAMIGO” Loja ltda, año 2018*”. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Loja]. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21788/1/STEFANY%20LIZBETH%20HURTADO%20TREJO.pdf>
- iCEX. (2019). *El mercado de pesca y acuicultura en Ecuador*. <https://elproductor.com/2019/12/el-mercado-de-pesca-y-acuicultura-en-ecuador/#:~:text=Actualmente%20la%20industria%20camaronera%20ecuatorial,banana%2C%20que%20tradicionalmente%20ocupaba%20el>
- Mateos de Pablo Blanco, M. Á. (2019). *Atención al cliente y calidad del servicio COMM002PO*. IC Editorial.

- Miranda-Cruz, M., Romero-Flores, M., Chiriboga-Zamora, P., & Tapia-Hermida, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las ciencias*, 7(4), 1430-1446. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Morocho Revollo, T., & Burgos Chávez, S. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Nunkoo, R., Teeroovengadam, V., Ringle, C., & Sunnassee, V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* (Vol. 62). Journal of Retailing.
- Phuong, T., Grant, D., & Menachof, D. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 54-64. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Pizarro Romero, K., & Martínez Mora, O. (2020). Análisis factorial exploratorio mediante el uso de las medidas de adecuación muestral kmo y esfericidad de bartlett para determinar factores principales. *JOURNAL OF SCIENCE AND RESEARCH*, 5(1), 903-924. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.4453224>
- Ramírez-Asís, E., Maguiña-Palma, M., & Huerta-Soto, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Ramos Galarza, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *CienciAmérica*, 9(3), 53-69. <https://doi.org/ISSN 1390-9592>
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Salvatierra Marchant, I. (2019). *MANUAL CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS*. Arica: Inacap. <https://www.inacap.cl/web/material-apoyo-cedem/profesor/Gastronomia/Manuales/Manual Conservacion de Alimentos.pdf>
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Toala Reyes, J. (2018). *Influencia de la actividad económica pesquera en el puerto de manta periodo 2012 - 2016*. [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/29028/1/TRABAJO%20FINAL%20TOALA%20REYES.pdf>
- Trujillo Meza, B. (2022). *Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad en el servicio de la empresa Serpost*. [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12289>

- Vinueza Jara, A., & Vizquete Toctaquiza, O. (2021). *Las dimensiones del modelo SERVQUAL en la satisfacción del cliente de la empresa CLOUDSTUDIO Cia. Ltda. en la ciudad de Quito*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7432>
- Vizcardo Fernández, S. (2017). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola Sunat – Lima 2016*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7469/Vizcardo\\_FSADLA-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7469/Vizcardo_FSADLA-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

## Google Ads y Analytics para marcas de suplementos naturales.

### *Google Ads and Analytics for natural supplement brands.*

Angel André Infante Plaza

<https://orcid.org/0000-0002-3709-6347> - [ainfante3565@pucesm.edu.ec](mailto:ainfante3565@pucesm.edu.ec)

Pontificia Universidad Católica, Manabí, Ecuador

Recibido: 28/11/2022 – Revisado: 18/03/2023 - Publicado: 29/07/2023

#### Resumen

Los usuarios frecuentemente realizan búsquedas en Google con la finalidad de tener respuestas a sus dudas o encontrar información relevante sobre un tema específico, es por esto que las marcas de suplementos naturales deben aprovechar esta oportunidad para crear anuncios de búsqueda para llevar visitas a su sitio web y además analizar los indicadores del sitio web en Google Analytics. El objetivo de este artículo es conocer los resultados que pueden tener las marcas que venden suplementos naturales al momento de realizar anuncios de búsqueda en Google y revisar los indicadores en Google Analytics. Se realizó una metodología de estudio de caso usando a la marca de suplementos naturales llamada GM en la cual se realizó una lista de palabras claves, además de realizar anuncios de búsqueda contemplada del 9 al 24 de noviembre del 2022, y por último se analizaron los indicadores del sitio web en Google Analytics. Para finalizar los resultados analizados demuestran que en Google Ads se generaron 1.700 clics y 46.434 impresiones con una inversión de \$90.29 y en Google Analytics se obtuvieron 1.179 visitas, 1.219 usuarios y 1.376 sesiones. Para finalizar, los resultados determinan que Google Ads y Google Analytics son ideales para dirigir y analizar los indicadores del sitio web de las marcas de suplementos naturales

**Palabras clave:** Google Ads, Google Analytics, marcas, suplementos naturales.

#### Abstract

Users frequently perform searches on Google in order to have answers to their questions or find relevant information on a specific topic, which is why natural supplement brands should take advantage of this opportunity to create search ads to drive visits to their website. and also analyze the indicators of the website in Google Analytics. The objective of this article is to know the results that brands that sell natural supplements can have when making search ads on Google and review the indicators in Google Analytics. A case study methodology was carried out using the brand of natural supplements called GM in which a list of keywords was made, in addition to carrying out search announcements contemplated from November 9 to 24, 2022, and finally the results were analyzed. website indicators in Google Analytics. Finally, the analyzed results show that in Google Ads 1,700 clicks and 46,434 impressions were generated with an investment of \$90.29 and in Google Analytics 1,179 visits, 1,219 users and 1,376 sessions were obtained. Finally, the results determine that Google Ads and Google Analytics are ideal for directing and analyzing the indicators of the website of natural supplement brands.

**Keywords:** Google Ads, Google Analytics, brands, natural supplements.

## Introducción

Las empresas están aprovechando los canales digitales que existen actualmente, sobre todo para aprovechar donde la navegación constante de los usuarios para conectar con ellos. Google como tal es el buscador más importante el cual las personas utilizan para realizar consultas y buscar información, por ende, las marcas utilizan esos criterios de búsqueda para realizar anuncios pagados para llevar visitas a sus sitios webs y tener resultados. Se realizará una investigación basada en el modelo de estudio de caso, en donde se utilizará a la empresa GN para realizar los anuncios de búsqueda en Google, teniendo en cuenta desde el 9 al 24 de noviembre del 2022 y a su vez se analizarán los indicadores en Google Analytics.

El objetivo de este artículo es conocer los resultados que pueden tener las marcas que venden suplementos naturales al momento de realizar anuncios de búsqueda en Google y revisar los indicadores en Google Analytics. Como parte del desarrollo del artículo, se recopiló información que permita aportar al desarrollo del mismo, teniendo en cuenta importancia y relevancia.

### **Marcas de suplementos naturales**

G-SE (2013) indica que los suplementos naturales son sustancias que favorecen la disponibilidad de energía y procesos de recuperación; es decir que cuidan y buscan mejorar el bienestar de las personas. A nivel general existen productos que son orientados para la salud. En el exterior existen 2 marcas conocidas las cuales son Mason Natural y Nature's Sunshine. Ambas son multinacionales que venden sus productos en todo el mundo. Misvitaminas (2022) menciona que Mason Natural ha proporcionado durante más de 50 años productos de calidad que son beneficiosos para mejorar el estilo de vida. Para UniversoMLM (2015) Nature's Sunshine es líder en la salud natural dedicada a la fabricación y venta directa de productos nutricionales y cuidado personal. Mencionando la presencia digital de estas marcas, en el caso Nature's Sunshine posee un sitio web que al momento de comprar ofrece el 25% para la primera compra y el 20% si se registra en el formulario de contacto. Mason Natural tiene un sitio web informativo en donde están los productos con sus características y donde comprar.

En el Ecuador existen muchas marcas las cuales desarrollan y tienen productos que aportan a cuidar y prevenir enfermedades, en las que destacamos Nature's Garden, Labmac y Greenlife. Cada una de ellas tienen muchos años en el mercado, y por ende deben utilizar los canales digitales existentes para dar a conocer sus productos y generar

ventas. Las 3 marcas de productos naturales tienen un sitio web, donde muestran sus productos, características además los venden. Greenlife tiene ofertas en su sitio web, en donde venden kits, Labmac ofrece envíos gratis por compras desde \$15 y Nature´s Garden tiene el 25% de descuento en sus productos. Además de esto manejan la red social Instagram, ya que es la más utilizada actualmente por los usuarios. Las redes sociales para el sector de productos son muy importantes y a la vez necesarias, esto se debe al crecimiento y uso que le dan las personas. Según Posizionate (2016) la información que encuentran las personas en las redes sociales le influye a la hora de pedir ayuda o de cómo solucionar su problema. La estrategia que realizan las marcas de productos naturales en sus redes sociales se basa en la creación de contenido enfocado a la salud. WeAreContent (2022), menciona que para hacer contenido enfocado a la salud es importante utilizar lenguaje sencillo y claro para tener una mejor comprensión. Otro tipo de publicaciones que se realizan son tips e informativas de los productos y los beneficios de consumirlos. Realizan anuncios en redes sociales en los cuales se promocionan los productos para venta por WhatsApp y dirigidas al sitio web. Cabe recalcar que este análisis está realizado contemplando las fechas del 9 al 24 de noviembre. En la siguiente tabla se hace una comparación del tipo de contenido que publican las marcas de suplementos naturales en Instagram.

**Tabla 1:**

*Tipos de contenidos que publican en redes sociales*

<b>Marca</b>	<b>Tipo de Contenido</b>
Nature´s Garden	Tips, informativo, datos, producto
Labmac	Consejos, beneficios, producto
Greenlife	Producto, beneficios, sabías qué

**Fuente:** (Instagram, 2022), elaboración propia.

*Nota.* Esta tabla hace mención a los tipos de contenidos publicados en Instagram.

### **Marketing Digital**

Para Genwords (2022) el marketing digital es un conjunto de actividades que se ejecutan en internet con la finalidad de atraer clientes. El marketing digital se ha vuelto un aliado para marcas de empresas, emprendimiento e incluso para marcas personales, ya que, al ser actividades de manera digital, se puede dar a conocer los productos y servicios de una

manera rápida y medible. Dentro del marketing digital, existen canales los cuales Economato (2022) indica que son más amplios que los que usan en el marketing tradicional ya que el alcance de personas es mucho mayor. En el marketing digital podemos encontrar a las redes sociales, la publicidad online, el email marketing, sitios webs y aplicaciones.

### **Publicidad Online**

Según Edix (2022) es el conjunto de estrategias que se utilizan para dar a conocer un producto o servicio en un canal utilizando una inversión monetaria. Se debe tener en cuenta que las estrategias de publicidad requieren de un presupuesto asignado, el cual se debe administrar e implementar de manera correcta para alcanzar resultados. Grupo Endor (2022) menciona que una de las ventajas de la publicidad online es la efectividad, esto se debe a que con un solo clic los usuarios pueden ir al sitio web de las marcas, revisar la información y comprar los productos.

Para GoDaddy (2019) un sitio web es un conjunto de páginas accesibles de internet, que tienen información respecto a la marca. El sitio web posee toda la información respecto a los productos y servicios que ofrecen, además de tener la misión, visión y una galería de fotos. El sitio web es importante actualmente, por la tendencia de las compras online. Una compra online es una acción que realiza un usuario para adquirir un producto o servicio. Las compras on-line se pueden hacer desde webs hasta desde dispositivos móviles (Infante Plaza & Sánchez Ávila, 2016, p. 33).

### **Google Ads**

Franco (2019) nos menciona que es la plataforma publicitaria que funciona como buscador para comunicarse con su público objetivo. BlueCaribu (2022) indica que es la red publicitaria de Google y la mayor del mundo a nivel de anunciantes y por inversión. A través de Google Ads se pueden crear anuncios para llegar a usuarios en el momento que realizan una búsqueda y aparecer como resultados inmediatos. Anunciar en Google Ads tiene muchos beneficios para las marcas, Tresmedia (2022) hace mención a que uno de los más importantes datos, es que los clientes te buscan, es decir cada vez que se realice una búsqueda automática se puede aparecer a modo de anuncio. Otros beneficios a mencionar de Google Ads es que se puede segmentar o dirigir anuncios a los usuarios que estamos buscando, además del control total de presupuesto a invertir, la modificación de los anuncios y la visualización de resultados en tiempo real. Dentro de Google Ads encontramos la red de búsqueda.

Rockcontent (2021) indica que la red de búsqueda de Google es ideal para mostrar anuncios a personas interesadas que están buscando información sobre un tema específico. Para Appyweb (2022) la red de búsqueda tiene mucha rentabilidad, debido a que los usuarios están buscando algo con un interés comercial. Esta red de búsqueda funciona cuando los usuarios hacen una búsqueda basada en una palabra clave, la misma activa la visualización de los anuncios. Culturaseo (2022) menciona que el Keyword, es el término principal de la búsqueda que realiza un usuario en un buscador web. Una palabra clave es un término que utilizan los usuarios para hacer una búsqueda en Google. Para temas de marcas, es importante que tengan una lista de palabras claves que pueden usar los usuarios, con la finalidad de que sus anuncios aparezcan cada vez que se realice una búsqueda en Google.

Para realizar el análisis de las campañas de Google Ads, es importante revisar los indicadores que nos muestra la herramienta. Analizar los resultados de las campañas es vital para garantizar un buen rendimiento (Go Best, 2022). Por otro lado, para poder revisar si las campañas están funcionando en el sitio web y están generando los resultados deseados, es importante tener conectado Google Analytics.

### **Google Analytics**

Para RDStation (2022) es la herramienta de análisis y seguimiento de sitios webs más utilizada en el mundo. Galeon (2022) menciona que, al integrar la herramienta, se puede acceder a una gran cantidad de información sobre el sitio web, que permitirá realizar un análisis profundo del mismo para tomar decisiones. Gracias a esta herramienta, se puede revisar las estadísticas y el comportamiento del sitio web; es decir, se puede analizar todo lo que pasa dentro del sitio. Como ventajas de usar Google Analytics, podemos destacar que brinda la oportunidad de obtener datos del sitio web, ayuda a analizar las estrategias que se realizan en el sitio web y sobre se convierte en un aliado para revisar los KPIs o indicadores.

Un KPI es un indicador, una métrica que nos permite evaluar las acciones realizadas. En este caso, ayudará a revisar la información obtenida en la herramienta, referente al sitio web. Para Eserp (2022) cada área del negocio debe tener sus indicadores claves de rendimiento; por lo que dentro de marketing digital son muy necesarios para medir las acciones y los resultados.

Realizar anuncios de búsqueda de Google puede ser una oportunidad para las marcas de suplementos naturales, es por esto, que en este artículo se expone el potencial del uso de la herramienta de Google Ads y el análisis de los indicadores en Google Analytics.

### Metodología

La metodología que se utilizó en este artículo fue la de estudio de caso, la cual se utilizó a una marca de suplementos naturales, la cual llamaremos GM. GM Está situada en la ciudad de Guayaquil, tiene una página web en donde muestra información de la empresa y además vende sus productos. Con GM se realizó la campaña de búsqueda en Google desde el 9 al 24 de noviembre del 2022 y se analizaron los indicadores en Google Analytics.

Se escogió la metodología de estudio caso, ya que se necesitaba analizar cuáles eran los resultados obtenidos de GM a la hora de realizar la campaña de búsqueda en Google. Ejemplos (2022) menciona que la metodología de estudio de caso es un procedimiento de investigación que se centra en detallar un tema o asunto. Para analizar la metodología de estudio de caso, se definieron los KPI's a analizar. Rockcontent (2012) menciona que un KPI es una forma de medir si una acción es efectiva en base a los objetivos propuestos; además nos permite medir si lo trabajado está dando resultados de manera numérica. Los KPI's los detallamos a continuación en las tablas #2 y #3 respectivamente.

**Tabla 2:**

*KPI's analizados en Google ads*

<b>KPI</b>	<b>Significado de cada uno</b>
Impresiones	Cantidad de veces que se vio el anuncio
Clics	Cantidad de clics generados en el anuncio
Inversión	Presupuesto que se gastó en el anuncio

**Fuente:** (Google Ads, 2022), elaboración propia.

*Nota.* Esta tabla hace mención a los indicadores que se miden en Google Ads.

**Tabla 3:**

*KPI's analizados en Google Analytics para medir en el sitio web*

<b>KPI</b>	<b>Significado de cada uno</b>
------------	--------------------------------

Visitas	Cantidad de veces que se visita
Usuarios	Cantidad de personas que interactúan
Sesiones	Engloba las acciones de los usuarios

**Fuente:** (Google Analytics, 2022), elaboración propia.

*Nota.* Esta tabla hace mención a los indicadores que se miden en Google Analytics del sitio web

El estudio de caso se realizó en 3 etapas. En la primera etapa se elaboró una lista de palabras claves que se utilizarán para los anuncios de búsqueda en Google y revisar los resultados. Las palabras claves que se utilizaron fueron:

- remedios para la tos
- medicina natural
- productos naturales
- remedios para la gripe
- venta de productos naturales
- tratamientos naturales
- remedios caseros para la tos
- remedio casero para la tos
- naturales
- flema
- prebióticos naturales
- descongestión nasal
- productos para la gripe
- tienda naturista
- comprar productos naturales
- productos para la salud
- remedios caseros para la gastritis
- remedios caseros para el dolor de cabeza
- medicina para subir las defensas
- productos para el sistema inmunológico
- remedios naturales
- medicina
- vitamina c

- biotina
- productos naturales en ecuador
- remedios caseros para aumentar las defensas
- venta de remedios naturales
- distribuidora de productos naturales
- tienda de productos naturales
- medicina para subir las defensas
- medicina general
- venta de productos para la salud

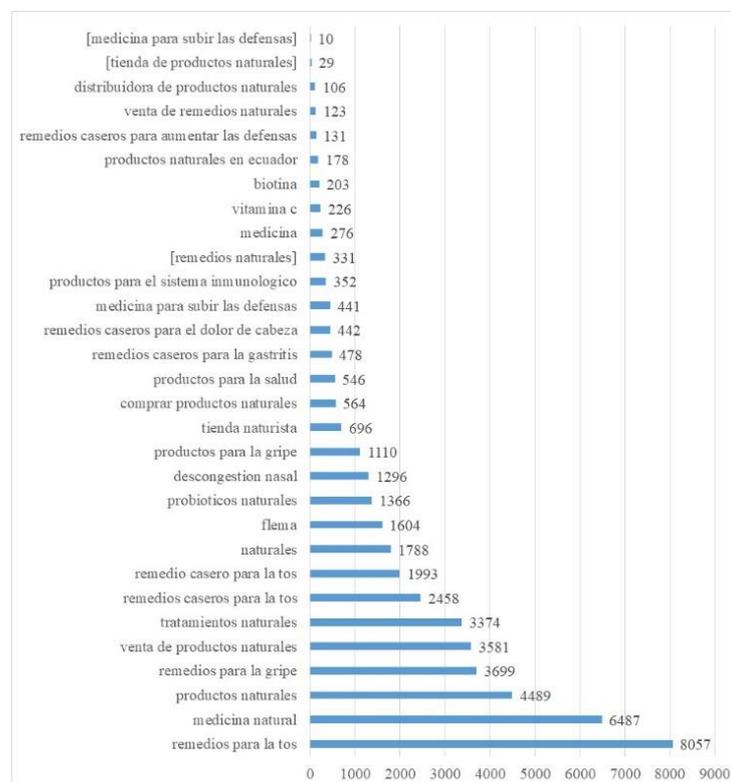
En la segunda etapa se procedió a realizar las campañas de anuncios de búsqueda de Google, desde el 9 al 24 de noviembre del 2022. Desde Google Ads se hizo la revisión de los anuncios de forma diaria, además de realizar las correcciones necesarias. En la tercera etapa, se procedieron a analizar los resultados obtenidos teniendo en cuenta los indicadores definidos previamente a medir dentro de Google Ads y Google Analytics, para tener un detalle general.

### Resultados

En base a las etapas trabajadas, se hará mención en primera instancia a las palabras claves utilizadas con sus respectivos resultados; en la siguiente figura se muestran los resultados de las palabras claves con impresiones y posteriormente con los clics obtenidos.

**Figura 1:**

*Resultados de las palabras claves y las impresiones obtenidas de menor a mayor*



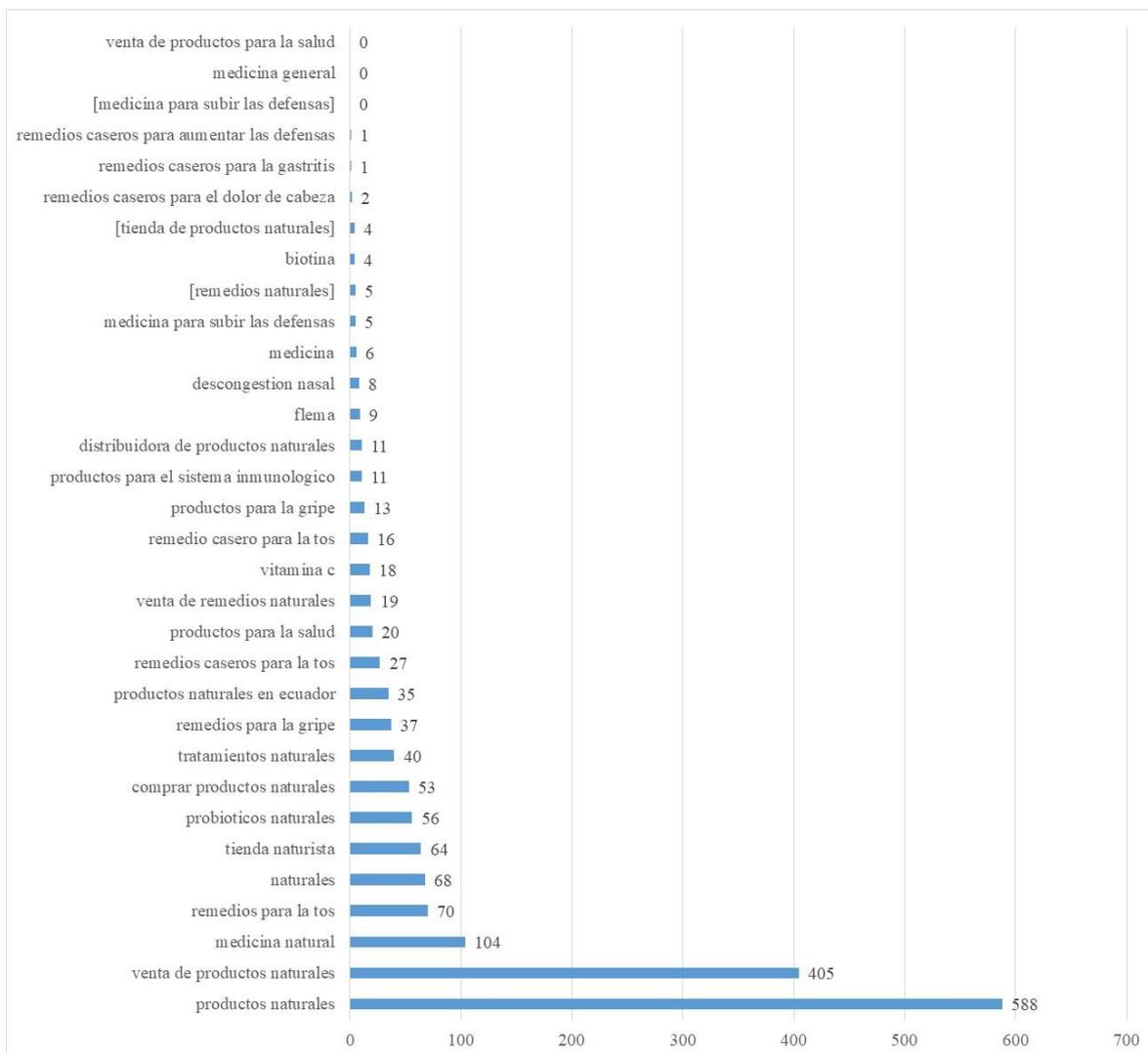
**Figura 1:** Se muestran los resultados de las palabras claves y las impresiones obtenidas

**Fuente:** (Google Analytics, 2022) elaboración propia.

Como se pueden ver en los resultados, las palabras claves fueron determinantes para establecer la campaña de Google Ads de GM. Las 5 mejores palabras claves fueron remedio para la tos, medicina natural, productos naturales, remedios para la gripe y venta de productos naturales.

**Figura 2:**

*Resultados de las palabras claves y los clics obtenidos de menor a mayor*



**Figura 2:** Se muestran los resultados de las palabras claves y los clics obtenidos

**Fuente:** (Google Analytics, 2022) elaboración propia.

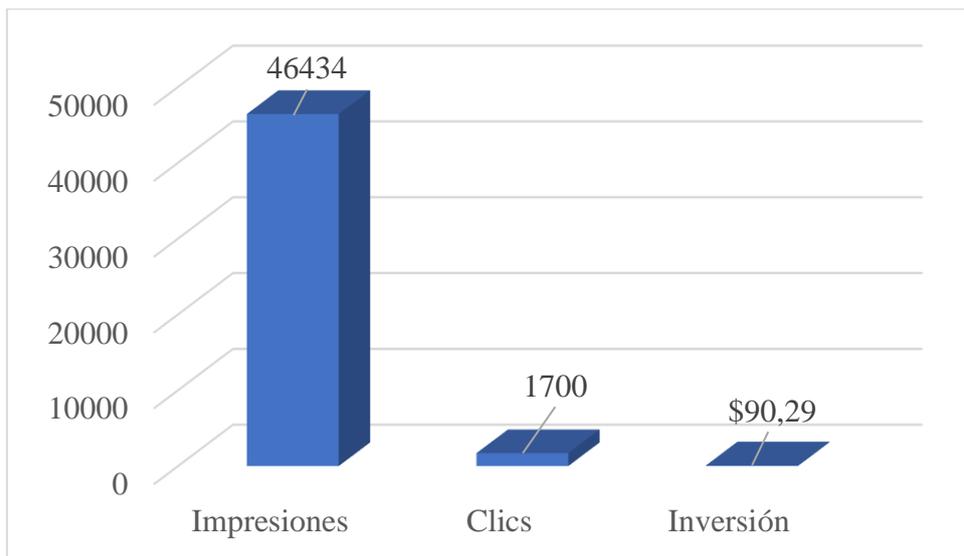
Como se puede apreciar las palabras claves generaron muchos clics, los cuales son importantes para llevar visitas al sitio web. Las 5 mejores palabras claves fueron

productos naturales, venta de productos naturales, medicina natural, remedios para la tos y naturales.

A continuación, se mostrarán los resultados de la campaña de Google Ads y los indicadores de Google Analytics.

**Figura 3:**

*Resultados obtenidos en la campaña de Google Ads*



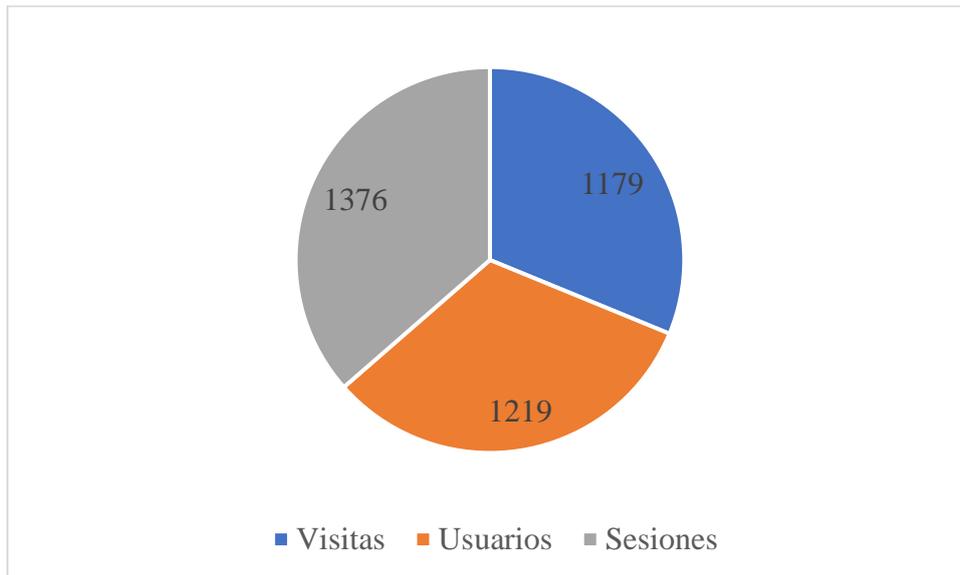
**Figura 3:** Se muestran los resultados de la campaña en Google Ads

**Fuente:** (Google Ads 2022) elaboración propia.

La campaña realizada en Google Ads del 9 al 24 de noviembre generó los resultados mostraron en la figura 3, en el cual se suma el total de impresiones y el total de clics de las palabras claves usadas.

**Figura 4:**

*Datos obtenidos de Google Analytics del sitio web*



**Figura 4:** Se muestran los resultados de los datos obtenidos del sitio web

**Fuente:** (Google Analytics, 2022), elaboración propia.

Con la campaña de Google Ads realizada del 9 al 24 de noviembre, se obtuvieron 1.179 visitas al sitio web de GM, de las cuales se contabilizaron entre 1.219 usuarios que realizaron 1.376 sesiones; estos datos se obtuvieron desde Google Analytics.

### Discusión

Los resultados obtenidos del estudio de caso con GM, nos dan como información que Google Ads y Google Analytics son muy importantes para las marcas de suplementos naturales, teniendo en cuenta el objetivo sobre conocer los resultados que pueden tener las marcas de suplementos naturales al momento de utilizarlas; por lo cual se hace mención a que dan resultados generando impresiones y clics en los anuncios, y sobre todo generando las visitas correspondientes al sitio web para que conozcan más información sobre los productos que venden.

Se puede indicar también que al utilizar Google Ads, más usuarios pueden visitar el sitio web en el cual Google Analytics es muy importante para poder tener toda la información de los indicadores del mismo; tal cual Franco (2020) menciona que Google Ads es una herramienta potencial para captar clientes vía online de forma rápida y Chaguay (2021) indica que Google Analytics presenta funciones muy útiles que te permiten ver información en tiempo real.

En base a los indicadores obtenidos, las marcas de suplementos naturales tienen mucha oportunidad en usar los canales, ya que alto porcentaje de usuarios hacen búsquedas en Google con la finalidad de buscar respuestas a sus preguntas.

## Conclusiones

En base a los resultados obtenidos en la investigación realizada con GM utilizando la metodología de estudio de caso, se puede constatar que el uso de Google Ads para las marcas de suplementos naturales potencia las acciones dirigidas hacia el sitio web y Google Analytics es muy importante para llevar los indicadores claves del comportamiento del mismo. Como indica Tavera et al (2021) la efectividad de hacer campañas en Google Ads, ha sido probada por miles de empresas que utilizan esta herramienta, y pueden generar ingresos aumentando las ventas de sus productos o servicios en Internet. Por su parte, Google Analytics, ofrece el mejor servicio estadístico del mercado gracias a su gran calidad, su interfaz amigable y su gratuidad (Rodríguez, 2009).

Las marcas de suplementos naturales pueden aprovechar las búsquedas que realizan los usuarios en Google, creando anuncios teniendo en cuenta las palabras claves utilizadas; con la finalidad de dar respuestas rápidas las inquietudes de los usuarios.

Es importante que las marcas de suplementos naturales elaboren un listado de esas palabras claves, para que puedan determinar cuáles son las más efectivas analizando las impresiones y los clics que se generen y a su vez Google Analytics para analizar los indicadores del sitio web.

## Referencias

- Appyweb (2022). Red de búsqueda. <https://www.appyweb.es/diccionario/red-de-busqueda/>
- Blue Caribu (2022). Google Ads. Qué es y cómo funciona para una empresa. <https://www.bluecaribu.com/las-3-unicas-razones-por-las-que-google-adwords-no-le-funciona-a-algunas-empresas>
- Chaguay Cabanilla, Jesús (2021). Desarrollo de una plataforma para la prestación de servicios informales con funcionalidad a Google Analytics para los usuarios de la Ciudad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/52266>
- Culturaseo (2022). Keyword: qué es y para qué sirve. <https://culturaseo.com/jergario/keyword/>
- Economía TIC (2022). Marketing Digital: Definición, canales, estrategias. <https://economiatic.com/que-es-marketing-digital/>
- EDIX (2022). Publicidad Online. <https://www.edix.com/es/instituto/publicidad-online/>
- Ejemplos (2022). Estudio de caso. <https://www.ejemplos.co/estudio-de-caso/>

- Eserp (2020). ¿Qué son los kpis?: definición, claves y ejemplos. <https://es.eserp.com/articulos/que-son-los-kpis/>
- Franco Daniel Paredes. (2019). ¿Cómo Google Ads influye en el proceso de captación de clientes? Universidad Peruana Unión.
- Galeon (2020). Por qué es importante incluir Google Analytics en mi web. <https://www.galeoncomunicacion.com/por-que-es-importante-incluir-google-analytics-en-mi-web/>
- Genwords (2022). Marketing Digital: Aprende todo lo que necesitas saber hoy. <https://www.genwords.com/blog/que-es-el-marketing-digital/>
- Go Best (2022). ¿Cómo analizar el rendimiento en Google Ads? Métricas y herramientas. <https://gobestcomunicacion.com/rendimiento-campana-google-ads-metricas-herramientas/#:~:text=Ads%3A%20Data%20Studio-,%C2%BFPor%20qu%C3%A9%20analizar%20los%20resultados%20en%20Go,ogle%20Ads%3F,se%20plantea%20desde%20sus%20inicios.>
- Go Daddy (2019). ¿Qué es un sitio web? Definición con ejemplos. <https://mx.godaddy.com/blog/que-es-un-sitio-web/>
- Grupo Endor (2020). 8 Ventajas de la Publicidad Online. <https://www.grupoendor.com/ventajas-publicidad-online/>
- G-SE (2013). Suplemento Naturales. <https://g-se.com/suplementos-naturales-bp-h57cfb26d13f78>
- Infante Plaza, A. A., & Sánchez Ávila, A. S. (2016). Análisis de los factores que influyen en las decisiones de compras online realizadas por los consumidores conectados a internet en la ciudad de Guayaquil. Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- Mateos Fernández, A. M., & Sparapani Galicia, L. (2017). Reporte analítica de proyectos web con Google Analytics.
- Misvitaminas (2022). Mason Natural. <https://www.misvitaminas.com.co/mason-natural>
- Paredes Vidal, Franco. (2019) ¿Cómo Google Ads influye en el proceso de captación de clientes?. Univeridad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2375>
- Posizionate (2016). ¿Qué puede ofrecer el Social Media a tu empresa de salud? <https://www.posizionate.com/blog/que-puede-ofrecer-el-social-media-a-tu-empresa-de-salud>
- Tavera Trujillo, C, Losada Espitia, J, Rodríguez Pabón, H y Ramos Flórez, C. (2021). Implementación de campaña Google Ads para la consecución de nuevos clientes para la óptica Optibisel en la ciudad de Bogotá. Fundación Universitaria Compensar.

- Tres Media (2022). 9 beneficios de usar Google Ads. <https://www.tres.pe/blog/beneficios-google-adwords/>
- RD Station (2021). Google Analytics: qué es y cómo hacer la configuración inicial. <https://www.rdstation.com/blog/es/google-analytics/>
- RockContent (2015). KPIs: descubre qué son los indicadores clave de rendimiento y cómo usarlos para orientar tus estrategias. <https://rockcontent.com/es/blog/kpis/>
- RockContent (2021). Google Ads (AdWords): qué es, cómo funciona y cómo puedes usarlo en tu beneficio. <https://rockcontent.com/es/blog/google-ads/>
- Rodríguez-Burrel, J. (2009). Google Analytics: bueno, bonito y gratis. *Profesional De La información*, 18(1), 67–71. <https://doi.org/10.3145/epi.2009.ene.09>
- UniversoMLM (2015). Natures Sunshine, nombrada una de las empresas más saludables de Estados Unidos durante ocho años consecutivos <https://universo MLM.com/blog/1444/natures-sunshine-nombrada-una-de-las-empresas-mas-saludables-de-estados-unidos-durante-ocho-anos-consecutivos>
- WeAreContent (2022). Estrategia de contenidos en el sector de salud. <https://www.wearecontent.com/blog/marketing-de-contenidos/estrategias-de-contenidos-en-el-sector-salud>

## Las Tecnologías de la Información y la Comunicación y el aprendizaje autónomo en el bachillerato ecuatoriano.

### *Information and Communication Technologies and autonomous learning in Ecuadorian high schools.*

Dennys Francisco Murillo Gilces

<https://orcid.org/0000-0003-3007-6973> - [defran\\_1986@hotmail.com](mailto:defran_1986@hotmail.com)

Educativa Emilio Bowen Roggiero – Manta. Ecuador

Otto Vicente Ruiz Ramírez

<https://orcid.org/0000-0002-8532-843X> - [ottovruiz240787@hotmail.es](mailto:ottovruiz240787@hotmail.es)

Unidad Educativa Milenio Ciudad de Pedernales – Pedernales. Ecuador

**Recibido: 09/12/2022 – Revisado: 24/02/23 - Publicado: 29/07/2023**

**Resumen:** Considerando la importancia de las Tecnologías de la información y la comunicación en los nuevos contextos de la enseñanza, se desarrolla el presente estudio cuyo objetivo se basó en describir los niveles de influencia de las TIC en la construcción del aprendizaje autónomo de los estudiantes de la Unidad Educativa Emilio Bowen Roggiero. Para ello se utilizó como metodología un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental con diseño transversal descriptivo, aplicando como técnica la encuesta a una población de 189 alumnos, y como instrumentos dos cuestionarios, uno acerca del uso de las TIC y otro denominado Inventario de Estrategias de Autorregulación o escala SRSI-SR, compuesto de cuatro categorías como son: Hábitos Inadecuados de Regulación (HIR), Organización del Entorno (OE), Búsqueda de Información (BI) y Organización de la Tarea (OT), con sus respectivos ítems sobre autorregulación relacionada con factores endógenos y exógenos. Mediante esto se conoció que los individuos analizados muestran adecuada autorregulación en cada una de las categorías, alcanzando los siguientes promedios: HIR 2,33; OE 3,90; BI 3,47; OT 3,69. A modo general el 86% de los

estudiantes mostraron hábitos idóneos de autorregulación en cada uno de los ámbitos analizados. Se realizaron pruebas t de Student para identificar la diferencia de promedios entre estudiantes con acceso a TICs versus los estudiantes sin acceso a estas tecnologías, determinando que no existen diferencias significativas entre los dos grupos, a pesar de ello se notó un rendimiento ligeramente superior en aquellos estudiantes que sí cuentan con acceso a las TICs.

**Palabras clave:** TICs, aprendizaje autónomo, autorregulación académica.

#### **Abstract**

*Considering the importance of information and communication technologies in the new contexts of teaching, the present study was developed with the objective of describing the levels of influence of ICT in the construction of autonomous learning of the students of the Emilio Bowen Roggiero Educational Unit. The methodology used was a quantitative approach study, non-experimental with a descriptive cross-sectional design, applying a survey to a population of 189 students, and two questionnaires as instruments, one about the use of ICT*

and the other called *Self-Regulation Strategies Inventory* or *SRSI-SR scale*, composed of four categories such as: *Inadequate Regulation Habits (IRH)*, *Organization of the Environment (OE)*, *Information Search (IS)* and *Task Organization (TO)*, with their respective items on self-regulation related to endogenous and exogenous factors. Through this it was found that the analyzed individuals showed adequate self-regulation in each of the categories, reaching the following averages: IRH 2.33; OE 3.90; IS 3.47; TO 3.69. In

general, 86% of the students showed adequate self-regulation habits in each of the areas analyzed. Student's *t*-tests were performed to identify the difference in averages between students with access to ICTs versus students without access to these technologies, determining that there are no significant differences between the two groups, although a slightly higher performance was noted in those students who do have access to ICTs.

**Keywords:** ICTs, autonomous learning, academic self-regulation.

### Introducción

A través del presente estudio se realiza un acercamiento a la influencia que ejercen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la construcción del aprendizaje autónomo, un tema que se viene abordando con mayor énfasis en los últimos periodos, esto debido a la proliferación de estas herramientas cuyo uso se concentra mayormente en el segmento de niños y adolescentes.

Si bien las TIC pueden representar una oportunidad de acceso a un vasto conocimiento acerca de temas de actualidad, ciencia, historia, tendencias, arte y cultura, la ausencia de control parental y la carencia de metodologías académicas que orienten adecuadamente su uso, limitan a que los estudiantes indaguen más allá de lo impartido en las aulas de clases, asignándole a estas herramientas un rol exclusivamente de ocio, siendo desaprovechadas dentro de un marco de formación en la era del conocimiento.

Con referencia a lo anterior, se ha partido desde una problemática de estudio que sugiere que el proceso enseñanza-aprendizaje se da a partir de las concepciones educativas tradicionales, en las que prevalece una metodología en la cual los estudiantes aprenden únicamente en el aula de clases bajo la supervisión del profesor, y fuera de ella recopilando información o reforzando los conceptos mediante la realización de ejercicios.

En ese sentido resulta importante mencionar que a pesar de que las TIC pueden servir como herramienta de impulso a la autonomía del estudiante, se muestra aún un bajo nivel de aplicabilidad en este campo, tanto desde el punto de vista del educando, así como en la metodología didáctica, limitando de este modo la formación de individuos con capacidad de generar aprendizaje significativo.

Con relación a los antes mencionado existe evidencia empírica que sustenta dichos planteamientos, como es el caso de Mena y Brown (2018) para quienes son muy pocos los avances obtenidos en el uso de las TIC dentro del proceso de autoaprendizaje, pues como mencionan, los estudiantes en su mayoría las utilizan en el plano social y no las encaminan hacia el aprendizaje didáctico y la formación del pensamiento crítico.

Moreira (2019) por su parte ha señalado que existe un escaso uso y aplicación de las TIC en forma creativa como apoyo en el aprendizaje autónomo, determinando mediante un estudio que solo el 50% de los docentes recurren al uso de estas herramientas para fomentar al pensamiento crítico. Mena y Brown (2018) por otro lado, determinaron que el 61% de los docentes dan uso a las tecnologías como procesos mediadores que orientan la construcción de los conocimientos de los estudiantes. Así mismo, Weepiu y Collazos (2020) explicaron que el 75% de los alumnos no logra un aprendizaje autónomo y significativo.

Al tomar en consideración esta realidad, se han impulsado diversas iniciativas que buscan promover el correcto uso de las TIC desde las aulas de clases, para ello las instituciones educativas han adaptado a sus modelos pedagógicos una enseñanza menos tradicional, basada en el incentivo de conductas que permitan el refuerzo del conocimiento de forma autónoma, aunque no siempre se han dado de manera exitosa, debido a que según Granda et al. (2019), en ocasiones representan un desafío para los educadores menos capacitados en esta área y porque en su uso suele limitarse a una simple fuente de consultas, sin que se logre adaptar como una herramienta dinámica dentro del proceso enseñanza-aprendizaje.

Para profundizar más acerca de estos planteamientos se lleva a cabo una investigación tomando como grupo de estudio a estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Emilio Bowen Roggiero del cantón Manta-Ecuador, con lo que se ha buscado conocer el modo en que los estudiantes de esta institución emplean las TIC como fuente de conocimiento, pudiendo con ello obtener datos empíricos que validan la problemática descrita y conllevan a intervenciones adecuadas dentro los procesos de formación académica.

El objetivo planteado dentro de la investigación se basó en describir los niveles de influencia de las TIC en la construcción del aprendizaje autónomo de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Emilio Bowen Roggiero, Manta - Ecuador.

### **Desarrollo de la literatura**

### ***Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)***

Según han explicado Verdezoto y Chávez (2018), el desarrollo de la sociedad del conocimiento y el auge de la globalización han traído nuevos desafíos a la educación. Lo cual se evidenció con mayor notoriedad a partir del siglo XXI, cuando surge el reto de incorporar herramientas de vanguardia como son las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (Pulgar, 2016).

Las TIC a criterio de Moreira (2019) es el nombre que se le da a una serie de tecnologías que hacen posible adquirir, generar, almacenar, procesar, comunicar, registrar y presentar información en distintos formatos como voz, imágenes y datos contenidos en señales sonoras, ópticas o electromagnéticas. Aunque según Chaguendo y Montaña (2015) esta definición no debe asociarse únicamente a la informática y sus tecnologías relacionadas, sino también a otros medios con soporte tecnológico, entre los que se encuentran los utilizados en la pedagogía (Cardozo, 2018).

### ***Importancia de las TIC en el proceso enseñanza-aprendizaje***

Con referencia a este apartado, Weepiu y Collazos (2020) mencionan que las TIC brindan una serie de ventajas dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, entre las que destaca la posibilidad de diseñar materiales didácticos alternativos y novedosos en lugar de los tradicionales, la mejora de la comunicación en el aula, además de propiciar una enseñanza personalizada. Para Flores y Meléndez (2017) las TIC “contribuyen al desarrollo de la creatividad y la inventiva”, elementos clave al potencializar las capacidades del estudiante en la vida cotidiana.

Condiciendo con ello, Moreira (2019) explicó que las TIC apoyan el desarrollo de dicho proceso porque brindan a los estudiantes diversas alternativas para conseguir de manera sencilla los objetivos de aprendizaje. Esto dado que su versatilidad brinda diversas opciones tanto al estudiante como al docente al momento de impartir conocimientos y crear entornos de aprendizaje dinámicos, colectivos y participativos.

### ***Aprendizaje autónomo***

Al abordar este tema, Cárcel (2016) define al aprendizaje autónomo como un “proceso donde la propia persona autorregula su aprendizaje y toma conciencia de sus propios procesos cognitivos y socioafectivos”. Moreira (2019) resalta que dentro de este tipo de aprendizaje el estudiante no se limita a adquirir el conocimiento, sino que lo construye. En esto coinciden Flores y Meléndez (2017) para quienes hablar de aprendizaje autónomo

es referirse al aprendizaje en general, al que se le integran características de no depender de personas que dirijan el mismo.

El aprendizaje autónomo conlleva a que los estudiantes sean capaces de reflexionar sobre sus fortalezas y sus debilidades. Según los criterios de Rivadeneira y Silva (2017) el trabajo autónomo permite a los estudiantes poner en práctica estrategias para aprender de manera independiente. O como menciona Reyes (2017) es la clave para desarrollar la competencia de aprender a aprender, suponiendo un avance en la autodirección personal que permite a los estudiantes transformar sus aptitudes mentales en competencias académicas.

### ***Estudiantes autónomos-autorregulados***

Con respecto a este apartado, Medina y Nagamine (2019) detallaron que para que un estudiante alcance un aprendizaje autónomo, debe haber desarrollado un pensamiento consciente, reflexivo, crítico, que sea capaz de utilizar estrategias para aprender por sí mismo de manera independiente.

Desde el punto de vista de Cárcel (2016) el estudiante autorregulado tiene la capacidad de:

- Alcanzar mejoras en sus capacidades de aprendizaje por medio de la aplicación de estrategias de motivación.
- Elegir y propiciar entornos óptimos para el aprendizaje.
- Elegir la manera y cantidad de instrucción que requiere aprender.
- Ser consciente de la calidad de su aprendizaje con relación a sus aptitudes y limitaciones.

### **Metodología**

El estudio realizado fue de tipo no experimental con diseño transversal descriptivo, manejando así mismo un enfoque cuantitativo que permitió recopilar datos empíricos relacionados a la problemática en mención, datos que son analizados y explicados estadísticamente para una mejor comprensión y síntesis del conocimiento alcanzado.

Se basa asimismo en una metodología de dos modalidades, bibliográfica y de campo. La investigación bibliográfica ha permitido recabar datos teóricos acerca de las variables de análisis, obtenidos de fuentes como revistas, libros, informes, entre otros. La investigación de campo por su parte ha sido aplicada en el proceso de recopilación de datos cuantitativos a través de la encuesta como técnica apropiada dentro del marco de este documento. En este sentido se utilizaron dos instrumentos, un cuestionario sobre el

uso de las TIC y el Inventario de Estrategias de Autorregulación o escala SRSI-SR, compuesto de cuatro categorías como son: Hábitos Inadecuados de Regulación (HIR), Organización del Entorno (OE), Búsqueda de Información (BI) y Organización de la Tarea (OT).

El contexto bajo el cual se desarrolla la investigación corresponde a la Unidad Educativa Emilio Bowen Roggiero, ubicada en la Provincia de Manabí, cantón Manta, parroquia de Eloy Alfaro, perteneciente a la Zona 4, Distrito 13D02.

La población considerada dentro del estudio corresponde a los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Emilio Bowen Roggiero que representan un total de 372 individuos. De esta población se ha tomado una muestra representativa de 189 estudiantes, a quienes se les procedió a aplicar como técnica de recopilación de datos una encuesta por medio del aplicativo Google Forms.

## Resultados

### Resultados sobre el uso de las TIC

Como parte del primer instrumento empleado cuyo fin fue identificar los niveles de acceso y uso de las TIC por parte de los estudiantes se conocen los siguientes datos.

**Tabla 1:**

Acceso a dispositivos tecnológicos

ACCESO A DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	176	93%
No	13	7%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** elaboración propia

Previo a la aplicación del instrumento de evaluación del aprendizaje autónomo se debió conocer en primera instancia el acceso a dispositivos tecnológicos por parte de los estudiantes, determinándose que el 93% sí cuenta con acceso a estas herramientas, mientras que el 7% no dispone de estos.

**Tabla 2:**

Número de dispositivos a su alcance

NÚMERO DE DISPOSITIVOS A SU ALCANCE		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	69	37%
2	50	26%

3 o más	63	33%
Ninguno	7	4%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** elaboración propia

Seguidamente se conoce que, el 37% de los estudiantes mencionó contar con 1 dispositivo tecnológico, el 33% dijo tener 3 o más, el 26% 2 dispositivos y el 4% ninguno. En términos generales se evidencia que el 96% del grupo analizado dispone de herramientas tecnológicas, sean propias o no, concluyendo que existe acceso a las TIC en gran parte de la población estudiada.

**Tabla 3:**

Acceso a internet

ACCESO A INTERNET		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	160	85%
No	29	15%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** elaboración propia

Con respecto al acceso a internet, el 85% de los estudiantes manifestó sí contar con este servicio, mientras que el 15% dijo que no tenía acceso al mismo. Esto pone en evidencia que el acceso a la conectividad se ha ampliado sobre todo en los últimos dos periodos, pues de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2019), el porcentaje de personas que hacían uso del internet en el 2018 se situaba en el 55,9%.

**Tabla 4:**

Frecuencia de uso diario de las TIC

FRECUENCIA DE USO DIARIO DE LAS TIC		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 hora al día	34	18%
2 horas al día	30	16%
3 horas al día	44	23%
4 horas o más al día	76	40%
Ninguno	5	3%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** elaboración propia

Concordando con estos resultados, se conoce que el 40% de los estudiantes utiliza las TIC 4 horas o más al día, el 23% 3 horas al día, el 18% 1 hora al día, el 16% 2 horas al día y el 3% mencionó no utilizarlas. Como se evidencia, la frecuencia de uso de conectividad y herramientas tecnológicas es elevada, lo que concuerda con lo expuesto por Alcoceba (2017) para quien el segmento adolescente es el que hace mayor uso de la tecnología, debido a que crecieron en la época en que emergieron estas innovaciones, siendo adaptadas a sus entornos sociales y educativos.

**Tabla 5:**

Uso de las TIC solo para distracción

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	38	20%
Casi nunca	48	25%
A veces	77	41%
Casi siempre	23	12%
Siempre	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** elaboración propia

Con respecto al uso de las TIC solo para distracción, el 41% manifestó que a veces realiza este hábito, el 25% expresó que casi nunca, el 20% nunca, el 12% casi siempre y el 2% siempre. A modo general este ítem alcanzó un promedio de 2,50 en la escala de 1 a 5, denotando que existen hasta cierto nivel hábitos inadecuados de regulación, al centrarse la mayoría de las opiniones en las opciones a veces, casi siempre y siempre.

### **Resultados del Inventario de Estrategias de Autorregulación o escala SRSI-SR**

Como segunda fase de estudio se aplicó el Inventario de Estrategias de Autorregulación o escala SRSI-SR con sus respectivas categorías e indicadores, llegándose a conocer lo siguiente.

#### ***Categoría: Hábitos Inadecuados de Regulación (HIR)***

**Tabla 6:**

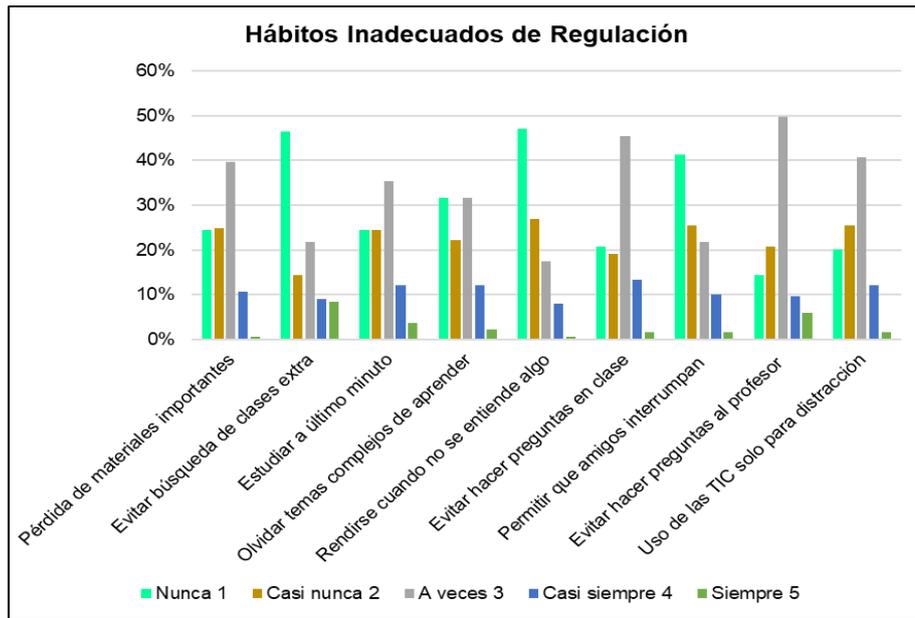
Hábitos Inadecuados de Regulación (HIR)

HÁBITOS INADECUADOS DE REGULACIÓN							
Ítem/Ponderación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL	
	1	2	3	4	5		

He perdido materiales importantes de mis clases	24%	25%	40%	11%	1%	<b>100%</b>
Evito ir a buscar clases particulares extra de mis materias	47%	14%	22%	9%	8%	<b>100%</b>
Espero hasta el último minuto para estudiar los exámenes	24%	24%	35%	12%	4%	<b>100%</b>
Trato de olvidar aquellos temas sobre los cuales he tenido problemas al aprenderlos	32%	22%	32%	12%	2%	<b>100%</b>
Me rindo o me doy por vencido cuando no entiendo algo	47%	27%	17%	8%	1%	<b>100%</b>
Evito hacer preguntas en clase sobre cosas que no entiendo	21%	19%	46%	13%	2%	<b>100%</b>
Dejo a mis amigos interrumpirme cuando estoy estudiando	41%	25%	22%	10%	2%	<b>100%</b>
Evito preguntar a mi profesor cuando no entiendo algo	14%	21%	50%	10%	6%	<b>100%</b>
Uso las herramientas tecnológicas sólo para distracción	20%	25%	41%	12%	2%	<b>100%</b>

**Fuente:** elaboración propia

En lo concerniente a esta primera categoría de análisis, se observa un alto valor porcentual en el caso de los ítems 2, 5 y 7, en función de respuestas «Nunca» según la escala, ubicándose los ítems 2 y 5 en el 47%, mientras que el ítem 7 se ubicó en el 41%. Esto indica que los estudiantes en estos aspectos buscan reforzar los contenidos de clases, no suelen rendirse con facilidad si no comprenden un contenido determinado y logran un nivel adecuado de concentración en la actividad de estudio. La gráfica a continuación expresa un balance de los aspectos medidos y considerados en la categoría «Hábitos Inadecuados de Regulación».



**Figura 1.** Hábitos Inadecuados de Regulación (HIR)

Fuente: elaboración propia.

A modo general se explica que, dentro de esta categoría compuesta de 9 ítems, se pudo conocer que dentro de estos en 5 se presentó inadecuada autorregulación por parte de los estudiantes. Esto con base a una escala de 1 (nunca) y 5 (siempre), obteniendo los promedios más altos los siguientes ítems:

- 2,31 olvidar temas difíciles de aprender
- 2,47 esperar a último momento para estudiar
- 2,50 usar herramientas tecnológicas solo para distracción
- 2,56 evitar hacer preguntas en clase sobre cosas que no entienden
- 2,72 evitar preguntar al profesor cuando no entienden algo

A modo general en esta categoría se alcanzó un promedio general de 2,33 indicando que no existen importantes Hábitos Inadecuados de Regulación (HIR), puesto que el mayor nivel de respuestas se ubicó en las opciones “a veces” y “casi nunca”.

**Categoría: Organización del Entorno (OE)**

**Tabla 7:**

Organización del Entorno (OE)

ORGANIZACIÓN DEL ENTORNO						
Ítem/Ponderación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi	Siempre	TOTAL
	1	2	3	4	5	

Me aseguro que nadie me moleste cuando estudio	3%	5%	36%	24%	32%	<b>100%</b>
Trato de estudiar en un lugar tranquilo	1%	5%	17%	34%	43%	<b>100%</b>
Trato de estudiar en un lugar que no tenga distracción (por ejemplo, ruido, gente hablando)	3%	6%	27%	29%	36%	<b>100%</b>
Termino todo lo que tengo que estudiar antes de jugar videojuegos o con mis amigos	3%	6%	32%	26%	32%	<b>100%</b>

**Fuente:** elaboración propia

En cuanto a la anterior tabla y los resultados que se muestran, se resalta lo referente a los valores significativos sobre el ítem 2 por ejemplo, en el cual se plantea que los alumnos siempre tratan de estudiar en un lugar tranquilo y sin interrupciones esto según el 43 % de los datos, y casi siempre con el 34 % de los datos.

La gráfica a continuación expresa un balance de los aspectos medidos y tenidos en cuenta en cuanto la categoría «Organización del Entorno».



**Figura 2.** Organización del Entorno (OE)

Fuente: elaboración propia.

En lo que concierne a la categoría Organización del Entorno (OE) se pudo comprobar que los 4 ítems que la conforman muestran adecuada autorregulación por parte de los estudiantes, dentro de una escala de 1 a 5, prevaleció la opción 5 (siempre), seguida de 4 (casi siempre) y 3 (a veces). De este modo se puede concluir que, a pesar de que los estudiantes son capaces de organizar su entorno de modo que les permita concentrarse y dirigir la tarea de manera adecuada.

En términos generales esta categoría alcanzó un promedio total de 3,90 mostrando con ello adecuados indicadores de aprendizaje autónomo, así mismo fue la de mejor ponderación dentro del estudio.

**Categoría: Búsqueda de Información (BI)**

**Tabla 8:**

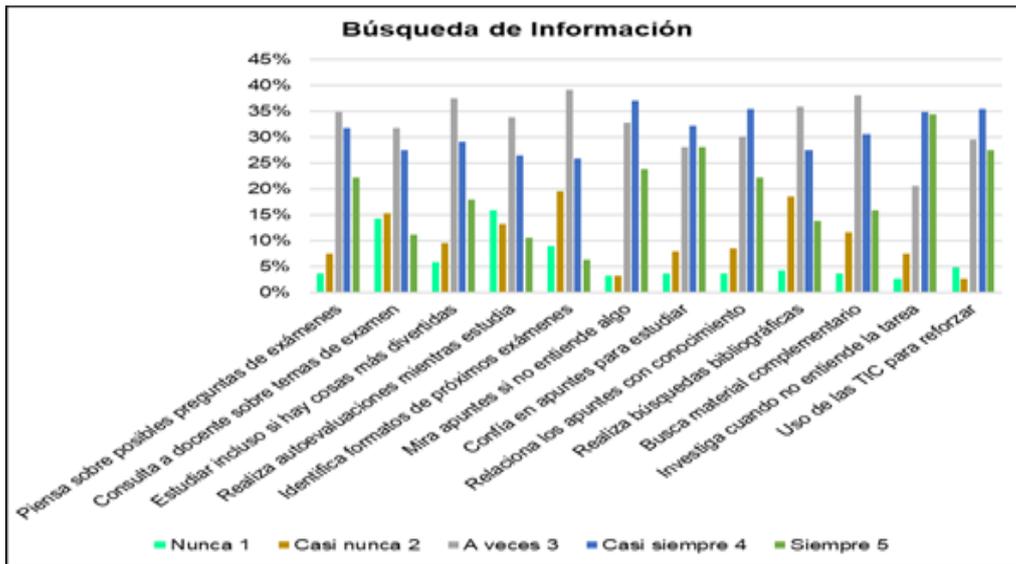
Búsqueda de Información (BI)

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN						
Ítem/Ponderación	Nunca	Casi	A veces	Casi	Siempre	TOTAL
	1	2	3	4	5	
Pienso sobre los tipos de preguntas que podrían hacerme en un examen	4%	7%	35%	32%	22%	100%
Consulto al profesor sobre los temas que podrían preguntarse en los exámenes	14%	15%	32%	28%	11%	100%
Estudio duro incluso cuando hay cosas más divertidas que hacer	6%	10%	38%	29%	18%	100%
Me hago exámenes yo mismo para ver qué tanto estoy aprendiendo mientras estudio	16%	13%	34%	26%	11%	100%
Trato de identificar el formato de los próximos exámenes	9%	20%	39%	26%	6%	100%
Miro las notas (apuntes) de mis tareas si no entiendo algo	3%	3%	33%	37%	24%	100%
Confío en mis notas (apuntes) de clase para estudiar	4%	8%	28%	32%	28%	100%
Trato de ver cómo mis notas (apuntes) de clase se relacionan con cosas que ya sé	4%	8%	30%	35%	22%	100%
Realizo búsquedas bibliográficas adicionales que me ayuden a comprender los temas de clase	4%	19%	36%	28%	14%	100%
Busco material complementario de los temas vistos en clase	4%	12%	38%	31%	16%	100%
Investigo cuando no entiendo algo sobre las tareas que me dejan	3%	7%	21%	35%	34%	100%
Utilizo las herramientas tecnológicas para reforzar los temas de clases	5%	3%	30%	35%	28%	100%

**Fuente:** elaboración propia

En los elementos tratados o ítems que se evaluaron en la anterior tabla, en la cual se distribuyen de forma relativamente homogénea las respuestas dadas, en la que sobresalen los ítems en la respuesta de la escala correspondiente a: “a veces” y “casi siempre”. Lo que representa que no se centra en los extremos de los criterios de la escala utilizada.

La gráfica a continuación expresa un balance de los aspectos medidos y tenidos en cuenta en cuanto la categoría «Búsqueda de Información».



**Figura 3.** Búsqueda de Información (BI)

Fuente: elaboración propia.

Continuado con el análisis de la categoría Búsqueda de Información (BI) compuesta de 12 ítems, se pudo evidenciar que 5 de estos mostraron inadecuada autorregulación por parte de los estudiantes, alcanzando estos los siguientes promedios:

- 3,01 tratar de identificar el formato de los próximos exámenes
- 3,03 hacer autoevaluaciones para ver qué tanto están aprendiendo mientras estudian
- 3,06 consultar al profesor sobre temas que podrían preguntarse en los exámenes
- 3,28 realizar búsquedas bibliográficas adicionales que ayuden a comprender los temas de clases
- 3,42 buscar material complementario de temas vistos en clases

Se debe hacer hincapié en que dentro de esta categoría se evaluaban factores positivos, por lo que los valores más cercanos a 5 indicaban adecuada autorregulación. A modo general esta alcanzó un promedio total de 3,47 sugiriendo un aceptable aprendizaje autónomo, aunque no el deseable debido a la variación de ciertos ítems.

**Categoría: Organización de la Tarea (OT)**

**Tabla 9:**

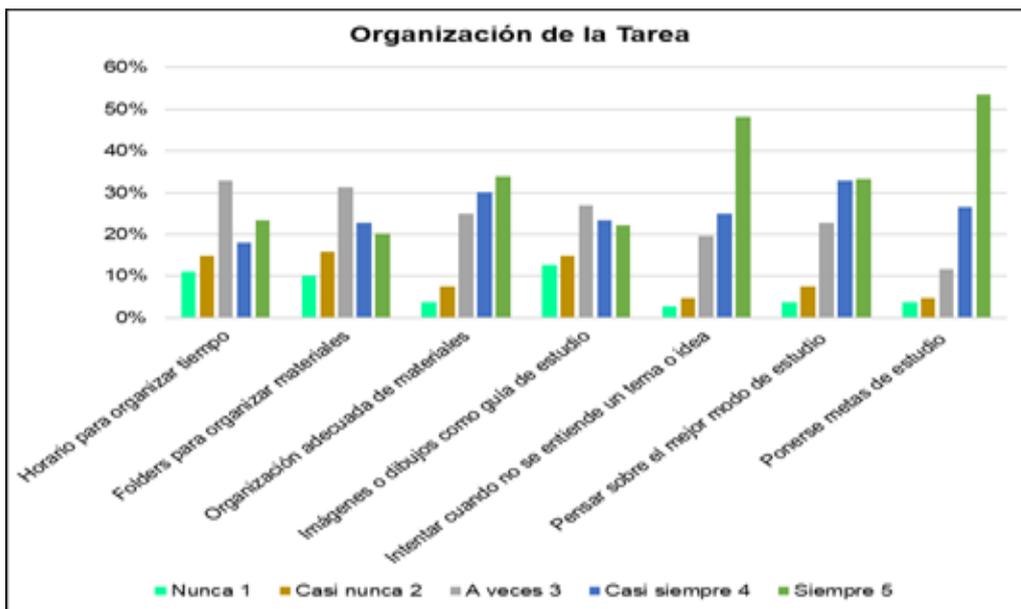
Organización de la Tarea (OT)

**ORGANIZACIÓN DE LA TAREA**

Ítem/Ponderación	Nunca	Casi	A veces	Casi	Siempre	TOTAL
	1	2	3	4	5	
Hago un horario para ayudarme a organizar mi tiempo de estudio	11%	15%	33%	18%	23%	100%
Uso folders para organizar mis materiales de estudio	10%	16%	31%	23%	20%	100%
Organizo cuidadosamente mis materiales de estudio de modo que no los pierdo	4%	7%	25%	30%	34%	100%
Hago imágenes o dibujos para ayudarme a aprender conceptos nuevos	13%	15%	27%	23%	22%	100%
Me digo a mí mismo que hay que seguir intentando cuando no puedo entender un tema o idea	3%	5%	20%	25%	48%	100%
Pienso acerca de cuál es el mejor modo de estudiar antes de empezar a estudiar	4%	7%	23%	33%	33%	100%
Me digo a mí mismo exactamente lo que quiero lograr mientras estudio	4%	5%	12%	26%	53%	100%

**Fuente:** elaboración propia

La gráfica a continuación expresa un balance de los aspectos medidos y tenidos en cuenta en cuanto al indicador «Organización de la Tarea».



**Figura 4.** Organización de la Tarea (OT)

Fuente: elaboración propia.

En la última categoría de análisis denominada Organización de la Tarea (OT) y compuesta de 7 ítems, se evidenció que de ellos 3 mostraron inadecuada autorregulación por parte de los estudiantes, obteniendo los siguientes promedios:

- 3,28 hacer horario para organizar el tiempo de estudio
- 3,27 usar folders para organizar los materiales de estudio
- 3,28 hacer imágenes o dibujos para aprender conceptos nuevos

Dentro de esta categoría también se analizaban factores positivos, por lo que los valores más cercanos a 5, indicaban adecuada autorregulación. A modo general en esta se alcanzó un promedio total de 3,69 indicando que gran parte de los estudiantes desarrollan un aprendizaje autónomo en el sentido de organizar adecuadamente su tarea.

### **Discusión**

Una vez descritos los resultados del estudio, es importante contraponer los mismos a los datos empíricos previamente evidenciados por otros autores, citados a lo largo de la literatura, para este fin se toma en primera instancia lo expuesto por Mejía (2019) quien encontró que el 73% de los estudiantes no realizan con frecuencia prácticas de aprendizaje autónomo en el hogar, este resultado dista del encontrado en esta investigación, debido a que se encontró que en promedio el 14% de estudiantes no muestra adecuada autorregulación en las distintas categorías estudiadas, como fueron Hábitos Inadecuados de Regulación, Organización del Entorno, Búsqueda de Información y Organización de la Tarea.

Como segunda evidencia empírica de interés se encuentra lo señalado por Castañeda et al. (2016) quien pudo constatar en su estudio que el 52% de los estudiantes analizados mostraron indicios de aprendizaje autónomo al hacer uso libre y esporádico de las TIC para ampliar sus conocimientos más allá de las aulas de clases, comparado al presente caso, se identifica cierta similitud puesto que en promedio el 86% de los estudiantes a quienes se les aplicó el Inventario de Estrategias de Autorregulación o escala SRSI-SR, mostraron adecuada autorregulación y buen uso de las TIC para el desarrollo del aprendizaje autónomo.

Por otra parte, diversos autores han estudiado la relación del uso de las TIC con el desarrollo del aprendizaje autónomo, como es el caso de Maliza (2023) quien menciona que estas herramientas son útiles dentro de este fin, porque mejoran la responsabilidad, la independencia, la autorregulación y el trabajo colaborativo de los estudiantes. En ese contexto Núñez y Vega (2015) señalaron que las TIC aportan en un 66,7% al desarrollo de la autonomía, así mismo Weepiu y Collazos (2020) encontraron una mejora en el desempeño del autoaprendizaje pasando del 74,9% al 93% utilizando programas

educativos por medio de las TIC. De igual modo Buelvas (2017) evidenció mejora en aspectos de aprendizaje por medio de las TIC hasta en un 89.47% de estudiantes.

A pesar de estas evidencias se debe esclarecer que para el presente caso se aplicó la prueba t de Student relacionando la variable de acceso a las TIC con cada una de las categorías de análisis (Hábitos Inadecuados de Regulación, Organización del Entorno, Búsqueda de Información y Organización de la Tarea), evidenciando con ello que no existe diferencia estadística significativa entre aquellos estudiantes con acceso y sin acceso a las TIC versus un mejor desarrollo del aprendizaje autónomo. A pesar de ello se notó un rendimiento ligeramente superior en aquellos estudiantes que sí cuentan con acceso a este tipo de herramientas en las categorías Organización del Entorno (OE) y Búsqueda de Información (BI), excepto en las categorías Hábitos Inadecuados de Regulación (HIR) y Organización de la Tarea (OT) en las cuales mostraron mejor rendimiento aquellos estudiantes sin acceso a las TIC. Tal como se evidencia en la tabla a continuación:

**Tabla 11:**

Promedios del Inventario de Estrategias de Autorregulación

Categorías	Acceso a dispositivos tecnológicos	
	Sí	No
Hábitos Inadecuados de Regulación (HIR)	2,52	2,23
Organización del Entorno (OE)	3,90	3,88
Búsqueda de Información (BI)	3,48	3,44
Organización de la Tarea (OT)	3,69	3,70

**Fuente:** elaboración propia

Con base en lo antes mencionado se debe considerar el criterio de Toro (2017) para quien, las TIC favorecen el aprendizaje significativo, debido a que por medio de su uso constante se desarrollan las estrategias de lectura, creatividad y comunicación en los estudiantes.

### Conclusiones

Se determinó que diversos autores coinciden en que las TIC juegan un papel esencial dentro del desarrollo del aprendizaje autónomo de los adolescentes, aunque esto ha supuesto un desafío para las unidades educativas, al identificar la necesidad de incorporar este tipo de herramientas como fuente de desarrollo del conocimiento, en un entorno pedagógico de interacción, más participativo, donde la innovación educativa y la creatividad han tomado un espacio esencial dentro de la formación académica.

Los autores consultados consideran que las TIC han permitido una interacción más estrecha entre estudiantes y profesores, propiciando un entorno de cooperación en el que

se adaptan nuevos sistemas de aprendizaje, al tomar en consideración la gama ilimitada de recursos educativos que brindan las herramientas tecnológicas. En ese sentido, se percibe que el aprendizaje logrado sea más constructivo, participativo, activo, autónomo, creativo y reflexivo, conllevando a su vez al desarrollo de actitudes de búsqueda, investigación, exploración, descubrimiento, comunicación, intercambio y colaboración dentro de un modelo educativo en el que el docente cobra mayor importancia.

Las TIC permiten solucionar problemas en los entornos educativos, como es el caso de la comprensión lectora al ser en este caso de utilidad en la implementación de estrategias para indagar, consultar, y navegar en la web, así mismo han desarrollado la autonomía del estudiante, al pasar de ser receptores de la información a ser actores y constructores de su propio conocimiento, que intervienen en su propio aprendizaje, dominando su entorno y clasificando los niveles de información a los que desea acceder.

Se identificaron una serie de indicadores para la obtención de información desde la aplicación de instrumentos. Como en lo referente a ser aplicado el Inventario de Estrategias de Autorregulación o escala SRSI-SR, compuesto de cuatro categorías: Hábitos Inadecuados de Regulación (HIR), Organización del Entorno (OE), Búsqueda de Información (BI) y Organización de la Tarea (OT), cada una con diferentes ítems que permiten conocer cómo el estudiante se autorregula con base a sus necesidades y cómo responde a factores exógenos en función del aprendizaje autónomo.

### Referencias

- Alcoceba, J. (2017). *Juventud, TICs y aprendizaje invisible. El desarrollo generacional de habilidades y talentos digitales*. Revista de Estudios de Juventud, pp. 21-35.
- Buelvas, L., Zabala, C., Aguilar, H., y Roys, N. (2017). *Las TIC: estrategia para el fortalecimiento de la comprensión e interpretación textual*. Revista Encuentros, pp. 175-188.
- Cárcel, F. (2016). *Desarrollo de habilidades mediante el aprendizaje autónomo*. Revista 3C Empresa, investigación y pensamiento crítico, pp. 52-62.
- Cardozo, R. (2018). *Estrategia didáctica mediada con TIC para el mejoramiento de habilidades lectoescritoras en estudiantes de grado primero primaria*. Duitama, Colombia: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Maestría TIC aplicadas a las ciencias de la educación, Tesis presentada para obtener el título de Magister en Tic Aplicadas a las Ciencias de la Educación.
- Castañeda, P., Lopera, W., y Úsuga, A. (2016). *Estimulando el aprendizaje autónomo mediante el uso didáctico y estratégico de las TIC en el área de humanidades*. Grado noveno. Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria los Libertadores.

Trabajo Presentado para obtener el título de Especialista en Pedagogía de la Lúdica.

- Chaguendo, S., y Montaña, E. (2015). *Las TIC una herramienta, para mejorar la comprensión literal en los estudiantes del grado 4° Y 5° de la I.E. El palmar, sede Mario Fernández de Soto*. Dagua, Colombia: Fundación Universitaria los Libertadores, Facultad Ciencias de la Educación, Especialización Informática y Multimedia en Educación.
- Flores, L., y Meléndez, C. (2017). *Variación de la autonomía en el aprendizaje, en función de la gestión del conocimiento, para disminuir en los alumnos los efectos del aislamiento*. Revista de Educación a Distancia, pp. 2-15.
- Granda, L. Y., Espinoza, E. E. y Mayon, S. E., (2019). *Las TICs como herramientas didácticas del proceso de enseñanza-aprendizaje*. Conrado, 15(66), 104-110.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2019). *Indicadores de Tecnologías de la Información y Comunicación-TIC*. Quito, Ecuador: Equipo técnico Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares. Obtenido de Ecuador en cifras.
- Maliza, W. F. (2023). *Aprendizaje autónomo en Moodle* [MasterThesis, Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/13683>
- Medina, D., y Nagamine, M. (2019). *Estrategias de aprendizaje autónomo en la comprensión lectora de estudiantes de secundaria*. Revista Propósitos y Representaciones, pp. 134-159.
- Mejía, N. M. (2019). *La Metacognición y el Aprendizaje Autónomo, en los estudiantes del tercer año de Bachillerato General Unificado, de la Unidad Educativa "Manuela Cañizares"*. [BachelorThesis, Quito: UCE]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18303>
- Mena, A., y Brown, M. (2018). *Mediación de las TIC para el aprendizaje autónomo en estudiantes de secundaria*. San Andrés, Colombia: Universidad de la Costa, Programa Maestría en Educación Modalidad Virtual.
- Moreira, P. (2019). *El aprendizaje significativo y su rol en el desarrollo social y cognitivo de los adolescentes*. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales, pp. 1-12.
- Núñez, M., y Vega, L. (2015). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje autónomo y el uso de las TIC*. Revista Alma Máter, pp. 187-201.
- Pulgar, M. (2016). *Incorporación de las herramientas tics para incrementar la comprensión lectora de textos narrativos en los estudiantes de primer ciclo de la facultad de derecho de una Universidad Privada de Lima*. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Tesis para optar el grado de Maestro en Educación Superior.
- Reyes, M. (2017). *Desarrollo de la competencia de aprendizaje autónomo en estudiantes de Pedagogía en un modelo educativo basado en competencias*. Revista de Estudios y Experiencias en Educación REXE, pp. 67-82.

- Rivadeneira, E., y Silva, R. (2017). *Aprendizaje basado en la investigación en el trabajo autónomo y en equipo*. Revista Negotium, pp. 5-16.
- Toro, C. (2017). *Las TIC: estrategia para mejorar la competencia lectora-interpretativa en el área de lenguaje*. Revista Universidad Católica Luis Amigó, pp. 126-148.
- Verdezoto, R., y Chávez, V. (2018). *Importancia de las herramientas y entornos de aprendizaje dentro de la plataforma e-learning en las universidades del Ecuador*. Revista Electrónica de Tecnología Educativa, pp. 68-92.
- Weepiu, M., y Collazos, M. (2020). *Uso del WhatsApp para mejorar el aprendizaje autónomo en los jóvenes universitarios*. Revista Educare et Comunicare, pp. 78-87.

## Estrategia didáctica para el uso del software GeoGebra en el aprendizaje del movimiento parabólico.

### *Didactic strategy for the use of the GeoGebra software in the learning of the parabolic motion.*

**María Patricia Alcívar Reyes**

<http://orcid.org/0000-0002-1179-9669> - [malcivar1603@utm.edu.ec](mailto:malcivar1603@utm.edu.ec)

**Iván Gasendy Arteaga Pita**

<http://orcid.org/0000-0002-9943-4516> - [gasendy.arteaga@utm.edu.ec](mailto:gasendy.arteaga@utm.edu.ec)

**Universidad Técnica de Manabí - Portoviejo, Ecuador**

**Recibido: 1/01/2023 – Revisado: 25/02/2023 - Publicado: 29/07/2023**

#### **Resumen**

El aprendizaje de la Física generalmente representa un conflicto cognitivo en los alumnos, ya sea por sus conceptos abstractos o por los conocimientos previos errados. Para intentar resolver un problema tan crítico, se recurre a las herramientas tecnológicas. El propósito de este estudio fue proponer una estrategia didáctica para el uso del software GeoGebra en el aprendizaje del movimiento parabólico en los estudiantes de segundo año de bachillerato general unificado de la Unidad Educativa “Velasco Ibarra” en Portoviejo, Ecuador. Para lo cual se apoyó en una metodología de enfoque mixto. La parte Cualitativa permitió sustentar el marco teórico de la Propuesta y Cuantitativa para recolectar y analizar los datos de la encuesta que se aplicó a seis docentes del área de Ciencias Naturales. La propuesta didáctica está basada en el constructivismo, influenciada por las teorías de Ausubel y Vygotsky, compuesta por seis sesiones y una serie de actividades de aprendizaje e implementa una Guía Práctica con ejercicios para trabajar en equipo de tres estudiantes cuyos roles serán intercalados en cada sesión. Se concluye que el uso de la simulación favorece al aprendizaje de conceptos, obtención de

datos experimentales, visualización y manipulación de las variables del Movimiento Parabólico. Sin embargo, de ninguna manera la simulación puede sustituir las prácticas en el laboratorio.

**Palabras Clave:** GeoGebra, Movimiento parabólico, estrategia didáctica, aprendizaje.

#### **Abstract**

*The learning of Physics generally represents a cognitive conflict in the students, either due to their abstract concepts or due to previous wrong knowledge. To try to solve such a critical problem, technological tools are used. The purpose of this study was to propose a didactic strategy for the use of GeoGebra software in learning parabolic motion in second-year students of the "Velasco Ibarra" High School in Portoviejo, Ecuador. For which it was supported by a mixed approach methodology. The qualitative part allowed to support the theoretical framework of the Proposal and Quantitative to collect and analyze the data of the survey that was applied to six teachers in the area of Natural Sciences. The didactic proposal is based on constructivism, influenced by the theories of Ausubel and Vygotsky, composed of six sessions and a series of learning activities and implements a*

*Practical Guide with exercises for teamwork of three students whose roles will be interspersed in each session. It is concluded that the use of simulation favors the learning of concepts, obtaining experimental data, visualization and manipulation of the*

*variables of the Parabolic Motion. However, in no way can simulation replace laboratory practice.*

**Keywords:** *GeoGebra, parabolic motion, collaborative learning, meaningful*

### Introducción

La Unidad Educativa “Velasco Ibarra” es una institución pública ubicada en el cantón Portoviejo, provincia de Manabí, Ecuador. Creada en 1970, labora en dos jornadas: vespertina y nocturna. Los estudiantes de la sección nocturna presentan rezago escolar, debido a que se han visto obligados a suspender sus estudios por problemas socioeconómicos, bajo rendimiento académico y problemas de conducta. Cuya meta es obtener el Título de Bachiller para acceder a trabajos de mejor paga, sin considerar la opción de ingresar a la Universidad. Son pocos los estudiantes que visualizan la idea de ejercer una carrera profesional y de esta manera cambiar su estilo de vida. Como requisito de la formación Docente, se debe cumplir con un número establecido de horas para Prácticas Pre Profesionales. Es en este punto donde convergen la vocación y la Unidad Educativa en mención. Realizar una investigación en el ámbito pedagógico involucra: corazón. No se trata de flotar, para no hundirse entre Currículos, planes de clase, diseño metodológico, reglamentos y cuestionarios. Se trata del motivo, la razón de ser de la docencia, el alma de un sistema, los latidos de una sociedad. Tomaría más de un estudio abordar los diversos problemas que se encontraron; sin embargo, voy a escudarme en las palabras que permitió la concepción de este trabajo, el currículo manifiesta que los discentes pueden desarrollar estrategias de cálculo y resolución de problemas “apoyándose en el uso responsable, autónomo y honesto de la tecnología (...) como GeoGebra” (Ministerio de Educación) en un mundo utópico se cumpliría a la perfección esas palabras. Pero, el sistema educativo ecuatoriano es una flagelación a los derechos universales.

Al realizar las Prácticas Pre Profesionales se evidenció de primera mano cómo los estudiantes de bachillerato de la sección nocturna al estudiar Física han desarrollado el hábito de resolver problemas mediante el emparejamiento de patrones, sin hacer uso del pensamiento crítico ya que los saberes previos de la asignatura son errados, provocando

un sinnúmero de inconvenientes, así se pudo determinar que el tema que desafió sus conocimientos y destrezas fue el Movimiento Parabólico.

Lo anterior, llevó a plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo incentivar el aprendizaje del movimiento parabólico en los estudiantes de segundo año de bachillerato general unificado en la Unidad Educativa “Velasco Ibarra”? Y de esta manera influenciar en los aprendices al estudio de la Física. El objetivo fue proponer una estrategia didáctica para el uso del software GeoGebra en el aprendizaje del movimiento parabólico. Una metodología que pueda ser aplicable tanto para estudiantes adultos como para adolescentes y así mejorar el rendimiento académico además de continuar con sus estudios superiores.

La Cinemática es un punto de partida para comprender los fenómenos físicos que ocurren en la naturaleza. Estudia el movimiento de los cuerpos en el universo usando diagramas, gráficos y ecuaciones. El tema de Movimiento se encuentra en la primera Unidad del Currículo de Ciencias Naturales correspondiente al Bachillerato General Unificado. Parece un tema con bajo nivel de complejidad, sin embargo representa la base de varios inconvenientes y tropiezos en conceptos como: a) confundir términos al no distinguir entre posición, trayectoria, desplazamiento y espacio recorrido, b) desconocimiento de magnitudes vectoriales y escalares, c) confundir aceleración con velocidad, d) al no identificar cuando la aceleración es positiva o negativa, e) importancia del sistema de referencia, f) dificultades en la composición de movimiento, g) interpretación de gráficas  $e(t)$ ,  $v(t)$  y  $a(t)$ . Investigaciones anteriores sustentan esta información (Oluwaseyi, 2022) (Olivera & Morais, 2019) (Handhika y otros, 2018) (Mang'eni, N., Ronno, K., & Murei, J. 2018). Es así como los conceptos erróneos son un obstáculo para los discentes (Neidorf y otros, 2020) esto se acentúa por las “tareas repetitivas, en las que el alumno reproduce las respuestas de forma mecánica sin razonar, o basándose en la intuición más que en razones científicas” (Sánchez, 2020) cuando la formación del estudiante debe contener: adquisición de conocimientos básicos, preparación científica y habilidades para utilizar tecnología.

Aprender Cinemática está al alcance de las manos, como la propuesta de (Kaps y otros, 2021) en la implementación de Smartphone para la enseñanza del movimiento oscilatorio. Familiarizando la teoría con la tecnología, de este modo el aprendiz se convierte en el responsable de su propio proceso formativo (Gómez y otros, 2019) al interactuar teoría-práctica, teoría-experimento; por consiguiente, los conceptos abstractos no parecen

distorsiones de la realidad. Este proceso formativo incluye “observar, investigar, aprender a construir su aprendizaje, y no sólo a seguir lo que hace o dice” (Ausbel, Novak & Hanesian, 1978, citado en (Gmez y otros, 2019) el docente. Por tal motivo es necesario innovar y planificar metódicamente, como lo manifiesta (Svensson, 2018) en su investigación las “actividades mal planeadas confunden en lugar de aclarar y mejorar la comprensión”. Una metodología de formación en la que los estudiantes comparten sus conocimientos y experiencia, enseñando y aprendiendo unos de otros al mismo tiempo, se trata del aprendizaje colaborativo que “representa una forma de integrar los saberes de varios miembros de un equipo, incluye la implementación de una coordinación regulada por un mediador y la disponibilidad de sus integrantes para participar activamente” (Flores & Hernández, 2020) en el proceso de enseñanza-aprendizaje. La formación de los equipos se debe realizar de manera estratégica (Department of Education and Training, 2020), sin dejarlo a la suerte u homogeneidad. Ya que esta táctica pedagógica promueve la responsabilidad compartida en el logro académico, a la vez que se trabaja las habilidades sociales y compañerismo por medio del intercambio de roles. La simulación es un recurso didáctico que potencia el aprendizaje significativo (Casa, 2022) facilita la interpretación de conceptos además de experimentar, evaluar y validar una aproximación de la vida real (Bonilla y otros, 2019) así como fomentar las habilidades del pensamiento crítico, aprendizaje auto dirigido, colaborativo y mejora la toma de decisiones (Perez y otros, 2022). Estudios previos han demostrado que la simulación es un factor influyente en el entorno de aprendizaje no solo porque mejora el compromiso y la motivación intrínseca de los alumnos para construir nuevos conocimientos, sino que también mejora la comprensión de los estudiantes en un nivel cognitivo (Almasri, 2022) (Lee y otros, 2021). Este hallazgo está respaldado por otra revisión sistemática, donde se concluyó que el uso de simulación incide en las habilidades del pensamiento científico y la aprehensión de conceptos (Banda & Nzabahimana, 2021) (Ardiyati y otros, 2019). De esta manera la simulación se convierte en un puente entre el conocimiento previo y la comprensión de nuevos conceptos abstractos. Para que este puente se estructure adecuadamente el docente debe generar ambientes formativos con enfoque constructivista, en donde el discente de manera individual y colectivamente, se convierta en agente activo de su propio aprendizaje (Schmelkes, 2012; Pérez et al., 2022). Es importante mencionar que las simulaciones en el aula deben seguir “procesos sucesivos de análisis previo, aplicación y evaluación, y un posterior refinado que permita

aprovechar sus ventajas potenciales” (Romero y Quesada, 2014) mencionado en el trabajo de (Valverde, Bueno, & González, 2017) para el X CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE INVESTIGACIONES EN DIDÁCTICA DE LAS CIENCIAS.

Un recurso digital para la elaboración de simulaciones es GeoGebra, software matemático interactivo de geometría, álgebra, estadística y cálculo. Su nombre se deriva de la geometría y el álgebra, fue diseñado por Markus Hohenwarter en el 2002 como proyecto de tesis de Maestría en la Universidad de Salzburgo, Austria. Funciona en muchos sistemas operativos como Windows, Mac, Linux, iOS, Android y también desde un navegador web. GeoGebra brinda tres perspectivas diferentes de cada objeto matemático: vista gráfica, vista numérica, vista algebraica y una hoja de cálculo. GeoGebra es un software de código abierto bajo la Licencia Pública General GNU y está disponible gratuitamente en [www.geogebra.org](http://www.geogebra.org). (Arteaga y otros, 2019) expone algunas ventajas de su implementación en el aula:

- Fomenta la creatividad.
- Favorece el aprendizaje autónomo.
- Permite el acceso al conocimiento y a la participación de actividades.
- Incluyen elementos para captar la atención del alumno.
- Favorece el carácter interactivo del aprendizaje.

Distintas investigaciones como (D\_az, 2022) (Taipe y otros, 2022) (Hena y otros, 2021) (Prieto & D\_az, Un itinerario de investigacio\_n alrededor de la elaboracio\_n de simuladores con GeoGebra, 2019) estudian los aportes de GeoGebra vinculadas con el aprendizaje de la Física. Además, se analizó el artículo “Una experiencia de elaboración de un simulador con GeoGebra para la enseñanza del movimiento parabólico” (Castillo y otros, 2019) en el cual los autores resaltan la importancia entre los modelos matemáticos, geometría analítica y la física para que el estudiante recree en su mente el modelo computacional deseado para luego plasmarlo a través de la simulación. El estudio “GeoGebra como herramienta mediadora de un fenómeno físico” en el cual el autor (Villamizar, 2020) muestra el paso a paso de la creación de un escenario virtual para la experimentación del movimiento de caída libre. Concluyendo que GeoGebra es una “opción viable para la experimentación de fenómenos físicos de manera simulada”.

El trabajo de grado de (Casa, 2022) titulado “Propuesta metodológica para la enseñanza del movimiento de los cuerpos, a través de la utilización del software GeoGebra” es

interesante ya que su segmento de estudio se trató de 106 futuros profesionales en educación matriculados en el tercer semestre de la Carrera de Pedagogía de las Ciencias Experimentales: Matemáticas y Física de la Universidad Central del Ecuador. Su investigación cumple una doble función al mismo tiempo, elabora su proyecto e incentiva a los docentes en formación a indagar sobre GeoGebra y su aplicación en las diferentes temáticas de la Física.

### **Metodología**

La presente investigación se realizó durante el Primer Quinquemestre, iniciado en el mes de mayo y finalizado en el mes de septiembre del período lectivo 2022-2023 en la Unidad Educativa “Velasco Ibarra” del Cantón Portoviejo, perteneciente a la provincia de Manabí, Ecuador. Con lineamientos de una investigación mixta, en términos cualitativos se realiza una búsqueda específica sobre la enseñanza/aprendizaje del Movimiento Parabólico y las Teorías de Aprendizaje más relevantes en conjunto con una revisión bibliográfica en la base de datos GRAÓ e-Premium, ERIC y SciELO; como criterios de inclinación: artículos originales publicados desde el 2020 que han utilizado el software GeoGebra como Estrategia Didáctica y que contienen información sobre el diseño educativo, recursos tecnológicos y su proceso de implementación como sus limitaciones. Esta información permitió elaborar la Propuesta Didáctica, ya que se convirtió en la brújula y columna vertebral al diseñar las sesiones de clase. Al finalizar la Propuesta se la presentó a cuatro catedráticos que imparten la asignatura de Física en la Universidad Técnica de Manabí, los cuales emitieron su juicio en cuánto a: secuencia didáctica, coherencia entre la estrategia didáctica y la destreza a desarrollar, material didáctico y transversalidad. Concerniente al enfoque cuantitativo se recolectó y analizó datos a través de una Encuesta. El cuestionario se aplicó a través de Google Forms a seis docentes del área de Ciencias Naturales, es pertinente resaltar que el muestreo se realizó de manera no probabilística e intencional, mediante “criterios subjetivos” (Huairé et ál., 2022) como experiencia y área de conocimiento.

### **Resultados**

Una vez aplicada la Encuesta, se obtuvieron resultados con respecto al uso del software GeoGebra, estrategias didácticas y dificultades en el aprendizaje del movimiento parabólico.

**Tabla 1**  
Estrategia didáctica en la enseñanza de las Ciencias Experimentales

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Aprendizaje Basado en Problemas	1	16,67
Aprendizaje Colaborativo	2	33,33
Aprendizaje Cooperativo	3	50,00
Aula Invertida	0	0
	6	100,00

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos estadísticos el 50% aplica la estrategia de Aprendizaje Cooperativo, el 33,33% seleccionaron el Aprendizaje Colaborativo; el 16,67% se refirió al Aprendizaje Basado en Problemas (ABP). Por último, la opción de Aula Invertida, un método no utilizado por los maestros. Las estrategias didácticas empleadas por los catedráticos deben contribuir a los valores fundamentales mencionados en el Currículo de Ciencias Naturales, estos valores constituyen el ápice de una sociedad. El Aprendizaje Cooperativo se basa en el trabajo en grupo, donde el objetivo es que los estudiantes se animen a estudiar a través de la interacción, en base a sus habilidades y conocimiento previo; el Aprendizaje Colaborativo promueve el trabajo en equipo, la asunción de roles y el intercambio constructivo de ideas; y el Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) permite que los estudiantes desarrollen un conocimiento profundo del contenido, así como habilidades de pensamiento crítico, colaboración, creatividad y comunicación. Sin embargo, se apreció durante las observaciones en el aula que los docentes imparten la asignatura a través de la “clase magistral”.

**Tabla 2**  
Uso del software GeoGebra

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuente	1	16,67
Frecuente	0	0,00
Poco frecuente	1	16,67
Nunca	4	66,67
	6	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el 66,67% de los encuestados no emplean GeoGebra en sus clases; 16,67% lo aplica de forma “poco frecuente” y de igual porcentaje (16,67%) respondieron que sí utilizan el software de manera “muy frecuente”. Estos resultados difieren con lo manifestado en el Currículo de Ciencias Naturales en el uso y aplicación de recursos tecnológicos para innovar, indagar y realizar análisis sobre los fenómenos naturales. Durante el tiempo que se realizó la investigación de mayo – septiembre no se evidenció el uso del software GeoGebra durante las sesiones de clase.

**Tabla 3**  
Dificultades en el aprendizaje del movimiento parabólico

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Comprensión lectora	3	50,00
Relación datos – incógnita	1	16,67
Dominio de operaciones básicas	2	33,33
	6	100,00

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la encuesta brindan la siguiente información: 50% manifestaron que la mayor dificultad de los discentes es la “comprensión lectora” esta habilidad permite estructurar y simplificar la información proporcionada. A la vez permite desarrollar estrategias como secuencia, hacer conexiones, identificar la idea principal (incógnita), usar claves, razonar y resolver; el 33,33% de los docentes expresó que los estudiantes no dominan las operaciones básicas, lo que le impide realizar cálculos complejos, descubrir patrones numéricos y hacer conexiones con conceptos matemáticos. El tercer lugar con un 16,67% se refirió a la “relación datos-incógnita” lo que manifiesta que los alumnos no pueden identificar, ni formular hipótesis. Tanto los resultados cuantitativos como los cualitativos concuerdan que los alumnos manejan una deficiente comprensión lectora; no pueden decodificar la información en los enunciados, extraer los datos del problema, ni identificar la incógnita.

### Discusión

Las dificultades detectadas en los resultados estadísticos y en el análisis metacognitivo, permite evidenciar la necesidad de implementar una estrategia didáctica que permita a los discentes el uso de GeoGebra en el aprendizaje del movimiento parabólico. Para elaborar la propuesta como alternativa de solución para dicha problemática, se entrelaza la

perspectiva de Mike Bell con los vacíos didácticos hallados en la investigación. Tomando como faro el libro (The Fundamentals of Teaching: A Five-Step Model to Put the Research Evidence into Practice, 2021) para la elaboración y diseño de las fases de manera general descritas en la siguiente tabla.

**Tabla 4**  
Propuesta Didáctica para el uso del software GeoGebra

Fase	Criterio	Actividades
Preparación	Diseño de la clase considerando los elementos pedagógicos, curriculares y tecnológicos conectados al proceso de aprendizaje que se está diseñando.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plantear objetivos.</li> <li>▪ Diseñar la secuencia didáctica (Gestión del tiempo).</li> <li>▪ Seleccionar material.</li> <li>▪ Diseñar los desafíos (tareas).</li> <li>▪ Formar los equipos heterogéneos en función de la tarea y complejidad del contenido.</li> </ul>
Activar los conocimientos previos	Este proceso brinda el contexto y la conexión necesaria que permite el anclaje de la nueva información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escribir una pregunta en la pizarra que aborde los aspectos problemáticos o controvertidos del contenido.</li> <li>▪ Estrategias SQA (lo que sé, lo que quiero saber y lo que aprendí)</li> <li>▪ Cuestionario de Evaluación.</li> <li>▪ Realizar debates.</li> <li>▪ Realizar actividades aplicando la estrategia Pensar-Emparejar-Compartir.</li> </ul>
Presentación	El docente debe ayudar a los alumnos a encontrar el nuevo conocimiento de manera interesante, agradable, relevante y multisensorial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentaciones interactivas.</li> <li>▪ Ejercicios por descubrimiento</li> <li>▪ Aprendizaje contextual vinculado con el mundo real.</li> <li>▪ Ejercicios de resolución de problemas.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vincular ideas abstractas con ejemplos concretos para permitir que los alumnos comprendan los conceptos.</li> <li>▪ Usar un enfoque multisensorial para hacer uso de más partes del cerebro del alumno para el aprendizaje.</li> </ul>
	Integración de conocimientos y habilidades: se trata de conectar, relacionar y unificar conceptos en diversas situaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprendizaje Basado en Problemas</li> <li>▪ Aprendizaje Basado en Casos.</li> </ul>
Práctica	En esta etapa, la presencia del docente debe ser activa y alerta para evitar sentimientos de aislamiento social, mantener la una interacción docente-alumno y alumno-alumno	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprendizaje Basado en Proyectos.</li> <li>▪ Aprendizaje Basado en Investigación</li> <li>▪ Aprendizaje Colaborativo</li> </ul>
Desempeño	Aplicación de los nuevos conocimientos y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación de desempeño y retroalimentación.</li> <li>▪ Actividades de apoyo entre pares.</li> <li>▪ Materiales de refuerzo.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5, detalla de manera flexible las diferentes actividades que se trabaja en cada sesión, con un tiempo de 40 minutos.

### Tabla 5

Secuencia didáctica

#### Preparación

Tema: Movimiento Parabólico

Objetivo: Construir los conceptos del movimiento parabólico a través de la manipulación del software GeoGebra.

Competencia: Aplica razones físicas en espacio-temporales del movimiento de un cuerpo en dos dimensiones, en la resolución de problemas de su entorno.

Pre saberes: Desplazamiento, velocidad, aceleración, vectores y sus componentes

Clase #1

Movimiento Parabólico

Inicio

Apertura del tema: Se cuestiona a los estudiantes sobre el origen del movimiento involucrando a sus componentes: tiempo, velocidad, posición y aceleración.

Cuestionamientos: ¿Qué es el movimiento? ¿Cómo influye el tiempo en el movimiento? ¿Qué es una parábola?

Actividad: juego de básquet

Desarrollo

Explicación de la teoría por medio de una “exposición didáctica”, características y sus respectivas ecuaciones.

Cierre

Taller individual de cuatro ejercicios de Movimiento Rectilíneo Uniforme y Caída Libre. Tarea de investigación: Cuáles son las diferencias entre un tiro parabólico horizontal y un tiro parabólico oblicuo, y dibujar los movimientos con sus respectivos vectores en hojas bond A4.

Se forman los equipos (3 estudiantes) cuyos roles son: Coordinador, portavoz y secretario(a).

Presentación

Clase #2

Representación gráfica del  
Movimiento Parabólico.

- 1.- Se recepan el trabajo de investigación.
- 2.- Solicitar que los alumnos que se integren a su equipo.
- 3.- Presentación del software GeoGebra y sus características principales.

Actividad # 1



Fig. 1 Ecuaciones del Movimiento Parabólico

Fuente: Elaboración propia

Con los datos proporcionados en la Figura 1, calcule: Espacio horizontal, altura máxima, alcance máximo ( $X_{m\acute{a}x}$ ) y tiempo de vuelo.

Tarea de investigación: ¿Cómo influye el ángulo en el movimiento parabólico?

Práctica

Clase #3:

Representación gráfica del  
Movimiento Parabólico.

Actividad # 2

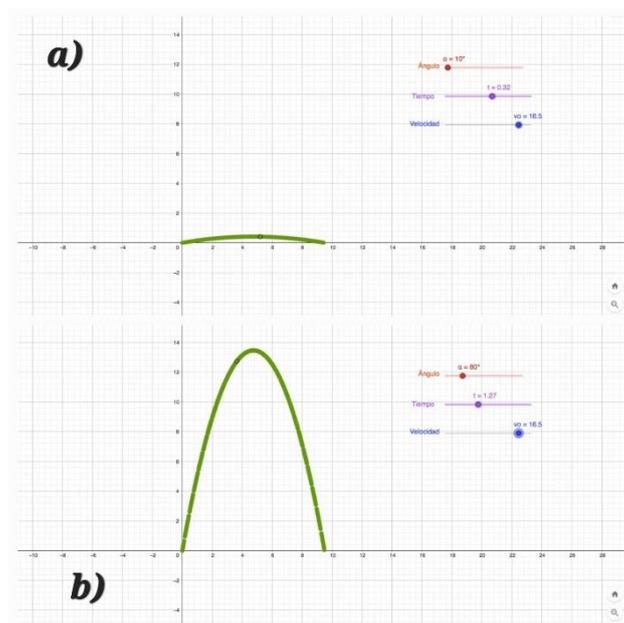


Fig. 2 Movimiento parabólico con ángulo de  $10^\circ$  y  $80^\circ$

Fuente: Elaboración propia

Observe y analice la Figura 2 y responda la siguiente pregunta:

¿Cuál es la congruencia de los ángulos que se forman con el movimiento parabólico?

Actividad # 3

Replique los ejemplos de la Figura 2 con diferentes ángulos.

Actividad # 4

Experimente mediante la simulación y responda la siguiente pregunta.

¿El alcance horizontal máximo se logra cuando el ángulo de lanzamiento es de 45 °?

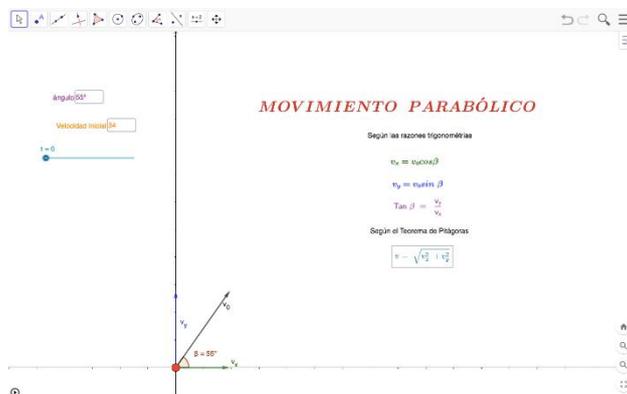


Fig. 3 Descomposición del vector velocidad

Fuente: Elaboración propia

Clase # 4

Preparación del experimento

Actividad # 5

Lisa Leslie en una exhibición de baloncesto lanza el balón con una velocidad de 44 m/s y con un ángulo de elevación de 43° como se muestra en la Figura 4. Calcule: Alcance máximo (Xmáx), tiempo de vuelo y altura máxima.

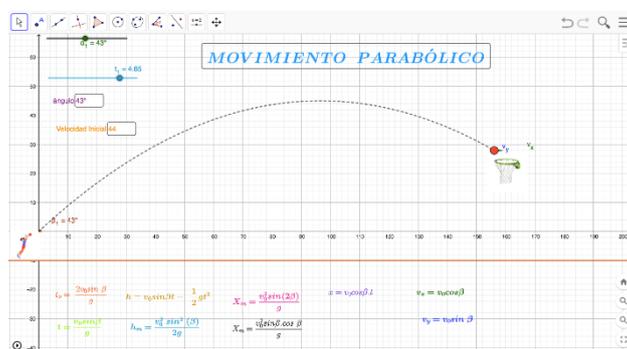


Fig. 4 Movimiento parabólico

Fuente: Elaboración propia

Para la obtención de datos ingrese al siguiente enlace:

<https://www.geogebra.org/classic/ptyqvwhy>

Desempeño

Clase # 5

Evaluación grupal

Actividad # 6

La jugadora Megan Rapinoe golpea el balón con una velocidad de 15 m/s formando con la horizontal un ángulo de  $37^\circ$ .

- Determine las componentes  $v_x$  y  $v_y$  de la velocidad inicial.
- Calcular los valores de los componentes de la posición a los 0,5 segundos y a los 1,2 segundos.
- Calcular los valores de las componentes de la velocidad a los 0,5 segundos y a los 1,2 segundos.
- Calcular el tiempo en alcanzar la altura máxima.
- Determinar la altura máxima.
- Calcular la distancia horizontal que alcanza al caer al piso.

Se complementa el ciclo experimental, los equipos deben compartir su trabajo en la plataforma y presentar un Informe.

Clase # 6

Evaluación individual

Actividad # 7

Cuestionario virtual sobre el movimiento parabólico, el cual consiste en nueve preguntas de selección múltiple. Ingresar al siguiente enlace:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeYIzxVihEC9ZpuAix6DTLHc7Q39XgHLs7lCiuRUAVKn55XAw/viewform?usp=sharing>

---

Fuente: Elaboración propia

Las tareas y actividades deben diseñarse cuidadosamente para que los discentes trabajen en conjunto. Cabe recalcar que los estudiantes necesitan tiempo y práctica para trabajar como equipo; la asimilación no sucede automáticamente. Los estudiantes de la sección nocturna, interactúan de forma fraternal, se observa el respeto hacia los compañeros (as) de mayor edad y mantienen un respeto al intercambio de opiniones. Esta estrategia implica ceder parte del control del entorno de aprendizaje; el docente se convierte en asesor, guía, contralor y mediador para minimizar la competencia entre equipos. Las fases presentadas en la Tabla 5, fueron revisadas y modificadas por tres catedráticos que imparten la asignatura de Física en la Universidad Técnica de Manabí.

### Conclusiones

Es importante destacar, que las simulaciones deben utilizarse como complemento de los métodos de enseñanza tradicional y no como un reemplazo. De esta manera se forma una

tríada didáctica entre las prácticas en el laboratorio, contenido y las simulaciones. En virtud de la información extraída, recopilada y analizada en el presente estudio se concluye que el uso de GeoGebra favorece el aprendizaje del movimiento parabólico, porque despierta la curiosidad y permite experimentar con diferentes variables.

La estrategia didáctica propuesta planea reforzar los saberes previos, así como fortalecer los conocimientos en el tema del Movimiento Parabólico. Convirtiendo al alumno en el principal responsable de su formación, desarrollando habilidades en el uso de la tecnología de forma responsable, autónoma y honesta.

Para futuras investigaciones se recomienda analizar el impacto del software GeoGebra en el desarrollo de habilidades no cognitivas, ya que actualmente es un campo de estudio sin explotar en la educación.

### Referencias

- Almasri, F. (8 de Febrero de 2022). Simulaciones para enseñar asignaturas de ciencias: conexiones entre el compromiso, la autoconfianza, la satisfacción y los estilos de aprendizaje de los estudiantes. *Education and Information Technologies*. DOI <https://doi.org/10.1007/s10639-022-10940-w>
- Ardiyati, T., Wilujeng, I., Kuswanto, H., & Jumandi. (2019). SSP Development with a Scaffolding Approach Assisted by PhET Simulation on Light Refraction to Improve Students Critical Thinking Skills and Achievement of Science Process Skills. *International Seminar on Science Education*. 1233, págs. 1-12. *Journal of Physics: Conference Series*. <https://journals.aps.org/prper/pdf/10.1103/PhysRevPhysEducRes.17.023108>
- Arteaga, E., Medina, J., & Martínez, S. (2 de Diciembre de 2019). GeoGebra: una herramienta tecnológica para aprender matemática en la Secundaria Básica. *SciELO*, 15, 102-108.
- Banda, H., & Nzabahimana, J. (21 de December de 2021). Effect of integrating education technology simulations on students conceptual understanding in physics: A review of literature. *PHYSICAL REVIEW PHYSICS EDUCATION RESEARCH*, 17. <https://journals.aps.org/prper/pdf/10.1103/PhysRevPhysEducRes.17.023108>
- Bell, M. (2021). *The Fundamentals of Teaching: A Five-Step Model to Put the Research Evidence into Practice*. <https://books.google.com.ec/books?id=gg75DwAAQBAJ&pg=PT32&dq=A+Five-Step+Model+to+Put+the+Research+Evidence+into+Practice&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiP-p6Cnvn6AhVaQjABHc1iDj8Q6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=A%20Five-Step%20Model%20to%20Put%20the%20Research%20Evidence%20into%20Practice&f=false>

- Bonilla, D., Villamil, V., & Montes, j. (09 de Diciembre de 2019). Uso de simuladores 3D como estrategia tecnopedagógica para la transferencia de conocimiento en el aprendizaje de la anatomía animal. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/workpaper/article/view/3414/3378>
- Casa, E. (2022). Propuesta metodológica para la enseñanza del movimiento de los cuerpos, a través de la utilización del software GeoGebra [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27684/1/UCE-FIL-QQ.BB-CASA%20ESTEFANIA.pdf>
- Castillo, L., Prieto, J., Sánchez, I., & Gutiérrez, R. (Diciembre de 2019). Una experiencia de elaboración de un simulador con GeoGebra para la enseñanza del movimiento parabólico". *Paradigma*, 40(4), 196-217. <http://revistaparadigma.online/ojs/index.php/paradigma/article/view/764/756>
- Department of Education and Training. (Octubre de 2020). High Impact Teaching Strategies: Excellence in Teaching and Learning. Victoria State Government. <https://www.education.vic.gov.au/Documents/school/teachers/support/high-impact-teaching-strategies.pdf>
- Díaz, B. (Agosto de 2022). Propuesta didáctica de manual utilizando geogebra al estudiar vectores en física del primero bachillerato de la unidad educativa eugenio espejo [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <file:///Users/mac/Downloads/D%C3%ADaz%20Chicaiza-Tesis.pdf>
- Flores, O., & Hernández, F. (2020). Creación de ambientes de aprendizaje colaborativo en aulas virtuales. *UNAM*, 14-23. <https://revistas.unam.mx/index.php/eutopia/article/view/78908>
- Gómez, L., Muriel, L., & Londoño, D. (Julio de 2019). El papel del docente para el logro de un aprendizaje significativo apoyado en las TIC. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 17(2), 118-131. <https://www.redalyc.org/journal/4766/476661510011/html/#fn17>
- Handhika, J., Cari, C., Sunarno, W., Suparmi, A., & Kurniadi, E. (2018). The influence of project-based learning on the student conception about kinematics and critical thinking skills. *Journal of Physics: Conference Series*, DOI :10.1088/1742-6596/1013/1/012028
- Hena, C., Muñoz, J., & Muñoz, O. (30 de Noviembre de 2021). Uso del GeoGebra, el simulador PhET y el Tracker como herramientas didácticas para enseñar cinemática a estudiantes sordos [Congreso]. <https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/bio-grafia/article/view/14831/9721>
- Huaire, E., Marquina, R., Horna, V., Llanos, K., Herrera, A., Rodríguez, J., & Villamar, J. (Febrero de 2022). Tesis fácil. El arte de dominar el método científico. *Analética*.

<https://books.google.com.ec/books?id=PDJcEAAAQBAJ&pg=PA76&dq=muestreo+no+probabil%C3%ADstico+por+conveniencia&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi6jryw2fL5AhXOmmoFHbvMAeg4FBD0AXoECA YQA#v=onepage&q=muestreo%20no%20probabil%C3%ADstico%20por%20conveniencia&f=false>

- Kaps, A., Splith, T., & Stallmach, F. (Mayo de 2021). Implementation of smartphone-based experimental exercises for physics courses at universities. *IOPSCIENCE*, 56, 21-37. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1361-6552/abdee2/pdf>
- Lee, W., W, N., Chen, D., & Lin, T. (26 de Marzo de 2021). Fomentando cambios en las actitudes de los docente hacia el uso de simulaciones por computador: Flexibilidad, pedagogía, usabilidad y necesidades. *Education and Information Technologies*, 26, 4905-4923. DOI <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10506-2>
- Mang'eni, N., Ronno, K., & Murei, J. (2018). Effective practical work on physics student's performance in National Examination at selected schools in Sirisia division, Bungoma West Sub-County, Kenya. *African Journal of Education Science and Technology*. <http://ajest.info/index.php/ajest/article/view/336/345>
- Ministerio de Educación. (s.f.). *Currículo de EGB y BGU de MATEMÁTICA*. Ecuador. [https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/MATE\\_COMPLETO.pdf](https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/MATE_COMPLETO.pdf)
- Neidorf, T., Arora, A., Erberber, E., Tsokodayi, Y., & Mai, T. (2020). Student Misconceptions and Errors in Physics and Mathematics Exploring Data from TIMSS and TIMSS Advanced. Switzerland: Springer Nature. (Primera ed.). (I. A. (IEA), Ed.) Board. <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/22946/1/1007215.pdf>
- Olivera, S., & Morais, R. (Octubre de 2019). Desarrollo de experimento didáctico para ayudar al aprendizaje en Física: un estudio de estructuras planas deformables. *Revista Latinoamerica de Física*, 13(4). <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/557780>.
- Oluwaseyi, O. (2022). Relative Effectiveness of Guided Inquiry and Collaborative Learning Instructional Strategies on Students Performance and Retention Ability of Physics Students in Akoko Southwest Local Government Area, Ondo State, Nigeria. *AQUADEMIA*, 6(2). <https://www.aquademia-journal.com/download/relative-effectiveness-of-guided-inquiry-and-collaborative-learning-instructional-strategies-on-12378.pdf>
- Pérez, J., Guzmán, C., & Reyes, J. (30 de Mayo de 2022). Uso de resultados de investigaciones educativas para el diseño de estrategias de mejora (Primera ed.). (S. Reyes, Ed.) México: Pie Rojo Ediciones. [https://books.google.com.ec/books?id=LgZ2EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Uso+de+resultados+de+investigaciones+educativas+para+el+dise%C3%B1o+de+estrategias+de+mejora&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Uso%20de%20resultados%20de%20in](https://books.google.com.ec/books?id=LgZ2EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Uso+de+resultados+de+investigaciones+educativas+para+el+dise%C3%B1o+de+estrategias+de+mejora&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Uso%20de%20resultados%20de%20in)

[investigaciones%20educativas%20para%20el%20dise%C3%B1o%20de%20estrategias%20de%20mejora&f=false](#)

- Prieto, J., & Díaz, S. (2019). Un itinerario de investigación alrededor de la elaboración de simuladores con GeoGebra. *Funes*, 32(1), 685-691. <http://funes.uniandes.edu.co/14014/1/Prieto2019Un.pdf>
- Rubio-Pizzorno, S. (2020). Impulsando la Educación Abierta en Latinoamérica desde la Comunidad GeoGebra Latinoamericana. *Instituto Geogebra Internacional de Sao Paulo*, 9(1), 10-25. <https://revistas.pucsp.br/index.php/IGISP/article/view/47933/31812>
- Sánchez, O. (Enero de 2020). Estrategias didácticas que emplean los docentes en la enseñanza de la Cinemática. <https://revistarebe.org/index.php/rebe/article/view/186/549>
- Solbes, J. (Enero de 2019). ¿Qué y cómo enseñar sobre el movimiento? *Alambique: Didáctica de las Ciencias Experimentales* (95), 7-14. <https://www.uv.es/jsolbes/documentos/ALAMBIQUE%20CINEMATICA%202019.pdf>
- Svensson, T. (2018). Smartphone physics a smart approach to practical work in science education? (S. Universitet, Ed.) <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1179995/FULLTEXT01.pdf>
- Taípe, C., Mendoza, E., & Gallegos, J. (Julio de 2022). El software GeoGebra como recurso para la enseñanza de la cinemática de una partícula. [https://laccei.org/LACCEI2022-BocaRaton/full\\_papers/FP600.pdf](https://laccei.org/LACCEI2022-BocaRaton/full_papers/FP600.pdf)
- Valverde, D., Bueno, A., & González, J. (Septiembre de 2017). ¿QUÉ COMPETENCIAS DIGITALES MANIFIESTAN LOS ALUMNOS DE 4º DE ESO FRENTE A UNA ANIMACIÓN SOBRE UNA REACCIÓN QUÍMICA A NIVEL MOLECULAR? *Revista Catalanes*, 1667-1672. <https://raco.cat/index.php/Ensenanza/article/view/335519/426351>
- Villamizar, F. (19 de Abril de 2020). GeoGebra como herramienta mediadora de un fenómeno físico. Instituto GeoGebra internacional de Sao Paulo, 9(1), 76-89 [Coloqui de la Comunidad GeoGebra Latinoamericana]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8084811>

## Entornos virtuales como estrategia innovadora en el proceso enseñanza aprendizaje.

### *Virtual environments as an innovative strategy in the teaching-learning process.*

Edgar Humberto Chica Gilces

<https://orcid.org/0000-0002-1202-8877> - [echica9633@utm.edu.ec](mailto:echica9633@utm.edu.ec)

Leonardo Javier Chancay García

<https://orcid.org/0000-0002-4090-048X> - [leonardo.chancay@utm.edu.ec](mailto:leonardo.chancay@utm.edu.ec)

Jimmy Manuel Zambrano Acosta

<https://orcid.org/0000-0001-9620-1963> - [jimmy.zambrano@utm.edu.ec](mailto:jimmy.zambrano@utm.edu.ec)

Universidad Técnica de Manabí, extensión Bahía de Caráquez Ecuador

**Recibido: 17/03/2023 – Revisado: 20/04/2023 - Publicado: 29/07/2023**

### Resumen

Los Entornos Virtuales de Enseñanza Aprendizaje EVEA, tienen cada vez mayor relevancia como estrategia innovadora en el proceso educativo actual, siendo participe los diferentes actores como son: directivos, docentes, padres de familia y estudiantes a enfrentar los desafíos que presentan las nuevas modalidades o escenarios de aprendizaje mediante la plataforma Moodle, estos procesos innovadores basado en tecnológica se ha convertido en estrategia educativa para la aplicación de modelos de proyectos pedagógicos mediados por las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), la presente investigación se consideró aplicar estrategias innovadoras mediante la diversidad de recursos digitales y Moodle como entorno virtual que propicien el desarrollo de competencias y aprendizajes significativos en los estudiantes, su capacidad crítica, interactiva y reflexiva de gestión de conocimientos en los nuevos escenarios, el avance de las TIC y su impacto en diferentes contextos sociales han alcanzado al campo educativo mediante el diseño y ejecución de diversas plataformas EVEA en especial Moodle, generando interacción académica y

pedagógica entre los diferentes actores de la institución educativa: Unidad Educativa la Inmaculada (UELI) de la Ciudad de Bahía de Caráquez. Por ello, fue necesario el levantamiento de información mediante encuestas dirigidas a 37 docentes del bachillerato técnico que buscaban medir la satisfacción en los EVEA en especial Moodle de forma colaborativa, que permite la accesibilidad e interacción máquina-usuario y ofrece contenidos, actividades, tareas, foros, Chat y la oportunidad de crear grupos dinámicos con objetivos comunes y colaborativos mediante estrategias innovadoras que optimicen su potencial y fortalezca los aprendizajes significativos.

**Palabras Claves:** Entorno, virtualidad, Tecnología, Estrategias, Innovadoras; Enseñanza - Aprendizaje; Modelo Pedagógico, Comunicación, Herramientas Digitales, EVEA, TIC.

### Abstract

The EVEA Virtual Teaching-Learning Environments have increasing relevance as an innovative strategy in the current educational process, with the participation of different actors such as: managers, teachers, parents and students to face the challenges presented by the new modalities or scenarios. of learning

through the Moodle platform, these innovative processes based on technology have become an educational strategy for the application of models of pedagogical projects mediated by Information and Communication Technologies (TIC), the present investigation was considered to apply innovative strategies through the diversity of digital resources and Moodle as a virtual environment that fosters the development of significant skills and learning in students, their critical, interactive and reflective capacity for knowledge management in new scenarios, the advancement of TIC and its impact in different social contexts have been launched into the educational field through the design and execution of various EVEA platforms, especially Moodle, generating academic and pedagogical interaction between the

different actors of the educational institution: Unidad Educativa la Inmaculada (UELI) of the City of Bahía de Caráquez. For this reason, it was necessary to collect information through surveys addressed to 37 teachers of the technical baccalaureate who sought to measure satisfaction in the EVEA, especially Moodle in a collaborative way, which allows accessibility and machine-user interaction and offers content, activities, tasks, forums, Chat and the opportunity to create dynamic groups with common and collaborative objectives through innovative strategies that optimize their potential and strengthen significant learning.

**Keywords:** Environment, virtuality, Technology, Strategies, Innovative; Teaching - Learning; Pedagogical Model, Communication, Digital Tools, EVEA, TIC.

## Introducción

Los nuevos escenarios virtuales aplicados en el proceso enseñanza aprendizaje se han convertido en un gran exponente de progreso y desarrollo de estrategias innovadoras y de investigación en los proyectos de ámbito educativo, que repercute de manera directa en los procesos de gestión de conocimientos y aprendizaje significativo, facilitando la interacción y la diversificación de las modalidades de enseñanza en los distintos niveles de comunicación entre los diferentes actores del proceso educativo, promoviendo así los nuevos roles para el docente, que se convierte en un guía y moderador basado en su experiencia en el campo pedagógico y en el manejo de herramientas digitales, que para los estudiantes brinden un papel más activo y efectivo en la construcción de los conocimientos de manera colaborativa.

Desde esta perspectiva, la educación se proyecta con desafíos relevantes e innovadores que tienen como Objetivo la integración de las tecnologías de la información en los salones o laboratorios de clases y los hábitos de los profesores en el desempeño de las mismas (Aguirre & Torres, 2021). Para esta investigación se ha considerado el impacto que ha tenido el diseño y la creación de este tipo de ambientes o escenarios basados en la

virtualidad con los Profesores de Bachillerato Técnico de la Unidad Educativa La Inmaculada UELI de Bahía de Caráquez.

Según González (2016) en su estudio sobre educación se menciona que uno de los soportes tecnológicos para la enseñanza en la actualidad son las plataformas educativas existen una gran variedad para aplicar con los educandos para alcanzar los Objetivos propuestos en el aula de clases.

La Sociedad del Conocimiento se sustenta en el acelerado avance de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y las Tecnologías del Aprendizaje y del conocimiento (TAC) aplicados de forma especial en los entornos virtuales y su creciente incidencia en el sector educativo.

De acuerdo con Carbache-Mora, Muñoz-Chávez & Mejía-Ruperti, (2021) en su estudio sobre los Entornos virtuales como estrategia de enseñanza-aprendizaje en la educación superior, ha conducido a docentes y estudiantes a enfrentar los desafíos que presentan las nuevas modalidades de los entornos virtuales como estrategias de enseñanza-aprendizaje adaptando su oferta curricular mediante el uso de plataformas tecnológicas, permitiendo interactuar a los diferentes actores con las actividades, recursos digitales y herramientas creativas en el desarrollo de una clase innovadora.

Según González (2017) los recursos tecnológicos multimedia como el audio, video, imagen, texto y ejercicios interactivos aumentan la comprensión que de manera inmediata mejora el interés de los alumnos, superando a los contenidos tradicionales. Por lo tanto, los recursos que nos ofrecen las TIC y las TAC lo que permite que los estudiantes comprendan y experimenten los contenidos idóneos, evidenciando una evolución en los procesos de enseñanza-aprendizaje

En la Actualidad, los nuevos escenarios virtuales, recursos digitales, las redes sociales, la integración de multimedia y los Entornos Virtuales de Enseñanza Aprendizaje (EVEA) se han convertido en el máximo exponente de progreso, con estrategias innovadoras y de investigación en el ámbito educativo y repercute de manera directa en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Según Acosta, Campos, Cuyutupa, León, & Ochoa, (2020) en su informe resalta que con la implementación de los medios tecnológicos se ayuda a que los estudiantes desarrollen competencias cognitivas y que puedan aplicarlas en diferentes situaciones. Los

estudiantes de hoy en día, pertenecen a una era digital, en la cual tienen como herramienta principalmente el uso de las TIC, que deben servir exclusivamente para motivar e incentivar a los estudiantes, dándole así un buen uso a estas herramientas como objetivo.

Gracias a la tecnología, el conocimiento se puede almacenar y organizar en sitios web o nubes, lo que permite que esté disponible para la población educativa que no tiene los medios económicos o el tiempo libre para acceder a él, en otras palabras, la tecnología “facilita el acceso a los apuntes, ejercicios y exámenes en cualquier momento, además de permitir descargar material de estudio sin la salida de la casa o consultar cuestiones sobre la asignatura que desee” (Mera-Mosquera & Mercado-Bautista, 2019)

Según Cedeño & Murillo, (2019) en su informe sobre los entornos virtuales de aprendizaje y su rol innovador en el proceso de enseñanza manifiesta que “La incursión tecnológica se ha convertido en un reto para los modelos pedagógicos, es por ello que surge la imperiosa necesidad de aplicar estrategias innovadoras que propicien el desarrollo de competencias que puedan fomentar en los estudiantes su capacidad crítica y reflexiva de conocimientos”, los autores influyen de manera muy significativa en nuestros estudiantes, sintiéndose cómodos utilizando el recurso digital y las diferentes herramientas tecnológicas, permitiendo interactuar con otros, colaborar, compartir, comunicar y ser parte del proceso educativo dentro de la virtualidad.

“La nueva era de la tecnología obliga a la educación a cambiar desde sus bases para conseguir en los estudiantes una formación integral y como parte de ella, la habilidad de aprender, a hacer, a vivir y a convivir” (Navarrete & Mendieta, 2018). Comparto con los autores, en la formación educativa es muy importante que se integre la tecnología y la experiencia docente en su contexto innovador mediante el incremento de uso de diferentes herramientas tecnológicas o recursos digitales para la formación académica y la gestión del conocimiento.

Por otro lado, Bolívar (2019), el aprendizaje significativo corresponde a la construcción del conocimiento donde unas piezas encajan con otras en un todo coherente. Es decir, para que se produzca un verdadero aprendizaje es necesario conectar los conocimientos nuevos con los previos, por lo que se hace imprescindible presentar estos conocimientos al alumno de manera coherente y no arbitraria

Asimismo, Espinoza (2017) en su estudio anota que uno de los soportes más significativos y creativos en el mejoramiento de la calidad de la educación dentro de clase es crear y recrear materiales educativos que satisfagan las expectativas de los docentes frente a su responsabilidad de propiciar el cambio cualitativo de nuestra educación. El autor sugiere integrar nuevas herramientas tecnológicas en el proceso formativo desde una mirada didáctica e innovadora con el propósito de mejorar y gestionar conocimientos.

Por lo que “Para llevar a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje, el docente cuenta con diversidad de herramientas que le permiten interactuar con los alumnos para fomentar su participación, motivación e interés a el tema tratado.” (Torres, 2017). Como resalta el autor, la evolución tecnológica fortalece el aprendizaje significativo, se debe tomar en cuenta el esfuerzo de la institución, docentes y alumnos que se encuentran con evidentes dificultades para cumplir con los objetivos planteados en los procesos de enseñanza aprendizaje.

### **Moodle como Entorno Virtual de Enseñanza Aprendizaje EVEA**

MOODLE es un Entorno virtual de Enseñanza Aprendizaje, es decir, un programa o software informático que permite diseñar, estructurar y realizar diversos procesos formativos a través de Internet, esta plataforma de aprendizaje está diseñada para proporcionarles a los docentes, administradores y estudiantes un sistema integrado único, robusto y seguro para crear ambientes de aprendizaje personalizados.

Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment), en español Entorno de Aprendizaje Dinámico Modular Orientado a Objeto es un sistema diseñado para la creación y administración de cursos virtuales caracterizado por ser software libre (Pérez Díaz, M. M., & Aguilar Colorado, B. L., 2020). Además, permite interactuar y resolver actividades las que tenemos de refuerzo pedagógico mediante recursos digitales personalizados por el docente, entre ellos: archivos, talleres, etiquetas, chat, bondades que facilitan la interacción con el estudiante en todo momento previo instrucción del docente.

Moodle, creado a inicios del nuevo siglo por Martin Dougiamas (González Luna, 2016) con la finalidad de impulsar el aprendizaje constructorista y, por tanto, fortalecer el autoaprendizaje (Mendoza Solórzano, 2017). La pertinencia de la plataforma para la educación es fundamental. Su uso promueve el trabajo colaborativo y cooperativo, para los trabajos interactivos facilita una serie de alternativas como: foros, chat, sala de

reunión, herramientas externas, las mencionadas actividades son de mayor uso en la plataforma (Vallet Bellmunt, Rivera Torres, Vallet Bellmunt, & Vallet Bellmunt, 2017).

Los beneficios de la plataforma Moodle para el desarrollo de actividades como: cuestionario, chat, glosario, wiki, foro, brinda al estudiante la adecuación para fortalecer un trabajo autónomo. Al explorar el entorno de la plataforma se observa sistemáticamente el orden cronológico con el que cuenta para garantizar un trabajo eficiente, por tanto, es favorable trabajar en el gestor de aprendizaje Moodle (Valenzuela Zambrano & Pérez Villalobos, 2013).

Además, Díaz & Castro, (2017), este tipo de entornos Virtuales requieren un nivel de flexibilidad pertinente y entre sus elementos básicos deben constar: el módulo de novedades y tareas asignadas por el profesor, el foro establecido para despejar dudas sobre un tema específico, el chat para interactuar en tiempo real con compañeros y el tutor, un glosario para conocer los términos empleados por el profesor, correo electrónico, intercambio de ficheros, entre otros, logrando así el empoderamiento y ejecutando los roles como docente innovador que en la actualidad son de suma importancia basado en su contexto y forma de enseñanza.

Mediante el uso de la TICS en la comunidad educativa y en especial de los EVEA constituyen un desafío a todos los actores de la UELI, los desafíos que genera la innovación de estrategias didácticas de aprendizaje y la adaptación de la tecnología en los diferentes procesos en la educación tienen un impacto sobre los resultados en el intercambio y gestión del conocimiento, de esta manera se comparte e interactúa el conocimiento de forma colaborativa y cooperativa, en el que se desarrollen cambios profundos en el aprendizaje significativo y en los avances de la tecnología.

### **Metodología**

En el marco de la investigación, se desarrolló un estudio de tipo descriptivo y estadístico con acción colaborativa, el mismo que tiene un corte cuantitativo, y se basa en medir variables como el desempeño, fortalecimiento, mejoramiento del aprendizaje significativo en los entornos digitales mediante Moodle como estrategia innovadora que interactiva y ayudará todo esto a medir el nivel de conocimiento de los docentes en el manejo de los entornos virtuales como son los EVEA mediante Moodle, y nos servirá

para la UELI la enseñanza interactiva e innovadora y obtener aprendizajes significativos en la comunidad educativa.

El escenario de la investigación fue la UELI de la Ciudad de Bahía de Caráquez, ubicada en el Cantón Sucre, Provincia de Manabí, Ecuador, para la integración de la Plataforma Moodle como escenario virtual en el proceso de enseñanza aprendizaje y la población estuvo conformada por 37 docentes del bachillerato técnico.

El método utilizado es el analítico sintético ya que nos permitió la recolección de datos utilizando la encuesta como técnica de investigación donde nos ayudó a recoger, procesar y analizar los datos.

El recurso usado para desarrollar el artículo fue la ejecución de un cuestionario mediante la herramienta de Google Forms que contiene preguntas aplicadas a los docentes del bachillero técnico de la UELI, aplicando técnicas innovadoras donde se procesó el cuestionario basado en preguntas y respuestas sobre tecnología, recursos digitales y entornos virtuales Moodle con una muestra de 37 participantes (Docentes)

El formulario tipo cuestionario, el cual fue sometida a juicio y criterio de expertos, estuvo conformada de siete preguntas, cada una con cinco alternativas de respuestas, están desde “totalmente de acuerdo” hasta “en desacuerdo”, según la escala de Likert, donde se analizaron las variables de la investigación. La validación del instrumento o Resultados fue procesada mediante el programa estadístico Informático, Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) v.26 y la herramienta de Microsoft Excel como hoja electrónica descargada de Google Form y luego analizados para establecer las conclusiones del estudio de la Investigación.

El procedimiento para receptar la encuesta fue enviada a docentes mediante la red social de WhatsApp y Correo Electrónicos, previo a la autorización de la máxima autoridad de la UELI.

Basado en la metodología expuesta se describe las actitudes de los docentes que han empleado diferentes herramientas o recursos digitales en los entornos virtuales Moodle a través de la sistematización de sus experiencias. En este sentido, el método empleado ha tomado en cuenta que el uso de los EVEA rompe la barrera de tiempo y espacio debido a la interacción de las TIC con la pedagogía.

## Resultados

A continuación, se muestran los resultados de las encuestas realizadas a 37 docentes de la Unidad Educativa “La Inmaculada” de la Ciudad de Bahía de Caráquez, ubicada en el Cantón Sucre.

Encuesta diseñada a través de Google Forms, para los docentes

**Tabla 1.** Formulario para la encuesta de los Docentes

Detalle	Totalmente de acuerdo 5		Muy de acuerdo 4		Moderadamente de acuerdo 3		Poco de acuerdo 2		En Desacuerdo 1		Total	
	<b>1.-Importancia y uso de la TICS</b>	<b>25</b>	67,57%	<b>8</b>	21,62%	<b>3</b>	8,11%	<b>1</b>	2,70%	<b>0</b>	0,00%	<b>37</b>
<b>2.-Importancia de la Plataforma Moodle</b>	<b>26</b>	70,27%	<b>7</b>	18,92%	<b>3</b>	8,11%	<b>1</b>	2,70%	<b>0</b>	0,00%	<b>37</b>	100%
<b>3.- Uso de la plataforma Moodle</b>	<b>26</b>	70,27%	<b>7</b>	18,92%	<b>3</b>	8,11%	<b>1</b>	2,70%	<b>0</b>	0,00%	<b>37</b>	100%
<b>4.- Moodle Mejora el Rendimiento académico de nuestros estudiantes</b>	<b>25</b>	67,57%	<b>8</b>	21,62%	<b>3</b>	8,11%	<b>1</b>	2,70%	<b>0</b>	0,00%	<b>37</b>	100%
<b>5.- Fortalece el trabajo colaborativo</b>	<b>25</b>	67,57%	<b>8</b>	21,62%	<b>3</b>	8,11%	<b>1</b>	2,70%	<b>0</b>	0,00%	<b>37</b>	100%
<b>6.- Elabora nuevos recursos digitales</b>	<b>25</b>	67,57%	<b>8</b>	21,62%	<b>3</b>	8,11%	<b>1</b>	2,70%	<b>0</b>	0,00%	<b>37</b>	100%
<b>7.- Administración y Aplicación de Moodle como estrategia innovadora</b>	<b>26</b>	70,27%	<b>7</b>	18,92%	<b>3</b>	8,11%	<b>1</b>	2,70%	<b>0</b>	0,00%	<b>37</b>	100%

**Fuente:** Elaboración propia.

1) ¿Considera usted que las TIC (Tecnología de la Información y Comunicación) es muy importante en su uso?

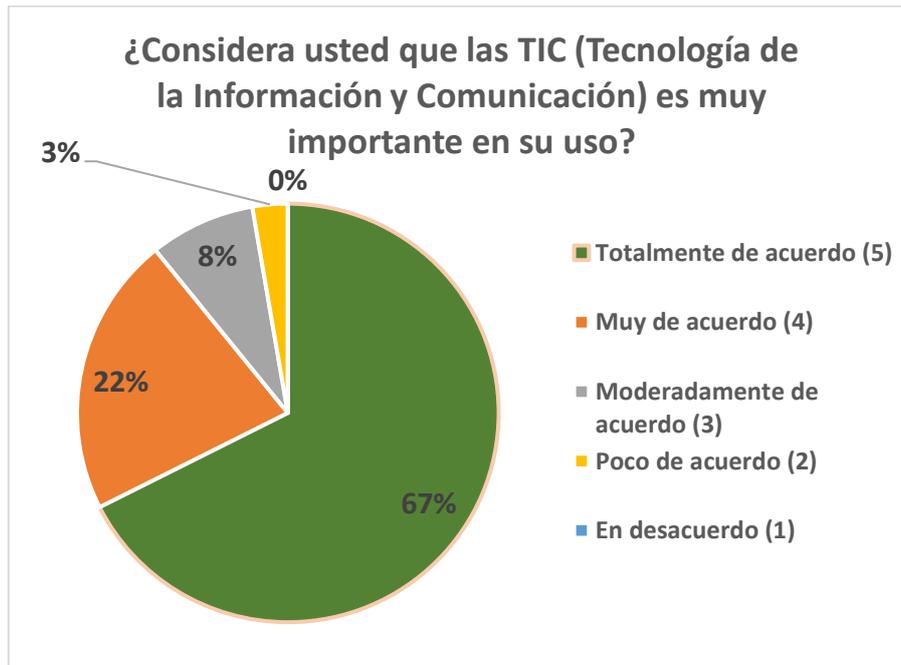
**Tabla 2.** Importancia y uso de la TICS

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>	<b>25</b>	<b>67,57%</b>
<b>Muy de acuerdo (4)</b>	<b>8</b>	<b>21,62%</b>
<b>Moderadamente de acuerdo (3)</b>	<b>3</b>	<b>8,11%</b>
<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>1</b>	<b>2,70%</b>
<b>En desacuerdo (1)</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla 2, el 67,57% de los docentes indican estar totalmente de acuerdo, en menor proporción el 21,62% indican estar muy de acuerdo, además el 8,11% indican estar moderadamente de acuerdo y apenas el 2,70% considera estar poco de acuerdo en aplicar el uso de las Tics en las aulas. En Ecuador, una investigación por (Vargas López, 2018) plantea que, el uso de las TIC fortalece el aprendizaje en los estudiantes, las políticas públicas promueven al uso de la tecnología en la educación se han convertido en una estrategia innovadora con gran desafío para las instituciones educativas y en especial para los docentes técnicos innovadores.

**Figura 1.** Importancia y uso de la TICS



**Fuente:** Elaboración propia.

2) ¿Considera usted que la Plataforma Moodle es de mucha importancia para Impartir clases?

**Tabla 3.** Importancia de la Plataforma Moodle

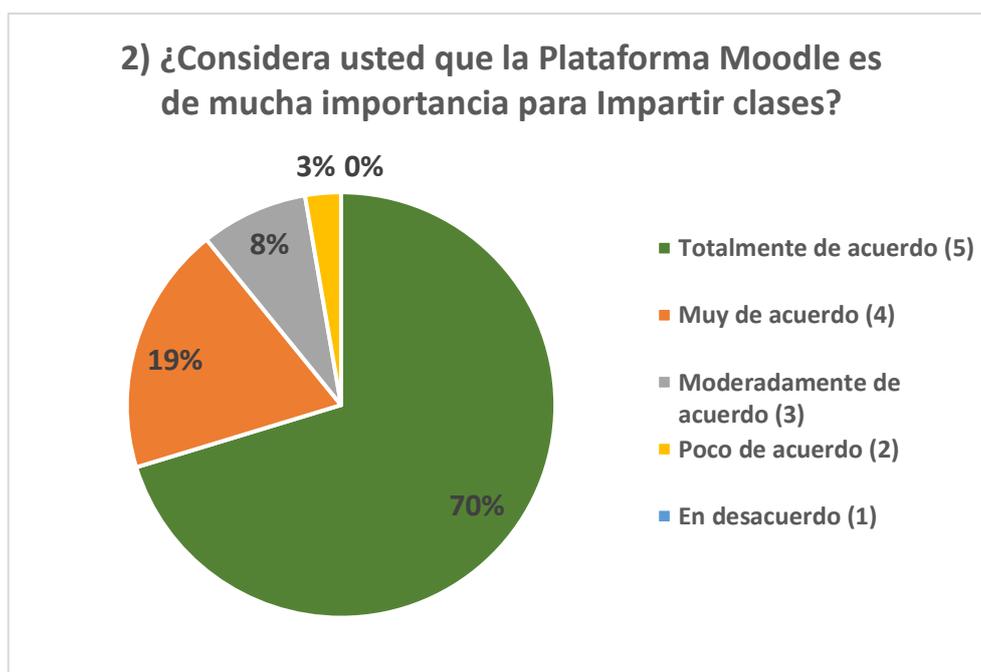
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>	<b>26</b>	<b>70,27%</b>
<b>Muy de acuerdo (4)</b>	<b>7</b>	<b>18,92%</b>
<b>Moderadamente de acuerdo (3)</b>	<b>3</b>	<b>8,11%</b>
<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>1</b>	<b>2,70%</b>
<b>En desacuerdo (1)</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla 3, el 70,27% de los docentes indican estar totalmente de acuerdo, mientras que un 18,92 % están muy de acuerdo, en menor proporción 8,11%

indican estar moderadamente de acuerdo y un 2,70% consideran estar poco de acuerdo en que se debe considerar, en aplicar Moodle para impartir clases en las aulas, según el estudio realizado por (Tapia Leon, Peñaherrera Larenas & Cedillo Fajardo, 2015) investigan a la plataforma Moodle para la gestión de aprendizaje Learning Management Systems (LMS), con el objetivo de evaluar la aceptación de los estudiantes mediante esta herramienta EVEA.

**Figura 2.** Importancia de la Plataforma Moodle



**Fuente:** Elaboración propia.

3) ¿Considera usted que el uso de la Plataforma Moodle fortalece las clases Interactivas?

**Tabla 4.** Uso de la Plataforma Moodle

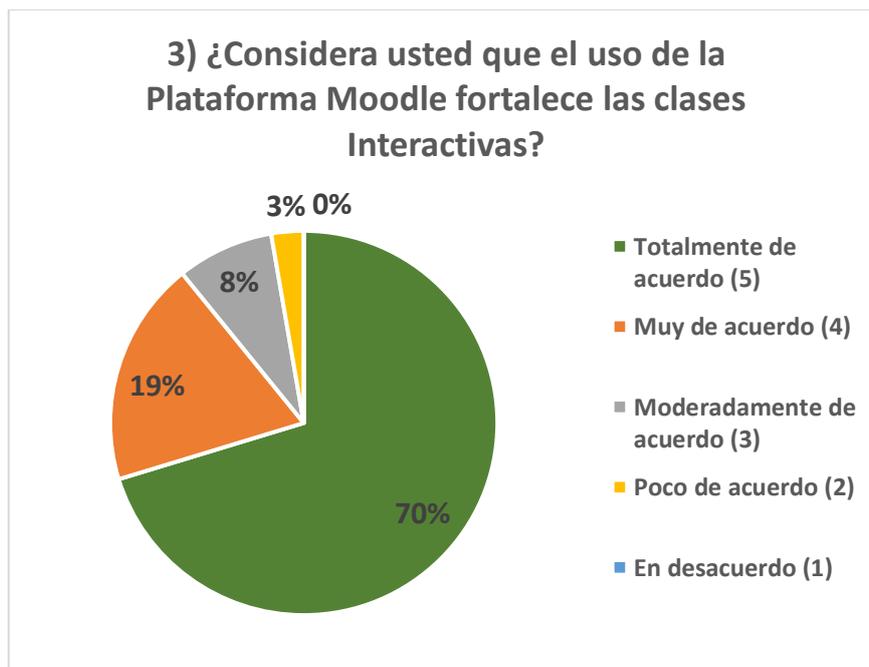
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (5)	26	70,27%
Muy de acuerdo (4)	7	18,92%
Moderadamente de acuerdo (3)	3	8,11%
Poco de acuerdo (2)	1	2,70%

En desacuerdo (1)	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

A continuación, se puede observar en la tabla 4, que el 70,27% de los docentes indican estar totalmente de acuerdo, mientras que un 18,92 % están muy de acuerdo, en menor proporción 8,11% indican estar moderadamente de acuerdo y un 2,70% consideran estar poco de acuerdo en usar la plataforma Moodle para impartir clases de manera interactiva, por tanto, Moodle permite a los usuarios en todo tiempo acceder a información o guía instructiva de manera interactiva y participativa. No obstante, es la selección de información y ampliación de la misma, en diversas fuentes confiables la que permite al estudiante interpretar y emitir juicio crítico, así fortalece el pensamiento crítico (De la Cruz Rodríguez & Navarrete Rojas, 2020).

**Figura 3.** Uso de la Plataforma Moodle



**Fuente:** Elaboración propia.

4) ¿Considera usted que Moodle mejora el rendimiento académico de nuestros estudiantes?

**Tabla 5.** Moodle mejora el rendimiento académico

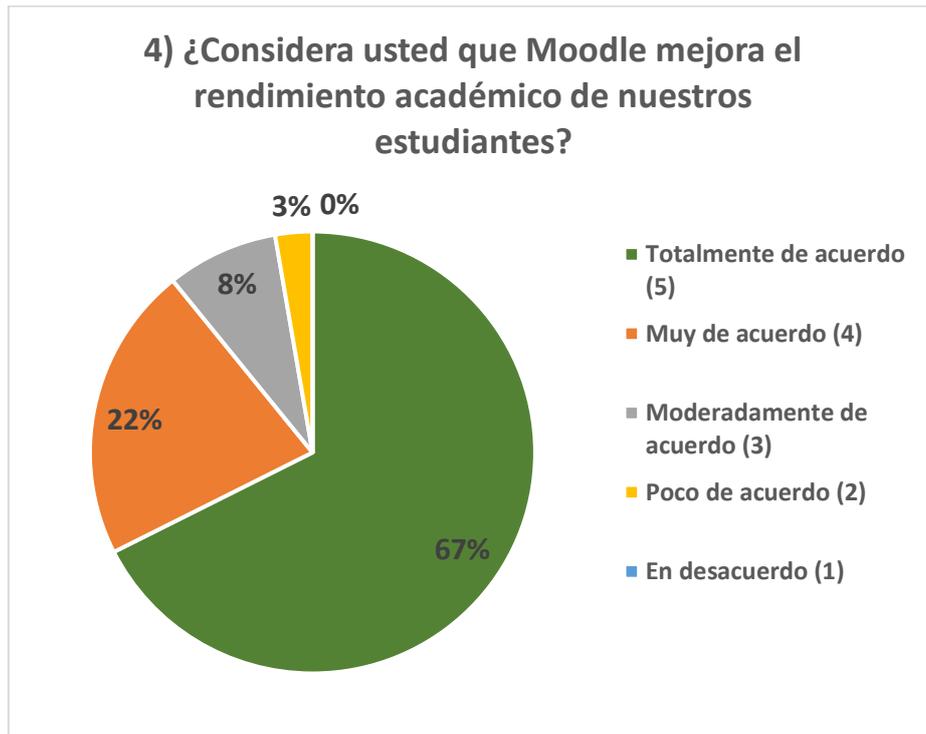
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo (5)</b>	<b>25</b>	<b>67,57%</b>
<b>Muy de acuerdo (4)</b>	<b>8</b>	<b>21,62%</b>
<b>Moderadamente de acuerdo (3)</b>	<b>3</b>	<b>8,11%</b>
<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>1</b>	<b>2,70%</b>
<b>En desacuerdo (1)</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

Como se puede constatar en la tabla 5, 25 docentes que comprende el 67,57% indican estar totalmente de acuerdo, en menor proporción 21,62% indican estar muy de acuerdo, además el 8,11% indican estar moderadamente de acuerdo y apenas el 2,70% considera estar poco de acuerdo en que Moodle mejora el rendimiento académico de nuestros estudiante en las clases. El propósito de las estrategias es innovador el proceso de enseñanza-aprendizaje para que el estudiante interactúe tomando decisiones acertadas. Dado que, permite ejercer juicio de valor ante un problema o requerimiento práctico (González Terrón, 2020).

Se manifiesta igual situación en las 3 preguntas restante, basado en el fortalecimiento del trabajo colaborativo, nuevos recursos digitales y la administración o ejecución de Moodle como estrategia innovadora en el proceso de enseñanza aprendizaje.

**Figura 4.** Moodle mejora el rendimiento académico



**Fuente:** Elaboración propia.

### Discusión

Como podemos constatar mediante el análisis de los resultados obtenidos de los docentes de la UELI de la ciudad Bahía de Caráquez, se encontró que el impacto de Moodle como EVEA y estrategia innovadora en los docentes están totalmente de acuerdo con un porcentaje alto tomando en cuenta a las otras alternativas, se considera que los nuevos escenarios fortalecen el aprendizaje significativo.

Los resultados alcanzados muestran una efectividad en la institución objeto de estudio con el uso de la plataforma Moodle; así como su factibilidad de aplicación y un desarrollo en beneficio del aprendizaje significativo e interactivo de los estudiantes. De igual forma, se evidencia la correspondencia de la efectividad de esta plataforma con estudios precedentes referidos al proceso de enseñanza – aprendizaje, como resultan los realizados por: Carretero (2000) la educación bajo los modelos constructivista plantea que el alumno debe ser creador e innovador del aprendizaje; Godoy Rosero (2016) con estudios de correlación para demostrar la eficiencia en el trabajo de los docentes y la necesidad de su superación; Según Sarmiento, Fonseca & Rodríguez-Hernyez (2016) también referido al rol y exigencias de los docentes para la correcta utilización de la plataforma y Reséndiz Jacobo (2018) en estudiantes de bachillerato.

Los docentes de la UELI, manifiestan su conformidad con el desarrollo del proceso realizado con el uso de las herramientas interactivas que brinda Moodle, basado en la variedad de recursos que fortalecen de forma estratégica el proceso didáctico, a la vez, que reconocen la necesidad de superación e innovación la que se impusieron

El uso de las Tics ha innovado y tecnificado la formación académica y al mismo tiempo ha incrementado la motivación, predisposición e interacción de los estudiantes hacia una nueva forma de gestionar conocimiento.

### Conclusiones

Los nuevos escenarios EVEA como estrategias innovadoras en el proceso de enseñanza aprendizaje, evidencian que los docentes de la Institución han respondido de forma positiva en el grado de satisfacción a la adaptación y uso de la plataforma Moodle.

La plataforma Moodle, resulta un escenario idóneo para mejorar y fortalecer el rendimiento académico de los estudiantes, con apoyo de herramientas tecnológicas que genera un ambiente participativo, interactivo y colaborativo. El aprendizaje significativo fortalece los criterios con tomas de decisiones propias y gestiona conocimientos. Los resultados del estudio, muestran indicadores favorables como consecuencia del aprendizaje interactivo a través de la plataforma Moodle.

Los docentes de la institución, manifiestan que el rendimiento se mejora con el uso permanente de las herramientas o recursos que ofrece la plataforma Moodle, formando así ejes estratégicos en el proceso didáctico, donde los estudiantes pueden construir conocimientos por sí mismo y de forma colaborativa mediante la innovación en los procesos educativos.

### Bibliografía

- Acosta, C., Campos, R., Cuyutupa, L., León, B., & Ochoa, D. (2020). *Motivación hacia la lectura basada en Entornos Virtuales para la Educación*. Obtenido de [http://repositorio.monterrico.edu.pe/bitstream/20.500.12905/1711/1/EP\\_TESIN\\_A\\_X\\_Acosta](http://repositorio.monterrico.edu.pe/bitstream/20.500.12905/1711/1/EP_TESIN_A_X_Acosta).
- Aguirre, J., & Torres, M. (2021). *Perspectiva sobre la educación y el acceso a las TIC: Revisión crítica de la literatura*. Revista Rehuso, 9.
- Bolívar, M. (2019). *¿Cómo fomentar el aprendizaje significativo en el aula?* Revista digital para profesionales de la enseñanza.

- Carbache-Mora, C., Muñoz-Chávez, J., & Mejía-Ruperti, L. (2021). Entornos virtuales como estrategia de enseñanza-aprendizaje en la educación superior: caso ULEAM, extensión Bahía de Caráquez. *Revista Científica Multidisciplinaria SAPIENTIAE*. ISSN: 2600-6030., 4(7), 54-63. Recuperado a partir de <https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/sapientiae/article/view/189>.
- Cedeño, E. & Murillo, J. . (2019). *Entornos virtuales de aprendizaje y su rol innovador en el proceso de enseñanza*. *Rehuso*, 4(1), 119-127. Recuperado de: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/workflow/submission/2156>.
- De la Cruz Rodríguez, P., & Navarrete Rojas, C. A. . (2020). *Influencia del conocimiento profundo del profesor sobre fracciones en el aprendizaje* . *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 22(1), 73-79.
- Díaz, F., y Castro, A. . (2017). *Requerimientos pedagógicos para un ambiente virtual de aprendizaje*. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S207360612017000100004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207360612017000100004&lng=es&tlng=es) .
- Espinoza, J. (2017). *Los recursos didácticos y el aprendizaje significativo*. *Revista multidisciplinaria de investigación*. Obtenido de <https://dialnet.uniroja.es/articulo?codigo=8466360>.
- González. (2017). *La importancia de las TICs en Educación*. Obtenido de Emagister: <https://www.emagister.com/blog/la-importancia-las-tics-educacion>.
- González Terrón, M. d. (2020). *Estrategias de aprendizaje*. . *EDOMEX*, 5(2), 1-19.
- González, W. (2016). *Análisis de los entornos virtuales de enseñanza - aprendizaje*. Emagister.
- Mendoza Solórzano, Y. D. (2017). *Aprendizaje autónomo y competencias*. *Dominio de las Ciencias*, 3(1), 241-253.
- Mera-Mosquera y Mercado-Bautista, 2. p. (2019). *Un Reto para la Educación Superior en el siglo XXI*. <https://dialnet.uniroja.es/servlet/articulo?codigo=7152645>.
- Navarrete, G. & Mendieta, R. (2018). *Las TIC y la educación ecuatoriana en tiempos de Internet*. *Espirales -Revistas Multidisciplinarias de Investigación*, 2(15), 126. <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/220/165>.
- Pérez Díaz, M. M., & Aguilar Colorado, B. L. (2020). *Estudio para realizar la acción tutorial a través de un sistema de gestión de aprendizaje en Moodle para el nivel de secundaria*. *MLS Educational Research*, 4(1), 1-18.
- Tapia Leon, M., Peñaherrera Larenas, F., & Cedillo Fajardo, M. . (2015). *Comparación de los LMS Moodle y CourseSites de Blackboard usyo el modelo de aceptación tecnológica*. *Ciencia UNEMI*, 8(16), 78-85. .
- Torres. (2017). *Influencia de las Estrategias Pedagógicas en los Procesos de Aprendizaje de los Estudiantes*. Dialnet.

- Valenzuela Zambrano & Pérez Villalobos. (2013). *Aprendizaje autorregulado a través de la plataforma virtual Moodle* . Educación y Educadores, 16(1), 66-79.
- Vallet Bellmunt, Rivera Torres, Vallet Bellmunt, & Vallet Bellmunt. (2017). *Aprendizaje cooperativo, aprendizaje percibido y rendimiento académico de la enseñanza*. Educación XXI, 20(1), 277-297.
- Vargas López, P. D. (2018). *Estrategia metodológica para aplicar Moodle*. Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Israel, Quito, Ecuador.

## La importancia del control interno y su incidencia en los procesos contables de las Pymes.

*The importance of internal control and its impact on SME accounting processes.*

**María del Mar Hidalgo Cedeño**

<http://orcid.org/0000-0002-8899-0461> - [e.mmhidalgo@sangregorio.edu.ec](mailto:e.mmhidalgo@sangregorio.edu.ec)

**Miguel Alberto Romero Zambrano**

<http://orcid.org/0000-0002-6990-0416> - [e.maromero@sangregorio.edu.ec](mailto:e.maromero@sangregorio.edu.ec)

**María Eliza Briones Quiroz**

<https://orcid.org/0000-0002-4164-0739> - [mebriones@sangregorio.edu.ec](mailto:mebriones@sangregorio.edu.ec)

Universidad San Gregorio de Portoviejo- Portoviejo. Ecuador

**Recibido: 17/03/2023 – Revisado: 28/03/2023 - Publicado: 29/07/2023**

### Resumen

El presente estudio, realiza un análisis de la importancia que tiene establecer procedimientos formales de control interno en los procesos contables y cómo estos afectan en la presentación de la información económica-financiera de la PYMES de Bahía de Caráquez. Con la finalidad de cumplir con este objetivo, se aplicó un estudio con un enfoque cualitativo y de alcance descriptivo, el mismo que se enfocó en realizar una investigación bibliográfica relacionada con el control interno y los procesos contables. Para el levantamiento de la información, se procedió a diseñar un instrumento que permita recolectar información relevante, la misma que consistió en la aplicación de una encuesta a los colaboradores del área administrativa y contable a una muestra de 30 PYMES, de una población total de 34 PYMES de Bahía de Caráquez registradas en la base de datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, y con base en esta información se procedió a analizar los datos mediante el software estadístico SPSS. Dentro de los resultados obtenidos, se puede destacar que las pequeñas y medianas empresas de Bahía

de Caráquez, no le dan la debida importancia a los procesos de control interno, considerando que no cuentan con manuales y flujos de procesos acordes a la normativa vigente, que permitan realizar un adecuado seguimiento a los procesos contables de esta organizaciones, afectando directamente al registro de las transacciones contables, puesto que al no contar con lineamientos definidos, afecta al proceso de ingreso de información, obteniendo como resultado información con bajos niveles de confiabilidad, dificultando la toma de decisiones administrativas.

**Palabras claves:** Control Interno, Contabilidad, Confiabilidad en la información, PYMES, Procesos Contables.

### Abstract

*This study analyzes the importance of establishing formal internal control procedures in accounting processes and how they affect the presentation of economic-financial information of SMEs in Caraquez Bay. In order to meet this objective, a study was applied with a qualitative approach and descriptive scope, which focused on conducting*

*bibliographic research related to internal control and accounting processes. For the collection of information, we proceeded to design an instrument to collect relevant information, which consisted of the application of a survey to the collaborators of the administrative and accounting area to a sample of 30 SMEs, out of a total population of 34 SMEs in Caraquez Bay registered in the database of the Superintendence of Companies, Securities and Insurance, and based on this information, the data was analyzed using SPSS statistical software. Among the results obtained, it can be noted that small and medium-sized companies in Caraquez Bay do not give due*

*importance to internal control processes, considering that they do not have manuals and process flows in accordance with current regulations, which allow adequate monitoring of the accounting processes of these organizations, directly affecting the registration of accounting transactions, since that by not having defined guidelines, affects the process of entering information, obtaining as a result information with low levels of reliability, making it difficult to make administrative decisions.*

**Keywords:** *Internal Control, Accounting, Information Reliability, SMEs, Accounting Processes.*

## Introducción

El comercio en el mundo ha existido desde la aparición de la misma humanidad, iniciando con el intercambio de productos (bienes o servicios) hasta llegar a la época actual donde cada día es más utilizado el comercio electrónico; pero para llegar hasta este nivel de crecimiento ha atravesado varias etapas, las mismas que fueron adoptando nuevas y mejores formas de desarrollo a través del control permanente que se ha realizado en ellas. A través del tiempo, dado el permanente crecimiento de la población y por ende el aumento de las transacciones comerciales, se volvió indispensable la utilización de registros que guarden la información de toda la actividad comercial; registros que con el paso del tiempo se convirtieron en herramientas indispensables en el manejo de los negocios. En este sentido Remache et al. (2019), en su estudio titulado la evolución de la contabilidad a través del tiempo, dieron a conocer de manera teórica los diferentes modelos contables haciendo una intersección entre la concepción teórica de la contabilidad y la aplicación práctica, concluyendo de esta manera que la contabilidad y por ende sus procesos han estado presentes en todo momento dada la importancia de llevar en cuenta las necesidades del ser humano, logrando de esta manera que la misma no deje de existir y siga vigente en cada una de las actividades realizadas por las diferentes organizaciones. (p. 273)

De esta manera, el desarrollo y crecimiento de los negocios exige un mayor control desde el interior de la misma organización para evitar problemas futuros. Al respecto, Cedeño y Morell (2018), en su revisión bibliográfica referente a la gestión de riesgos y a la evolución que ha ido teniendo el control interno con la finalidad de promover el cumplimiento de los objetivos organizacionales, hicieron referencia a la importancia de la gestión de los riesgos y su control como una vía para propiciar la sostenibilidad en cualquier organización. (p. 315)

Cada una de las áreas de una empresa requiere de un adecuado control interno, y se han realizado diversos estudios que incluyen acertadas propuestas de herramientas, técnicas o instrumentos para realizar el control interno al departamento de ventas, producción, gestión de cobranzas, financiero, y así se podría mencionar cada una de las áreas que componen una organización.

De igual forma los Estados han creado instituciones de control para estos negocios, debiendo los propietarios entregar información sobre todos los movimientos que realizan dentro de su actividad comercial, con esto nace la necesidad de realizar registros contables, cuyo correcto y adecuado control interno facilitaría la gestión contable y financiera, además del cumplimiento oportuno de las obligaciones con las entidades reguladoras y de control.

De acuerdo con el modelo COSO III, el control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (González, 2014, p. 8)

Con base a la información antes mencionada se puede reconocer la importancia de implementar sistemas adecuados de control interno de aplicación especializada para el área contable de las diferentes organizaciones; así también lo expusieron Solano et al. (2020), en su estudio para la creación de un manual de control interno para departamentos contables en federaciones deportivas, donde manifestaron que sin distinguir la naturaleza de la organización es preciso racionalizar por parte de los administradores el significado, alcance e importancia de un sistema de control interno y su impacto en la gestión administrativa. En dicho estudio concluyeron en la viabilidad de aplicación de manuales en los departamentos contables, demostrando que dichos manuales se constituyen en una vía para elevar la eficiencia productiva y laboral. (p. 13)

En este mismo contexto de ideas, Sotomayor et al. (2020), analizaron el control interno como herramienta eficiente para la gestión financiera y contable de las empresas camaroneras, haciendo énfasis en la falta de un control interno adecuado en sus transacciones y que provoca inconvenientes de índole contable dando lugar a la necesidad de implementación de un sistema de control interno en esta área de la organización. Entre las conclusiones de la investigación se muestra la necesidad de los empresarios camaroneros de Machala de conocer que el sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificará la confiabilidad de los datos contables. (p. 203)

También, Viteri y Flores (2022), en su investigación realizada en la empresa Expair Cargo Ecuador Cía. Ltda., mostraron la relación que existe entre el control interno en el área contable y la eficiencia de las operaciones financieras, analizando la importancia del control interno en cada una de las áreas de la empresa y la relación directa de impacto en el departamento contable y financiero. Entre los resultados de la investigación concluyeron que la ejecución de un control interno en la empresa se relaciona de manera significativa con la eficiencia de las operaciones financieras. (p. 20)

Es evidente entonces que la aplicación del control interno en el área contable es fundamental la obtención de información confiable y que la no aplicación del mismo afecta directamente a la toma de decisiones administrativas, así lo confirmaron Meza (2019), en su estudio sobre la incidencia del control interno en la gestión contable de la empresa Imagentest C.A., en cuyos resultados principales demuestran que no se encuentran definidas de manera clara las políticas y procedimientos contables evidenciando el débil control interno en esta área y que incide desde luego en la presentación de los Estados Financieros. En la investigación concluye que existe riesgo en cada de las actividades que se realizan en el área contable debido a la carencia de organización que impide cumplir con parámetros básicos de control interno. (p. 86)

Un adecuado control interno, puede prevenir de manera oportuna las incorrecciones en las cuentas contables de la empresa y por consiguiente en los estados financieros, estableciendo políticas contables significativas, que dé como resultado eficiencia en las operaciones, reduciendo de esta manera los posibles riesgos que se puede presentar en la empresa en cuanto al manejo de sus recursos, dando de esta manera una mayor seguridad y confianza a la información contable y financiera. (Flores y Viteri, 2021, p. 5)

La investigación, pretende desarrollar un estudio a las PYMES de la ciudad de Bahía de Caráquez, que, de acuerdo con la información que reposa en la base de datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, corresponde a 34 PYMES registradas durante el año 2021.

El estudio se centra en el control interno de los procesos contables de estas PYMES, examinando las herramientas que se aplican para ejecutar el control y analizando las falencias en sus procedimientos, que en muchos casos los han llevado a presentar información contable poco confiable. Se pretende además analizar la importancia de los sistemas de control interno para una ejecución eficiente y eficaz de los procesos contables en las PYMES de Bahía de Caráquez. Ante la problemática antes mencionada resulta de especial interés conocer, ¿Cómo incide el Control Interno en los procesos contables de las Pymes de la ciudad de Bahía de Caráquez?

## **Desarrollo**

### **Control Interno**

El control interno es un tema que requiere especial atención dentro de la gestión administrativa de una organización, debido a que su aplicación puede abarcar todas y cada una de las áreas de una empresa. Es necesario entonces tener una definición clara de esta herramienta, siendo muy aceptable la siguiente:

El control interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas en un “sistema” de control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. (Cardoves, 2019, pp. 12-13)

### **Importancia del Control Interno**

El establecimiento de procedimientos de control interno es una responsabilidad del gestor de la entidad, aunque debido a que el tiempo y los recursos son limitados, la revisión de los sistemas de control interno implantados no siempre se puede llevar a cabo con la frecuencia deseada. (Arroyo, 2019, p. 7)

El autor citado previamente, permite entender que la importancia del control interno radica en el establecimiento de procedimientos que delimiten la actuación de cada uno de

los involucrados, determinando además las tareas y plazos para la realización de estas. Se debe contar con los recursos suficientes para poder cumplir con todos los procedimientos.

### **Objetivos del Control Interno**

Toda vez que se conoce sobre la importancia de la aplicación de control interno en la organización, es necesario además tener claro cuáles son los objetivos que se persiguen.

De acuerdo con Mendoza et. al (2019, pp. 212-213), los objetivos del control interno son:

- a) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- b) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- c) Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- d) Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- e) Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- f) Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- g) Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía.

### **Componentes del Control Interno**

La aplicación de un sistema de control interno es de suma importancia para la obtención de resultados que sean favorables para la empresa, especialmente si este sistema se aplica en las actividades básicas de una organización, permitiendo conocer la situación real y así poder evitar cualquier tipo de fraude que pudiese involucrar en la economía de la organización.

Resaltando que el control interno tiene componentes, los cuales se puede apreciar a continuación.

Ambiente de control o protección de los recursos.

Evaluación de los riesgos.

Políticas para las actividades de control.

La información y comunicación.

La supervisión de las actividades de control. (Sotomayor et. al, 2020, p. 198)

## Funciones del Control Interno

El Control Interno hace parte de un proceso que debe ser ejecutado de forma conjunta por la junta directiva de la empresa, la gerencia y por todo el recurso humano de la misma, cuya orientación debe estar encaminada al cumplimiento de las siguientes funciones:

**Tabla 1**

### *Funciones del Control Interno*

- |   |
|---|
| 1.- Proteger los recursos de la organización.   |
| 2.- Garantizar la eficacia y la eficiencia en todas las operaciones.  |
| 3.- Velar porque todas las actividades y recursos estén dirigidos hacia los objetivos.                            |
| 4.- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.                                 |
| 5.- Asegurar que los registros y la información generada sean oportunos y confiables.                             |
| 6.- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos que afecten a los objetivos.                              |
| 7.- Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación. |

*Nota.* La tabla muestra información referente a las funciones que se deben cumplir en los procesos de control interno.

Las funciones del Control Interno tienen por objeto apoyar a la administración en el logro de los objetivos, proporcionando información mediante análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionadas con su gestión. (Poch, 2000, como se citó en Mendoza et. al, 2019, pp. 215-217)

### **Evolución de la contabilidad**

Durante el transcurso de la historia se han presentado datos que demuestran la existencia de la contabilidad, como es el caso de los egipcios llevando registros de sus riquezas o las anotaciones de cobros de impuestos en sociedades feudales, y así en cada etapa de la historia.

El comercio y junto con este la contabilidad no se opacaron nunca, aunque hubo invasiones, nuevas economías planteadas; siempre estuvo vigente el comercio, y debido a esto la contabilidad pudo evolucionar cada día más y adaptarse a todos los cambios que se originaban mientras evolucionaban los tiempos. (Remache et. al, 2019, p. 273)

## Conceptos de la contabilidad

El concepto de contabilidad también ha evolucionado a través del tiempo, siempre que se han ido incluyendo nuevas consideraciones y aspectos de aplicación internacional, se puede decir entonces que:

La contabilidad es un proceso de elaboración de la información con todos los hechos económicos durante un periodo de comercialización, producción o de prestación de servicios; sobre la base del principio de acumulación o devengo, tanto en lo fiscal como en lo contable, ya no existe el sistema de la partida doble, el de causación, ni de los principios de contabilidad generalmente aceptados. (Fierro, 2021, pp. 21-22)

## Principios de la contabilidad

El principio fundamental de la contabilidad pura es tener claros la forma y el contenido del ente objeto de control contable. Para la parte formal, este documento sugiere axiomatizar la contabilidad, y también se dan ejemplos donde, por no tener claro lo formal y lo sustancial, se ha llevado a varios tipos de contabilidades y a tratar la contabilidad como rama de otras ciencias. (Salazar, 2018, p. 142)

La cita precedente permite comprender entonces que lo importante dentro de la contabilidad es conocer primeramente y con claridad al ente sobre el cual se aplicará el registro y control de la información de sus operaciones, con la finalidad de que la información procesada brinde resultados realmente útiles para la gestión administrativa de la organización.

## Sistemas contables

La contabilidad al ser un proceso automatizado que registra las operaciones en cada área de la empresa requiere que toda la organización se encuentre enlazada a través de una estructura confiable de procesos, que minimicen los errores y que proporcionen información relevante.

Un sistema de información contable es un subsistema integrado por elementos o componentes que están interrelacionados, los cuales actúan de manera óptima con un objetivo o propósito en común. Tal propósito es generar información confiable y útil. La confiabilidad se logra por la integralidad de la información que contiene, la cual debe estar libre de error. La utilidad de la información incluye la oportunidad y se alcanza en la medida que satisface las necesidades de todos los usuarios de esta. (Torres, 2019, p.76)

## **Control interno de los procesos contables**

La información presentada en los temas anteriores expone a simple vista la necesidad de la contabilidad y la información que esta puede brindar. Su nivel de importancia hace imprescindible que se configuren adecuados sistemas de control interno para el área contable de una empresa, garantizando de tal forma que los procesos estén apegados al cumplimiento de políticas y normativas legales vigentes, permitiendo de esta manera obtener información oportuna y confiable que facilite la toma de decisiones.

El sistema de control interno contable busca establecer el proceso de recolección, clasificación y registro de las operaciones de la organización para emitir información para evaluar los resultados, planear y tomar decisiones que contribuyan al logro de los objetivos de la organización. Rodríguez (2010, como se citó en Díaz et. al, 2018), menciona en su libro *Administración de Pequeñas y Mediana empresas*, que, de acuerdo con estudios de Nacional Financiera, una de las causas de fracaso en las Pequeñas y Medianas empresas es la falta de controles adecuados, en las que el propietario, por lo general ignora la necesidad de mantener controles (financieros y administrativos) que le permitan verificar que los resultados son acordes con lo planeado. También ratifica que la falta de concomimientos técnicos en administración da lugar a consecuencias más graves en las PYMES que en las grandes empresas. Esto supone que estas empresas dependen, en esencia, de la calidad de su directivo y de fuentes de información veraz y oportuna. (p. 3)

### **Las PYMES en Ecuador**

Las PYMES son un conjunto de pequeñas y medianas empresas que, de acuerdo con su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas. Por lo general en Ecuador las pequeñas y medianas empresas que se han formado realizan diferentes tipos de actividades económicas.

Estas PYMES está conformadas por diferentes estructuras ya sean familiares, amigos o socios quienes deben aportar con capital para que la misma salga adelante en el área económica que se vaya a desenvolver precisando para ello de un respectivo financiamiento para poder empezar a operar en el mercado de negocios. (Delgado y Chávez, 2018, p. 6)

## **Metodología**

La presente investigación está desarrollada bajo un enfoque cualitativo, es decir “evita la cuantificación, se realizan registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación, en contextos estructurales y situacionales” (Herrera, 2017).

### **Investigación bibliográfica**

Se aplicó la investigación bibliográfica para comprender los fundamentos cualitativos del tema que se estudia. Para esto se recopiló materiales y publicaciones previas, expuestas por la comunidad académica-científica, relativas al control interno y su estrecha relación con los procesos contables para la entrega de información confiable y relevante para la toma de decisiones. Además, se utilizó la investigación descriptiva que permitió estudiar la variable del control interno dentro de los procesos contables.

### **Población y Muestra**

La población objeto de estudio fueron las PYMES de la ciudad de Bahía de Caráquez, las cuales corresponden a 34 pequeñas y medianas empresas registradas en la base de datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros de acuerdo con el ranking del año 2021. El instrumento para el levantamiento de la información se aplicó a una muestra de 30 PYMES que equivale a un 88% de la población total. Estas Pymes fueron seleccionadas mediante la aplicación de un muestreo aleatorio simple.

### **Encuesta**

Se utilizó una encuesta diseñada mediante la herramienta digital Google Forms, la misma que estuvo dirigida al personal del área administrativa y contable de cada una de las pequeñas y medianas empresas seleccionadas, esto es un total de 87 personas que respondieron al instrumento aplicado. La encuesta estuvo estructurada por 10 preguntas y con 5 opciones de respuesta utilizando una escala de Likert.

Este instrumento se utilizó con la finalidad de obtener información desde la fuente directa de los involucrados en el tema objeto de estudio.

### **Análisis de los resultados**

Para poder analizar los resultados alcanzados en las encuestas aplicadas al personal del área administrativa y contable de las PYMES de Bahía de Caráquez, se utilizó el software estadístico SPSS 27.00, por medio del cual se pudo obtener diferentes indicadores, tales

como: desviación estándar, cálculo de máximos y mínimos, determinación de la media, los mismos que ayudaron a establecer la fiabilidad y validez del instrumento aplicado.

El análisis de fiabilidad que permitió validar el instrumento aplicado dio como resultado un Alfa de Cronbach con una correlación de 0,891. Con base al resultado obtenido se establece que el instrumento y la escala utilizada son aceptables y el resultado de la investigación es fiable, puesto que el resultado fue  $>$  a 0,80.

**Tabla 2**

*Resultados del Alfa de Cronbach*

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,891	10

De igual manera, para otorgar una valoración a las respuestas obtenidas mediante la aplicación de la encuesta, se estableció un rango de medidas mediante la aplicación de la escala de Likert, la misma que se muestra a continuación:

**Tabla 3**

*Escala de Likert aplicada*

Escala de Likert	Valoración
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Las preguntas que fueron sometidas a valoración por parte del personal del área administrativa y contable de las Pymes de Bahía de Caráquez fueron diseñadas considerando tres variables de análisis: el control interno, los registros contables y la confiabilidad de la información financiera. La siguiente tabla presenta el contenido de las preguntas.

**Tabla 4**

*Preguntas que conformaron la encuesta aplicada*

Variable de medición	No. de pregunta	Detalle de la pregunta
Control Interno	P1	La empresa cuenta con procedimientos formales de control interno en los procesos contables.
	P2	La empresa realiza procesos de control interno acordes a los procesos contables actuales.
	P3	Es necesario recibir capacitación sobre procesos de control interno.
	P4	Es fundamental aplicar control interno en los procesos contables.
Registros Contables	P5	El personal tiene experiencia en procesos de registros contables.
	P6	Los procesos contables aplicados actualmente en la empresa son acordes a la normativa legal vigente.
	P7	Es necesario recibir capacitación sobre procesos de los registros contables.
	P8	Es fundamental para la empresa un adecuado proceso de los registros contables.
Confiabilidad de la información financiera	P9	Es conveniente un adecuado registro contable para una presentación oportuna de la información económica-financiera.
	P10	Es conveniente el control interno de los procesos contables para la confiabilidad de la información financiera en la empresa.

### Resultados

Para iniciar el análisis de los resultados obtenidos, se presenta una tabla resumen de las respuestas a cada una de las preguntas realizadas al personal del área administrativa y contable de las Pymes de Bahía de Caráquez.

**Tabla 5**

*Resumen de respuestas de los encuestados*

Pregunta	Opciones de Respuesta				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
P1	47	28	12	0	0
P2	8	10	29	40	0
P3	0	0	18	37	32
P4	0	0	9	46	32
P5	0	9	37	41	0
P6	9	29	35	14	0
P7	0	0	9	46	32
P8	0	0	12	35	40
P9	0	0	9	20	58
P10	0	9	12	20	46

*Nota:* Resultados obtenidos del Software SPSS

En el mismo sentido y en concordancia con los resultados obtenidos, se presentan los resultados de tres de las preguntas que sustentan la importancia de la aplicación de control interno en los procesos contables de las Pymes, al mismo tiempo que demuestran la relación entre la aplicación de estos procesos y la confiabilidad de la información financiera presentada por estas empresas. Las respuestas a estas preguntas fundamentan de sobre manera el resultado global de la investigación, considerándose en alto grado concluyentes.

**Tabla 6**

*La empresa realiza procesos de control interno acordes a los procesos contables actuales*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	9,2%
En desacuerdo	39	44,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	20,7%

De acuerdo	22	25,3%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada al personal del área administrativa y contable de las Pymes de Bahía de Caráquez

*Elaborado por:* Autores de la investigación

Al consultar a los encuestados sobre la práctica de control interno dentro de la empresa y su concordancia con los procesos contables actuales, el 54,0% (47 personas) expresaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con esta premisa manifestando que ni siquiera cuentan con un manual o flujogramas de procesos para la actividad que realizan. Otro 20,7% (18 personas) manifestaron no conocer la existencia o no de controles internos, por lo que se mantuvieron neutral frente a esta interrogante respondiendo no estar de acuerdo, pero tampoco en desacuerdo. Finalmente 22 personas que representan el 25,3% de la muestra respondió de manera convencida que en la empresa si se realizan los respectivos procesos de control interno a los procesos contables actuales, esto se debe a que cuentan con un contador de planta que se encarga de revisar el correcto registro de la información contable en la empresa, asumiendo que todos los procesos se están llevando de acuerdo con la normativa legal y principios administrativos actuales.

### Tabla 7

*Es fundamental para la empresa un adecuado proceso de los registros contables*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	13,8%
De acuerdo	35	40,2%
Totalmente de acuerdo	40	46,0%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada al personal del área administrativa y contable de las Pymes de Bahía de Caráquez

*Elaborado por:* Autores de la investigación

La mayoría de los encuestados mantuvieron criterios similares al ser interrogados sobre lo fundamental que resulta para una empresa mantener procesos adecuados para el registro de la información contable. El 40,2% (35 personas) estuvo de acuerdo con esta

apreciación y el 46,0% (40 personas) estuvo totalmente de acuerdo. Sin embargo 12 personas que representan el 13,8% de la muestra mantuvieron una posición neutral frente a esta premisa. El personal colaborador del área administrativa y contable de las Pymes tiene plena conciencia de lo crucial en la vida de una empresa la aplicación adecuada de los procesos contables, conociendo que de esto depende en gran medida el cumplimiento de los deberes del contribuyente y estar preparados para las exigencias de información por parte de los organismos de control como el Servicio de Rentas Internas.

**Tabla 8**

*Es conveniente el control interno de los procesos contables para la confiabilidad de la información financiera en la empresa*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	9	10,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	13,8%
De acuerdo	20	23,0%
Totalmente de acuerdo	46	52,9%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>

*Fuente:* Encuesta aplicada al personal del área administrativa y contable de las Pymes de Bahía de Caráquez

*Elaborado por:* Autores de la investigación

De la misma manera, los resultados demostraron el vínculo estrecho que existe entre el control interno de los procesos contables y la confiabilidad de la información financiera de las Pymes. El 75,9% de los encuestados mostraron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el criterio de que mientras mejor sea el control interno de los procesos contables, mayor será la confiabilidad de la información económica / financiera de las Pymes. El 13,8% se mostró imparcial frente a esta afirmación manifestando no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Por su parte solo un 10,3% considera que un control interno de los procesos contables no garantiza la confiabilidad de la información económica financiera de las Pymes, este criterio se debe a cierta inconformidad con los resultados de la empresa asumiendo que dichos valores siempre son manipulados por el contador de una organización.

## Discusión

El propósito de la investigación fue demostrar a través de la información obtenida tanto de fuentes directas como indirectas, la importancia del control interno en los procesos contables de las Pymes. Con la información bibliográfica se ha podido exponer la capacidad de las Pymes en la generación de desarrollo económico para cualquier país, sin embargo, en la mayoría de los casos estas empresas solo se centran en producir y no dedican los recursos suficientes para actividades administrativas que consideran solo un gasto, sin conocer a detalle sobre el aporte que estas actividades pueden brindar para el crecimiento de la organización. Dentro de estas actividades administrativas se encuentra el control interno de manera general, y de manera específica como objeto de la presente investigación el control interno de los procesos contables.

Los principales resultados de la investigación, obtenidos de fuente directa, como es el personal del área administrativa y contable de las Pymes, demostraron claramente que estas empresas no están aplicando procedimientos adecuados de control interno en los procesos contables, no disponen de información formal documentada que se constituya en la base de un adecuado registro de las transacciones contables. Manifestaron que los registros se realizan siguiendo instrucciones del responsable del área o apegándose a procesos tradicionales informales, y que por lo tanto no existe el grado suficiente de credibilidad o confiabilidad de la información económica - financiera que se presenta en un determinado periodo.

La mayoría de los encuestados, con criterio de estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, mostraron su convicción de la importancia de adecuados controles internos en los procesos contables, mantener estructuras o mapas de procesos apegados a normativas vigentes que permitan garantizar un adecuado y oportuno registro de las transacciones, y con esto poder presentar información confiable que contribuya a la toma de decisiones empresariales y por ende al crecimiento de la organización.

La presente investigación permitió conocer la realidad del manejo de la información comercial de las Pymes en Bahía de Caráquez, la inexistencia de controles internos en los procesos contables. Los administradores de estas empresas se manifestaron de manera razonable al respecto y aceptaron su responsabilidad al no destinar los recursos necesarios para implementar este tipo de controles. Admitieron además que el control interno de los procesos contables debe implementarse desde el momento en que empieza a operar una empresa y no cuando ya se enfrentan a problemas con la presentación de la información.

Finalmente cabe mencionar que la información económica – financiera de una empresa es la base para la ejecución de operaciones administrativas y de producción, como créditos, nuevas inversiones, nuevas líneas de productos, control de costos, entre otras. Para ello es fundamental que dicha información tenga el suficiente grado de confiabilidad, puesto que con base en esos datos se tomarán decisiones de las que depende alcanzar o no los objetivos organizacionales. Es entonces que el control interno en los procesos contables, no solo que coadyuvará a la presentación de información adecuada, oportuna y fiable, sino que será el elemento fundamental y la base para evitar inconvenientes administrativos por decisiones erróneas, además de mantener a la empresa en orden con los organismos de control.

### Conclusiones

Las pequeñas y medianas empresas son consideradas ejes para el desarrollo de las naciones a nivel mundial, contribuyendo al crecimiento económico además de generar fuentes de trabajo y bienestar social para las familias.

Las Pymes desde su creación, dedican sus recursos a mejorar e incrementar su capacidad productiva, destinando poco o nada a otras áreas como la administrativa / contable, pues consideran que es un gasto que no contribuye a la generación de riqueza para la entidad. Las Pymes en su mayoría no disponen de modelos formales y documentados de control interno para los procesos contables. No existen manuales de procedimientos o flujos que procesos que actúen como fundamento para la ejecución y registro de las diferentes transacciones comerciales que se realizan en la organización.

En las Pymes los registros contables se desarrollan siguiendo instrucciones del contador o realizando procesos empíricos tradicionales que no están acordes a las normativas vigentes que regulan los registros de las transacciones, por lo que al final la información económica – financiera no presenta los niveles aceptables de confiabilidad, impidiendo o dificultando la toma de decisiones acertadas con base a los resultados obtenidos.

### Referencias

- Arroyo, N., Guzmán, F., & Hurtado, E. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–11. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Cardoves, G. (2019). El control interno y el control | Capote Cordovés | Revista Economía

- y Desarrollo (Impresa). *Revista Economía y Desarrollo*, 11–19.  
<http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/view/679/510>
- Carvajal, P. P. S. (2018). Principios de la contabilidad pura. *Revista Visión Contable*, 17, 141–157. <https://doi.org/10.24142/RVC.N17A5>
- Cedeño, R., & Morell, L. (2018). La gestión de riesgos en Ecuador: una aproximación evolutiva desde el control interno. *Cofin Habana*, 306–318.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n2/cofin22218.pdf>
- Delgado, D., & Chávez, G. (2018). Las PYMES en el Ecuador y sus fuentes de financiamiento. *Revista Observatorio de la economía latinoamericana*, 1–12.  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/pymes-ecuador-financiamiento.html/hdl.handle.net/pymes-ecuador-financiamiento>.
- Díaz, J., Morales, M., & Fernández, S. (2018). El Control Interno Contable, Elemento para la emisión de Información Financiera Relevante y Confiable en las Pymes. *Horizontes de La Contaduría En Las Ciencias Sociales*, 8, 1–13.  
<https://www.uv.mx/iic/files/2018/10/Num08-Art01-135.pdf>
- Fierro, A., Fierro, F., & Fierro, F. (2021). Contabilidad general: Enfoque NIIF para pymes - Ángel María Fierro Martínez, Francy Milena Fierro Cruz, Fernando Adolfo Fierro Cruz - Google Libros. In *Ediciones de la U*.  
<https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=8yFZEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=contabilidad+general+enfoque+pymes&ots=Q39ufu21fI&sig=nmkwEm0zmG5JwwliEkJnNffmyQg#v=onepage&q=contabilidad+general+enfoque+pymes&f=false>
- Flores, I., & Viteri, J. (2021). *El Control Interno en el área contable y su relación con la eficiencia de las operaciones financieras Empresa Expair Cargo Cía. Ltda. (Master`s Thesis)*. Universidad Politécnica Salesiana.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21741/1/UPS-GT003578.pdf>
- González, R. (2014). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. Manual del participante*. Qualpro Consulting, S. C.  
<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Herrera, J. (2017). *La investigación cualitativa*. Universidad de Guadalajara.

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1167>

- Mendoza, W., García, T., & Delgado, M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público - Dialnet*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Meza, F., & Murillo, G. (2019). *Control interno y su incidencia en la gestión contable de la empresa IMAGENTEST C.A. cantón Portoviejo año 2017*.
- Remache, Johanna; Velasco, Angela; Bastidas, Tania; Espinoza, W. (2019). Vista de La evolución de la contabilidad a través del tiempo. *Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales*, 4(2588-090X), 259–275. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/134/196>
- Solano, K., Tierra, J., Orozco, A., & Vicuña, J. (2020). Manual de procedimientos de control interno para departamentos contables en federaciones deportivas región sierra ecuatoriana, caso de estudio Manual design of internal control procedures for the accounting department of sports federations in the Ecuadori. *ISSN*, 41, 1–13.
- Sotomayor, A., Criollo, K., & Gutierrez, N. (2020). Control interno como herramienta eficiente para la gestión financiera y contable de las empresas camaroneras - Dialnet. *Dialnet*, 5(2588–0705), 194–205. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897661>
- Torres, A. (2019). Elementos de un sistema de información contable efectivo Elements of an effective accounting information system. *QUIPUKAMAYOC*, 27(53), 73–79. <https://doi.org/10.15381/quipu.v27i53.15988>

## Relación entre manifestaciones de depresión e ideación suicida en adolescentes de 15 a 17 años

### *Relationship between manifestations of depression and suicidal ideas in adolescents aged 15 to 17 years*

Yajaira Jacqueline Gómez Cordones

<https://orcid.org/0000-0001-8212-1495> - [yjgomezc@pucesa.edu.ec](mailto:yjgomezc@pucesa.edu.ec)

Dayamy Lima Rojas

<https://orcid.org/0000-0002-6554-1284> - [dlima@pucesa.edu.ec](mailto:dlima@pucesa.edu.ec)

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Ambato-Ecuador

Recibido: 17/04/2023 – Revisado: 28/05/2023 - Publicado: 29/07/2023

#### Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre las manifestaciones de depresión y la ideación suicida en adolescentes entre 15 y 17 años de la unidad educativa fiscomisional "Tirso de Molina" de la ciudad de Ambato. Se realiza una investigación cuantitativa con diseño no experimental con alcances descriptivo y correlacional, de corte transversal. La población la constituyen 250 adolescentes de los cuales se selecciona una muestra no probabilística por conveniencia con los criterios de inclusión de contar con el asentimiento del adolescente y el consentimiento informado del representante legal. Finalmente se trabaja con 150 adolescentes a los que se les aplica las Escalas de Depresión y de Ideación Suicida, ambas de Beck. Los resultados muestran que existen niveles de depresión desde leve hasta severa, pero la ideación suicida aparece en un bajo porcentaje. No se encuentra correlación entre ambas variables, probablemente por tratarse de una población no clínica.

**Palabras clave:** Adolescente; Afectividad; Comportamiento; Psicología; Suicidio

#### Abstract

*The objective of this research is to analyze the relationship between manifestations of depression and suicidal ideation in adolescents between 15 and 17 years of age from the "Tirso de Molina" fiscomisional educational unit in the city of Ambato. A quantitative research with a non-experimental design with descriptive and correlational scopes, cross-sectional, is carried out. The population is made up of 250 adolescents, of whom a non-probabilistic sample is selected for convenience with the inclusion criteria of having the assent of the adolescent and the informed consent of the legal representative. Finally, we work with 150 adolescents who are applied the Depression and Suicidal Ideation Scales, both from Beck. The results show that there are moderate to severe levels of depression but that they do not have suicidal ideation and no correlation is found between both variables, probably because it is a non-clinical population.*

**Keywords:** Teen; Affectivity; Behaviour; Psychology; Suicide

## Introducción

En la actualidad la depresión es uno de los problemas de salud mental más común a nivel mundial, afectando especialmente a niños, niñas y adolescentes (OMS, 2021). El ser humano se expone a diferentes problemas que podrían desencadenar en un cuadro depresivo, en ocasiones los síntomas van desde sentirse sumamente tristes, pérdida de energía, dificultades para continuar o terminar tareas, hasta una experimentación de dichos sentimientos de forma intensa y por largos periodos de tiempo (American Psychiatric Association [APA], 2014)

Se estima que la depresión afecta al 6,7% de los adultos en un año determinado, así mismo el 16.6% de la población experimenta depresión en algún momento de su vida. La depresión puede ocurrir en cualquier momento, pero en promedio, las primeras manifestaciones aparecen durante la adolescencia. Algunos estudios como los de Mortier et al. 2017 y Madge et al. 2017 (citados en Gómez et al., 2020) afirman que un tercio de las mujeres experimentan un episodio depresivo mayor en su vida. Estos datos se relacionan con un alto grado de heredabilidad que representa aproximadamente el 40% cuando los parientes de primer grado tienen depresión (Gómez et al., 2020).

La depresión contribuye a la morbilidad y la mortalidad a lo largo del curso de la vida, por lo tanto, es fundamental detectar e intervenir en los síntomas depresivos en la infancia, ya que pueden tener efectos adversos en el ajuste psicosocial en la adolescencia y la adultez. De acuerdo con Ruiz et al. (2021) la frecuencia de los síntomas depresivos aumenta notablemente en la adolescencia; así mismo, Basantes et al. (2021) refiere que tanto los cambios biológicos, hormonales como los factores ambientales podrían contribuir a este aumento. Estos autores sugieren que la adolescencia temprana es un momento en que la prevalencia de los síntomas depresivos aumenta, fundamentalmente entre las mujeres, en particular debido a la intensificación de la socialización de género en este periodo.

En los últimos años las investigaciones se han centrado en los problemas de salud mental, en especial en la depresión adolescente (Caqueo et al., 2020; Cuenca et al., 2020; Cuadra et al., 2021). Sin embargo, se contempla que los síntomas depresivos tienden a comenzar antes de la pubertad, por lo que es necesario prestar mayor atención a la depresión en los niños y al periodo preadolescente cuando se generan retrasos académicos, así como cambios afectivos y conductuales. Por otra parte, los conflictos familiares y las escasas

habilidades sociales pueden ser factores determinantes que marcan los rasgos de personalidad en el adolescente teniendo como resultado cuadros depresivos.

Según un estudio realizado por Ruiz et al. (2020) la anhedonia, que es la capacidad disminuida de sentir placer, es una característica crítica de la depresión adolescente y podría estar estrechamente relacionada con el mecanismo patogénico de episodio depresivo a través de la asociación con el estilo atribucional pesimista. Por otra parte, Guerra et al. (2019) asegura que una mayor emocionalidad negativa en la infancia se asocia con más síntomas depresivos a los 15 años; de igual forma la rumia mental se evidenció más en niñas que en niños representando una vulnerabilidad cognitiva.

Por otra parte, es importante mencionar que el suicidio en la adolescencia es un desafío para la salud mundial; de acuerdo con un estudio realizado en países de bajos y medios ingresos se encontró que en regiones como África y el Pacífico occidental, los pensamientos y comportamientos suicidas prevalecen en adolescentes en un rango de edad de 15 a 17 años, por lo tanto, se necesitan campañas de prevención que tomen en cuenta los antecedentes culturales y socioeconómicos de los países (Malpartida, 2020).

De acuerdo con Cortés et al. (2019) la neuroimagen ha permitido estudiar los procesos cognitivos en pacientes con ideación suicida y también con intentos de suicidio, y se ha podido evidenciar el impacto de la exclusión social como factor facilitador del suicidio. Los resultados de su investigación mostraron que los adolescentes con niveles altos de ansiedad reportan mayor probabilidad de pensamientos suicidas después de experimentar exclusión social; además, se encontró activación de los constructos cerebrales siendo la ínsula anterior derecha la más afectada puesto que estas áreas cerebrales son muy sensibles a los efectos de la vulnerabilidad.

La impulsividad se ha convertido en un marcador prometedor del riesgo suicida, siendo relevante para las emociones negativas, es decir, se presenta como una necesidad inmediata de evitar emociones o sensaciones físicas indeseables. Está relacionada con una amplia gama de procesos psicológicos y conductuales que incluyen violencia, vandalismo, comportamientos sexuales de riesgo, uso de sustancias, entre otros. De igual forma, se ha encontrado que los bajos niveles de apoyo por parte de los padres genera niveles más altos de gravedad en los síntomas depresivos e ideación suicida (Delgado et al., 2019).

De acuerdo con OMS (2021), uno de cada siete adolescentes de 10 a 19 años experimenta un trastorno mental; la depresión, la ansiedad y los trastornos del comportamiento se

encuentran entre los principales, siendo el suicidio la cuarta causa de muerte en adolescentes de 15 a 19 años. Los factores de riesgo son multifacéticos e incluyen el uso nocivo de alcohol, el abuso en la infancia, el no contar con una buena red de apoyo y el temor a ser estigmatizado por acudir al servicio de salud mental. Los comportamientos de riesgo pueden ser una estrategia útil para la prevención en las dificultades emocionales que afectan el bienestar mental y físico de un adolescente.

Según establece De Brigard (2021), los factores de riesgo significativos para la ideación e intentos suicidas incluyen ser intimidado, el consumo de sustancias ilegales o tabaco y la angustia psicológica; no obstante, un factor protector significativo es un ambiente familiar de apoyo. En otras palabras, la cohesión familiar, la conexión positiva entre padres e hijos y el tiempo de calidad en familia son protectores contra los comportamientos suicidas. Un gran número de población infanto-juvenil puede experimentar ideación suicida y comportamientos de autolesión, lo que subraya la necesidad de más investigaciones sobre el suicidio, incluidas estrategias preventivas, equipos de apoyo y trabajo multidisciplinario.

Desafortunadamente la depresión infantil y adolescente se ha convertido en un desafío para los profesionales puesto que se conoce muy poco sobre sus aspectos conductuales y existe limitada acogida por el trabajo multidisciplinario. Las detecciones e intervenciones tempranas son una forma de prevenir los problemas de salud mental. Por esta razón se evalúa a un grupo de adolescentes de un colegio en la ciudad de Ambato, puesto que se conoce que Tungurahua es una de las provincias con más índices de conductas suicidas en adolescentes (Tamayo et al., 2022), considerando que la adolescencia es un proceso de cambios biológicos, físicos y psicológicos que al no tener el acompañamiento adecuado son vulnerables a problemas de salud mental, por lo tanto, se plantea como objetivo general analizar la relación entre las manifestaciones de depresión y la ideación suicida en adolescentes entre 15 y 17 años de la Unidad Educativa Fiscomisional “Tirso de Molina” de la ciudad de Ambato.

La importancia de la investigación se enfoca en encontrar si existe relación entre las manifestaciones depresivas e ideación suicida, situación que para muchos resulta alarmante debido al antecedente de suicidios registrado en la provincia y las barreras para acceder a la atención. A través de este estudio se pretende proporcionar datos relevantes para futuros proyectos de intervención y seguimiento.

## Metodología

El enfoque utilizado es el cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal con alcances descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por 250 adolescentes de 15 a 17 años de una unidad educativa privada de Ambato. Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia con los criterios de inclusión de contar con el asentimiento del adolescente y el consentimiento informado del representante legal. Finalmente se trabajó con 150 adolescentes del segundo de bachillerato en ciencias, contabilidad e informática. En la tabla 1 se describen las principales características de los participantes en el estudio realizado.

**Tabla 1**

*Distribución sociodemográfica de la muestra*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
<b>Segundo de Bachillerato</b>		
Ciencias	88	58,7%
Contabilidad	30	20%
Informática	32	21,3%
<b>Sexo</b>		
Femenino	80	53,3%
Masculino	70	46,7%

*Nota.* La muestra tuvo, adicional a los elementos presentados en la Tabla 1, una edad promedio de 16 años

La muestra estuvo constituida por adolescentes entre los 15 y 17 años de segundo de bachillerato, mayoritariamente mujeres (53,3%) y con predominio de los paralelos de ciencias (58,7%).

## Herramienta

Para la recolección de los datos se utilizaron dos pruebas psicométricas. La primera es el Inventario de Depresión de Beck (BDI-II) que mide actitudes y síntomas característicos de la depresión en adolescentes y adultos, constituida por 21 ítems de acuerdo con los criterios enumerados en el Manual Diagnóstico y Estadístico para los Trastornos Mentales (DSM V). Los

elementos reciben una calificación de cero a tres para reflejar su intensidad y se suman linealmente para crear una puntuación que oscila entre 0 y 63. De acuerdo con Barreda (2019) los puntajes de 0 a 9 indican depresión mínima o nula; las puntuaciones de 10 a 18 indican depresión leve a moderada; las puntuaciones de 19 a 29 indican depresión moderada a grave y las puntuaciones de 30 a 63 depresión severa.

Un estudio realizado por Maldonado et al. (2021) en estudiantes universitarios, con una prevalencia alta de depresión, se encontró una consistencia interna de 0,91 con el coeficiente de Alfa de Cronbach e índices altos de validez ya que hubo correlaciones estadísticamente significativas entre los ítems. Así mismo, Barreda (2019) en un estudio realizado en personas mayores de 17 años, encontró una consistencia interna de 0.91 con el coeficiente Alfa de Cronbach, de igual forma el índice de validez fue alto con un valor V de Aiken de 0.99 para todos los ítems. Cabe recalcar que el Inventario de Depresión de Beck no solo se aplica con fines de investigación sino también en la práctica clínica.

En la presente investigación se realizó un proceso de validación del Inventario de Depresión de Beck (BDI-II) para la muestra de estudio. Los resultados obtenidos arrojaron una distribución en dos factores (varianza total explicada =53%; índice de KMO=0,92; índice de Bartlett <0,05; comunalidad >0,4). El valor de la confiabilidad fue superior a 0.8 (alfa  $_{dimensión1}$ =0,86;  $_{dimensión2}$ =0,84). Estos resultados corroboran la fiabilidad y validez del instrumento.

El segundo test fue la Escala de Ideación Suicida de Beck que evalúa la presencia e intensidad de pensamientos suicidas; el instrumento consta de 21 ítems que se califican en base a una escala ordinal de 0 a 2 y la puntuación total es la suma de los valores asignados a los 19 primeros ítems, ya que los ítems 20 y 21 tienen un valor descriptivo y no se tienen en cuenta para la puntuación total; la calificación final oscila en un rango de 0 a 38. Según Beck et al. (1979) citado en Reynoso et al. (2019) si se toma en cuenta la puntuación global, de 0 a 12 indica intencionalidad mínima, de 13 a 26 intencionalidad moderada y de 27 a 38 indica ideación suicida.

En un estudio realizado con adolescentes por Eguia et al. (2020) se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach superior a 0,85. Por otra parte, al analizar las propiedades psicométricas del instrumento, González et al. (2000) encontraron lo siguiente:

Al comparar la consistencia interna en esta población, con lo reportado por Beck y cols. (1979), se observa que coincidimos en el número de reactivos que se correlacionaron con  $r > .20$  ( $p \leq .05$ ) y en el índice de confiabilidad  $\alpha = .85$ , que es muy aceptable (p.28).

De igual forma en la presente investigación se hizo la validación de la Escala de ideación suicida y se encontró una distribución en 1 factor (varianza total explicada = 66%; índice de KMO= 0,82; índice de Bartlett < 0,05; comunicabilidad > 0,4. El valor de la confiabilidad fue superior a 8 (alfa  $\text{dimensión1} = 0,85$ ). A partir de los resultados se constata la fiabilidad y validez del instrumento en la población estudiada.

### **Procedimiento**

Para la realización de la investigación se realizó el contacto y aprobación por parte de las autoridades de la Unidad Educativa; el asentimiento de participación se distribuyó entre los estudiantes para su firma voluntaria y el consentimiento fue firmado por parte de cada padre o tutor. Se aplicaron los reactivos de manera presencial y grupal durante dos jornadas de trabajo.

### **Análisis de datos**

Para el análisis de los datos se realizaron cálculos de estadísticos descriptivos como la media, desviación estándar, frecuencia y porcentaje; para el análisis correlacional se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Pearson debido al tamaño de la muestra. El programa estadístico utilizado fue el SPSS v.26.

### **Resultados**

En este apartado se presentan los principales resultados con base al estudio realizado.

**Tabla 2**

*Descripción de la variable Depresión*

Variable	Media	DS	Mín	Máx
----------	-------	----	-----	-----

Depresión	15,48	11,43	0	47
-----------	-------	-------	---	----

*Nota.* N=150

La media de los resultados de depresión se encuentra en 15,48, lo cual corresponde a un nivel de leve a moderado; con una desviación estándar de 11,43 debido a que hay una dispersión de los datos que se evidencian en los puntajes mínimos de 0 y máximos de 47.

**Tabla 3**

*Niveles de depresión*

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Mínima o nula	54	36
Leve a moderada	45	30
Moderada a grave	33	22
Severa	18	12
Total	150	100

*Nota.* Niveles de depresión de la muestra.

En la tabla 3, se observa que el nivel de depresión predominante en la población fue el de mínima o nula (36%), seguido del leve a moderada en un 30%. No obstante, hay casos que puntúan en moderada a grave y severa que requieren especial atención.

**Tabla 4**

*Descripción de la variable Ideación Suicida*

Variable	Media	DS	Min	Max
Ideación Suicida	9,33	6,12	0	30

*Nota.* N=150

De acuerdo con lo observado, en la variable ideación suicida se encontró una media de 9,33 correspondiente al rango de ideación mínima, con una desviación estándar de 6,12.

**Tabla 5**

*Niveles de ideación suicida*

Nivel	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	
Intencionalidad mínima	108	72	<i>Nota.</i> Niveles de ideación suicida de la muestra.
Intencionalidad moderada	40	26,67	
Ideación suicida	2	1,33	
Total	150	100	

Al visualizar los resultados en la Tabla 5 con respecto a los niveles de ideación suicida, se aprecia que el mayor porcentaje (72%) se encuentra en un nivel mínimo de intencionalidad suicida y solo un 1,33% presenta ideación suicida. Este resultado se debe, presumiblemente, a que la población estudiada no es clínica, es decir, no son pacientes diagnosticados por algún problema de salud mental.

**Correlación entre depresión e ideación suicida**

En la Tabla 6 se muestran los resultados de las correlaciones entre depresión e ideación suicida.

**Tabla 6**

*Correlación entre variables*

Variables		Depresión
Ideación Suicida	Coefficiente de correlación	0.099
	Sig. (bilateral)	0.228
	N	150

*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla 6 se visualiza que no existe correlación entre la ideación suicida y la depresión en la población adolescente estudiada, probablemente debido a los niveles bajos en ambas variables en un entorno no clínico.

## Discusión

En la población estudiada se encontraron bajos niveles de depresión, siendo el nivel predominante el de mínima o nula (36%), seguido del leve a moderada en un 30%, moderada a grave en un 22% y finalmente severa con el 12%. Un hallazgo similar fue el de Cuadra et al. (2021), con un predominio de no ideación suicida (n=710) en comparación con los adolescentes que sí tenían ideación suicida (n=373) en población no clínica. Por otra parte, de acuerdo con Eguiluz y Ayala (2014) el 70,08% de adolescentes estudiados no presentaron síntomas depresivos, el 17,8% depresión leve y 7,5% depresión moderada y por último el 3% depresión severa.

En concordancia, Olivera et al. (2019) encontró que los niveles altos de depresión en los adolescentes se deben a las dificultades familiares. De la misma forma, Vázquez y De Haro (2018) en su investigación concluyen que la depresión, las dificultades socioeconómicas, el consumo de sustancias y las dificultades académicas influyen en la ideación suicida; es por ello que hace énfasis en el diagnóstico, tratamiento y prevención para evitar enfermedades mentales. Así mismo, en la investigación de Ortiz y Armoa (2020) se constató que la calidad del sueño influye en los niveles de depresión y esto se ve más en el sexo femenino donde se evidenció el 52% de depresión desde leve a moderado.

Por otra parte, Serna et al. (2020) encontró que los niveles moderados y graves de depresión en adolescentes se relacionan con disfuncionalidad familiar, sin embargo, se deben tomar en cuenta antecedentes familiares de depresión e ideación suicida. De acuerdo con los hallazgos de Rivera et al. (2018) el 58,6% de población adolescentes no presentó sintomatología depresiva mientras que el 22,4% tuvo sintomatología depresiva asociada a conflicto intrafamiliar, consumo de alcohol y violencia intrafamiliar.

Así mismo, en la presente investigación se encontraron bajos niveles de ideación suicida pues el 72% de la población demostró mínima intencionalidad, el 26,67% intencionalidad moderada y solo el 1,33% manifestó ideación suicida; hallazgos parecidos a los de Rosete et al. (2022), en una población similar donde el 60% de los participantes presentaron un nivel de intencionalidad suicida mínima, el 30% un nivel moderado y tan solo

el 2% presentó ideación suicida; cabe recalcar que se encontró mayor prevalencia de depresión e ideación suicida en mujeres de 15 años. En otro estudio de Cortaza et al. (2022) el riesgo suicida se presentó en el 79,9% de la población, con predominio en mujeres. De igual manera, Eguiluz y Ayala (2014) refieren que el 21,21% de una población adolescente presentó ideación suicida, mientras que no lo hubo en el 78,7%.

Por otra parte, en la presente investigación no se encontró correlación entre las variables depresión e ideación suicida, probablemente debido a que la muestra no es clínica y los niveles en ambas variables fueron bajos. Sin embargo, en una población similar en una unidad educativa de Perú, Flores et al. (2014) encontraron relación elevada entre depresión e ideación suicida con un coeficiente de correlación de 0,82. Así mismo, Eguiluz y Ayala (2014) en su estudio con adolescentes encontraron correlación positiva moderada entre depresión e ideación suicida en una muestra de 292 adolescentes de ambos géneros ( $r= 0,45$ ,  $p=0,001$ ).

En otra investigación realizada por Rosselló et al. (2008), con una muestra clínica de participantes con diagnóstico de depresión mayor, se encontraron diferentes niveles de correlación por género, siendo mayor en el género femenino en comparación con el género masculino; así mismo se encontraron diferencias con respecto a las causas pues en las mujeres la ideación suicida se explicó por la presencia de depresión y patrones de crianza, mientras que en los hombres por la depresión y el autoconcepto.

### **Conclusiones**

Para finalizar, el estudio tuvo un alcance descriptivo y correlacional que permitió un análisis de resultados reales. A continuación, se expone un análisis de los datos más relevantes los cuales responden a los objetivos planteados.

Se identificó que los adolescentes de la Unidad Educativa Fiscomisional “Tirso de Molina” mantienen niveles de depresión, cuya sintomatología puede tener repercusiones en el ámbito social, personal y académico. Sin embargo, es necesario brindar la asesoría en los niveles moderado, grave y severo, puesto que mientras más se agudizan los síntomas mayor impacto genera en la vida de los adolescentes.

Por otra parte, al analizar los resultados de la variable ideación suicida, no se encontraron datos que generen preocupación, esto seguramente se debe a la red de apoyo fortalecida que puede brindar la familia, la unidad educativa y las personas cercanas a los adolescentes, no obstante, es necesario entender que los niveles de depresión con frecuencia repercuten en pensamiento o ideas suicidas, por lo tanto, es fundamental trabajar desde la prevención.

En el estudio no se encontró correlación de las variables depresión e ideación suicida, probablemente debido a que la muestra pertenece a una población no clínica, es decir no tienen un diagnóstico de depresión, en tanto que los niveles encontrados permiten entender que tanto la depresión como la ideación suicida es una problemática de salud mental que con frecuencia deteriora la calidad de vida de los adolescentes y su familia. Los datos encontrados dejan las bases para futuras investigaciones en el campo de la psicología.

### Referencias

- Carbache, M. C. (2015). El aprendizaje en la educación superior. *Revista Internacional de Aprendizaje en la Educación Superior*, 2(5), 93-105.  
doi:<https://doi.org/10.37467/gka-revedusup.v2.1009>
- American Psychiatric Association. (2014). *DSM-5. Manual diagnóstico trastornos mentales*. Editorial Médica Panamericana
- Barreda, D. (2019). Propiedades Psicométricas del Inventario de Depresión de Beck-II (IDB-II) en una muestra clínica. *Revista de investigación en psicología*, 22(1), 39-52. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8162691>
- Basantes, D., Villavicencio, L., Arteño, R. & Valdes, E. (2021). Ansiedad y depresión en adolescentes. *Revista Boletín Redipe*, 10(2), 182-189.  
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1205/1122>
- Caqueo, A., Mena, P., Flores, J., Narea, M., Irrarázaval, M. (2020). Problemas de regulación emocional y salud mental en adolescentes del norte de Chile. *Salud mental*, 28(4), 81-89. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48082020000200203&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48082020000200203&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Cortaza, L., Aguilar, H., Montiel, R., Morales, Z. (2022). Autoestima e ideación suicida en adolescentes estudiantes de secundaria. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 286-296  
<http://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/82>
- Cortés, M., Silva, A., Martínez, V & Veloso, B. (2019). Desarrollo cerebral y aprendizaje en adolescentes: Importancia de la actividad física. *Revista médica de Chile*, 147(1), 130-131. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872019000100130&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872019000100130&script=sci_arttext)

- Cuadra-Peralta, A., Veloso-Besio, C., Vega Latorre, G. y Zepeda Gómez, A. (2021). IDEACIÓN SUICIDA Y RELACIÓN CON LA SALUD MENTAL EN ADOLESCENTES ESCOLARIZADOS NO CONSULTANTES. *Interciencia*, 46(5), 217-223. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33967916006>
- Cuenca, N., Robladillo, L., Meneses, M., Suyo, J. (2020). Salud mental en adolescentes universitarios latinoamericanos: Revisión sistemática. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*, 39(6), 689-705. <https://biblat.unam.mx/es/revista/archivos-venezolanos-de-farmacologia-y-terapeutica/articulo/salud-mental-en-adolescentes-universitarios-latinoamericanos-revision-sistematica>
- De Brigard, N. (2021). Relación de la ideación y el comportamiento suicida con el Sentido de Vida en las Personas: revisión sistemática. *Revista calidad de vida y salud*, 14(1), 2-20. <http://revistacdvs.uflo.edu.ar/index.php/CdVUFLO/article/view/345/265>
- Delgado, C., Mateus, E., Rincón, L & Villamil, W. (2019). Efectos del ejercicio físico sobre la depresión y la ansiedad. *Revista colombiana de Rehabilitación*, 18(2), 128-145. <https://revistas.ecr.edu.co/index.php/RCR/article/view/389/627>
- Eguía, C., Villalva, O., Vásquez, G. (2020). Ideación Suicida y Estilos Parentales Disfuncionales en Adolescentes con o sin Autolesiones en Lima Metropolitana. *Revista Liminal. Escritos Sobre Psicología Y Sociedad*, 9(18), 67-91. <https://revistafacso.ucentral.cl/index.php/liminales/article/view/471/538>.
- Eguiluz, L., Ayala, M. (2014). Relación entre ideación suicida, depresión y funcionamiento familiar en adolescentes. *Psicología iberoamericana*, 22(2), 72-80. <https://psicologiaiberoamericana.iberomx.com/index.php/psicologia/article/view/71/306>
- Flores, N., Perales, Y., Gómez, W. (2016). Depresión e ideación suicida en los adolescentes de una Institución Educativa Pública del distrito de Chongos Bajo-Perú 2014. *Revista Científica Ágora*, 3(1), 265-274. <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/38/38>
- Gómez, A., Núñez, C., Agudelo, M. & Grisales, A. (2020). Riesgo e Ideación Suicida y su Relación con la Impulsividad y la Depresión en Adolescentes Escolares. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 1(54), 147-163. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459664448014>
- González, M., Díaz, A., Ortiz, S., González, C., González, J. (2000). Características psicométricas de la Escala de Ideación Suicida de Beck (ISB) en estudiantes universitarios de la ciudad de México. *Salud Mental*, 23(2), 21-30. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=58222304>
- Guerra, C., Pinto, C. & Hernández, V. (2019). Polivictimización y su relación con las conductas autoagresivas y con la depresión en adolescentes. *Revista chilena de*

- neuro-psiquiatría*, 57(2), 100-106. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-92272019000200100&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-92272019000200100&script=sci_arttext&tlng=en)
- Hansen, A & Sosa, B. (2022). Depresión y autoestima en estudiantes de la educación escolar básica y media de la compañía Itá Corá. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 4224-4241.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1796/2553>
- Malpartida, M. (2020). Depresión postparto en atención primaria. *Revista Médica Sinergia*, 5(2), 355-355. <https://www.medigraphic.com/pdfs/sinergia/rms-2020/rms202e.pdf>
- Maldonado, N., Castro, R., Cardona, P. (2021). Propiedades psicométricas de Depresión de Beck-II (BDI-II) en población universitaria colombiana. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 2(5), 1-5.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0034745021001499>
- Olivera, N., Rivera, E., Gutiérrez., Méndez, J. (2019). Funcionalidad familiar en la depresión de adolescentes de la Institución Educativa Particular "Gran Amauta de Motupe" Lima, 2018. *Revista Estomatológica Herediana*, 29(3), 189-195.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552019000300004](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552019000300004)
- Ortiz, D & Armona, C. (2020). Relación entre calidad de sueño e indicadores de ansiedad y depresión. *ScientiAmericana*, 7(2), 45-56.  
<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/scientiamericana/article/view/400/374>
- Organización Mundial de la Salud (2021). *Suicidio*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/suicide#:~:text=En%20la%20poblaci%C3%B3n%20general%2C%20un,de%20ingresos%20bajos%20y%20medianos.>
- Rivera, R., Arias, W & Cahuana, M. (2018). Perfil familiar de adolescentes con sintomatología depresiva en la ciudad de Arequipa, Perú. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 56(2), 117-126. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-92272018000200117&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-92272018000200117&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Reynoso, O., Caldera, J., Carreño, B., García, D. & Velázquez, L. (2019). Modelo explicativo y predictivo de la ideación suicida en una muestra de bachilleres mexicano. *Psicología desde el Caribe*, 36(1), 82-100.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-417X2019000100082](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2019000100082)
- Rosete, A., Uscanga, R., Heredia, A., Ríos, P., Cabrera, M. (2022). Estados depresivos e ideación suicida en adolescentes de telesecundaria. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 9(18), 76-91.  
<http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/269>

- Rosselló, J., Duartè, Y., Zuluaga, M., Bernal, G. (2008). Características de adolescentes con depresión e ideación suicida en una muestra clínica. *Ciencias de la Conducta*, 23(1), 55-86.  
[https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS\\_6/Administracion\\_Publica/23%20i%20serrano.pdf#page=66](https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Administracion_Publica/23%20i%20serrano.pdf#page=66)
- Ruiz, A., Orue, I. & Calvete, E. (2021). Relaciones bidireccionales longitudinales entre victimización, estilos inferenciales de desesperanza y síntomas de depresión en adolescentes: Un modelo transaccional. *Revista de Psicopatología y psicología clínica*, 26(2), 121-130.  
<https://revistas.uned.es/index.php/RPPC/article/view/28778/23741>
- Ruiz, C., Jiménez, J., García, M., Flores, L., Trejo, H. (2020). Factores del ambiente familiar predictores de depresión en adolescentes escolares: análisis por sexo. *Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Social*, 6(1), 104-122.  
<https://cuved.unam.mx/revistas/index.php/rdpcs/article/view/197/584>
- Serna, D., Terán, C., Vanegas, M., Medina, O., Blandón, O & Cardona, V. (2020). Depresión y funcionamiento familiar en adolescentes de un municipio de Quindío, Colombia. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(5), 31-53.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2020000600016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2020000600016)
- Tamayo, J., Perez, V., Molina, I., & Arroba, E. (2022). Caracterización del suicidio y su incidencia en la provincia de Tungurahua: estudio descriptivo y análisis estadístico. *Revista Científica UISRAEL*, 9(1), 81-99.  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2631-27862022000100081](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862022000100081)
- Vázquez, N & De Haro, M. (2018). Factores predisponentes para ideación suicida e intento de suicidio en adolescentes adscritos a un Hospital General de Zona de Irapuato, Guanajuato, México. *Atención Familiar*, 25(2), 59-64.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/atefam/af-2018/af182d.pdf>

## Revisión histórica del uso de los pronombres en inglés: del latín al escandinavo

### *Historical review of the use of pronouns in English: from Latin to Scandinavian*

**Jesús Ramón Fernández Leyva**

<https://orcid.org/0000-0003-1935-3028> - [yessicu56@gmail.com](mailto:yessicu56@gmail.com)

**Silvia Lorena Bravo Barrezueta**

<https://orcid.org/0000-0001-5093-2816> - [silviabravob@outlook.com](mailto:silviabravob@outlook.com)

**Eder Mauricio Cantos Vélez**

<https://orcid.org/0000-0002-0487-1511> - [eder.cantos@utm.edu.ec](mailto:eder.cantos@utm.edu.ec)

**Daniel Gustavo Moya Macías**

<https://orcid.org/0000-0001-9723-3211> - [daniel.mera@utm.edu.ec](mailto:daniel.mera@utm.edu.ec)

Universidad Técnica de Manabí, Ecuador

**Recibido: 17/04/2023 – Revisado: 28/05/2023 - Publicado: 29/07/2023**

#### **Resumen**

En el presente trabajo, mediante un análisis sincrónico-diacrónico de los pronombres específicos centrales del inglés: personales, -self (reflexivos y enfáticos) y posesivos, se analiza detalladamente su evolución a través de los principales períodos históricos, donde influyeron decisivamente lenguas como el latín y más aún el escandinavo. La metodología utilizada para este estudio fue de tipo cualitativa y descriptiva. Se concluye con la exposición de los diferentes paradigmas respecto de su uso y escritura.

**Palabras claves:** evolución, pronombre, uso

#### **Abstract**

*In the present work, through a synchronic-diachronic analysis of the central specific pronouns of English: personal, -self (reflexive and emphatic) and possessive, their evolution is analyzed in detail through the main historical periods, where languages such as English had a decisive influence. Latin and even more Scandinavian. The methodology used for this study was qualitative and descriptive. It concludes with the exposition of the different paradigms regarding its use and writing.*

**Key words:** evolution, pronoun, use

#### **Introducción**

“Pronouns considered in the light of the syntactic principles receive a special systemic status that characteristically stamps the general presentation of the structure of the lexicon as a whole. Pronouns are traditionally recognized on the basis of indicatory (deictic) and substitutional semantic functions.... indication is the semantic foundation of substitution. The generalizing substitutional function of pronouns makes them into syntactic representatives of ALL the notional classes of words, so that a pronominal positional part

of the sentence serves as a categorial projection of the corresponding notional subclass identified as the filler set of the position in question.” (1).

En el presente trabajo, mediante un análisis sincrónico-diacrónico de los pronombres específicos centrales del inglés: personales, *-self* (reflexivos y enfáticos) y posesivos, analizó detalladamente su evolución a través de los principales períodos históricos, donde influyen decisivamente lenguas como el latín y más aún el escandinavo. También se exponen y concluyen interesantes puntos de vista con respecto de su uso y escritura.

(1) Blokh, M. Y. (1983) pp. 47 y 48

El valor práctico y teórico del siguiente análisis reside en que por vez primera se presenta un tópico de singular importancia, tanto para el estudio de pregrado como de posgrado, en ocasiones controversial, y quizás desconocido por muchos estudiosos de las lenguas y de la inglesa en particular.

Debemos destacar el papel que desempeña desde el punto de vista sintáctico-semántico el uso de los pronombres personales en inglés dado el carácter analítico de este idioma germánico contrapuesto al *inflectivo* (sintético) del español u otros idiomas romances, o eslavos digamos, en los cuales la afijación del verbo, por ejemplo, permite una elipsis pronominal sin que esto conlleve a problemas comunicativos.

Ejemplos:

	<b>HABLAR</b>		<b>MANGIARE</b>
YO	HABLO	IO	MANGIO
TU (VOS)	HABLAS	TU-VOI	MANGI-MANGIATE
EL-ELLA-Ud. (VOS)	HABLA	LUI-LEI-LEI	MANGIA
ELLOS-Uds.	HABLAN	LORO	MANGIANO
NOSOTROS	HABLAMOS	NOI	MANGIAMO

			<b>PARK</b>
JE	APPRENDS	I	PARK
TU	APPRENDS	YOU	PARK
IL-ELLE-VOUS	APPREND-APPRENEZ	HE-SHE	PARKS
ILS-VOUS	APPRENNENT	THEY	PARK
NOUS	APPRENON	WE	PARK

Lo anterior evidencia fehacientemente la necesidad del uso del pronombre en inglés y no así en español. Hemos tomado un ejemplo del presente simple con verbos regulares; pero si usáramos un verbo auxiliar modal (estructural o secundario), pasado simple o participio del inglés, lógicamente nos cercioráramos de que se mantiene intacto en todas las personas.

Recordemos que, aunque muchos verbos ingleses tienen cinco (5) posibles variantes conjugacionales, las mínimas y máximas formas de un verbo irregular en inglés van desde tres (3) hasta ocho (8); mientras que en alemán pueden alcanzar 16 y en español hasta 24!

### Desarrollo

La mayoría de los autores coinciden en dividir la historia del idioma inglés en tres grandes períodos: antiguo (s. VII-XI), medio (s. XI-XV) y moderno (s. XV...). Los pronombres personales de las primera y segunda personas en inglés antiguo\* se caracterizaron por poseer las categorías de número (singular, dual y plural), caso (nominativo, acusativo, genitivo y dativo), y además género, pero no dual, para la tercera persona del singular\*\*. Sus respectivos paradigmas reflejan la etapa más primitiva de las lenguas germanas antiguas (protogermanas).

### Paradigma declinable de los pronombres personales en inglés antiguo

#### Primera persona

##### NUMERO

CASO	SINGULAR	DUAL	PLURAL
N	ic	wit (the two of us)	we
A	mec, me	uncit (unc-)	usic, usic (us)
G	min	uncer	ure, user
D	me	unc	us

#### Segunda persona

N	pu	zit (both of you)	ze
A	pec (pe-)	incit (inc-)	eowic (eow-)
G	pin	incer	eower
D	pe	inc	eow

### Tercera persona

GENERO	SINGULAR			PLURAL
	M	N	F	
N	he	hit	heo (hio)	hie (heo, hy, hi)
A	hine	hit	hie (hi, hy)	hie (heo, hy, hi)
G	his	his	hire (hiere)	hiera (heora, hira)
D	him	him	hire (hiere)	him (heom, hyra, hem)

El caso oblicuo (other than nominative or vocative marking the one addressed) de los pronombres personales en combinación con el adjetivo SELF podía funcionar como pronombre reflexivo. Ej. *him selfum*.

- \* Estos pronombres poseían formas *supletorias* heredadas del antiguo indoeuropeo.
- \*\* Estos pronombres, al originarse de demostrativos, poseen muchas afinidades con los mismos.

En el curso de los siglos XII-XII suceden significativos cambios en el sistema de pronombres. Ante todo, se simplifica el sistema de casos. Esto se debió a que las formas del genitivo de todos los pronombres se separaron en un grupo independiente de pronombres posesivos. Este proceso comenzó ya en el inglés antiguo, cuando formas del genitivo asimilaron funciones de mostrar pertenencia, por ejemplo: HIS LEOMU (his hands and legs). HIS como forma genitiva de HE no concuerda ni en número, ni en caso con su determinante LEOMU - forma nominativa del plural.

Las formas del genitivo de la primera y segunda personas del singular y plural MIN, þ IN, URE y EOWER ya en inglés antiguo concordaban en caso y número con sus determinantes, es decir, poseían formas independientes propias de pronombres posesivos.

En los siglos XI-XII la forma del genitivo HIS asimila concordancia en número, y por tanto se transforma en HISE, ej. HISE EREN (ears). Las formas del genitivo femenino HERE y la tercera persona del plural HIRE permanecieron sin cambios debido a la

presencia de *-e* final. Probablemente ocurrió una fusión de las formas del dativo y el acusativo.

### Paradigma declinable de los pronombres personales en inglés medio

Primera persona				
	<i>SINGULAR</i>			<i>PLURAL</i>
N		ich, i		we
O (A - D)		me		us
G		myn (-e) / my		our (-e) / ours
Segunda persona				
N		thou (-w) / thee		ye
O		thee		you
G		thyn (-e) / thy		your (-e) /
yours				
Tercera persona				
	<i>M</i>	<i>N</i>	<i>F</i>	
N	he	hit / it	he / she	hie / they
O	him	him / it	hir (-e) / her (-e)	hem / them
G	his	his	her (-e) / hir	her (-e) / their
(-e)				

Se aprecia que, en todos los pronombres, excepto HIT, la forma del dativo sustituyó la forma del acusativo, asimilando las funciones de este último, dando lugar a un nuevo caso donde convergen funciones de ambos y que más tarde recibió el nombre de *objetivo*.

Como resultado de estos cambios el sistema pronominal con cuatro casos en el inglés antiguo evolucionó afortunadamente a *bicasual*, cuyo resultado continúa vigente hasta nuestros días.

Durante el inglés medio surgieron nuevas formas de pronombres personales: tercera persona femenino del singular y tercera persona del plural. Esto ocurrió como consecuencia de la coincidencia o surgimiento de similitudes fónicas de estas palabras como resultado de cambios en el sistema fonético de los siglos de XI-XII. El pronombre de la tercera persona del femenino HEO se simplificó hacia el s. XII en la forma HE y por tanto coincidió con el de la tercera persona del masculino HE. Para evadir esta

confusión en el proceso de la comunicación, se comenzó a usar el demostrativo del femenino SEO (that), que luego se transformó en SCHE o SHE- (*scae* s. XII- “Peterborough Chronicle”). Esta nueva forma finalmente se confirma a mediados del XIII, aunque las viejas formas HEO, HI y HE se conservaron hasta el XV en algunos dialectos.

El pronombre de la tercera persona del plural HIE al principio del inglés medio cambió a HI, el cual se parecía mucho fonéticamente a la tercera del singular masculina y femenina; acarreado problemas comunicativos. La presencia escandinava en Inglaterra explica la existencia de una forma definida de la tercera persona del plural en sus dialectos, la cual progresivamente se difundió en inglés en sus formas THEI / THEY, confirmándose su uso primero en los dialectos norteños en los s. XIV y XV. Ya en el XIV Chaucer usa THEY en el nominativo (subjetivo), mientras que en el objetivo usa sistemáticamente HEM, que se mantuvo hasta finales del XV. (*she / here - thei, they / hem*). Más tarde la forma HEM se cambia por THEM sobre la base de la misma raíz del nominativo.

Estos préstamos constituyen un caso único en la historia de las lenguas. Como resultado del proceso de asimilación de los escandinavos en la isla británica, los triunfadores ingleses enriquecieron su vocabulario o reemplazaron términos, pero no permitieron ninguna influencia en el sistema gramatical anglo-sajón.

El caso genitivo en los pronombres tenía dos usos fundamentales: como otros casos oblicuos de los pronombres personales, podía ser un objeto, pero era mucho más frecuente encontrarlo como atributo o determinante de un sustantivo, e.g. *sunu men, his faether* (aunque se empleaban formas del caso genitivo como pronombres posesivos, no se pueden considerar como pronombres posesivos propiamente dichos).

### Paradigma pronominal en inglés moderno.

Subj./ Nom.	Obj.	- self	Poss./ .Det* (Conjoint)	Poss./ Nom. (Absolute)
<b>I</b>	me	myself	my	mine
We	us	ourselves	our	ours
You	you	yourself (-ves)	your	yours
<b>He</b>	him	himself	his	his
<b>She</b>	her	herself	her	hers
<b>It</b>	it	itself	its	-

**They**      them      themselves      their      theirs

(\*) Los pronombres del primer grupo dentro del posesivo funcionan como determinantes, ya que preceden a un sustantivo o su equivalente (lo poseído), aunque aún retiene su carácter pronominal por sustituir al poseedor. Los del segundo funcionan como pronombres propiamente pues sustituyen tanto al poseedor como a lo poseído (tomando la posesión como generalizadora del contenido semántico del posesivo, aunque sabemos que su rango es mucho más variado).

### **Discusión**

La presente investigación deja muy claro que los pronombres del habla inglesa se originan desde otras voces que no son precisamente desde el lenguaje inglés, sino que ha sido alimentado por otras lenguas u idiomas como las voces latinas y escandinavas, lo cual, si se quiere, le permite al inglés ser, hoy por hoy, una lengua universal.

Según Guarddon (2007) en su investigación denominada “Los fenómenos históricos como catalizadores del cambio lingüístico. El inglés medieval”, Los pasos de la lengua inglesa para recuperar su estatus como lengua oficial fueron seguros pero lentos. En 1362 se celebró la primera sesión parlamentaria en inglés, sin embargo las actas de dichas sesiones todavía se siguen escribiendo en francés. Era evidente que a pesar de que la escena lingüística del país era cada vez más inglesa, el francés se había instalado un *sanctorum lingüístico* del cual era difícil despojarle.

### **Conclusiones**

Las particularidades del sistema pronominal de las lenguas germanas antiguas y por tanto del inglés antiguo son:

- pronombres caracterizados por categorías gramaticales de número, caso y género.
- presencia del dual en la primera y segunda personas, con una forma particular para la representación de personas u objetos.
- el singular de la tercera persona se manifiesta en tres géneros (m-n-f), cuyas formas se comportaban como sustantivos, es decir, no se declinaban y no concordaban con el sustantivo modificado.
- ausencia del dual en la tercera persona.
- presencia de variantes fonéticas para algunos pronombres de la primera, segunda así como de la tercera persona.

- comenzando en el s. XV las formas del plural de la segunda persona YE, YOU - que en los tiempos Shakespearianos se usaban ampliamente como equivalentes de THOU, THEE,

THINE - se aplicaron cada vez más a individuos.

Podemos asegurar que el proceso de transformación de las formas del genitivo MIN, URE, IN, EOWER en las formas de pronombres posesivos ocurrió ya a finales del inglés antiguo.

La forma del dativo en inglés medio - declinados como adjetivos para mostrar concordancia con los sustantivos que modificaban - sustituyó a la del acusativo que dio lugar a un nuevo caso: el *objetivo*.

El complejo sistema de cuatro casos se convierte en uno de dos: *objetivo* y *subjetivo* (nominativo). Desaparece el dual.

Se obtiene una inigualable ventaja del sistema pronominal inglés sobre otros idiomas, tomando como base la conjugación verbal en cualquier tiempo.

Los pronombres del plural nominativo que fueron derivados de la misma raíz pronominal son en la actualidad palabras independientes sin ningún tipo de lazo genético.

Gracias a los escandinavos, quienes legaron un valioso e incalculable material lingüístico, tenemos:

nominativo - HIE - þ EIR - **THEY**

genitivo - HIRA - þ EIRRA - **THEIR** ( i.a. - escand. - i.m.)

dativo - HIM - þ EIM - **THEM**

þ (thorn) fue tomado del rúnico (=secreto) para denotar “**th**” (o también por (eth) formada por una **d** latina cruzada.)

La forma **HEM** aún se conserva en la variante ‘em, ej. *tell ‘em*, etc., y por tanto tratarla como contracción de **them** constituye un error que contradice los hechos históricos.

La forma antigua **ic** se transformó en **ich** [k’ > t] y ya en el s. XII aparece la variante inacentuada **y**. En el XV, **i** suplanta a **ich** y al usarse en posición acentuada adquiere su longitud (i), que debido al *Great Vowel Shift* se diptonguiza en [ai] . Al comienzo del nuevo período se confirma su escritura como I, la cual se escribe con mayúscula en todas las posiciones -lo que no ocurre con el resto de los pronombres personales- para que se distinga claramente por ser éste un diptongo monográfico.

### Bibliografía

Blokh, M. Y. (1983) *A Course in Theoretical English Grammar*. H S, Moscú.

Cristófol C., M. et al. (1984) *Evolution of the English Language*. Edit. P y E. La Hab.

Cristófol C., M.; Pérez R., M. (1979) *History of the English Language*. ISPLE. Edit. P y E. La Hab.

Guarddon, M. (2007). Los fenómenos históricos como catalizadores del cambio lingüístico. El inglés medieval\*. *Espacio, Tiempo y Forma, Serie III, H.a Medieval*, 123-135. doi:<https://doi.org/10.5944/etfiii.19.2006.3753>

López B., N. (1989) *The Historical Development of the English Language*. Edit. P y E. La Hab.

- Morse-Gagne, Elise Emerson (2003) *Viking pronouns in England: Charting the course of THEY, THEIR, and THEM*. Dissertations available from ProQuest. AAI3087442.

<http://repository.upenn.edu/dissertations/AAI3087442>

- [https://en.wikipedia.org/wiki/Postpositive\\_adjective](https://en.wikipedia.org/wiki/Postpositive_adjective)

## Materia prima saborizante y procesos involucrados en la elaboración de cerveza artesanal. Algunas experiencias.

*Flavoring raw material and processes involved in craft brewing. Some experiences.*

Sofía Aracely Biler Reyes

<https://orcid.org/0000-0003-1929-4021> - [sofia.biler@uleam.edu.ec](mailto:sofia.biler@uleam.edu.ec)

Mauricio Arturo Becerra Ávila

<https://orcid.org/0000-0002-3826-2626> - [mauricio.avila@uleam.edu.ec](mailto:mauricio.avila@uleam.edu.ec)

Ángela Evelina Farfán Tigre

<https://orcid.org/0000-0002-7480-287X> - [angela.farfan@uleam.edu.ec](mailto:angela.farfan@uleam.edu.ec)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.

Recibido: 23/08/2022 – Revisado: 14/02/2023 - Publicado: 29/07/2023

### Resumen

La cerveza es una de las bebidas que se obtiene a partir de la fermentación de levaduras, así como del mosto que se extrae de malta de cebada, bien sea sólo, o mezclado con otros productos amiláceos que por digestión enzimática son transformables en azúcares, cocción y aromatizado con la flor del lúpulo. El presente artículo fue desarrollado con el objetivo de conocer, a través de una revisión bibliográfica, las materias primas que se han empleado en la producción de cerveza artesanal y los procesos involucrados en la elaboración de esta. Para ello se procedió a una revisión sistemática cuya información fue extraída a partir de descriptores claves como: cerveza artesanal, ingredientes, lúpulo, gastronomía, bebidas. Por medio de esa búsqueda se obtuvieron diversas publicaciones que señalan que entre las materias primas para saborizar cerveza se cuenta el almidón, el cacao, café, jugo de tuna, remolacha, maíz y cannabis. Se concluye en la necesidad de continuar realizando investigaciones sobre la elaboración de esta bebida y el empleo de aromatizantes, pues es probable que donde no se produzca el lúpulo, este sea reemplazado por productos naturales

propios de cada lugar, y con ello, abaratar los costos en la fabricación de la bebida.

**Palabras clave:** cerveza, elaboración artesanal, promoción, turismo, gastronomía.

### Abstract

*Beer is one of the beverages that is obtained from the fermentation of yeasts, as well as from the must that is extracted from barley malt, either alone, or mixed with other starchy products that are transformable into sugars by enzymatic digestion, cooking and flavored with hop flower. This article was developed with the objective of knowing, through a bibliographic review, the raw materials that have been used in the production of craft beer and the processes involved in its elaboration. For this, a systematic review was carried out whose information was extracted from key descriptors such as: craft beer, ingredients, hops, gastronomy, drinks. Through this search, several publications were obtained that indicate that among the raw materials to flavor beer are starch, cocoa, coffee, prickly pear juice, beets, corn and cannabis. It is concluded that*

*there is a need to continue conducting research on the preparation of this drink and the use of flavoring agents, since it is likely that where hops are not produced, they will be replaced by natural products typical of each place,*

*and with this, lower costs. in the manufacture of the drink.*

**Keyword:** beer, artisanal elaboration, promotion, tourism, gastronomy.

### Introducción

Una cerveza es de acuerdo con Carvajal e Insuasti (2010) “una bebida resultante de fermentar mediante levaduras seleccionadas, el mosto procedente de malta de cebada sólo o mezclado con otros productos amiláceos transformables en azúcares por digestión enzimática, cocción y aromatizado con flores de lúpulo.” (p.27).

Los inicios de la fabricación de este tipo de productos se remontan a Egipto y Mesopotamia (Valiño Arcos, 1999; Valero et al., 2003; Araya-Pizarro et al., 2019; Campozano y Montilla, 2023), cuando en el tiempo antiguo se preparaban bebidas refrescantes, las cuales estaban contenidas en esencia con base de cebada y otros componentes que se sometían a procesos de conservación, para evitar que se deterioran y perduraran en el transcurrir de los días. Lo que permitiría el consumo de estas bebidas con la misma calidad de sus diversos componentes y con las características ideales de sabor, olor, textura, entre otros criterios considerados para ello.

Según Carvajal e Insuasti (2010), en la antigüedad era común que existieran pueblos que traspasaban sus fronteras e invadían a otros pueblos y los conquistaban, llevando consigo su cultura, sus costumbres, religión y gastronomía ocasionando de esta manera la difusión de la fabricación y consumo de cerveza de un país o de una región a otra.

Muchas de las culturas orientales fueron desarrollando los primeros productos con base de este tipo de bebidas (Bameule et al. 2017), en las cuales se hacía la fermentación de los ingredientes para luego llevarlos a un proceso de conservación y su posterior consumo por los grupos interesados en su fabricación y distribución. Los hallazgos que se han obtenido de los registros arqueológicos, han permitido demostrar que, en el interior de muchas pirámides, empleadas por obreros de la construcción del tiempo antiguo en Egipto, se encontraban panaderías y fábricas de cerveza. Elementos que eran considerados importantes para la cultura de la época.

La cerveza artesanal tiene como característica importante en el contexto de su fabricación el hecho de no contar con grandes maquinarias, esto tiende a retardar más la realización del producto, ya que se deben cumplir fases cortas de manera más amplias con mayores

rigores de calidad (Segura del Rosario, 2019; Castro-Veliz & Zambrano-Roldán, 2020), con el fin de conservar el sabor esperado por el consumidor, siendo muy diferente a la producción de cerveza industrial, la cual, de manera automatizada realiza todos los procesos y subprocesos, y con ello alcanzar elevados volúmenes de producción en tiempos cortos. Zapata y Arteaga (2017) describen que:

Las cervezas artesanales y las tradicionales, que en el Ecuador son de tipo Pilsen, son bebidas con similares grados de alcohol, pero con distintos componentes; la bebida artesanal es un producto más elaborado y su procesamiento necesita más dedicación, debido a esto las grandes productoras no incursionan de lleno en este segmento, un claro ejemplo fue la inclusión de la Cerveza Club Roja y Club Negra que no tuvieron mucho éxito en el mercado y se las comercializó como edición limitada, esto puede deberse a que la gente que consume este licor son personas con mayor poder adquisitivo que no compran estas bebidas en las tiendas de barrio, pues prefieren degustarla en restaurantes o bares especializados (p.22).

Carvajal e Insuasti (2010) sostienen que actualmente la producción está dedicada exclusivamente para el público adulto que tiene mayor inclinación por productos elaborados artesanalmente; ya que, en su elaboración el productor pone un minucioso énfasis en los detalles, puesto que no cuenta con la tecnología que tienen las cervecerías industriales, por lo que, el producto final es de mejor calidad.

Con relación a las maneras de fabricar cerveza se tiene lo expresado por Avellán (2015) y Vera (2015), estos aseveran que entre los diferentes procesos previos a la obtención del producto final está el malteado, macerado, hervido, enfriado, fermentado, madurado y embotellado. Pese a que la cerveza posee procesos inmersos en su fabricación que requieren de gran precisión y alcance por parte de los especialistas en la materia, este sigue siendo un producto altamente consumido en muchas regiones del mundo y en concreto en Ecuador, país en el que para el año 2020, de acuerdo a Cedatos (2020), este producto representaba el 79% del consumo entre el total de bebidas alcohólicas

Dentro de la materia prima general que se requiere para la fabricación de la cerveza artesanal se tiene agua, malta, cebada, trigo, lúpulo, levadura; aunque en muchos casos, además del lúpulo se emplean saborizantes a base de productos agrícolas y extractos de plantas. En tal sentido, el objetivo de este trabajo es hacer una revisión bibliográfica para

conocer las materias primas que se han empleado en la producción de cerveza artesanal y los procesos involucrados en su elaboración.

Se aspira que esta contribución, producto de una amplia revisión, condense en un solo documento las experiencias que se han tenido en cuanto al uso de distintos saborizantes de la bebida en estudio, así como los procesos inmersos en la producción de esta.

### **Materiales y métodos**

Para el desarrollo del presente estudio se realizó una revisión bibliográfica sistemática de carácter descriptiva, la cual, a juicio de Palella y Martins (2017) ayuda a exponer de forma resumida la información disponible respecto a distintas materias primas saborizante empleada en la elaboración de cerveza artesanal.

Los criterios empleados para la revisión fueron los de inclusión y exclusión de los documentos, mientras que para la selección de la información se tomaron en consideración criterios incluyentes y excluyentes con el fin de orientar la búsqueda de datos hacia contenidos acordes al tema en análisis, estos fueron establecidos de la manera que se describe a continuación:

Dentro de los criterios de inclusión: están: artículos sin restricciones de fecha de publicación, citas de autores de publicaciones referentes a la elaboración de cerveza artesanal, estudios realizados en distintos países del mundo, y artículos y otras publicaciones alojadas en repositorios institucionales y diversas bases de datos e indizaciones.

En cuanto a los criterios de exclusión: se excluyeron artículos en los que no es posible observar la fecha de publicación, y se excluyeron estudios carentes de fundamentación científica entre ellos, blogs, reportajes, artículos de prensa.

Una revisión sistemática se estructura a partir de varios artículos y fuentes de información catalogadas como evidencia de alto nivel dentro del contexto jerárquico de los productos de investigación (Moreno *et al.*, 2018). En tal sentido, con el propósito de cumplir el objetivo planteado en este trabajo se procedió a una búsqueda exhaustiva de información desde sistemas de información e indización científica: Scielo, Latindex, Dialnet y Google Académico, incorporando conceptos inherentes al tema analizado: cerveza artesanal, ingredientes, lúpulo, gastronomía, bebidas.

Los descriptores establecidos fueron combinados para obtener resultados de búsqueda más concretos. En este sentido, se emplearon los operadores booleanos “AND” y “OR” en los motores de búsqueda y sistemas de información e indización científica.

utilizados. Los booleanos se encargan de localizar registros que abarcan términos coincidentes en uno de los campos especificados en la búsqueda.

### **Resultados y discusión**

La existencia de la cerveza como una bebida empleada para celebrar y refrescar el paladar ha significado que cada día se hagan más invenciones de nuevos tipos de esta, siendo requerido el planteamiento de la reformulación de los elementos empleados para la fabricación artesanal o no, de la bebida. Por esa razón, los emprendimientos persiguen la creación de una cerveza autóctona como estrategia para impulsar sus ventas, y con ello, ampliar la gama de productos gastronómicos en un destino turístico.

Luján y Vásquez (2010) explican que los procedimientos inmersos en la producción de cerveza artesanal son los siguientes:

**Activación de la levadura:** colocar la levadura a temperatura ambiente.

**Preparación del mosto:** se calentó 2,5 galones de agua, cuando comenzó a hervir se retiró del fuego y se mezclaron bien los extractos

**Cocción:** se hierve la mezcla por 1 hora y se adiciona el lúpulo en los tiempos que refiere la receta.

**Enfriamiento:** se enfría el mosto rápidamente hasta alcanzar una temperatura de 35 °C, se mide la densidad (densidad inicial) y luego se le adiciona la levadura.

**Fermentación:** fermentar durante 2-3 semanas, luego se mide la densidad nuevamente (densidad final).

**Gasificación:** se coloca en reposo de 1 a 2 semanas antes de consumir.

**Embotellamiento:** agregar un poco de azúcar para provocar la gasificación y luego embotellar.

Los anteriores son fundamentalmente los procesos inmersos en la fabricación de cerveza artesanal, los cuales se siguen de manera secuencial con el fin de asegurar un apropiado proceso en la fabricación del producto.

La fermentación alcohólica es uno de los procesos más delicados en la elaboración de la bebida en cuestión, este debe ser estrictamente anaeróbico, generador de etanol y consecuentemente de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), así como energía para el metabolismo de las bacterias anaeróbicas y levaduras (García-Barrón et al., 2017). Las levaduras y bacterias causantes de este fenómeno son microorganismos muy habituales en las frutas y cereales y contribuyen en gran medida al sabor de los productos fermentados; una de las principales características de estos microorganismos es que viven en ambientes

completamente carentes de oxígeno (O<sub>2</sub>), máxime durante la reacción química, por esta razón se dice que la fermentación alcohólica es un proceso anaeróbico (Aparicio, 2000). A diferencia de las cervezas artesanales, las de tipo industrial son elaboradas con mezcla de malta de cebada y cereales adjuntos muy económicos como el arroz, con lo cual, las empresas buscan bajos costos de producción, sin importar demasiado la calidad del producto (Gorostiaga, 2008).

A lo largo de la literatura revisada se encontraron testimonios que destacan el empleo de diferentes materias primas saborizantes en la elaboración de cerveza artesanal. Como ejemplo se tiene lo que al respecto señalan Francia y Mujica (2020); Camelo Díaz, Cortega Jurado y González Amaya (2022), quienes ponen de relieve que la elaboración de este producto con diversidad de saborizantes puede considerarse un proceso novedoso, puesto que la producción de cerveza por mucho tiempo se limitó a la elaboración de un producto alcohólico de alta aceptación en la población, pero sin ofrecer variedad de sabores.

Otalvaro Vargas (2021) ilustra que las particularidades de los diferentes lugares de elaboración brindan oportunidad de incorporar sabores variados, según sea la oferta productiva de cada región; producción de materia prima como el cacao, maracuyá y algarroba, entre otros.

Las ideas de Camelo Díaz et al. (2022) reflejan las experiencias vividas a lo largo del proceso de elaboración de cerveza artesanal, estos hacen hincapié en que la materia predilecta para la obtención de una cerveza de calidad es el almidón, porque es el ingrediente sobre el cual se facilita el proceso de fermentación de azúcares. Es de considerar que, para el proceso pueden incluirse otras materias primas que aporten en sabor, olor, color y hasta contextura, pero el almidón seguirá siendo clave en la fermentación (Otalvaro Vargas 2021).

La incorporación de nuevas materias primas dependerá del nivel de azúcar que estas sean capaces de aportar al proceso (Camelo Díaz *et al.*, 2022); de ahí que el productor necesariamente se enfoque en mantener el equilibrio de sabores que ofrecen los componentes moleculares de las frutas. El mantener el equilibrio de estos componentes radica básicamente en la selección cuidadosa de frutas cítricas, puesto que, es lo que determina el manejo de los niveles de azúcar.

Gonzales Peña et al. (2021) explican que el cacao es una de esos ingredientes que ofrece sabor, frescura y aroma a la cerveza artesanal, este componente apunta al logro de un

producto novedoso, sin dejar de cumplir con las exigencias técnicas que conlleva la elaboración de esta bebida. A partir del empleo de esta materia prima se han elaborado en distintas provincias del Ecuador algunos tipos de cerveza, pero siempre en bajas proporciones.

Así mismo, resulta interesante señalar que, en otros países, además del masificado uso del lúpulo y la cebada, se han empleado otras materias primas. En México, según Bernal et al. (2015) se ha venido utilizando el sorgo como materia prima saborizante en la elaboración de cerveza, tomando en cuenta que este representa el grano con mayor presencia en ese país, y porque además es uno de los cereales con mayor rendimiento a escala nacional.

Igualmente, Muñoz (2021), al hacer referencia a la cerveza belga, comenta que su origen data de la edad media, donde inicialmente se elaboró a lo interno de monasterios y abadías. Bélgica, como país de tradición cervecera, tiene entonces una gran cultura al respecto, llegando a elaborar cervezas de diferentes tipos, por ejemplo, dentro de las de fermentación alta está la denominada Blanca, que se hace con trigo crudo sin maltear, cilantro y cascaras de naranja, todo lo cual le concede un toque más refrescante (Thomas, 2017; Quiroz & Useche, 2021).

Otro caso emblemático es el de Egipto, que según Plasencia (2018), en el pasado hacía de la cerveza la bebida nacional, esta, en principio llegó a elaborarse de forma artesanal, usando materia prima muy diferente a la actual, en aquel entonces, los productores de esta bebida aromatizaban con miel, dátiles y canela (Cabrera et al., 2021).

Por otra parte, la experiencia en la elaboración de cerveza artesanal refleja que se requiere como ingrediente principal agua de excelente calidad con pH cercano a 7. Camelo Díaz et al. (2022) apuntan que en la elaboración del producto en cuestión se emplean grandes cantidades del vital líquido, y que, por tanto, si no es aprovechada con racionalidad puede implicar desperdicio y provocar conflictos entre usuarios del sector productivo por la escasas o no disponibilidad de la misma.

Gonzales Peña et al. (2021) hacen hincapié en que, aunque se determina la pérdida de agua en grandes cantidades, algunas de las ventajas de elaborar cerveza artesanal son: el espacio y la capacidad de maquinaria o equipo es reducido, no se utilizan aditivos, por lo que se obtiene una cerveza de calidad y más sana, se realza el valor de lo autóctono con el uso de materia prima de la región. Estos autores determinaron que la situación de la elaboración de cerveza artesanal en Piura – Perú, es un tanto inexplorada, describen que

las experiencias demuestran que la población se enfoca en el consumo de cerveza industrial, ya sea por lo accesible de los precios o por la permanencia que tiene en el mercado; en sí, la producción de cerveza artesanal en Piura es baja y la incursión en los procesos para su elaboración se ven tocados por la escasa cultura en la materia.

En Piura existen dos microempresas que representan la rama de producción de cerveza artesanal, a partir de sus experiencias productivas se describen a continuación algunos pormenores respecto a la materia prima utilizada en el proceso de elaboración. Gonzales Peña et al. (2021) especifican que la cervecería Tallán trabaja en la elaboración de cerveza a base de algarroba y lúpulo, a diferencia de cervezas de producción industrializada, esta presenta sabores distintos y una menor cantidad de químicos y conservantes.

Gonzales Peña et al. (2021) enfatizan que cada ingrediente utilizado en la elaboración artesanal de la cerveza cumple una función esencial que determina su calidad, así, la malta que se obtiene de la cebada, aporta color, aroma y sabor, el lúpulo contribuye en el sabor amargo y la levadura trabaja a partir de azúcares fermentados para alcanzar el grado de alcohol, pero si se agregan esencias de frutas es posible alcanzar sabores especiales.

El proceso de elaboración de aquella cerveza artesanal es resumido en cuatro pasos; inicia al triturar los granos de cebada, sigue con la implementación de un recipiente donde los granos triturados se calientan en agua para obtener azúcares; a través del macerado el almidón comienza a convertirse en azúcares simples, luego se cocinan los azúcares, lúpulo, levaduras y mosto para ser fermentado.

Lombeida y Herrera (2018) realizaron estudios de maridaje entre la cerveza y la comida ecuatoriana, su aporte posibilita entender que los procesos de elaboración de cerveza artesanal necesariamente deben dirigirse a la producción de sabores con niveles bajos de amargor, pues son estos los que gusta en la población. Los autores instan al uso de maracuyá para obtener equilibrio entre lo dulce de la malta y lo amargo del lúpulo, ya que la experiencia contada desde la voz de los actores revela que en la combinación de esos sabores se esconde el placer de los consumidores.

Por su parte Arroyo (2019) realizó una investigación para comparar la cerveza industrial con la cerveza artesanal, concluyó que la diferencia entre ellas está en la calidad de la materia prima utilizada y en los procesos de elaboración, siendo la artesanal un proceso completamente natural que no da cabida a la implementación de conservantes, antioxidantes, colorantes o químicos. Es precisamente ese proceder propio en cada receta

de elaboración lo que acentúa el sabor y calidad del producto, incluso ampliando la gama de variedad que se ofrece a los clientes.

Arroyo (2019) al describir el proceso de elaboración de cerveza artesanal con maracuyá específica que se debe disponer de una esencia obtenida directamente del fruto, el autor propone comenzar por el corte y despulpado, luego el licuado, tamizado del bagazo y la estandarización, lo cual significa el logro de equilibrio entre el sabor, azúcar y el cítrico. Arroyo (2019) resalta el hecho de que la cocción es la fase del proceso indicada para realizar la fusión de la esencia de maracuyá, en este se determina la cantidad que debe utilizarse, e influye directamente en la variación del sabor, olor y color. En esta también se pudiera incluir cualquier otra materia prima para cambiar el sabor, olor y color.

Se hace importante informar que por la labor personalizada y delimitada con que se llevan a cabo los procesos artesanales de elaboración de cerveza, su costo es más elevado en comparación con la cerveza producida industrialmente. De allí que, se hace entendible que los productores artesanales dediquen esfuerzos a mejorar las recetas y dejar huella con la calidad del producto obtenido. De modo que la constante búsqueda de acentuar la diferenciación de aroma, olor y sabor es parte del sello que cada productor otorga.

Las experiencias que se deslindan de los procesos productores de cerveza artesanal denotan la complejidad de cada una de las fases por las que pasan las diferentes materias primas a la hora de obtener el producto culminado, los autores consultados reafirman la importancia de profundizar en el trasfondo del tema porque en los detalles se oculta información valiosa que permite realzar el significado cultural y socioeconómico de la producción artesanal de cerveza.

Luego de haber realizado la revisión documental se puede señalar que los recursos y procedimientos necesarios para la fabricación de una bebida como la cerveza artesanal son varios y complejos, por ello, se puede señalar que la cerveza hecha en forma artesanal posee elementos distintivos respecto a la cerveza industrial, de esa manera, la primera de ellas es predilecta de aquellos consumidores conocedores de la calidad de la misma; por tanto, este producto, más que una simple bebida es fundamentalmente un elemento de promoción turística empleado en determinados destinos en los que el turista tiene por costumbre degustar los sabores de los propios de cada región.

La elaboración de esta cerveza no es menos rigurosa que la industrial, por el contrario, amerita el cuidado de cada paso, previo a la obtención del producto final, entre ellos la adquisición de la materia prima, la calidad y cantidad de los insumos requeridos;

elementos que deben ser tomados en consideración según cada región y en atención a los niveles de calidad y exigencias sanitarias.

### **Conclusiones**

Una vez realizado una revisión exhaustiva para recolectar la información referente a las experiencias en la elaboración de cerveza artesanal y a la materia prima empleada como saborizante se generan, a manera de enunciado, las siguientes conclusiones:

La cerveza artesanal es un producto gastronómico elaborado de muchas maneras y bajo el empleo de distintas materias primas saborizantes que se han venido experimentando a lo largo de los años. Dentro de la gama de productos saborizantes naturales que han sido empleados en la elaboración de cerveza artesanal está el lúpulo, almidón, cacao, café, jugo de tuna, remolacha, maíz y cannabis. El uso de cada uno de ellos le imprime un sabor mu y particular a la bebida en referencia.

Las diversas investigaciones abordadas en torno al tema de la elaboración de cerveza artesanal conllevan a insistir en algunas recomendaciones para que sean adoptadas en el tiempo por venir, de allí, se debe incentivar la investigación sobre este tema, así como a los productores de cerveza artesanal, en el sentido de continuar experimentado con nuevos saborizantes, especialmente de aquellos que sean propios del lugar donde se elabora el producto, pues así se abaratarían los costos de producción.

### **Referencias**

- Aparicio, S. (2000) "Cinética del proceso de fermentación Alcohólica del mosto de cerveza".
- Araya-Pizarro, S. C., Ortloff-Núñez, K. Y., & Rojas-Escobar, L. E. (2019). ¿Qué impulsa la elección de una cerveza artesanal? En busca de los atributos preferidos por el consumidor chileno. *Multidisciplinary Business Review*, 12(2), 55-66. Recuperado de: <https://journalmbr.net/index.php/mbr/article/view/257>
- Arroyo, J. (2019). *Diseño de un proceso de producción de cerveza artesanal de maracuyá*. [Tesis de grado, Universidad de Piura. Perú]. Recuperado de: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4098>
- Avellán Gómez, R. A. (2015). *Estudio de factibilidad para la producción y comercialización de cerveza artesanal en Guayaquil*. Guayaquil. [Tesis de grado, Universidad del Pacífico, Ecuador.] Recuperado de

<http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/79/1/TNE-UPAC-17629.pdf>.

Bameule, I., Grandinetti, M., López camelo, V. y Marani, A. (2017). El mercado de cerveza artesanal en Argentina. Universidad Argentina de la Empresa, Argentina. (Tesis Doctoral, Universidad Argentina de la Empresa, buenos Aires, Argentina]. Recuperado de: <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/handle/123456789/7708>

Beltrán, G. O. A. (2005). Revisiones sistemáticas de la literatura. *Rev. Colombiana de Gastroenterología*, 1, 60–69. Recuperado de: <http://www.scielo.org/pdf/rcg/v20n1/v20n1a09.pdf>

Bernal Negrete, L. G., Pérez Rodríguez, G. I., & Delgado Morales, R. (2015). *Transformación e innovación de granos: El sorgo para la elaboración de cerveza artesanal*. In: Pasado, presente y futuro de las regiones en México y su estudio. Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional A.C., México. ISBN AMECIDER: 978-607-96649-1-6 UNAM-IIEc: 978-607-02-7436-7. Recuperado de: <http://ru.iiec.unam.mx/2968/>

Cabrera, E., Cervelo, A. M. G., & Naveiras, M. R. (2021). Estudio de la viabilidad de algunos emprendimientos de la producción de cerveza artesanal en Uruguay. *Brazilian Journal of Business*, 3(1), 789-803. Recuperado de: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJB/article/view/26006/20632>

Camelo Diaz, M. E., Cortega Jurado, C. A., y González Amaya, J. F. (2022). *Elaboración de cerveza artesanal tipo lager mediante la infusión de pitaya y reutilización de la biomasa como fuente de aprovechamiento*. [Tesis de grado, Universidad EAN. Bogotá, Colombia]. Recuperado de: <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/11831>

Campozano, M. R. V., Pacheco, A. D. J. M., & Barberán, L. M. C. (2023). Perspectivas de comercialización de cerveza artesanal como producto gastronómico en la ciudad de Manta, Ecuador. *CIENCIA UNEMI*, 16(41), 69-80. Recuperado de: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/1665>

Carvajal, L.; Insuasti M. (2010). *Elaboración de cerveza artesanal utilizando cebada*. [Tesis de grado, Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ingeniería en Ciencias Agropecuarias y Ambientales, Escuela de Ingeniería Agroindustrial, Ecuador]. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/558>

Castro-Veliz, R. S., & Zambrano-Roldán, K. (2020). Comportamiento del mercado local y estrategias de ventas locales frente a la pandemia por Covid-19 en la ciudad de Manta: Artículo de investigación. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en*

- Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR. 3(6), 21-37. Recuperado de: <http://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/3>
- CEDATOS. (2020). El consumo de cigarrillos y bebidas alcohólicas en el Ecuador. Recuperado de: <http://www.cedatos.com.ec>.
- Francia Malpartida, F. y Frances Mujica, N. (2020). Factores que influyen en la compra de cerveza en Lima Metropolitana desde el año 2010 al 2017. [Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola. Facultad de Ciencias Empresariales; Lima, Perú]. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/items/ca171895-a50b-4ae6-995d-630aae209729>
- García-Barrón, S. E., de Jesús Hernández, J., Gutiérrez-Salomón, A. L., Escalona-Buendía, H. B., & Villanueva-Rodríguez, S. J. (2017). Mezcal y Tequila: análisis conceptual de dos bebidas típicas de México. *Revista Iberoamericana de Viticultura, Agroindustria y Ruralidad*, 4(12), 138-162. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/4695/469552915009/movil/>
- Gonzales Peña, E. A., Rosales Purizaca, C. D., Guillén Bruno, A. J., Saldarriaga Alvarez, M. F., y Varillas Peña, E. R. (2021). *Diseño de planta para la elaboración de cerveza artesanal Porter a base de cacao en la región Piura*. [Tesis de grado, Universidad de Piura. Perú]. Recuperado de: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5366>
- Gorostiaga, F. (2008) “Manual del proceso de elaboración de cerveza”. Primera Edición, Quito—Ecuador.
- Lombeida, M. D. Q., y Herrera, J. A. (2018). Evaluación de las cervezas artesanales de producción nacional y su maridaje con la cocina ecuatoriana. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 332-346. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7475511>
- Luján, M., y Vásquez, V. (2010). Control automático con lógica difusa de la producción de cerveza artesanal en las etapas de maceración y cocción. *Agroindustrial Science*, 1(2), 125-137. Recuperado de: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/agroindscience/article/view/24>
- Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., y Villanueva, J. (2018). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral*, 11(3), 184–186. Recuperado de: <https://doi.org/10.4067/s0719-01072018000300184>
- Muñoz Carmona, J. C. (2021). La cerveza artesanal en Bélgica. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcgclclefindmkaj/https://idus.us.es/bitstream/handle/1>

1441/129465/2021-22-179-77138009-  
MU%c3%91OZ\_CARMONA\_JC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Otalvaro Vargas, D. (2021). *Desarrollo e implementación de un sistema de buenas prácticas de manufactura en planta de producción de cerveza artesanal*. [Tesis de grado, Universidad de Antioquia. Colombia]. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/25025>

Parella, S. y Martins, P., (2017). *Investigación Cuantitativa*. 4ta Edición. Fedeupel. Caracas, Venezuela.

Plasencia, J. L. R. (2018). Historia del vino (I). *Alcántara: revista del Seminario de Estudios Caceresños*, (88), 27-44. Recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://ab.dip-caceres.es/opencms-caceres/opencms/handle404?exporturi=/export/sites/default/comun/galerias/galeria Descargas/archivo-y-biblioteca-de-la-diputacion/Alcantara/05-088-alc/88-03.pdf

Quiroz Rincón, F., & Useche Alarcón, C. A. (2021). *Evaluación técnico-financiera de la incorporación de citrus paradisi (pomelo) en una cerveza artesanal tipo sour ale para la empresa Slava* [Tesis de grado. Fundación Universidad de América, Colombia]. Recuperado de: <http://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/8642>

Thomas, A. (2017). *Qu'est-ce qu'une bière blanche? Tout savoir!*.

Valero, M. J. M., Rueda, Á. A., de Pablos Pons, F., & Neves, G. G. (2003). Diferenciación del origen geográfico de cervezas mediante técnicas de reconocimiento de patrones según su contenido mineral. *Cerveza y malta*, (157), 21-25. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=618655>

Valiño Arcos, A. (1999). La cerveza en las fuentes romanas: base textual y fijación de su importancia. *Ancient History Bulletin*, 1999, num. 13, p. 60-71. Recuperado de: <https://roderic.uv.es/handle/10550/40848>

Vera, M. (2015). *Desarrollo y formulación de cervezas artesanales*. Bach. En Ingeniería en Ind. Alimentarias. Recuperado de: <https://www.usmp.edu.pe>

Zapata, W; y Arteaga, C. (2017). *Plan de Negocios para La Producción y Comercialización de Cerveza Artesanal en La Ciudad de Guayaquil*. [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador]. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16443>

### **Agradecimientos**

Este artículo está enmarcado en el proyecto de investigación: Estrategia para incrementar, fortalecer y enriquecer la variedad de productos gastronómicos de Manta, caso cerveza artesanal. Los autores expresan su agradecimiento a la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por facilitar el tiempo requerido para materializar esta publicación.

## Use of technological applications for teaching and learning English language during the pandemic.

## Uso de aplicaciones tecnológicas para la enseñanza aprendizaje del inglés durante pandemia.

**Steven Jesús Cedeño Montalván**

<https://orcid.org/0000-0003-0522-9739> - [stecdn@gmail.com](mailto:stecdn@gmail.com)

**Selena Jamileth Mendoza Santana**

<https://orcid.org/0000-0003-1372-7949> - [jamilethmendozasantana@gmail.com](mailto:jamilethmendozasantana@gmail.com)

**Raisa Macias Sera**

<https://orcid.org/0000-0001-9618-2854> - [raisamacias15@gmail.com](mailto:raisamacias15@gmail.com)

Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí - Extensión Chone. Ecuador

**Recibido: 19-01-2023 – Revisado: 15/03/2023 - Publicado: 29/07/2023**

### Abstract

New information and communication technologies began to be used more frequently in the learning of English in the last three years, with the arrival of the Covid-19 pandemic, its use intensified during the development, practice, and feedback of virtual classes. The objective of the present work consisted of evaluating the use of the technological application Liveworksheets to favor English language skills in the students of the Second High School of the "Amazonas" Educational Unit of the Chone canton. The information was obtained from 23 students and 6 English teachers. This is a qualitative research participatory research type. Surveys and interviews were applied to teachers and students and an exhaustive review of the literature was made where it was obtained as a result that there is still a lack of knowledge about the use of technological applications for language learning and that the Liveworksheets application was the most used in the Amazonas educational institution, which encouraged the motivation of teachers and students. It is concluded that the Live worksheets application favors the process of teaching and learning English despite the limitations such as the lack of preparation of teachers in

the use of technology and it is recommended to continue using this platform as support material given the advantages it offers to teachers and students.

**Keywords:** Liveworksheets; English learning; pandemic; communicative competencies.

### Resumen

*Las nuevas tecnologías de información y comunicación comenzaron a usarse con mayor frecuencia en el aprendizaje del inglés en los últimos tres años, con la llegada la pandemia del Covid-19, su uso se intensificó durante el desarrollo, práctica y retroalimentación de las clases virtuales. El objetivo del presente trabajo consistió en valorar el uso de la aplicación tecnológica Liveworksheets para favorecer las habilidades del idioma inglés en los estudiantes del Segundo de Bachillerato de la Unidad Educativa “Amazonas” del cantón Chone. La información se obtuvo a partir de una muestra de 23 estudiantes y 6 docentes del área de inglés. Esta investigación es cualitativa de tipo de investigación participativa. Se aplicaron encuestas y entrevistas a los docentes y estudiantes y se hizo una revisión exhaustiva de la literatura donde se*

*obtuvo como resultado que existe aún desconocimiento acerca del uso de aplicativos tecnológicos para el aprendizaje de idiomas y que la aplicación Liveworksheets fue la más utilizada en la institución educativa Amazonas, la misma incentivó la motivación de docentes y estudiante. Se concluye que la aplicación Liveworksheets favorece el proceso de*

*enseñanza aprendizaje del idioma inglés a pesar de las limitaciones como la falta de preparación de los docentes en el uso de la tecnología y se recomienda seguir utilizando esta plataforma como material de apoyo dada las ventajas que ofrece a docentes y estudiantes.*

**Palabras clave:** *Liveworksheets; aprendizaje del inglés; pandemia; competencias comunicativas.*

### Introduction

The learning of foreign languages is nowadays a necessity of the first order. As a result of Globalization, trade, and mobility of citizens to and from different points of the planet, has grown and English has been the most widely used language at the international level; therefore, it has become essential to seek methodologies, strategies, techniques and technological tools for the development of communicative language skills.

Moreira-Aguayo and Venegas-Loor (2020) and other authors share the idea that communicative competencies are characterized as a person's ability to communicate successfully in real-life situations that fall within the domain of foreign language teaching, such as English. Communication is an important factor to develop because that is the achievement of learning a language and interacting with speakers of the other language.

Within this order of ideas, communicative competencies, as previously mentioned, are the ability of a person to develop suitably and efficiently within a certain speech community where they share the same language and its standard. In this sense, different communicative competencies are mentioned such as: grammatical, psycholinguistic, sociocultural, probabilistic, strategic, and discursive. All these competencies are based on the communicative approach; authors such as Gooding de Palacios (2020) state that the communicative approach deploys many types of activities: interactive, motivating, projected in the development of communicative functions, playful to release tensions, get out of the routine and worries, making entertaining, fun classes, etc.

In this sense, for the development of classes taking the communicative approach as a premise, the implementation of technological applications as a support for systematization and interactive learning, even outside the classroom, is appropriate.

Nowadays several resources and applications motivate and allow students to learn a foreign language in their own time and style.

Brovetto (2011) argues that technologies provide new forms of interaction and joint work in a face-to-face, synchronous or asynchronous manner. They can establish communication and development activities in English in interaction with native speakers or with their schoolmates, which is why they have a leading role in the various academic scenarios and have contributed to improving the level of linguistic competence of learners.

According to Serrano (2016) (as cited in Torres & Cobo, 2017) indicates that educational technology (ET) is a discipline in charge of the study of media, documents, web portals, and technological platforms for the learning process; where domains are resources applied for training and instructional purposes, designed initially to meet the needs and concerns of users.

Historically, the 1940s as indicated by Munroe (1941) (as cited in Torres & Cobo, 2017) initiated the incursion of technology as changes in behavior resulting from the school application of materials such as silent or sound film; school period; still images, which can be viewed live or projected as slides, movies, etc.; equipment; and sheets, maps, and graphs. It was at this time that technology began to be part of education through different materials, techniques, and methods, where its objective was to relate new technologies to education to obtain new and better learning results.

Nowadays the world is exposed to many changes that bring with them great positive and negative consequences in different aspects of life. Recently during the Covid-19 pandemic, several alterations arose in a society where daily activities such as communication, work, education, and others were forced to be virtual; for this reason, education assumes virtuality as a fundamental means in the teaching-learning process such as the organization of activities and tasks, the acquisition of skills and knowledge, evaluation methods, class dynamics or inter-institutional relations.

According to Diario El Universo (2022) (as cited in Arteaga-Flores et al., 2021).

"In Ecuador only at the level of basic general education of fiscal colleges and schools, there are 3 million students enrolled in 150 thousand teaching centers, of which, 2 million have the possibility of connectivity; while 1 million do not have access to it, in addition to not having adequate digital devices for the teaching-learning process".

When virtual education was introduced in Ecuador, the lack of technological resources or their incomplete existence was the result of many gaps in the students because the insufficient interaction with technological resources did not allow the study in virtual mode to be received appropriately.

During the confinement, technology became the first tool for the delivery of classes, having a high usage. As Bozkurt and Sharma (2020) argue, the educational system was unfit for external imminences such as Covid-19. In effect to the global education crisis, online remote teaching was implemented, which was a learning process that involved several factors where students were provided not only with appropriate content but also with accountability and flexibility, which demands careful planning, design, and goal setting to create meaningful learning.

Therefore, educators had to look for new ways to bring knowledge to their students through strategies, didactic materials, and technological resources that before the pandemic was not used optimally.

In Ecuador, the learning of English during the confinement period was not alien to the way it was approached in other latitudes. As in other countries in the region, there were several problems. Starting with the difficult access to the internet and technological equipment to connect to online classes, the limited experience in the mastery of ICTs, and the decrease in the development of foreign language proficiency in students (Córdova et al., 2022).

Before the completion of this work, we participated in the pre-professional internship project of the Universidad Laica "Eloy Alfaro" of Manabí - Chone extension of the National and Foreign Languages Pedagogy career at the "Amazonas" High School. This was a fundamental experience in the formation of future teachers, especially at a time when changes were made in the methodology of teaching English as a result of the international pandemic situation.

About the experience lived in the "Amazonas" High School where the pre-professional practices were carried out, the authors of this work wanted to deepen the topic related to the technological applications used for the learning of English, through the development of the practices it was evidenced that the students and teachers did not make adequate use of the technological applications during the classes, for such reason the interest for the learning of the language with the use of the technology was low.

Motivated by the experience, a diagnosis was made to the students and teachers of the institution, various instruments were applied through which English language skills were put into practice using various technological applications and as a result, it was evidenced that students had insufficiencies in the development of oral and written communication skills and that the most used platform was Liveworksheets. Therefore, motivated by the use of tics during the pandemic stage and to favor the learning process in high school, a scientific question was posed: Can the use of technological applications favor the teaching-learning process of the English language?

The objective was established as follows: "to evaluate the results obtained with the use of the technological application Liveworksheets in the teaching-learning process of the English language to favor language skills", the following scientific tasks were established among which are: To study the main theoretical and methodological aspects of the research, to determine the current state of the preparation of teachers and students, to evaluate the use of the technological platforms used in the teaching-learning process during the COVID 19 pandemic, to elaborate the pertinent recommendations to improve the use of these technologies and to expose the experiences systematized in this work about the use of the technological application Liveworksheets as a novel tool in the teaching of the English language.

This research benefits teachers and students by highlighting the benefits and offering recommendations for the use of the Liveworksheets application in the learning of English in a didactic and even fun way. Likewise, interest in the optimal use of technology in education is encouraged.

This research is qualitative, the concept of the qualitative method is supported by Taylor and Bogdan (1986) (as cited in Herrera, n.d. ) indicates that "it is the one that produces descriptive data: people's own words, spoken or written, and observable behavior", in this research it is used because through this method the different scenarios in which the instruments were applied to 23 students and 6 teachers of the subject of English were analyzed, information was subtracted from the sources consulted to determine the problem, analyze it and reflect on the topic addressed.

Due to the above-mentioned, this research is important because it provides teachers and students with necessary information about the use of technological applications in the process of learning English in the virtual modality, highlighting the Liveworksheets

application as an alternative tool for the teaching and acquisition of knowledge during the classes together with the development of the communicative skills of the language.

The hypothesis: The use of the technological application Liveworksheets, due to its characteristics and correctly used after preparation of teachers, students, and a minimum of technological resources, can favor the development of communicative skills in the English language.

#### Literature Review

For the adequate development of a language, linguistic competencies play a very important role within it. Thus, as Cisneros (2009) indicates, communicative competencies are how people can establish a relationship with other people in a given environment. These skills begin to be acquired through the relationship of the person with the different scenarios of the environment of the other language to be learned such as family, school, and society in general.

Linguistic competencies must be developed under an approach; therefore, it is considered the concept of Gooding de Palacios (2020) that the communicative approach has several objectives, techniques, and ludic activities for language learning. In the same way, Zambrano and Alirio (2001) expose:

The communicative approach is based on five primary objectives: 1) to provide support to students in the management of the communicative competencies of the foreign language; 2) to facilitate the use of the foreign language in everyday actions to express diverse personal and intrapersonal information; 3) to provide adequate feedback and correction of errors according to the needs that arise; 4) to promote the learning of the foreign language not only for educational purposes but for foreign language linguistic purposes; 5) to enliven the exploration of different teaching methods and techniques that strengthen communicative skills in function and meaningfulness.

Supporting the above notions, Serrano (2016) (as cited in Torres & Cobo, 2017) states that it is possible to implement technology in education based on the communicative approach. Therefore, Cabrero (2003) mentions that educational technology can be conceptualized as "an integrating, living, contradictory and significant discipline of education" furthermore it is considered that currently, it has become a necessity to incorporate technology in education, due to so many changes and risks that society goes

through, education has been forced to have a preparation for possible virtual classes, where technology and its branches play the fundamental role.

Based on Solér (2008) indicates that information technologies play an important role in education for teachers, students, and family that is also part of education, the personal use of having access to information to solve various problems raised in their educational process and turn acquire adequate knowledge about the different topics that are taught in the classroom. Including technology in education generates great results in the teaching and learning process of students, besides being a more dynamic and appealing way for them to work.

Brovetto's theory, (2011), indicated that technology provides new forms of interaction between people and facilitates different ways of working in a face-to-face or virtual way, in turn, the use of technology can develop education. Currently, technology is present in most academic scenarios, and its use has allowed education to be more active and efficient for those who make use of it.

Based on statistical data from INEC (2019) (as cited in Oviedo, 2021) 37% of families have Internet access and only 9.1% of rural families. Of the 37% mentioned above, 24% have a computer, and families in the countryside only 8%. Emphasizing the ideas of Brítez (2020) (as cited in Cedeño-Solorzano et al., 2021) the way of teaching in Ecuador during the pandemic left owing much, because teachers were deficient in the management of the platforms, the collapse of the same, parents and most students lacked knowledge about the mastery of computers.

Valdivieso and Gonzales (2016) (as cited in Mendoza-Bozada, 2020) state, Ecuador lacks the budget to invest in technology in education, and with every day that passes the situation is worse. Science and technology are meaningless in development, especially when the contribution of scientific research is needed to make innovation more productive and competitive.

Namely, the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) and the Inter-American Development Bank (IDB) (2020) (as cited in López et al., 2022) state that "at the initial, basic and high school education levels, it has been estimated that the loss of learning is 40%; that is, students are learning a maximum of 60% of what they would have learned if they were in face-to-face classes".

Due to the above, the difficulties and growth of technology, nowadays several interactive pages and technological applications are used in the classroom for the development of the

same, teachers make use of them to maintain a more dynamic and participatory class. A clear example of this is the Liveworksheets application (2022), which indicates that it is a page that allows transforming traditional worksheets into worksheets with self-correcting exercises, also called interactive worksheets. In turn, it allows students to complete the worksheets online and send the answers to the teacher, which is considered good for the students because it sounds motivating, for the teacher because it saves correction time, and for the environment because it saves paper.

These cards take advantage of new technologies applied to education since they can include sounds, images, videos, drag and drop exercises, join with lines, multiple choice, and audio recording, among others, all these features that fully help the development of communicative language skills.

According to Garzón (2020) who indicates that through the game the learner's skills can be perfected through playful activities that are performed unconsciously, indicates that the game is the greatest motivator in the process of teaching and learning the English language and in turn mentions that the virtual platform Liveworksheets and its implementation helps dynamically and entertainingly, for this reason, the valuable role of the virtual platform is emphasized by combining these two elements such as the game and teaching so that learners get great learning.

Franco and Garcia (2019) indicate that the Liveworksheets virtual learning environment has a positive impact on learners by providing additional practice to improve the four skills associated with learning English such as listening, speaking, and writing. Liveworksheets are a technological application that not only helps to reinforce the knowledge acquired in class but also greatly aids in the development of communicative language skills.

Along the same line Mora (2022) mentions that the Liveworksheets application is widely used because it consists of a digital space that can be used online and offline, it contains a series of self-modifying interactive worksheets with various exercises, where students after completing them can send them to their teachers to proceed to be graded automatically, the platform allows listening, writing and interacting through the exercises to motivate students.

Based on the experience of Machado and Orozco (2021) the use of new technologies enriches and innovates the educational learning environment in an interdisciplinary way, and as an improvement strategy can be used in different fields, it favors learning in all

areas of knowledge including languages. Nowadays, different areas of knowledge can be developed effectively and productively through technology and the different elements that it facilitates.

Patiño-Quizhpi et al. (2020) point out that the main advantage of Liveworksheets is to transform the traditional spreadsheet pdf, jpg, doc, etc. into interactive pages of self-correction, including multimedia such as video, audio, and images. Among other things, it is a free platform that teachers can use to send assignments to students. On the other hand, the only disadvantage identified is that each account has a limit of one hundred students, so teachers must create other accounts to work with all their students or pay premium subscriptions to increase the number of students in the same account.

### **Materials and methods**

During the pre-professional practices and the contact with the students in a virtual way, some questions about ICTs and language learning arose, which motivated us to study and deepen the subject, and consequently to carry out this research using several types of field instruments. This research is qualitative because it details descriptively the information collected through instruments such as interviews, observation sheets, and surveys.

In correspondence with the above, it can be said that the qualitative method, through its instruments, allows the researcher to participate in the research together with the object and subjects of study. Therefore, the qualitative level of this research was action-participatory since it made known the problem that arose in the place of study and in turn acted by analyzing and proposing improvements to transform the reality where the research was carried out.

Therefore, the population consisted of 200 students in the first year of high school at the Educational Institution “Amazonas” of Chone, from which a group of 23 students was taken as an intentional sample, for the application of surveys and observation sheets since they were the students with whom we worked in virtual classes during the COVID 19 pandemic. Of equal importance, 6 teachers of the English area were obtained as a population for the application of the interview and survey, of which 6 teachers were taken as a sample for the interview and to know how they used the technological applications and what was the effect that the use of these had on the students since they taught classes at the level of students that inspired to carry out this scientific work, and the 6 teachers were part of the survey conducted.

It should be noted that, during the research, several technological platforms and applications were used that helped in the student's English language learning process, among which were: WhatsApp, YouTube, PowerPoint, Zoom, and Liveworksheets. However, at the end of it, a comparative analysis was made between the mentioned applications, where it was deduced that although the other applications contributed to the educational process of the students, the Liveworksheets application allowed strengthening the skills together, that is, in the same application to develop all the language skills progressively.

In the present research, a review of the literature of the last decade was carried out, which was of great importance in allowing the authors to analyze the various ways in which language learning has been approached with the use of technologies, specifically with the use of the technological application Liveworksheets, where several authors mentioned that it is of great help in the process of teaching and learning English for teachers and high school students due to great support for the practice of the knowledge previously taught during the virtual classes in pandemic time.

### Results

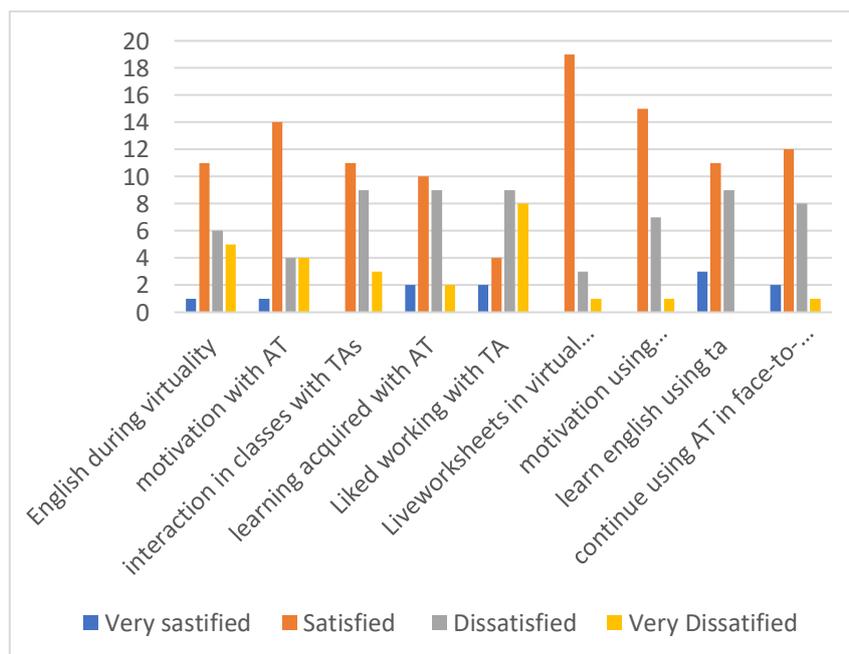


Figure 1. Student Survey

In the survey applied to 23 students of the Second Parallel High School "G" of the "Amazonas" Educational Unit about the use of technological applications, specifically Liveworksheets in virtual classes during the Covid-19 pandemic, 80% of the students

indicated that they were satisfied with the teaching-learning process during the pandemic and worked with this modality despite the various difficulties and inconveniences that arose, such as access to connectivity and technological applications.

Regarding the interaction that the students felt they had, 70% of the students indicated that it was satisfactory while the other 30% did not feel comfortable with the interaction among classmates and with their teachers since communication in virtual classes was to some extent limited and complex.

Using technological applications for developing English classes was to their liking because it was a new learning environment where, despite the social distance, they could be in contact with their teachers and classmates. Regarding the use of the Liveworksheets application in virtual English classes, they mentioned that they used it in 80% of the types and felt motivated by its use.

With the above mentioned, the students consider that the learning acquired during the virtual classes was positive with the technological applications. They mentioned that the technological applications mostly used were WhatsApp, Zoom, YouTube, and Live worksheets. Seventy-five percent of the students in consider that the English language can be learned using technological applications and that they are interested in using these technological tools in the face-to-face modality.

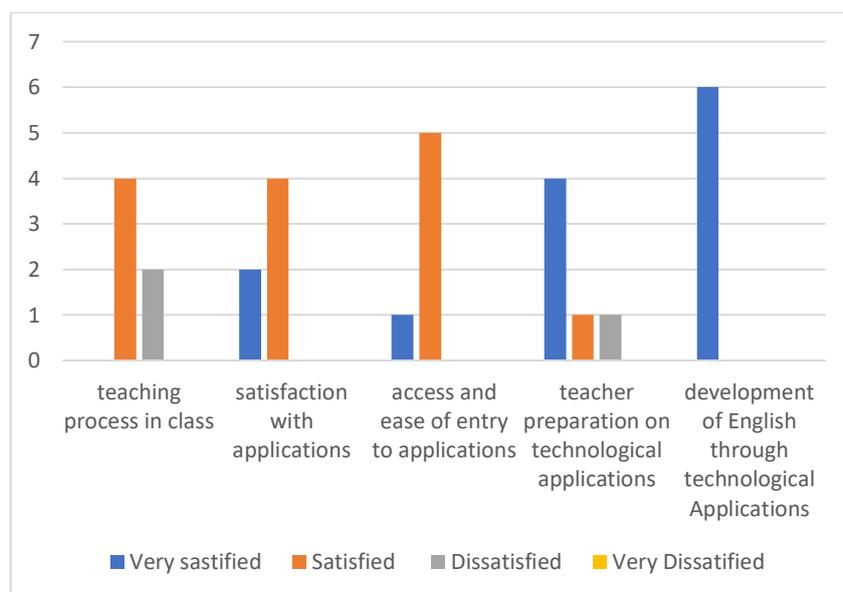


Figure 2. Teacher Survey

In the survey applied to 6 teachers of the English area of the "Amazonas" High School regarding the use of technological applications, specifically Liveworksheets in virtual classes during the Covid-19 pandemic, 70% of the teachers indicated that the teaching-

learning process during the pandemic was satisfactory, despite the various difficulties and inconveniences that arose, such as access to connectivity and technological applications, and the other 30% were not very satisfied with the work modality.

Concerning the satisfaction of working with the technological applications, 25% of the teachers indicated that they were very satisfied, while 75% indicated that they were satisfied with working with the technological applications during the virtual classes, both favorable and positive results. In turn, 10% of the teachers indicated that they were very satisfied with the accessibility with which they were able to access and make use of the different technological applications, and the other 90% were satisfied, both results agreed that it was easy to access and make use of the applications.

According to the teachers' training for virtual teaching with different applications that can be used, 50% strongly agree with this decision, 25% agree and the other 25% slightly agree with this statement, the teachers believe that for better teaching of classes virtually it is important to have a previous preparation.

Finally, about whether teachers agree that the English language can be developed effectively with the use of technological applications, 100% fully agree that it is possible and are very satisfied with this statement since technological applications facilitate many activities for the development of language skills.

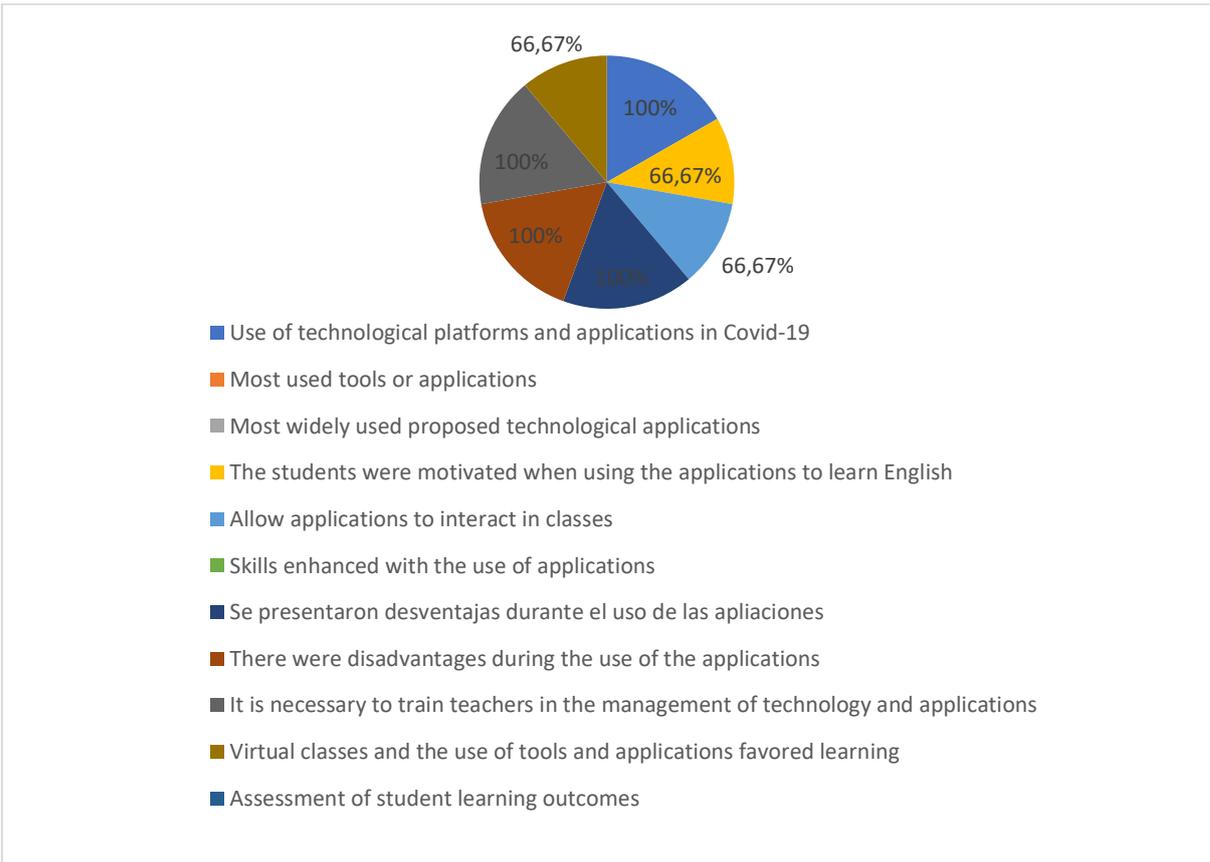


Figure 3. Teacher Interviews

The interviews were conducted with a total of 3 high school English teachers of the "Amazonas" Educational Unit. Once the interviews were conducted, each of the answers obtained was analyzed, and the results showed that 100% of the educators used regular applications to connect to classes and communicate, such as Zoom, Microsoft Teams, and WhatsApp; 67% of them delved into the search for and implementation of technological applications for teaching classes, the most used being Liveworksheets since it allowed students to develop activities in line with the topics of the classes while strengthening their communication skills and interacting with each other.

However, there was a problem that 100% of the teachers had connectivity problems with their students; students with limited resources did not have the necessary technological devices to receive the classes, and many of them lacked internet service, especially those living in rural areas. But despite these difficulties, with the use of the Liveworksheets application, students were able to practice when they had internet, without the need to be connected to classes and from other people's devices, whether they belonged to family or friends.

99% of the teachers share the idea that training on technological applications is necessary, so that in the future, if they were to return to virtuality, they would have the necessary knowledge on the management of these tools, since some only knew the applications to connect to the classes and made excessive use of them, a fact that changed when they used other applications such as Liveworksheets to complement learning, generating the participation of all students.

The effectiveness of the Liveworksheets application was evidenced through a comparative study with other applications used for teaching English language learning during the pandemic. Liveworksheets, unlike WhatsApp, YouTube, Zoom, and PowerPoint, allow the development of practical, ludic, communicative, and reasoning activities, as well as the use of the language through interactive worksheets that can be developed during synchronous or asynchronous classes. With the Liveworksheets platform, direct interaction between teachers and students is not necessary, the materials or activities are stored on the platform and can be easily carried out after class.

As for the YouTube platform, it allows access to multimedia content (music, videos, tutorials) that strengthen receptive language skills such as listening and reading, while the Liveworksheets application, in addition to allowing students to study content or perform classroom activities of the same receptive language skills, adds the practice and development of productive skills such as oral communication and writing.

### **Discussion**

The results of the instruments applied to students and teachers on various characteristics of the use of technological applications in virtual classes during the Covid-19 pandemic showed that the teaching-learning process during the pandemic was moderately satisfactory to work with this modality due to the various difficulties and inconveniences that arose, such as access to connectivity and technological applications. The interaction that the students and student-teachers felt they had was slightly pleasant for them since communication in virtual classes was limited and complex to some extent. The use of technological applications for the development of English classes was more liked by the teachers than by the students, since the students did not feel more motivated to use them because it was a new learning environment that they did not handle with total security, and for that reason, they did not feel more motivated to use them.

Due to the above-mentioned, the students consider that they did not learn enough during the virtual modality and the use of the technological applications; however, the teachers

believe that the students reached half the level of knowledge that was intended to be transmitted. They mentioned that the technological applications most used were WhatsApp, Zoom, and YouTube. Regarding the use of the Liveworksheets application in the virtual English classes, the teachers mentioned that they did use it in their classes, with the use of this application they were able to motivate the students with the use of it. The teachers and students consider that the English language can be learned using technological applications and that they are interested in using these technological tools in the face-to-face modality.

These findings are confirmed by the results obtained by Hurtado et al. (2022) within their research 91.02% consider that student participation in virtual classes depends on interactivity. In the observed activities, participation was determined, however, the authorities found that teachers use permissive techniques in the interaction, but the desired effect of the operative is not the expected". For the case of the group of the present research 80% of the teachers indicated that the interaction in the virtual classes between teachers and students was good, while the other 20% indicated that the interactivity was not adequate, despite the limitations they had with the applications and technological resources, however, for the students the level of satisfaction with the interaction they had in the virtual classes was not adequate.

On the other hand, Zambrano-Hidalgo and Arroyo-Cobeña (2022) in their research indicate that "observing the results achieved on the digital tool Liveworksheets, teachers rely on the various teaching materials it provides as a resource to enhance the learning process of students to develop language skills". In this research, 75% indicated that they made use of the Liveworksheets tool in virtual classes to make them more dynamic and interactive with their students; students indicated that they did use this application with their teachers and that it was a new way to carry out class activities. Another 25% of the teachers did not know about this digital platform or did not use it.

Several technological applications were used in the teaching-learning process in times of pandemic. According to Castillo and Canese (2021) in their research from the analysis of the results obtained by applications contributing to language skills, it was discovered that many applications help English teachers and students to improve through practice. On the part of the present research, the teachers and students who participated in it indicated that through technological applications, it is possible to achieve an adequate acquisition of the English language.

As far as the English teaching-learning process is concerned, connectivity problems had too much influence because most of the students did not have internet or the equipment to connect, which delayed their training. Similarly, for Prieto and Ramírez (2020) in their research, the lack of connectivity and technological resources hindered coverage, prevented the desired impact, and reduced access to learning, especially for children in remote areas.

Teacher training on the use of technological applications was another cause that limited learning, since the lack of knowledge about the tools and their use meant that teachers did not implement them correctly during their classes, which is why they suggested that they should be trained to be better prepared in the future for an event similar to that caused by the Covid-19 pandemic. The same is evident in the results of Gonzales (2020) that teachers, even with modern computers, do not have the applications and knowledge to adapt their methodologies to teach and develop specific topics.

### Conclusions

The theoretical systematization carried out in the present work has allowed us to endorse the importance of the use of technological applications in virtual classes during pandemic times in the process of teaching and learning English.

The technological application Liveworksheets contains a variety of interactive activities where language skills can be developed and at the same time allow the teacher to select the most appropriate ones for his students according to the subject taught and their needs.

The use of the technological application Liveworksheets showed a positive result in the students as it was a motivating and eye-catching application during the virtual classes, through the realization of various activities that in turn improved language skills.

The lack of previous technological preparation for teachers and students for its use limited its effectiveness in the teaching-learning process with the use of technological applications.

### Reference

Arteaga-Flores, R., Palacios-Briones, N., Mero-Mero, R., & Cruz-Mera, R. (2021).

Virtuality And Its Impact on the Educational Process in the Face of Covid-19 in Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 6(4), 320-335. Retrieved from

<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/484/845>

- Bozkurt, A., & Sharma, R. (2020). Emergency remote teaching in a time of global crisis due to CoronaVirus. *Asian Journal of Distance Education*, 15(1), 1-6. Retrieved from <https://www.asianjde.com/ojs/index.php/AsianJDE/article/download/447/297>
- Brovetto, C. (2011). *Alcances y limitaciones del uso de tecnologías para la enseñanza de inglés en educación primaria*. Retrieved from Universidad de la República y Asociación de Universidades Grupo Montevideo: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RDPL/article/download/8667/9524/0#page=37>
- Cabero, J. (2003). New technologies in a global age. *Comunicar*(21), 23-30. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/158/15802104.pdf>
- Castillo, M., & Canese, V. (2021). Criteria for evaluating language learning applications. *Revista científica en ciencias sociales*, 3(1), 34-48. Retrieved from [http://www.upacifico.edu.py:8040/index.php/PublicacionesUP\\_Sociales/article/view/113/291](http://www.upacifico.edu.py:8040/index.php/PublicacionesUP_Sociales/article/view/113/291)
- Cedeño-Solorzano, V., Pico-Franco, L., Palacios-Saltos, L., & Niemes-Muñoz, P. (2021). The effectiveness of virtual education in the face of the pandemic in Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 959-967. Retrieved from <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1839>
- Cisneros, C. (2009). *Competencias Comunicativas*. Retrieved from 1Library: <https://1library.co/document/zp632p7q-modulo-competencias-comunicativas.html>
- Córdova, D., Muñoz, M., Pozo, D., & Castro, W. (2022). The development of linguistic competences in the teaching of the English Language in higher education in the face of Covid-19. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, 36(2), 320-328. Retrieved from [https://www.researchgate.net/profile/Aruna-Jarju/publication/360400527\\_ijias\\_0036\\_002\\_1/links/627425f5973bbb29cc64a344/ijias-0036-002-1.pdf#page=21](https://www.researchgate.net/profile/Aruna-Jarju/publication/360400527_ijias_0036_002_1/links/627425f5973bbb29cc64a344/ijias-0036-002-1.pdf#page=21)
- Franco, M., & Gracia, E. (2019). Influence of the use of a free platform in learning English in Babahoyo. *Dialnet*, 5(2), 209-222. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7343665>
- Garzón, F. A. (2021). *Implementación de estrategias para la enseñanza del idioma inglés desde la plataforma Live Worksheets para niños de primer año de*

- educación básica*. Retrieved from Universidad Casa Grande:  
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/2746/1/Tesis2908GARI.pdf>
- González, B. (2021). Use of ICT and attention to diversity in times of COVID. *Texto Libre*, 14(2), e33578. Retrieved from  
<https://www.scielo.br/j/tl/a/3gNkTjt5fKnWJyFvRJMw8tF/?format=pdf&lang=es>
- Gooding de Palacios, F. A. (2020). Approaches to second language learning: expectations in English language proficiency. *Orbis Cognita*, 4(1), 20-38. Retrieved from  
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/213/213972002/html/index.html>
- Herrera, J. (n.d.). *La investigación cualitativa*. Retrieved from Repositorio UDGVirtual : <https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1167>
- Hurtado, M., Saucedo, M. A., & Acosta, C. (2022). B-learning and its influence on teaching performance in the English area. *Revista Mapa*, 4(27), 51–67. Retrieved from <https://www.revistamapa.org/index.php/es/article/view/328/476>
- Liveworksheets. (2022). *About this site*. Retrieved from Liveworksheets: [https://es.liveworksheets.com/aboutthis\\_es.asp](https://es.liveworksheets.com/aboutthis_es.asp)
- López, M., Herrera, M., & Apolo, D. (2021). Quality education and pandemic: challenges, experiences and proposals from students in teacher training in Ecuador. *Texto Libre*, 14(2), e33991. Retrieved from  
<https://periodicos.ufmg.br/index.php/textolivre/article/view/33991>
- Machado, A., & Orozco, D. (2021). *Las TIC y la música como herramientas lúdicas en el aprendizaje del inglés como segunda lengua en el nivel de preescolar de la Institución Etnoeducativa Paraíso del municipio de San Jacinto Bolívar*. Retrieved from Fundación Universitaria Los Libertadores: [https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/4574/Machado\\_Orozco\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/4574/Machado_Orozco_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza-Bozada, C. (2020). Technology in Ecuadorian education achievements, problems and weaknesses. *Dominio de las ciencias*, 6(3), 496-516. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7539706.pdf>
- Mora, H. (2022). *El uso de herramientas digitales en la enseñanza*. Retrieved from Universidad Pedagógica Nacional:

- <http://repositorio.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/17610/Trabajo%20de%20grado-Uso%20de%20herramientas%20digitales%20en%20la%20enseñanza%20de%20ingl%C3%A9s%20como%20lengua%20extranjera%20en%20primaria%20-%20Heimy%20Mora.pdf?sequence=1&>
- Moreira-Aguayo, P., & Venegas-Loor, L. (2020). Development of communicative skills of the English language. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 1292-1303. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8638089>
- Oviedo, M. O. (2021). Education during Covid from Thomas Popkewitz's social epistemology. *SciELO*, 211-235. Retrieved from [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-86262021000200211](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86262021000200211)
- Patiño-Quizhpi, D., García-Herrera, D., Álvarez-Lozano, M., & Erazo-Álvarez, J. (2020). Ludic strategies will be applied to develop literary skills by using the platform Liveworksheets. *CIENCIAMATRIA*, 6(3), 408-427. Retrieved from <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/408>
- Prieto, G., & Ramírez, A. (2020). The challenges faced by English teachers in Bogotá during the Pandemic in the Colombian context. *Revista Boletín Redipe*, 9(11), 130-141. Retrieved from <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/26256/PrietoGuerreroGinaMaritza2020.Los%20desaf%C3%ADos%20que%20enfrentaron%20los%20profesores%20de%20ingl%C3%A9s%20en%20Bogot%C3%A1%20durante%20la%20pandemia%20en%20el%20contexto%20colombiano.pdf>
- Solér, V. (2008). *El uso de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) como herramienta didáctica en la escuela*. Retrieved from Eumed.net: <https://www.eumed.net/rev/cccss/02/vsp.htm>
- Torres, P. C., & Cobo, J. K. (2017). Educational technology and its role in the achievement of educational purposes. *Educere*, 21(68), 31-40. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/356/35652744004.pdf>
- Zambrano, L., & Alirio, E. (2001). Aplicación del enfoque comunicativo a la enseñanza-aprendizaje del inglés en los establecimientos de secundaria en Neiva. *Entornos*, 2(14), 27-32. Retrieved from Entornos: <https://journalusco.edu.co/index.php/entornos/article/view/364>

Zambrano-Hidalgo, F., & Arroyo-Cobeña, M. (2022). Digital narratives and their impact on literacy in second year basic students of the Sathya Sai Fiscomisional Educational Unit of Bahía de Caráquez. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada YACHASUN*, 6(11), 89-118. Retrieved from <http://www.editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/241>

## Uso de aplicaciones tecnológicas para la enseñanza aprendizaje del inglés durante la pandemia

### Use of technological applications for teaching and learning English language during the pandemic.

**Steven Jesús Cedeño Montalván**

<https://orcid.org/0000-0003-0522-9739> - [stecdn@gmail.com](mailto:stecdn@gmail.com)

**Selena Jamileth Mendoza Santana**

<https://orcid.org/0000-0003-1372-7949> - [jamilethmendozasantana@gmail.com](mailto:jamilethmendozasantana@gmail.com)

**Raisa Macias Sera**

<https://orcid.org/0000-0001-9618-2854> - [raisamacias15@gmail.com](mailto:raisamacias15@gmail.com)

Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí - Extensión Chone. Ecuador

**Recibido: 19-01-2023 – Revisado: 15/03/2023 - Publicado: 29/07/2023**

#### Resumen

Las nuevas tecnologías de información y comunicación comenzaron a usarse con mayor frecuencia en el aprendizaje del inglés en los últimos tres años, con la llegada la pandemia del Covid-19, su uso se intensificó durante el desarrollo, práctica y retroalimentación de las clases virtuales. El objetivo del presente trabajo consistió en valorar el uso de la aplicación tecnológica Liveworksheets para favorecer las habilidades del idioma inglés en los estudiantes de bachillerato. La información se obtuvo a partir de una muestra de 23 estudiantes y 6 docentes del área de inglés. Esta investigación es cualitativa de tipo participativa. Se aplicaron encuestas y entrevistas a los docentes y estudiantes y se hizo una revisión exhaustiva de la literatura donde se obtuvo como resultado que existe aún desconocimiento acerca del uso de aplicativos tecnológicos para el aprendizaje de idiomas y que la aplicación Liveworksheets fue la más utilizada en la institución educativa Amazonas, la misma incentivó la motivación de docentes y estudiante. Se concluye que la aplicación Liveworksheets favorece el proceso de enseñanza aprendizaje del idioma inglés

a pesar de las limitaciones como insuficiente preparación de los docentes en el uso de la tecnología y se recomienda seguir utilizando esta plataforma como material de apoyo dada las ventajas que ofrece a docentes y estudiantes.

**Palabras claves:** Liveworksheets; aprendizaje del inglés; pandemia; competencias comunicativas.

#### Abstract

*New information and communication technologies began to be used more frequently in the learning of English in the last three years, with the arrival of the Covid-19 pandemic, its use intensified during the development, practice, and feedback of virtual classes. The objective of the present work consisted of evaluating the use of the technological application Liveworksheets to favor English language skills in the students of the Second High School of the "Amazonas" Educational Unit of the Chone canton. The information was obtained from 23 students and 6 English teachers. This is a qualitative research participatory research type. Surveys and interviews were applied to teachers and students and an exhaustive review of the literature was made where it was obtained as a result that there is still a lack of*

*knowledge about the use of technological applications for language learning and that the Liveworksheets application was the most used in the Amazonas educational institution, which encouraged the motivation of teachers and students. It is concluded that the Live worksheets application favors the process of teaching and learning English despite the limitations*

*such as the lack of preparation of teachers in the use of technology and it is recommended to continue using this platform as support material given the advantages it offers to teachers and students.*

**Keywords:** *Liveworksheets; English learning; pandemic; communicative competencies.*

## Introducción

El aprendizaje de lenguas extranjeras es en hoy día una necesidad de primer orden. Como resultado de la globalización, el comercio, la movilidad de ciudadanos desde y hacia diferentes puntos del planeta, ha crecido y ha sido el idioma inglés el de mayor uso a nivel internacional; por lo que se ha hecho imprescindible buscar metodologías, estrategias, técnicas y herramientas tecnológicas para el desarrollo de las habilidades comunicativas del idioma.

Moreira-Aguayo y Venegas-Loor (2020) y otros autores comparten la idea que las competencias comunicativas se caracterizan como la capacidad de una persona para comunicarse con éxito en situaciones de la vida real que caen dentro del dominio de la enseñanza de lenguas extranjeras, como el inglés. Siendo la comunicación el factor importante a desarrollar, porque ese es el logro de aprender un idioma, interactuar con hablantes de la otra lengua.

Dentro de este orden de ideas, las competencias comunicativas como se expuso anteriormente son la capacidad de una persona para desarrollarse de manera idónea y eficiente dentro de una determinada comunidad de habla donde comparten una misma lengua y estándar de la misma. En este sentido, se mencionan las diferentes competencias comunicativas tales como: gramatical, psicolingüística, sociocultural, probabilística, estratégica y discursiva. Todas estas competencias están basadas en el enfoque comunicativo; autores como Gooding de Palacios (2020) manifiesta que el enfoque comunicativo despliega muchos tipos de actividades: interactivas, motivadoras, proyectadas en el desarrollo de funciones comunicativas, lúdicas con la finalidad de liberar tensiones, salir de la rutina y preocupaciones, efectuando clases entretenidas, divertidas, etc.

En este sentido, para el desarrollo de clases tomando como premisa el enfoque comunicativo es oportuna la implementación de aplicaciones tecnológicas como apoyo para la sistematización y aprendizaje interactivo incluso fuera del aula de clases. En la actualidad existen diversos recursos y aplicaciones que motivan y permiten al alumno aprender un idioma extranjero a su tiempo y estilo.

Brovetto (2011) sostiene que las tecnologías brindan nuevas formas de interacción y trabajo conjunto de manera presencial, sincrónica o asincrónica. Son capaces de establecer una comunicación y desarrollar actividades en inglés en interacción con nativos o con sus compañeros de aula, razón por la cual, tienen un rol protagónico en los diversos escenarios académicos y han contribuido a mejorar las competencias lingüísticas de los aprendices.

Según Serrano (2016) (como se citó en Torres & Cobo, 2017) indica que la tecnología educativa (TE) es una disciplina encargada del estudio de los medios, documentos, portales web y plataformas tecnológicas para el proceso de aprendizaje; donde los dominios son recursos aplicados con fines formativos e instructivos, originalmente diseñados para satisfacer las necesidades e inquietudes de los usuarios.

Históricamente, a partir de la década de los 40 como indica Munroe (1941) (como se citó en Torres & Cobo, 2017) la incursión de la tecnología como cambios resultantes en la aplicación escolar de materiales tales como: cine mudo o sonoro; periodo escolar; imágenes fijas, que pueden verse en vivo o proyectarse como diapositivas, películas, etc.; equipamientos; y láminas, mapas y gráficos. En esta época es donde la tecnología empieza a ser parte en la educación a través de diferentes materiales, técnicas y métodos, en donde su objetivo era relacionar las nuevas tecnologías con la educación para obtener nuevos y mejores resultados de aprendizaje.

En la actualidad, el mundo está expuesto a muchos cambios que traen consigo consecuencias tanto positivas como negativas en diferentes aspectos de la vida. Recientemente durante la pandemia del Covid-19, surgieron varias alteraciones en la sociedad en donde actividades cotidianas como la comunicación, trabajo, educación, entre otras, se realizaron de manera virtual; por tal razón, la educación asume la virtualidad como medio fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje como la organización de actividades y tareas, la adquisición de habilidades y conocimientos, los métodos de evaluación, las dinámicas de clase o las relaciones interinstitucionales

De acuerdo con Diario El Universo (2022) (como se citó en Arteaga-Flores et al., 2021)

“En Ecuador solo a nivel de educación general básica de colegios y escuelas fiscales, existen 3 millones de estudiantes inscritos en 150 mil centros de enseñanza, de los cuales, 2 millones tienen posibilidad de conectividad; mientras que 1 millón no tiene acceso a la misma, además de no contar con dispositivos digitales adecuados para el proceso de enseñanza – aprendizaje”.

Cuando se inicia la educación virtual en el Ecuador la escasez de recurso tecnológicos o la no optimización de los mismos trajo consigo vacíos para los estudiantes debido a la insuficiente interacción con la tecnología lo que no facilitó la aceptación de la modalidad virtual por parte de los alumnos .

Durante el confinamiento, la tecnología se convirtió en la primera herramienta para la impartición de clases, teniendo un alto uso. Como sostienen Bozkurt y Sharma (2020) el sistema educativo no estaba apto a inminencias exteriores como el Covid-19. En efecto a la crisis educativa global se puso en práctica la enseñanza remota en línea, el cual era un proceso de aprendizaje que implicaba diversos factores en donde se brindaban a los alumnos no solo los contenidos adecuados, sino también la responsabilidad y flexibilidad; que demanda una minuciosa planificación, diseño y determinación de objetivos para crear un aprendizaje significativo y desarrollador.

Por ende, los educadores tuvieron que buscar nuevas formas para hacer llegar el conocimiento a sus estudiantes mediante estrategias, materiales didácticos y recursos tecnológicos que anterior a la pandemia no eran usadas de manera óptima. En Ecuador el aprendizaje del inglés en época de confinamiento no estuvo ajeno a la manera en que se abordó en otras latitudes. Se presentaron diversos problemas al igual que los países de la región. Iniciando con el difícil acceso a internet y a equipos tecnológicos para conectarse a las clases en línea, la limitada experiencia sobre el dominio de las TICs, y la disminución del desarrollo del dominio del idioma extranjero en los estudiantes (Córdova et al., 2022). Previa a la realización de este trabajo se participó en el proyecto de prácticas preprofesionales de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí - extensión Chone de la carrera de Pedagogía de Idiomas Nacionales y Extranjeros en la Unidad Educativa “Amazonas”. Lo que constituyó una experiencia fundamental en la formación como futuros docentes, máxime en un momento en que se realizaron cambios en la metodología de la enseñanza del idioma inglés producto de la situación de pandemia internacional.

Sobre la experiencia vivida en la Unidad Educativa “Amazonas” donde se realizaron las practicas preprofesionales los autores de este trabajo quisieron profundizar en el tema relacionado con las aplicaciones tecnológicas utilizadas para el aprendizaje del inglés. A través del desarrollo de las prácticas se evidenció que los estudiantes y docentes no hacían uso adecuado de las aplicaciones tecnológicas durante las clases, por tal motivo el interés por el aprendizaje del idioma con el uso de la tecnología era bajo.

Motivados por la experiencia se realizó un diagnóstico a los estudiantes y docentes de la institución, se aplicaron diversos instrumentos mediante los cuales se pusieron en práctica las habilidades del idioma inglés a través del uso de diversas aplicaciones tecnológicas y como resultado, se evidenció que los estudiantes tenían insuficiencias en el desarrollo de las habilidades comunicativas oral y escritas y que la plataforma más utilizada fue la Liveworksheets. Por lo tanto, motivados por el uso de las Tics durante la etapa de pandemia y con el propósito de favorecer el proceso de aprendizaje en bachillerato se planteó como pregunta científica ¿Puede el uso de aplicaciones tecnológicas favorecer en el proceso de enseñanza aprendizaje del idioma inglés?

Como objetivo se estableció: “valorar los resultados obtenidos con el uso de la aplicación tecnológica Liveworksheets en el proceso de enseñanza aprendizaje del idioma inglés para favorecer las habilidades del idioma.”, como tareas científicas se encuentran: Estudiar los aspectos principales teóricos y metodológicos de la investigación, determinar el estado actual de la preparación de los docentes y estudiantes, valorar el uso de las plataformas tecnológicas empleadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje durante la pandemia de COVID 19, elaboración de las recomendaciones pertinentes que perfeccionen el uso de estas tecnologías y exponer las experiencias sistematizadas en este trabajo acerca del uso de la aplicación tecnológica Liveworksheets como herramienta novedosa en la enseñanza del idioma inglés.

Con la presente investigación se benefician los docentes y estudiantes al resaltar las bondades y ofrecer recomendaciones para el uso de la aplicación Liveworksheets, en el aprendizaje del inglés de forma didáctica e inclusive divertida. Del mismo modo, se fomenta el interés por el uso óptimo de la tecnología en la educación.

Esta investigación tiene carácter cualitativo, el concepto del método cualitativo está respaldado por Taylor y Bogdan (1986) (como se citó en Herrera, n.d.) indica que "es aquel que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable", en esta investigación se hace uso del mismo ya que

mediante este se analizaron los diferentes escenarios en los que se aplicaron los instrumentos a 23 estudiantes y 6 docentes de la asignatura de inglés, se sustrajo información de las fuentes consultadas para determinar la problemática, analizarla y reflexionar sobre la temática abordada.

Por lo anterior mencionado esta investigación es importante debido a que proporciona a los docentes y estudiantes información necesaria acerca de la utilización de las aplicaciones tecnológicas en el proceso de aprendizaje del idioma inglés en la modalidad virtual, destacando la aplicación Liveworksheets como una herramienta alternativa para la impartición y adquisición conocimientos durante las clases unido al desarrollo de las habilidades comunicativas del idioma.

Se plantea la hipótesis: El uso de la aplicación tecnológica Liveworksheets por sus características y correctamente utilizada previa preparación de profesores, estudiantes y un mínimo de recursos tecnológicos puede favorecer el desarrollo de habilidades comunicativas del idioma inglés.

#### Revisión de Literatura

Para el desarrollo adecuado de un idioma, las competencias lingüísticas juegan un papel de gran importancia dentro de éste. Así pues como indica Cisneros (2009) las competencias comunicativas son aquel modo mediante el cual las personas pueden establecer correlación con las demás personas de un ambiente determinado. Estas competencias empiezan adquirirse mediante la relación de la persona con los diferentes escenarios del entorno de la otra lengua a aprender tales como la familia, escuela, sociedad en general.

Las competencias lingüísticas deben ser desarrolladas bajo un enfoque, por ello, se considera el concepto de Gooding de Palacios (2020) de que el enfoque comunicativo posee varios objetivos, técnicas y actividades lúdicas para el aprendizaje del idioma. De la misma forma, Zambrano y Alirio (2001) expone:

El enfoque comunicativo se basa en cinco objetivos primordiales: 1) brindar apoyo a los estudiantes en el manejo de las competencias comunicativas de la lengua extranjera; 2) facilitar el uso de la lengua extranjera en acciones cotidianas para expresar diversa información personal e intrapersonal; 3) brindar la adecuada retroalimentación y corrección de errores de acuerdo a las necesidades que se presenten; 4) promocionar el aprendizaje de la lengua extranjera no solo con fines educativos sino con fines lingüísticos de lengua extranjera; 5) avivar la

exploración de diferentes métodos y técnicas de enseñanza que fortalezcan las habilidades comunicativas en función y significatividad.

Apoyando las nociones anteriores, Serrano (2016) (como se citó en Torres & Cobo, 2017) manifiesta que es posible implementar la tecnología en la educación basándose en el enfoque comunicativo. Por lo consiguiente, Cabrero (2003) menciona que la tecnología educativa se puede conceptualizar como “una disciplina integradora, viva, contradictoria y significativa de la educación” además se considera que actualmente se ha vuelto una necesidad incorporar la tecnología en la educación, debido a tantos cambios y riesgos por los que pasa la sociedad, la educación se ha visto forzada a tener una preparación para posibles clases virtuales, en donde la tecnología y sus ramas cumplen el papel fundamental.

Con base en Solér (2008) quien indica que las tecnologías de la información cumplen un rol importante en la educación para los docentes, estudiantes y familia que también es parte de la educación, el uso personal de tener acceso a información para resolver diversos problemas planteados en su proceso educativo y a su vez adquirir conocimiento adecuado sobre los diferentes temas que son impartidos en el aula de clases. Incluir la tecnología en la educación genera grandes resultados en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes, además de ser una forma más dinámica y llamativa para ellos de trabajar.

Acorde con la teoría de Brovetto, 2011 que indicó que la tecnología brinda nuevas formas de interacción entre personas y facilita distintas formas de trabajo de manera presencial o virtual, a su vez que el uso de la tecnología puede desarrollar la educación.

Basándonos en los datos estadísticos del INEC (2019) (como se citó en Oviedo, 2021) el 37% de familias poseen accesibilidad a Internet, y solo el 9.1% las familias rurales. Del 37% mencionado anteriormente, el 24% tiene un computador y las familias en el campo solo el 8%. Enfatizando con las ideas de Brítez (2020) (como se citó en Cedeño-Solorzano et al., 2021) la forma de enseñanza en el Ecuador durante la pandemia quedó debiendo mucho, debido a que los profesores tenían deficiencia en el manejo de las plataformas, el colapso de las mismas, los padres y la mayoría de los estudiantes carecían de conocimiento sobre el dominio de computadoras.

Valdivieso y Gonzáles (2016) (como se citó en Mendoza-Bozada, 2020) declara, Ecuador carece de presupuesto para invertir en tecnología en la educación, cada día que transcurre la situación es peor. La ciencia y la tecnología no tienen sentido en el desarrollo,

especialmente cuando se necesita el aporte de la investigación científica para hacer que la innovación sea más productiva y competitiva.

A saber, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y el Banco Interamericano para el desarrollo (BID) (2020) (como se citó en López et al., 2022) expone “en los niveles de educación inicial, básica y bachillerato se ha estimado que la pérdida de aprendizajes es de 40%; es decir, los alumnos están aprendiendo máximo 60 % de lo que hubieran aprendido si estuvieran en clases presenciales”.

Debido a lo anteriormente expuesto, hoy en día diversas páginas interactivas y aplicaciones tecnológicas son utilizadas en el aula de clases para el desarrollo de estas, los docentes hacen uso de ellas para mantener una clase más dinámica y participativa. Un claro ejemplo de esto es la aplicación Liveworksheets (2022) que indica que es una página que permite transformar las fichas tradicionales en fichas con ejercicios auto corregibles, también llamadas fichas interactivas. A su vez permite a los estudiantes completar las fichas online y enviar las respuestas al profesor, se considera bueno para los estudiantes ya que suena motivador, para el profesor porque le ahorra tiempo de corrección y para el medio ambiente porque se ahorra papel.

Estas fichas aprovechan las nuevas tecnologías aplicadas a la educación puesto que pueden incluir sonidos, imágenes, videos, ejercicios de arrastrar y soltar, unir con líneas, selección múltiple, grabar audios, entre otros, todas estas características que ayudan plenamente al desarrollo de las habilidades comunicativas del lenguaje.

De acuerdo con Garzón (2020) indica que mediante el juego se pueden perfeccionar las capacidades del aprendiz a través de actividades lúdicas que se realizan de manera inconsciente, el juego es el mayor motivador en el proceso de enseñanza aprendizaje del idioma inglés y a su vez la plataforma virtual Liveworksheets, su implementación ayuda de forma dinámica y entretenida, por esta razón, se recalca el valioso rol que cumple la plataforma virtual combinando estos dos elementos como son el juego y la enseñanza para que los aprendices obtengan un gran aprendizaje.

Franco y García (2019) indican que el entorno de aprendizaje virtual de Liveworksheets tiene un impacto positivo en los estudiantes al proporcionar práctica adicional para mejorar las cuatro habilidades asociadas con el aprendizaje del inglés tales como son la audición, expresión oral y la escritura. Liveworksheets es una aplicación tecnológica que

no solo ayuda a reforzar el conocimiento adquirido en clases sino que también ayuda en gran parte al desarrollo de las habilidades comunicativas del lenguaje.

Dentro de la misma línea Mora (2022) menciona que la aplicación Liveworksheets es muy utilizada porque consiste en un espacio digital que se puede utilizar en línea y fuera de línea, la misma contiene una serie de hojas de trabajo interactivas automodificables con diversos ejercicios, en donde los estudiantes luego de completarlas pueden enviarlas a sus maestros para proceder con la calificación que es de forma automática, la plataforma permite escuchar, escribir e interactuar mediante los ejercicios para motivar a los estudiantes.

En base a la experiencia de Machado y Orozo (2021) el uso de las nuevas tecnologías enriquece e innova el ambiente educativo de aprendizaje de manera interdisciplinaria, y como estrategia de mejora puede ser utilizada en diferentes campos, favorece el aprendizaje en todas las áreas del conocimiento incluyendo la de los idiomas. Hoy en día las diversas áreas del conocimiento pueden ser desarrolladas de manera efectiva y productiva a través de las tecnologías y de los diversos elementos que la misma facilita Patiño-Quizhpi et al. (2020) destacan que la principal ventaja de Liveworksheets es transformar la tradicional hoja de cálculo pdf, jpg, doc, etc. en páginas interactivas de autocorrección, incluir multimedia como video, audio, imágenes. Entre otras cosas, se destaca que es una plataforma gratuita que los profesores pueden utilizar para enviar tareas a los estudiantes. Por otra parte, la única desventaja que se identifica es que cada cuenta tiene un límite de cien estudiantes, por lo que los docentes deben crear otras cuentas para trabajar con todos sus estudiantes o pagar las suscripciones premium para incrementar la cantidad de estudiantes en una misma cuenta.

### **Materiales y Métodos**

Durante las prácticas preprofesionales y el contacto con los estudiantes de manera virtual surgieron algunas interrogantes en torno a las Tics y el aprendizaje de idiomas las cuales nos motivaron a estudiar y profundizar en el tema, y por consiguiente realizar esta investigación utilizando varios tipos de instrumentos de campo. Esta investigación es de carácter cualitativo debido a que se detalla de manera descriptiva la información recopilada a través de instrumentos como entrevista, fichas de observación y encuestas. En correspondencia con lo anterior, se puede decir que el método cualitativo a través de sus instrumentos permite al investigador ser partícipe de la investigación en conjunto con el objeto y sujetos de estudio. Por ende, el nivel cualitativo de esta investigación fue de

acción-participativa ya que dio a conocer el problema que suscitó en el lugar de estudio y a su vez actuó analizando y proponiendo mejoras para transformar la realidad donde se realizó la investigación.

Por consiguiente, la población estuvo constituida por 200 estudiantes del primero de bachillerato de la institución educativa Unidad educativa Amazonas de Chone, de los cuales se tomó un grupo 23 alumnos que se consideró como muestra intencional, para la aplicación de encuestas y fichas de observación debido a que fueron los alumnos con los que se trabajó en las clases virtuales durante la pandemia del COVID 19. La población estuvo constituida por 6 docentes del área de inglés de la institución educativa a quienes se aplicó entrevista y encuesta para conocer cómo ellos utilizaron las aplicaciones tecnológicas y cuál fue la efectividad que tuvo el uso de las mismas en los estudiantes.

Cabe resaltar que, durante la realización de la investigación se utilizaron varias plataformas y aplicaciones tecnológicas que ayudaron en el proceso de enseñanza aprendizaje del idioma inglés de los estudiantes, dentro de las cuales se encontraban: WhatsApp, YouTube, PowerPoint, Zoom y Liveworksheets. Sin embargo, al finalizar la misma, se realizó un análisis comparativo entre las aplicaciones mencionadas, donde se dedujo que a pesar de que las otras aplicaciones aportaron en el proceso educativo de los estudiantes la aplicación Liveworksheets permitió fortalecer las habilidades de forma conjunta, es decir, en una misma aplicación desarrollar todas las habilidades del lenguaje de manera progresiva.

En la presente investigación se realizó revisión de la literatura de la última década permitiendo a los autores analizar las diversas formas en las que se ha abordado el aprendizaje de los idiomas con el uso de las tecnologías específicamente con el uso de la aplicación tecnológica Liveworksheets en donde varios autores mencionaron que es de gran ayuda en el proceso de enseñanza aprendizaje del idioma inglés para los docentes y los estudiantes de bachillerato debido al soporte para la práctica de los conocimientos previamente enseñados durante las clases virtuales en tiempo de pandemia.

## Resultados

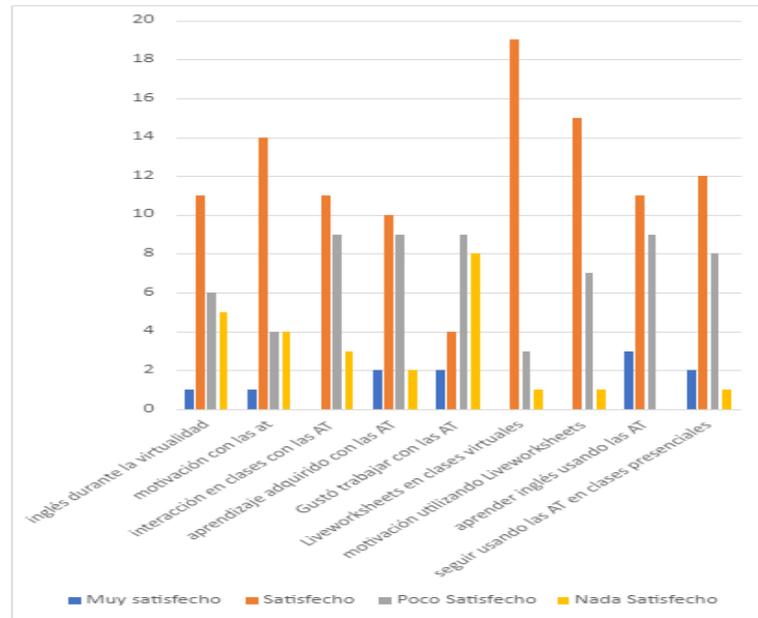


Figura 1. Encuesta a Estudiantes

En la encuesta aplicada a 23 estudiantes del Segundo de Bachillerato paralelo “G” de la Unidad Educativa “Amazonas” acerca de uso de aplicaciones tecnológicas, específicamente Liveworksheets en clases virtuales durante la pandemia de Covid-19 se obtuvo que el 80% de los estudiantes indicaron estar satisfechos con el proceso de enseñanza aprendizaje durante la pandemia y trabajar con esta modalidad a pesar de las diversas dificultades e inconvenientes que se presentaban como el acceso a la conectividad y aplicaciones tecnológicas.

En cuanto a la interacción que sintieron que tuvieron los estudiantes 70% de los estudiantes indicaron que era satisfactorio mientras el otro 30% no se sentían cómodos con la interacción entre compañeros y con sus docentes ya que la comunicación en clases virtual era hasta cierto punto limitada y compleja.

Utilizar las aplicaciones tecnológicas para el desarrollo de las clases de inglés fue de su agrado debido a que era un nuevo ambiente de aprendizaje en donde a pesar de la distancia social podían estar en contacto con su docentes y compañeros. Con respecto al uso de la aplicación Liveworksheets en las clases virtuales de inglés, mencionaron que la utilizaron en el 80% de las clases sentían motivados con el uso de la misma.

Con lo anteriormente mencionado, los estudiantes consideran que el aprendizaje adquirido durante las clases virtuales fue positivo con las aplicaciones tecnológicas. Mencionaron que las aplicaciones tecnológicas mayormente utilizadas eran WhatsApp, Zoom, YouTube y Liveworksheets. El 75% de los alumnos en consideran que se puede

aprender el idioma inglés mediante el uso de las aplicaciones tecnológicas y que están interesando en utilizar estas herramientas tecnológicas en la modalidad presencial.

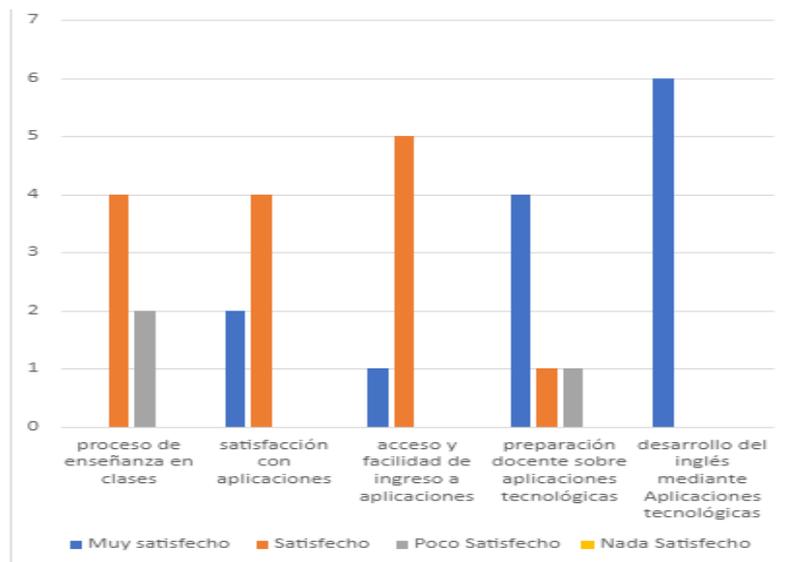


Figura 2. Encuesta a Docentes

En la encuesta aplicada a 6 docentes del área de inglés de la Unidad Educativa “Amazonas” acerca de uso de aplicaciones tecnológicas, específicamente Liveworksheets en clases virtuales durante la pandemia de Covid-19 se obtuvo que el 70% de los docentes indican que el proceso de enseñanza aprendizaje durante la pandemia fue satisfactorio trabajar con esta modalidad a pesar de las diversas dificultades e inconvenientes que se presentaban como el acceso a la conectividad y aplicaciones tecnológicas y el otro 30% estuvo poco satisfecho con la modalidad de trabajo.

Con respecto a la satisfacción de trabajar con las aplicaciones tecnológicas el 25% de los docentes indicaron que se sentían muy satisfechos, mientras que el 75% indicaron que satisfechos en trabajar con las aplicaciones tecnológicas durante las clases virtuales, siendo ambos resultados favorables y positivos. A su vez el 10% de los docentes indicaron que estaban muy satisfechos con la accesibilidad con la que pudieron ingresar y hacer uso de las diferentes aplicaciones tecnológicas, y el otro 90% estuvo satisfecho, los docentes estuvieron de acuerdo con era fue sencillo acceder a las aplicaciones y hacer uso de las mismas.

Con respecto de las capacitaciones para la enseñanza virtual con distintas aplicaciones que puedan ser utilizadas, el 50% está muy de acuerdo con esta decisión, 25% de acuerdo y el otro 25% poco de acuerdo con este enunciado, los docentes creen necesario que para un uso óptimo de las aplicaciones en la impartición de clases de manera virtual es importante tener una previa preparación en cuanto al manejo de las tecnologías.

Finalmente, los docentes están de acuerdo que el idioma inglés puede desarrollarse de manera efectiva con el uso de las aplicaciones tecnológicas el 100% coincide totalmente en que sí es posible y están muy satisfechos con este enunciado ya que las aplicaciones tecnológicas facilitan el desarrollo de muchas actividades que favorecen el desarrollo de las habilidades del idioma inglés.

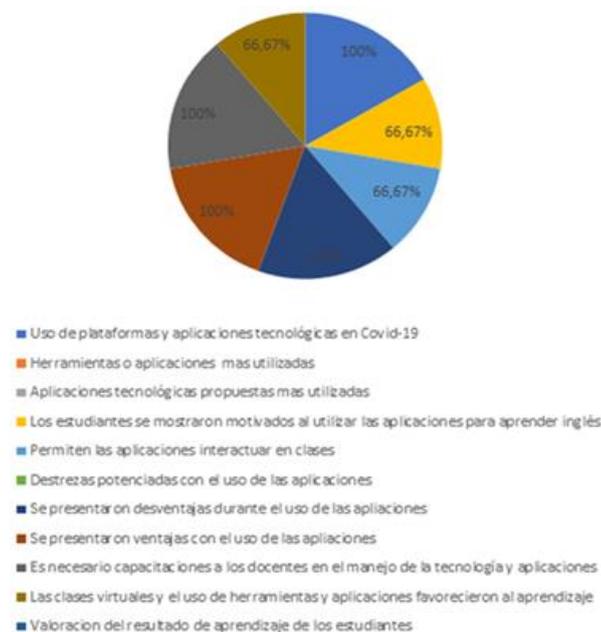


Figura 3. Entrevista a Docentes

Las entrevistas fueron realizadas a un total de 3 docentes de inglés del bachillerato de la Unidad Educativa “Amazonas”, una vez efectuadas, posteriormente se analizó cada una de las respuestas obtenidas, donde se obtuvieron como resultados de que el 100% de los educadores utilizaron aplicaciones habituales para conectarse a clases y comunicarse, dichas sean como Zoom, Microsoft Teams y WhatsApp; un 67% de ellos profundizaron en la búsqueda e implementación de aplicaciones tecnológicas para la impartición de clases, siendo la más utilizada Liveworksheets ya que les permitían a los estudiantes desarrollar actividades acordes con las temáticas de las clases, a la par de que fortalecían sus habilidades comunicativas e interactuaban entre ellos.

Sin embargo, se presentó que el 100% de los docentes tuvieron problemas de conectividad con sus estudiantes, los estudiantes con escasos recursos no contaban con los dispositivos tecnológicos necesarios para recibir las clases, además muchos de ellos carecían del servicio de internet sobre todo los que viven en el área rural. Pero a pesar de aquellas dificultades, con el uso de la aplicación Liveworksheets, los estudiantes podían practicar

cuando ellos tenían internet, sin necesidad de estar conectado a clases y desde dispositivos de otras personas, sean estos de algún familiar o amigos.

El 99% de los docentes comparten la idea de que es necesario las capacitaciones sobre aplicaciones tecnológicas, para en un futuro, si se llegase a volver a la virtualidad, ellos poseer el conocimiento necesario sobre el manejo de estas herramientas, ya que algunos solo conocían las aplicaciones para conectarse a las clases y hacían uso excesivo de las mismas, hecho que cambió cuando usaban otras aplicaciones como Liveworksheets para complementar el aprendizaje, generando la participación de todos los estudiantes.

La efectividad de la aplicación Liveworksheets se evidenció mediante el estudio comparativo con otras aplicaciones utilizadas para la enseñanza aprendizaje del inglés durante la pandemia. Liveworksheets a diferencia de WhatsApp, YouTube y Zoom y PowerPoint permite desarrollar actividades prácticas, lúdicas, comunicativas, de razonamiento y a su vez el uso del idioma a través de hojas interactivas que pueden ser desarrolladas durante las clases sincrónicas o asincrónicas. Con la plataforma Liveworksheets no es necesaria una interacción directa entre docentes y estudiantes pues los materiales o actividades son almacenadas en la plataforma y brinda la facilidad de ser realizadas posterior a la clase.

En cuanto a la plataforma YouTube, esta permite el acceso a contenido multimedia (música, videos, tutoriales) que fortalecen las habilidades receptoras del lenguaje como son escuchar y leer, mientras que, la aplicación Liveworksheets además de permitir estudiar un contenido o realizar actividades de clase de las mismas habilidades receptoras del lenguaje adiciona la práctica y el desarrollo de las habilidades productivas como son la comunicación oral y la escritura.

### **Discusión**

Los resultados de los instrumentos aplicados a estudiantes y docentes sobre el uso de aplicaciones tecnológicas en clases virtuales durante la pandemia de Covid-19 arrojaron que el proceso de enseñanza aprendizaje durante la pandemia fue medianamente satisfactorio. Trabajar en la virtualidad de una manera imprevista provocó diversas dificultades e inconvenientes como el acceso a la conectividad y a las aplicaciones tecnológicas. La interacción experimentada en esa etapa entre estudiantes- y estudiantes-docentes fue de mediano agrado para ellos, ya que la comunicación en clases virtual era hasta cierto punto limitada y compleja de darse. Utilizar las aplicaciones tecnológicas para el desarrollo de las clases de inglés fue de mayor agrado para los docentes que para

los estudiantes debido a que los alumnos no se manejaban con total seguridad, por tal razón no sentían mayor motivación con el uso de las mismas.

Debido a lo anteriormente mencionado, los estudiantes consideran que no aprendieron lo suficiente durante la modalidad virtual, sin embargo, los docentes opinan que los estudiantes alcanzaron medianamente el nivel de conocimiento que se quiso transmitir. Mencionaron que las aplicaciones tecnológicas mayormente utilizadas eran WhatsApp, Zoom y YouTube y Power Point. Con respecto al uso de la aplicación Liveworksheets en las clases virtuales de inglés, los docentes mencionaron que sí la utilizaron en sus clases, con la utilización de ésta lograban que los estudiantes se motivaran. Los docentes y alumnos consideran que se puede aprender el idioma inglés mediante el uso de las aplicaciones tecnológicas y que están interesando en utilizar estas herramientas tecnológicas en la modalidad presencial.

Estos hallazgos son confirmados por los resultados obtenidos por Hurtado et al. (2022) en donde dentro de su investigación el 91,02% consideran que la participación de los estudiantes en las clases virtuales depende de la interactividad. En los observado se determinó la participación en las actividades, los docentes utilizan técnicas permisivas en la interacción, pero el efecto deseado del operativo no es el esperado”. Para el caso del grupo de la presente investigación el 80% de los docentes indicaron que la interacción en las clases virtuales entre docentes y estudiantes era buena, mientras que el otro 20% indicaron que la interactividad no era totalmente adecuada, a pesar de las limitaciones que tenían con las aplicaciones y los recursos tecnológicos, sin embargo, para los alumnos el nivel de satisfacción con la interacción que tenían en las clases virtuales no era adecuada.

Por otra parte Zambrano-Hidalgo y Arroyo-Cobeña (2022) en su investigación indican que “observando los resultados alcanzados con Liveworksheets, los docentes se apoyan en los diversos materiales didácticos que brinda como recurso para potenciar el proceso de aprendizaje de los estudiantes para desarrollas las habilidades del idioma”. En la presente investigación el 75% indicaron que hacían uso de la herramienta Liveworksheets en las clases virtuales para hacerlas más dinámicas e interactivas con sus estudiantes, por parte de los estudiantes indicaron que si usaban esta aplicación con sus docentes y era una nueva forma de realizar las actividades de la clase. Otro 25% de los docentes no conocían esta plataforma digital o no hacían uso de la misma.

Diversas aplicaciones tecnológicas fueron utilizadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje en tiempos de pandemia. Según Castillo y Canese (2021) en su investigación a partir del análisis de los resultados obtenidos por aplicación aportando a las habilidades de la lengua, se descubrió que hay muchas aplicaciones que ayudan a los docentes y estudiantes de inglés a mejorar mediante la práctica. Por parte de la investigación presente los docentes y estudiantes que fueron participe de la misma indicaron que mediante las aplicaciones tecnológicas si se puede realizar una adquisición adecuada del idioma inglés. En lo que compete al proceso de enseñanza aprendizaje del inglés, los problemas de conectividad influyeron considerablemente en los resultados debido a que la mayoría de los estudiantes no disponían de internet o los equipos para conectarse, lo que retrasaba su formación. De igual forma, para Prieto y Ramírez (2020) en su investigación la carencia de conectividad y de recursos tecnológicos dificultaron la cobertura, evitaron el impacto deseado, redujeron el acceso al aprendizaje, especialmente para los niños pertenecientes a zonas remotas.

La insuficiente capacitación docente sobre del uso de las aplicaciones tecnológicas limitó el aprendizaje, al no contar con los conocimientos sobre las herramientas y su manejo, los docentes no las implementaban, por lo que ellos sugirieron que se debería considerar un plan de capacitación para en un futuro estar mejor preparados para un evento parecido al suscitado por pandemia. Lo mismo se evidencia en los resultados de Gonzáles (2020) que los docentes, incluso con computadoras modernas, que no tienen aplicaciones y el conocimiento para adaptar sus metodologías para enseñar y desarrollar los temas específicos.

### **Conclusiones**

La sistematización teórica realizada en el presente trabajo ha permitido refrendar la importancia del uso de las aplicaciones tecnológicas en las clases virtuales en tiempo de pandemia en el proceso de enseñanza aprendizaje del idioma inglés.

La aplicación tecnológica Liveworksheets contiene una variedad de actividades interactivas en donde se pueden desarrollar las habilidades del idioma y a su vez permiten al docente seleccionar las más adecuadas para sus estudiantes acorde al tema impartido y a las necesidades de ellos.

El uso de la aplicación tecnológica Liveworksheets demostró un resultado positivo en los estudiantes al ser una aplicación motivadora y llamativa durante las clases virtuales,

mediante la realización de diversas actividades que a su vez mejoraron las habilidades del lenguaje.

La carencia de preparación previa tecnológica para los docentes y estudiantes para su uso limitó su efectividad en el proceso de enseñanza-aprendiz con el uso de las aplicaciones tecnológicas.

### Referencias

- Arteaga-Flores, R., Palacios-Briones, N., Mero-Mero, R., & Cruz-Mera, R. (2021). La virtualidad y su impacto en proceso educativo ante el Covid-19 en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 6(4), 320-335. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/484/845>
- Bozkurt, A., & Sharma, R. (2020). Emergency remote teaching in a time of global crisis due to CoronaVirus. *Asian Journal of Distance Education*, 15(1), 1-6. Obtenido de <https://www.asianjde.com/ojs/index.php/AsianJDE/article/download/447/297>
- Brovetto, C. (2011). *Alcances y limitaciones del uso de tecnologías para la enseñanza de inglés en educación primaria*. Retrieved from Universidad de la República y Asociación de Universidades Grupo Montevideo: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RDPL/article/download/8667/9524/0#page=37>
- Cabero, J. (2003). Replanteando la tecnología educativa. *Comunicar*(21), 23-30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/158/15802104.pdf>
- Castillo, M., & Canese, V. (2021). Criterios para evaluar aplicaciones para el aprendizaje de idiomas. *Revista científica en ciencias sociales*, 3(1), 34-48. Obtenido de [http://www.upacifico.edu.py:8040/index.php/PublicacionesUP\\_Sociales/article/view/113/291](http://www.upacifico.edu.py:8040/index.php/PublicacionesUP_Sociales/article/view/113/291)
- Cedeño-Solorzano, V., Pico-Franco, L., Palacios-Saltos, L., & Niemes-Muñoz, P. (2021). La efectividad de la educación virtual frente a la pandemia en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 959-967. Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1839>
- Cisneros, C. (2009). *Competencias Comunicativas* . Obtenido de 1Library: <https://1library.co/document/zp632p7q-modulo-competencias-comunicativas.html>

- Córdova, D., Muñoz, M., Pozo, D., & Castro, W. (2022). El desarrollo de competencias lingüísticas en la enseñanza del Idioma Inglés en la. *International Journal of Innovation and Applied Studies*, 36(2), 320-328. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Aruna-Jarju/publication/360400527\\_ijias\\_0036\\_002\\_1/links/627425f5973bbb29cc64a344/ijias-0036-002-1.pdf#page=21](https://www.researchgate.net/profile/Aruna-Jarju/publication/360400527_ijias_0036_002_1/links/627425f5973bbb29cc64a344/ijias-0036-002-1.pdf#page=21)
- Franco, M., & Gracia, E. (2019). Influencia del uso de una plataforma gratuita en el aprendizaje del inglés en Babahoyo. *Dialnet*, 5(2), 209-222. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7343665>
- Garzón, F. A. (2021). *mplementación de estrategias para la enseñanza del idioma inglés desde la plataforma Live Worksheets para niños de primer año de educación básica*. Obtenido de Universidad Casa Grande: <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/2746/1/Tesis2908GARi.pdf>
- González, B. (2021). Uso de las TIC y atención a la diversidad en los tiempos de la COVID. *Texto Libre*, 14(2), e33578. Retrieved from <https://www.scielo.br/j/tl/a/3gNkTjt5fKnWJyFvRJMw8tF/?format=pdf&lang=es>
- Gooding de Palacios, F. A. (2020). Enfoques para el aprendizaje de una segunda lengua: expectativa en el dominio del idioma inglés. *Orbis Cognita*, 4(1), 20-38. Retrieved from <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/213/213972002/html/index.html>
- Herrera, J. (n.d.). *La investigación cualitativa*. Retrieved from Repositorio UDGVirtual : <https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1167>
- Hurtado, M., Saucedo, M. A., & Acosta, C. (2022). Desempeño del profesor de inglés en b-learning: diseño de una estrategia de capacitación docente. *Revista Mapa*, 4(27), 51–67. Obtenido de <https://www.revistamapa.org/index.php/es/article/view/328/476>
- Liveworksheets. (2022). *Sobre este sitio*. Obtenido de Liveworksheets: [https://es.liveworksheets.com/aboutthis\\_es.asp](https://es.liveworksheets.com/aboutthis_es.asp)
- López, M., Herrera, M., & Apolo, D. (2021). Educación de calidad y pandemia: retos, experiencias y propuestas desde estudiantes en formación docente de

- Ecuador. *Texto Libre*, 14(2), e33991. Obtenido de <https://periodicos.ufmg.br/index.php/textolivres/article/view/33991>
- Machado, A., & Orozco, D. (2021). *Las TIC y la música como herramientas lúdicas en el aprendizaje del inglés como segunda lengua en el nivel de preescolar de la Institución Etnoeducativa Paraíso del municipio de San Jacinto Bolívar*. Obtenido de Fundación Universitaria Los Libertadores: [https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/4574/Machado\\_Orozco\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/4574/Machado_Orozco_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza-Bozada, C. (2020). Tecnología en la educación ecuatoriana logros, problemas y debilidades. *Dominio de las ciencias*, 6(3), 496-516. Retrieved from <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1295/2212>
- Mora, H. (2022). *El uso de herramientas digitales en la enseñanza*. Obtenido de Universidad Pedagógica Nacional: <http://repositorio.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/17610/Trabajo%20de%20grado-Uso%20de%20herramientas%20digitales%20en%20la%20enseñanza%20de%20inglés%20como%20lengua%20extranjera%20en%20primaria%20-%20Heimy%20Mora.pdf?sequence=1&>
- Moreira-Aguayo, P., & Venegas-Loor, L. (2020). Desarrollo de competencias comunicativas del idioma inglés. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 1292-1303. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/1537/2880>
- Oviedo, M. O. (2021). La educación en tiempos del COVID desde la epistemología social de Thomas Popkewitz. *SciELO*, 211-235. Obtenido de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-86262021000200211](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86262021000200211)
- Patiño-Quizhpi, D., García-Herrera, D., Álvarez-Lozano, M., & Erazo-Álvarez, J. (2020). Estrategias lúdicas para desarrollar la lecto-escritura mediante la plataforma Liveworksheets. *CIENCIAMATRIA*, 6(3), 408-427. Obtenido de <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/408>
- Prieto, G., & Ramírez, A. (2020). The challenges faced by English teachers in Bogotá during the Pandemic in the Colombian context. *Revista Boletín Redipe*, 9(11), 130-141. Retrieved from

- <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/26256/PrietoGuerreroGinaMaritza2020.Los%20desaf%3%ados%20que%20enfrentaron%20los%20pofesores%20de%20ingl%3%a9s%20en%20Bogot%3%a1%20durante%20la%20pandemia%20en%20el%20contexto%20colombiano.pdf>
- Solér, V. (2008). *El uso de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) como herramienta didáctica en la escuela*. Obtenido de Eumed.net:  
<https://www.eumed.net/rev/cccss/02/vsp.htm>
- Torres, P. C., & Cobo, J. K. (2017). Tecnología educativa y su papel en el logro de los fines de la educación. *Educere*, 21(68), 31-40. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/pdf/356/35652744004.pdf>
- Zambrano, L., & Alirio, E. (2001). Aplicación del enfoque comunicativo a la enseñanza-aprendizaje del inglés en los establecimientos de secundaria en Neiva. *Entornos*, 2(14), 27-32. Obtenido de Entornos:  
<https://journalusco.edu.co/index.php/entornos/article/view/364>
- Zambrano-Hidalgo, F., & Arroyo-Cobeña, M. (2022). Las narrativas digitales y su impacto en la lectoescritura en los estudiantes de segundo año básico de la Unidad Educativa Fiscomisional Sathya Sai de Bahía de Caráquez. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada YACHASUN*, 6(11), 89-118. Obtenido de  
<http://www.editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/241>

## La oferta gastronómica de restaurantes de la avenida César Ruperti en Leonidas Plaza a partir del 16 A

### *The gastronomic offer of restaurants on César Ruperti Avenue in Leonidas Plaza.*

Eura María Zambrano Vera

<https://orcid.org/0000-0002-4369-0377> - [aura.zambrano@uleam.edu.ec](mailto:aura.zambrano@uleam.edu.ec)

Valeria Cecilia Bravo Gómez

<https://orcid.org/0000-0003-0106-3567> - [valeria.bravo@uleam.edu.ec](mailto:valeria.bravo@uleam.edu.ec)

María Esther García Montes

<https://orcid.org/0000-0002-esther.garcia@uleam.edu.ec>

Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí-Bahía de Caráquez-Ecuador

Recibido: 8/02/2023 – Revisado: 19/03/2023 - Publicado: 29/07/2023

#### Resumen

El consumo de alimentos es de carácter masivo y la industria dedicada a la elaboración de estos tiene particular relevancia dentro de la producción y desempeño económico nacional. La presente investigación se sustentó en contribuir al desarrollo sustentable y socioeconómico, el cual tuvo como objetivo realizar un diagnóstico e identificación, de las necesidades en cuanto a la oferta gastronómica existe en los restaurantes, ubicados dentro del sector central de la avenida César Ruperti de Leonidas Plaza. Para determinar el uso correcto de las etapas en la investigación se aplicó una metodología inductiva, exploratoria y descriptiva-cuantitativa, que además posee métodos teóricos, análisis y síntesis de información. Se pudo evidenciar que existe una carencia notable de la oferta gastronómica en el sector de los restaurantes de la parroquia Leonidas Plaza. De acuerdo a la problemática detectada, se propone la generación de una base de datos, que contenga la evaluación del posicionamiento de los restaurantes del destino ya mencionado, el cual se planteó sea estructurada en fases estratégicas estableciendo así parámetros

a cumplir, determinar la incidencia de la oferta gastronómica y su repercusión en la activación económica del sector central de la avenida César Ruperti en Leonidas Plaza, identificar la oferta gastronómica en las preferencias de los consumidores y su influencia en la activación económica, identificar las variables más importantes que conforman la satisfacción del cliente en el restaurante, reconocer la importancia vital de la satisfacción de los clientes, para la existencia de las empresas en el tiempo.

**Palabras clave:** Gestión, oferta, gastronomía, estrategias, vulnerabilidad.

#### Abstract

*Food consumption is of a massive nature and the food processing industry is particularly relevant within the national production and economic performance. The present research was based on contributing to sustainable and socioeconomic development, the objective of which was to carry out a diagnosis and identification of the needs in terms of the gastronomic offer that exists in the restaurants located in the central sector of César Ruperti Avenue in Leonidas Plaza. In order to determine the correct use of the stages in the*

*investigation, an inductive, exploratory and descriptive-quantitative methodology was applied, which also has theoretical methods, analysis and synthesis of information. It could be evidenced that there is a notable lack of gastronomic offer in the restaurant sector of the Leonidas Plaza parish. According to the problems detected, the generation of a database is proposed, which contains the evaluation of the positioning of the restaurants of the aforementioned destination, which was proposed to be structured in strategic phases thus establishing parameters to*

*be met, to determine the impact of the gastronomic offer and its repercussion on the economic activation of the central sector of César Ruperti Avenue in Leonidas Plaza, identify the gastronomic offer in the preferences of consumers and its influence on economic activation, identify the most important variables that make up customer satisfaction in the restaurant, recognize the vital importance of customer satisfaction for the existence of companies over time.*

**Keywords:** Management, supply, gastronomy, strategies, vulnerability

### Introducción

“Una oferta es la cantidad de mercancía o servicio que entra en el mercado consumidor a un precio dado y por un período dado”. (Boullón, 2006, p.34)

Acorde a lo manifestado, se ha podido observar que el sector de alimentos y bebidas es considerado en Ecuador como una de las principales actividades de servicio, que favorece de forma positiva a la generación de turismo en un sector geográfico. Su contribución genera importantes ingresos económicos a escala local, regional y nacional. Entre los principales negocios que conforman este sector se encuentran: restaurantes, cafeterías, bares y fuentes de soda, donde los primeros tienen una fuerte participación a nivel comercial. En este contexto, sí se identifica cuáles son los servicios gastronómicos que se ofertan en la zona geográfica que antes del terremoto del 16A (16-abril del 2016) carecía de clientes.

La oferta gastronómica puede definirse como las posibilidades que existen en el mercado en un momento determinado para consumir comidas y bebidas. Dentro de la definición se incluyen todos aquellos locales en los que podemos degustar alimentos dentro del mismo local o no y por los que pagamos de una forma u otra un precio determinado. (Espinoza, 2010, citado en Zambrano 2014, p. 14)

Ahora bien, el principal criterio que se tiene sobre la oferta es la fuerte influencia que ésta genera en el comportamiento del consumidor y el dinamismo gastronómico que se produce a nivel geográfico. Como consecuencia de ello, la evolución gastronómica genera importantes cambios en la cultura gastronómica del consumidor, el cual se ve afectado en el comportamiento de la demanda.

“Conocer las tendencias gastronómicas permite diagnosticar nuevos hábitos de consumo y determinar sobre todo el impacto que tiene en los turistas.” (Salas y Córdova, 2020, citado en Cevallos y Pérez, 2022, p. 397)

De este modo, la oferta gastronómica en la zona costera de nuestra provincia, por lo general se basa mucho en el consumo de mariscos, preparando una gran variedad de platos con un deleite gastronómico para los turistas nacionales e internacionales. Los establecimientos de comida observados aplican correctamente las técnicas de preparación de estos platos típicos, con lo cual se cumple un papel fundamental en la atracción de turistas y en la estabilidad económica del sector.

“Hablamos de oferta gastronómica, cuando hablamos de un servicio de comidas y bebidas, haciendo referencia a los establecimientos que ofrecen sus servicios, tanto de comidas como de todo tipo de bebidas.” (Pedreira, 2008, citado en Zambrano 2014, p. 14)

No obstante, en la industria de la restauración, una oferta gastronómica se define como aquella que ofrece, alimentos y bebidas en un mercado amplio y competitivo. Es uno de los factores clave en la identidad del restaurante. Es fundamental en la definición del tipo de restaurante su posicionamiento en el mercado, el tipo de clientes y la capacidad de generar ventas, siendo sostenible a largo plazo. Por lo que esto dinamizó la oferta para el sector de Leónidas Plaza, tanto así que, existieron personas que, conforme al terremoto el 16 de abril del año 2016 en la ciudad de Bahía de Caráquez, se trasladaron a emprender a Leónidas Plaza por ser un sector estratégico en ubicación, esto porque encontramos la entrada y salida vía Manta como también una Institución de Educación Superior como lo es la universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

Este trabajo es parte del proyecto de investigación “Proyecto de capacitación de los procesos productivos, ambientales, artesanales, turísticos y de servicios vinculado a la comunidad desde el centro de investigaciones Chirije, zona norte de Manabí

### **Activación económica**

“La reactivación estamos entendiendo aquí, no la consecución de metas de alto crecimiento (lo que obviamente es un problema de largo plazo) sino el más modesto objetivo de colocar a la economía en una trayectoria hacia el crecimiento sostenido” (J Bejarano, 1982, p.138)

Logrando la reactivación económica para el negocio, se pueden dar mejoras a nivel estructural y económico del establecimiento, además brindar una estabilidad laboral al

personal interno con el que se cuenta. Mediante este análisis se puede llegar a la toma de decisiones más acertadas y con soluciones rápidas.

### **Metodología**

La metodología utilizada es de carácter, inductiva, exploratoria y descriptiva-cuantitativa, para determinar el uso correcto de las etapas en la investigación, además posee métodos teóricos, análisis y síntesis de información, a fin de identificar algunos principios que respalden la temática como es el uso de fuentes bibliográficas, lo cual demuestra que la metodología empleada faculta a construir información adecuada y coherente de los hechos.

Una vez identificado sus recursos, se establece que la investigación realizada es inductiva, ya que se recopiló información importante y precisa de parte de los propietarios de restaurantes, en donde por su actividad enfocada en la preparación de alimentos, han podido detectar en la localidad, la necesidad de brindar sus servicios gastronómicos hacia los consumidores.

El pensamiento inductivo es aquel proceso en el que se razona partiendo de lo particular para llegar a lo general, justo lo contrario de la deducción. La base de la inducción es la suposición de que algo es cierto en algunas ocasiones, también lo será en situaciones similares, aunque no se haya observado. (Tamayo, Zona, & Loaiza, 2015, p. 1540)

Debido al análisis del estado situacional y antecedentes destacables como el terremoto del 16A que han generado repercusiones a través del tiempo en la parroquia de Leonidas Plaza, se comprueba que la investigación es exploratoria, debido a que se examinó sus diversos problemas. Es descriptiva porque detalla las características y elementos básicos del problema a nivel organizacional, económico, social y ambiental.

Según lo menciona Arias (2012) “La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objetivo desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos” (p. 23)

La investigación exploratoria es una técnica muy flexible comparada con otras técnicas. Es importante mencionar que la investigación exploratoria se encarga de generar hipótesis que impulsen el desarrollo de un estudio más profundo del cual se extraían resultados y una conclusión.

De acuerdo con Kayat (2015) sobre la investigación cuantitativa señala:

La investigación cuantitativa, tiene su origen en las ciencias naturales, ya que el positivismo surge desde las ciencias fácticas naturales y en ellas la medición de variables está sujeto a instrumentos confiables y precisos; los cuales se extendieron por mucho tiempo a la investigación social. (pág. 4)

“La investigación cualitativa por definición se orienta a la producción de datos descriptivos, como son las palabras y los discursos de las personas, quienes los expresan de forma hablada y escrita, además, de la conducta observable”. (Taylor y Bogdan, 1986, citado en Urbina 2020, p. 1).

Con los datos cuantitativos y cualitativos conseguidos mediante la técnica encuesta, se puede obtener un panorama claro de las condiciones actuales de cada negocio y sus sistemas de trabajo, los mismos que les han servido para adaptarse en tiempos de escases y que su permanencia contribuya al desarrollo de la parroquia en donde se encuentran ubicados.

“El método analítico es aquel que conduce el proceso educativo separando o discerniendo los elementos o caracteres respectivamente de un todo siguiendo ordenamientos lógicos”. (Menacho y Valverde, 2022, p. 36)

El método Sintético según Menacho y Valverde (2022) “es el proceso inverso al análisis que va de las partes al todo o, es la recomposición de lo descompuesto por el análisis” (p. 40)

Se empleó el método analítico-sintético, porque se realizó el análisis y la síntesis como fundamento en la investigación.

### **Construcción e implementación de los instrumentos**

Para realizar un diagnóstico a los establecimientos de restauración, se realizó encuestas a los propietarios y empleados de estos, de esta manera se pudo recopilar información que se cuantificó mediante métodos descriptivos.

Este instrumento de investigación sirvió para conectar a estudiantes de la carrera de Hospitalidad y Hotelería de la ULEAM Sucre, con emprendedores de la parroquia de Leonidas Plaza en la avenida César Ruperti y que puedan conocer qué situaciones han vivido desde los inicios de sus actividades comerciales de manera positiva o negativa y en el transcurso del tiempo, más que todo por hechos relevantes como el terremoto del 16A ocurrido al noreste de Ecuador afectando directamente, a las poblaciones de las provincias de Esmeraldas, Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas, Guayas, Los Ríos y Santa Elena.

La intensidad del terremoto se sintió con mayor severidad en las provincias de Manabí y Esmeraldas, lo cual afectó al comercio de manera considerable, debido a esto aumentó la población gracias a la migración de habitantes desde Bahía de Caráquez hacia Leonidas Plaza y esto estimuló la creación de nuevos negocios, como también han tenido que afrontar la situación actual causada por la emergencia sanitaria mundial del covid-19, que ha generado irreparables pérdidas humanas y económicas por los cierres de negocios, siendo vital la reactivación de los emprendimientos para dinamizar la economía frágil que existe.

### Resultados

Para la encuesta se utilizó un cuestionario de preguntas con énfasis en los motivadores del/la emprendedor/a para iniciar con su negocio, también sobre su situación económica y modelo de trabajo, con el fin de obtener resultados cuantitativos con información precisa, sobre cada restaurante presente en esta investigación, lo cual da una perspectiva completa de los sujetos de estudio, mostrando la realidad de los restaurantes seleccionados y ubicados en la vía principal de la parroquia de Leonidas Plaza y que al ser parte del sector productivo deben mejorar internamente, con el apoyo de la sociedad que estimule su desarrollo local.

**Tabla 1**

<b>¿Qué tipo de negocio es?</b>	
Familiar	13
Asociativo	0
Comunitario	0
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**Fuente:** *Elaboración propia autoras*

Los negocios son de tipo familiar, porque no se mencionó otro al respecto por parte de los encuestados. Lo que permite demostrar la realidad de los restaurantes seleccionados en el sector, así mismo se muestran que todos los negocios de restauración son de ámbito familiar, por esta razón se ha solicitado a las autoridades del cantón que se realicen capacitaciones de prestación de servicios y asesorías en Gastronomía.

**Tabla 2**

<b>¿Cuáles son los principales productos de su oferta gastronómica?</b>	
Comidas rápidas	3
Asados	4
Comidas caseras	2
Panaderías	2
Asaderos	2
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

*Fuente: Elaboración propia autoras.*

Existe una carencia notable de la oferta gastronómica, en el sector de los restaurantes de la parroquia Leónidas Plaza. En el estudio se pudo encontrar que los principales productos a ofrecerse son asados y comidas rápidas, dando a conocer que no existe una oferta gastronómica diversa.

**Tabla 3**

<b>¿Su local es capacitado frecuentemente por alguna institución?</b>	
SI	5
NO	8
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

*Fuente: Elaboración propia autoras*

Aparte de los resultados visualizados se puede apreciar, que una de las falencias que tienen los establecimientos es la falta de capacitación al personal, este punto es muy fundamental y uno de los más importantes, porque un personal entrenado garantiza la prestación de un servicio de calidad. Conforme al resultado, 8 de 13 restaurantes mencionaron que no se les ha otorgado ninguna, mientras que a los otros 5 restantes se les capacitó, años atrás una sola vez y fue la universidad.

**Tabla 4**

<b>¿Aplica algún tipo de estrategia para aumentar su oferta gastronómica?</b>	
SI	9
NO	4
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

*Fuente: elaboración propias autoras.*

Cuando se trata de investigar la forma de aumentar la oferta de los servicios que ofrecen los restaurantes de Leonidas Plaza perteneciente al cantón Sucre, se pudo concluir que 9 de 13 establecimientos, se basan en promocionar mediante redes sociales, mientras que los otros 4 esperan a que lleguen sus clientes fijos. Por lo tanto, es necesario considerar que una de las principales causas por la que se genera cierto tipo de oferta gastronómica, es consecuencia de las decisiones de los empresarios o responsables de los establecimientos de alimentos y bebidas sobre las supuestas estrategias comerciales más adecuadas y convenientes para satisfacer las necesidades del mercado; esto puede influir o incidir de forma directa e indirecta, positiva o negativamente en la percepción del cliente y el comportamiento de la demanda.

**Tabla 5**

<b>¿Dentro de los servicios básicos, cuáles son los que más carecen dentro del sector?</b>	
AGUA	5
LUZ	0
ALCANTARILLADO	0
NINGUNO	8
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

*Fuente: elaboración propia autoras.*

Dentro de los servicios básicos, se puede palpar que carecen 5 de 13 mencionan que el agua escasea con mayor frecuencia, los otros 8 restantes manifiestan que tienen almacenado el líquido vital, para evitar que les haga falta durante la atención de su local.

## Discusión

“La oferta gastronómica está formada por alimentos y bebidas que se ofertan a un precio específico en un determinado establecimiento dedicado a la restauración.” (Posada, 2018, citado en Zambrano, 2020, p.12)

Como se afirma, la oferta gastronómica es uno de los factores clave en la identidad del restaurante. Es fundamental en la definición del tipo de restaurante, su posicionamiento en el mercado, el tipo de clientes y la capacidad de generar ventas, siendo sostenible a largo plazo.

Según Gallego (2001), afirma: “Cuando un cliente sale por la puerta de un restaurante sólo se lleva, como máximo, una factura y sentimientos, emociones, recuerdos de paladares distintos y percepciones diversas.” (p. 48)

Cabe recalcar que, según la investigación, los restaurantes son negocios dedicados a la preparación de comidas y bebidas a un buen precio, para ser consumidas por la gente de la localidad y alrededores. En los locales que se hicieron las encuestas se pudo apreciar, que hace falta estimular la producción gastronómica del sector por la disminución de clientes y eso conlleva a una baja afluencia de ingresos hacia los establecimientos. Tomando en cuenta que en la gastronomía local los mariscos son los principales ingredientes, sus platos no son tan apetecidos como los asados o comidas rápidas, es por esa razón que se necesita planificar una propuesta que involucre más los platos típicos de la zona, ofertando a buenos precios para que la comunidad o los turistas que visitan la zona los puedan degustar.

Según Berry, Bennett y Brown (1989) menciona: “La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes” (p. 1)

Ante esta percepción, la oferta es uno de los factores clave en la identidad del restaurante. Es fundamental en la definición del tipo de restaurante, su posicionamiento en el mercado, el tipo de clientes y la capacidad de generar ventas, siendo sostenible a largo plazo, esto es lo que logrará que exista conformidad con el cliente y sus necesidades.

## Conclusiones

Los microempresarios en el área de Gastronomía tuvieron que implementar estrategias de ventas, que les permita incrementar el consumo de sus productos, debido a que la mayoría de los propietarios utilizan plataformas digitales como WhatsApp y otras redes sociales para ofertar sus servicios en la localidad. Consideran que este tipo de herramientas y las

diferentes páginas web, ha contribuido a potenciar la promoción del producto gastronómico durante la emergencia sanitaria del COVID 19; sin embargo, tuvieron que adoptar nuevos horarios de atención, como también establecer precios de menús con menos margen de ganancia, incidiendo así en el comportamiento socioeconómico de las microempresas gastronómicas de Leónidas Plaza.

Una de las formas de distribución que se usan en la actualidad son los *deliveris*, los cuales sirven para la entrega inmediata de los productos a domicilio, facilitando el envío y adquisición de estos para los clientes, estos métodos de distribución se vuelven eficientes, al realizarse con las medidas de bioseguridad impartidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), lo cual permite continuar con la actividad comercial del local.

También se logró conocer mediante la investigación, que en los locales ubicados en la avenida César Ruperti, existen ciertas peculiaridades que pueden influir negativamente en la decisión del consumidor, al ejecutarse solo las tareas operativas durante la jornada laboral, restando importancia a las actividades que son de aspectos administrativos, legales o comerciales.

En conclusión, la parroquia Leonidas Plaza mantiene un crecimiento comercial positivo, que ha favorecido a los negocios de restauración aun encontrándose en una situación pospandémica. Gracias a los micro emprendedores que decidieron apostar por la localidad, han podido resurgir una vez más continuando con sus actividades.

Se recomienda que, para aumentar la oferta gastronómica, se debe contar con una herramienta importante *lde marketing* que permitirá desarrollar estrategias comerciales a corto plazo, contribuir al turismo en el sector, mejorar la rentabilidad para la empresa y desarrollar una competitividad a través de la innovación.

#### **bibliografía**

- Alvia, J. (2019). *Análisis de la oferta gastronómica de los restaurantes de segunda categoría de Manta*. Recuperado el 11 de enero de 2022, de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/2056/1/ULEAM-HT-0050.pdf>
- Aquiles. (2017). *Razonamiento Inductivo*. Recuperado el 11 de enero de 2022, de [http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/Momento%20\\_%20Seminaro%20de%20investigacion\\_%20Janet%20Camacho%20Garzon/pensamiento\\_inductivo.html](http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/Momento%20_%20Seminaro%20de%20investigacion_%20Janet%20Camacho%20Garzon/pensamiento_inductivo.html)
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta*. Fidas G. Arias Odón. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Una+investigaci%C3%B3n+exploratoria+es+un+tipo+de+investigaci%C3%B3n+preliminar+que+sirve+para+incrementar+el+conocimiento+sobre+>

- una+tem% C3% A1tica+poco+conocida+o+estudiada.+Generalmente+como+part e+de+un+proyecto+de+investigaci% C3% B3n+m% C3% A1s+profundo&ots=kY pNejwqp3&sig=dMZKO1qrrIrFS1kB5iMEsYIoEQ#v=onepage&q&f=false
- Bejarano, J. A. (1982). Elementos para una estrategia de reactivación económica. [https://repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/2568/Co\\_Eco\\_Octubre\\_1982\\_Bejarano.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/2568/Co_Eco_Octubre_1982_Bejarano.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Berry, L. L., Bennett, D. R., & Brown, C. W. (1989). *Calidad de servicio*. Ediciones Díaz de Santos. [http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal\\_pdf/cal11.pdf](http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf)
- Boullón, R. C. (2006). Planificación del espacio turístico. -- 4a ed. -- México: Trillas, 245 p. ISBN 968-24-7562-7
- Cevallos, G. B., & Pérez, D. V. (2022). Influencia de la cocina fusión en la ampliación de la oferta gastronómica en la ciudad de Portoviejo. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(4), 394-407.
- Duque, D. (2017). *Análisis de la oferta gastronómica, una perspectiva comercial a través del una perspectiva comercial a través del*. Recuperado el 11 de enero de 2022, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v13n1/0718-235X-riat-13-01-00002.pdf>
- FELIPE GALLEGO, J. E. S. Ú. S. (2001). *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y diseños de investigación cuantitativa. *Revista researchgate*. [https://www.researchgate.net/publication/303895876\\_Metodos\\_y\\_Disenos\\_de\\_Investigacion\\_Cuantitativa](https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa)
- Morales, F. (2021). *Reactivación económica*. Recuperado el 11 de enero de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/reactivacion-economica.html>
- O’Kean, M. (2015). *Métodos Técnicas de Investigación*. Recuperado el 11 de enero de 2022, de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf>
- Portilla Menacho, G. E., & Honorio Valverde, C. F. (2022). Aplicación del método analítico-sintético para mejorar la comprensión de textos argumentativos en los estudiantes del cuarto grado de educación secundaria de la IEP “Buena Esperanza” del Distrito de Nuevo Chimbote, 2021. <https://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14278/3886/52400.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Río. (2016). *La segmentación de clientes de los restaurantes*. Recuperado el 11 de enero de 2022, de <https://gourmedia.es/2017/03/01/marketing-gastronomico-restaurantes/>
- Técnicas de Investigación. (2020). *Que es una investigación exploratoria y sus características*. Recuperado el 11 de enero de 2022, de <https://tecnicasdeinvestigacion.com/investigacion-exploratoria/>
- Urbina, E. C. (2020). Investigación cualitativa. *Applied Sciences in Dentistry*, 1(3). <file:///C:/Users/megmr/Downloads/2574-Texto%20del%20art%20C3%ADculo-9360-1-10-20201226.pdf>
- Zambrano Ávila, K. M. (2020). *La oferta gastronómica como estrategia de posicionamiento turístico en la comunidad Engabao* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/50137/1/398.-%20%20La%20oferta%20gastronomic%20c3%b3mica%20como%20estrategia%20de%20posicionamiento%20tur%20c3%adstico%20en%20la%20comunidad%20Engabao.pdf>

Zambrano Mendoza, H. J. (2014). *Diseño de oferta gastronómica gourmet que contribuya al mejoramiento de la comida típica en el cantón Bolívar, provincia de Manabí* (Bachelor's thesis, Calceta: Espam).  
<https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/123/1/TESIS%20HENRY%20ZAMBRANO%20LISTA%20PARA%20EMPASTAR.pdf>

## Nuevos escenarios educativos: Un reto para el docente de hoy

### *New educational scenarios: A challenge for today's teacher*

Estrella Ferrín Delgado

<https://orcid.org/0000-0003-1255-5364> - [estrella.ferrin@uleam.edu.ec](mailto:estrella.ferrin@uleam.edu.ec)

José Leonardo Centeno Martínez

<https://orcid.org/0000-0003-0027-0863> - [jose.centeno@uleam.edu.ec](mailto:jose.centeno@uleam.edu.ec)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión SUCRE

**Recibido: 10/02/2023 – Revisado: 14/04/2023 – Publicado: 29/07/2023**

#### Resumen

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de hacer un análisis sobre los nuevos escenarios educativos y el reto que este representa para el docente de hoy. Escenarios educativos que cada vez son más cambiantes dados los objetivos que se persiguen en el proceso formativo de los educandos. El objetivo que se plantea es el de fortalecer en los docentes universitarios las competencias digitales y la combinación de estas experiencias reales y virtuales, de igual manera para con el estudiantado, puesto a que dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje pueden quedar inconsistencia en función del desarrollo en experticia. Conjunto a esto, las tecnologías de la información y la comunicación han dado lugar a la conformación de nuevos escenarios de aprendizajes como los campos visuales, redes sociales, y el contexto que rodea al estudiante. Los datos fueron obtenidos mediante una encuesta a 40 estudiantes y una entrevista a 4 docentes de la Uleam-Sucré en la Carrera de Turismo y Hospitalidad Hotelera. En los resultados se evidencia la poca habilidad y creatividad del docente al desarrollar actividades en otros escenarios educativos. La educación del futuro demandará los nuevos escenarios de aprendizajes, donde los docentes jugaran un papel mucho más proactivo en su formación profesional necesitará más aplicaciones, equipos, programas,

herramientas a las que si no está preparado no podrá desarrollar su tarea de manera satisfactoria.

**Palabras Claves:** Escenarios educativos, retos, rol docente, fortalecimientos educativos.

#### Abstract

*The purpose of this research work is to analyze the new educational scenarios and the challenge that this represents for today's teacher. Educational scenarios that are increasingly changing given the objectives pursued in the training process of students.*

*The objective is to strengthen digital skills in university teachers and the combination of these real and virtual experiences. Information and communication technologies have given rise to the formation of new learning scenarios such as visual fields, social networks, and the context that surrounds the student. The data analyzed were obtained through a survey of students and an interview with 4 university professors from Uleam-Sucré of the Tourism and Hotel Hospitality Career. In the same way for the students, since within the teaching and learning process there may be inconsistency depending on the development in expertise. In addition to this, information and communication technologies have led to the formation of new learning scenarios such as visual fields, social networks, and the context*

*surrounding the student. The data were obtained through a survey of students and interviews with 4 teachers of the Uleam-Sucre in the Career of Tourism and Hotel Hospitality. The results show the teacher's lack of skill and creativity when developing activities in other educational scenarios. The education of the future will demand new learning scenarios, where teachers will play a*

*much more proactive role in their professional training, they will need more applications, equipment, programs, tools for which if they are not prepared, they will not be able to carry out their task satisfactorily.*

**Keywords:** *Educational scenarios, challenges, teaching role, educational strengthening.*

### **Introducción**

La educación en la actualidad no solo consiste en recoger y transmitir los conocimientos, hoy existe la necesidad imperiosa de accionar de manera lúdica los aprendizajes que deben ser reforzados y manejados con estrategias metodológicas, proactivas, pertinentes y praxitivas. En todos los niveles educativos el papel de la educación en la sociedad ha cambiado, se enseñan habilidades, estrategias, términos de vocabulario, conceptos y reglas que permitirán a los estudiantes en el futuro a entender conceptos que se secuencian lógicamente. “El profesor es un guía, alguien que te ayuda a entender y a descubrir por cuenta propia” (Temporiti. F, 2010)

Nuestra sociedad llamada ahora del conocimiento tiene acceso a una gran cantidad de información que se vuelve cada vez más dinámica obligando a la estructura educativa a buscar el conocimiento de una forma interactiva donde el discente participa activamente en el proceso de absorción de su propio conocimiento de manera responsable y reflexiva. La educación ha evolucionado dinámicamente adoptando nuevos roles en los diversos escenarios de aprendizajes con la finalidad de lograr entornos educativos más efectivos donde interactúan estudiantes y profesores.

Para un mayor dinamismo se busca enmarcar el enfoque empírico, lo cual mediante el autor (Riley et al., 2002) describe que como parte de la propia formación universitaria se debe brindar las habilidades dentro del campo de inclinación para aumentar el aprendizaje y protagonismo en los sectores productivos.

Dentro de la selección poblacional y muestral del presente trabajo, mismo que fue llevado a cabo con estudiantes de diferentes semestres de las carreras de Turismo y Hospitalidad Hotelera de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión –Sucre, se lo realizo con ellos ya que estos grupos humanos desarrollan de manera continua aprendizajes fuera del aula de clases.

Sin embargo, a veces tienen muchas dificultades para cumplir con estos procesos debido a una serie de factores sociales, geográficos, económicos, familiares que influyen de alguna manera a no cumplir con esta responsabilidad académica.

Marina Müller (1998) menciona que partimos de una escuela donde se la proponía como formadora de la ciudadanía y la identidad nacional, con docentes cuyo rol social y simbólico era apreciado. En el devenir histórico llegamos actualmente a la gran problemática educativa, la falta de recursos, y el desbordamiento de múltiples demandas que se depositan en los docentes, el no apoyo de las familias en la educación de sus hijos, los requisitos burocráticos y los nuevos contextos escolares presentan grupos de estudiantes provenientes de familias diferentes y de gran diversidad subjetiva y cultural, más el uso de la tecnología en la educación hace que la gran mayoría de los docentes no se sienten preparados para afrontar las nuevas condiciones educativas. Frente a tal situación el docente toma la iniciativa de buscar las herramientas necesaria para enfrentar estos retos.

Todos estos retos educativos constituyen una gran problemática al momento de que los estudiantes universitarios necesiten utilizar otros escenarios educativos y no tengan los recursos o medios necesarios para lograrlos.

Temporiti (2008) nos recuerda que a los humanos del nuevo milenio se los concibe nacidos en la red y en el gran desafío. Esto nos lleva a que el docente de ahora debe estar preparado y actualizado desde lo científico, tecnológico y disciplinario para ser eficaz en la transmisión de los conocimientos.

Los escenarios educativos son espacios reales y contextualizados que ayudan a desarrollar las capacidades, destreza y actitudes de los estudiantes sin descartar el descubrimiento de los valores y las emociones que afloran sensiblemente al estar en ambientes de aprendizajes totalmente diferentes al aula de clases a obligado a las instituciones educativas formativas incorporar diversas herramientas al proceso de enseñanza, facilitando la creación de nuevos escenarios educativos con la finalidad de favorecer las prácticas pedagógicas y la atención que se debe brindar a las diversas necesidades de los estudiantes.

Serres (2014), enfatiza que la generación de hoy vive lo virtual. Hoy vivimos en un contexto en el que los medios son tan poderosos que se han convertido en una fuente de enseñanza innegable. Por lo tanto, nuestra práctica docente debe ajustarse a la demanda educativa actual.

Temporetti (2014) añade que no se podrá negar los usos y las potencialidades de las nuevas tecnologías. Es así como quienes hoy están en las aulas pertenecen a la generación digital y se encuentran familiarizados con las bondades de la red. Por lo tanto, se considera que en la actualidad el papel de la educación en la sociedad ha cambiado debido al surgimiento de paradigma que exigen las tecnologías de la información y la comunicación que lleva a todos a trabajar mediante el aprendizaje autónomo mediado por recursos y herramientas tecnológicas. Se debe reflexionar sobre la importancia de los escenarios educativos sin lugar a duda se confabulan en el constante transitar del individuo por los diversos senderos conduciendo inevitablemente hacia la construcción del conocimiento. Los escenarios de aprendizaje son espacios en los cuales se desarrollan los procesos de enseñanza, están evolucionando de forma rápida y efectiva, estamos en tiempos porosos de una gran incertidumbre, pero con un poder creativo como nunca en la historia de la humanidad ha existido, lo informal supera lo formal la incertidumbre a la certidumbre el aprendiz al docente podríamos decir de manera sutil esto no ha cambiado mucho.

Esto es un conjunto de cambios sociales y culturales, así como los cambios tecnológicos en gran parte basado en actividades de aprendizaje fuera de las aulas de clases, el café el hogar, las redes sociales, el ambiente de juego, los medios de comunicación, la cultura popular y el lugar de trabajo son estos espacios lo que refleja ahora las expectativas de cambio por parte de los jóvenes. Hoy en día se habla de una educación integral donde los estudiantes deben aprender a aprender. Se habla de un aprendizaje participativo, de aprendizaje cooperativo, de aprendizaje por transferencia de aprendizaje basado en la práctica, en tarea en proyectos, se habla de aprendizajes de convivir, de aprender a hacer se habla de aprendizaje en valores y que hay que reforzar para crear un individuo consciente de la importancia de su cultura de sus tradiciones de su historia y de su medio ambiente.

Analizando la evolución de la educación se puede observar que esta se ha ido modificando paralelamente a los desarrollos tecnológicos generando nuevas expectativas educativas que varían de acuerdo a la cultura de aprendizaje de la sociedad.

Hoy en día la educación dentro de la sociedad contemporánea ha variado radicalmente, la multiplicación de saberes y de las fuentes de información no deja de crecer, los nuevos estudiantes traen consigo nuevos saberes al aula de clases, ahora es imposible ocultarles la información. “Las nuevas generaciones son portadoras de cultura diversas, fragmentadas abiertas y flexibles, móviles e inestables” (Tenti Fanfani, 2000).

Anteriormente la educación sólo se llevaba a cabo en espacios físicos en los que interactuaban de manera directa el profesor con sus alumnos, gracias a los avances tecnológicos han surgido nuevos escenarios de aprendizaje, en los cuales se realiza el proceso de enseñanza sin importar que el alumno y el docente no se encuentren físicamente en el mismo lugar ni a la misma hora, esta modalidad se fundamenta en las tecnologías de la información y la comunicación como mediadores de aprendizaje.

La educación está concebida como una vía de emancipación, en la cual, educadores y educandos son los protagonistas. Así como los roles de estos actores educativos se han transformado, indiscutiblemente, el acto educativo también lo ha hecho. Hoy se busca un educador que forme íntegramente a sus estudiantes y se anhela que los educandos asuman más retos y autonomía en su aprendizaje. Por lo tanto, la educación de hoy debe ser pensada para formar individuos que se enfrenten a lo incierto a través de nuevas metodologías e instrumentos.

La educación es un acto social íntimamente relacionado con todas las disciplinas. En el acto educativo se integra al individuo, la escuela y la comunidad, por lo tanto, es fundamental concebir al ser humano desde una perspectiva holística en la que no solamente se perciba al estudiante desde su dimensión académica y cognitiva, sino también desde su dimensión lingüística y sociocultural (Herrera, 2010). Esto permite identificar el rol que desempeña el estudiante dentro de su institución educativa y dentro de la sociedad en la que convive. De esta manera el docente conocerá cuales son las necesidades y los intereses que tienen sus estudiantes para asumir su rol con mayor responsabilidad.

La información de las diferentes disciplinas se encuentra en la red, el profesor no es el dueño del conocimiento, pero sí un guía para la adquisición del mismo. Por esta razón, el educador debe brindar oportunidades y crear ambientes para que el estudiante experimente y tome decisiones entorno a su aprendizaje. Andrade (1981) menciona que cuando el alumno experimenta, el aprendizaje es genuino y los conceptos son interiorizados. Así mismo desarrollen mayores capacidades en su ser y hacer, que tengan la idoneidad para crear y recrear el saber ayudando a transformar o mejorar lo ya existente, por esto, es necesario trabajar hacia un proceso educativo que vaya en un constante avance en el cultivo del sentir, pensar y actuar de quienes se educan.

A finales del siglo XIX Jhonn Dewey máximo teórico de la escuela activa menciona que es el maestro quien tiene la tarea de proporcionar el medio que estimule el interés por el

avance del aprendizaje en los estudiantes y a partir de todo este se evalúa el progreso de desarrollo de los alumnos de manera global. Por lo tanto, el ser humano es capaz de transferir sus conocimientos hacia otros campos muy distintos al que aprendió recientemente. Debemos tener presente que los cambios sociales, culturales y económicos inciden de forma determinantes en los planteamientos educativos exigiendo modificaciones estructurales y en la practicas de los sistemas educativos dando paso a crear esos nuevos escenarios de aprendizajes.

Es importante resaltar que en la sociedad de la información en que vivimos es muy evidente el uso de la tecnología que conlleva a un nuevo modelo de escenario educativo donde se modifica la enseñanza en pro de las necesidades de los estudiantes y el acceso libre sin restricciones de tiempo y espacio donde incluyen el uso de herramientas que optimizan el aprendizaje estimulando a los estudiantes con el uso de internet y de redes sociales han configurado nuevos ambientes de aprendizajes.

El nuevo perfil del maestro abarca las funciones de facilitar, tutorizar y gestionar los aprendizajes (Mas y Ruiz, 2007). El docente de hoy es parte fundamental en el proceso educativo ya que debe desarrollar habilidades e incorporar la tecnología en los procesos de mediación entre el estudiante y el acceso al conocimiento en el contexto educativo. Los maestros han sido y seguirán siendo el referente en la formación de las nuevas y futuras generaciones, por tanto, es necesario que se dignifique en su ejercicio pedagógico y en sus particularidades como sujeto.

Teniendo como base las experiencias del siglo XX el maestro del siglo XXI el docente se preocupa por capacitarse, actualizarse, no solo para instruirse en lo cognitivo sino en lo social, emocional, en contenidos que le ayuden a entender el desarrollo del niño y el joven, desarrollar prácticas educativas con las que se pueda formar en la diversidad, también se adentra a conocer las política públicas ya que estas no son ajenas al sistema educativo y por tanto influyen en su quehacer, en él se despierta el sentido de pertenencia con su profesión y su entorno, todo ello lo lleva a cabo porque se da cuenta que el desarrollo pedagógico en el aula se construye desde la realidad que permea a los educandos y a sí mismo.

Pero en este devenir de la actualidad los educandos toman otra postura frente a los cambios que se van generando, los buscadores, la telefonía móvil ,las redes sociales, entre otras, van cobrando importancia, en la construcción del conocimiento, así como en un sinnúmero de comportamientos que son indescifrables, y aunque el maestro se siente

capacitado para sumir dichos cambios no son suficientes para unos educandos que al día de hoy no toman conciencia de la importancia de educarse, que se les brinda la de aprender, crear, innovar, para ayudar a transformar pero no reaccionan a este llamado.

Los maestros dejaran de ser emisor de la información para desempeñar actividades de mayor impacto en la asimilación de contenidos para los estudiantes, con su experticia deben emplear la tecnología para generar propuestas didácticas y metodológicas que ayuden a los estudiantes a desarrollar su creatividad y autonomía por medio de aprendizajes basados en la solución de problemas y la elaboración de trabajos colaborativos.

Para Gisbert (2015) las competencias que debe poseer un docente para hacer frente a los nuevos escenarios de aprendizaje son: ✓ Ser especialistas en contenido y educación ✓ Adquirir competencias digitales ✓ Convertirse en líderes educativos ✓ Flexibilidad y versatilidad para gestionar cambios ✓ Formación constante.

Temporetti (2008) nos dice que los retos educativos para el siglo XXI deben pensarse en el seno de las profundas transformaciones que se están produciendo en la mayoría de los países; la nueva sociedad demanda individuos creativos emprendedores, críticos, tecnológicos, autónomos y con grandes dotes sociales que se adapten a diversos ambientes laborales. Existe una inminente necesidad de repensar los sistemas educativos para evitar ahogar la creatividad de los estudiantes es decir enterrando un sistema educativo basado en el control. El estudiante nace creativo por lo tanto el sistema educativo debe generar las condiciones para que pueda seguir desarrollando esa creatividad.

Dentro de los retos del docente de hoy podemos mencionar que se enfrenta a una sociedad tecno-globalizada, a un sistema educativo, a los padres de familia, a los estudiantes demandando un docente preparado, capacitado, idóneo, culto y que sea agente de cambio exigiendo a que se comprometa en un profesional comprometido, interdisciplinario, innovador, investigador e integrador, un docente que actualiza sus conocimientos de manera constante de tal manera que impacte la vida de sus estudiantes.

### **Metodología**

La investigación que se planteó en esta, tuvo un enfoque cualitativo descriptivo y analítico lo que nos permitió mantener los datos recopilados originalmente y analizar de manera

cuidadosa y sistemática para identificar los factores claves y las relaciones entre lo investigado.

Los nuevos escenarios educativos son micro aspectos reales que desarrollan en los estudiantes capacidades, habilidades y destreza que al no ser desarrolladas de manera adecuada y en la profesión de interés, los nuevos profesionales pasan a sumar las grandes listas de profesionales desempleados.

Con este fin solo se trabajó con encuestas a estudiantes de diferentes paralelos de las carreras de Turismo y Hospitalidad además de entrevistas a profesionales del turismo y hotelería de la ciudad.

La muestra de la presente investigación se obtuvo a través de un muestreo aleatorio simple donde todo el estudiante tenía la oportunidad de ser seleccionado.

### **Muestreo**

En esta investigación se aplicó una encuesta dirigida a 40 estudiantes de diferentes paralelos de la carrera de Turismo y Hospitalidad Hotelera de ULEAM, extensión Sucre Y 4 docentes universitarios que laboran en las carreras mencionadas.

### **Resultados**

Para llevar a cabo esta investigación se aplicó una encuesta dirigida a los Estudiantes de la Carrera de Turismo y Hospitalidad Hotelera de diferentes paralelos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Sucre y 4 docentes de Carreras en mención de diferentes universidades de la zona.

En los datos obtenidos se ha podido evidenciar que la gran mayoría de estudiantes de estas dos carreras son de género femenino, que sus edades oscilan entre 17 y 27 años, que sus lugares de Residencia son diferentes cantones de Manabí la provincia del Guayas, Pichincha, Azuay, Esmeraldas, El Oro. Otros de los datos obtenido la gran mayoría de estudiantes viven con sus padres, ellos les costean sus estudios, solo un 10% viven con otros familiares y trabajan para costearse sus estudios.

Pregunta 1: ¿Los escenarios educativos que utilizan ahora los docentes en la carrera potencian nuevos conocimientos?

**Tabla 1**

¿Los escenarios educativos que utilizan ahora los docentes en la carrera potencian nuevos conocimientos?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy importantes	32	80%

Importantes	8	20%
Normal		
Poco Importantes		
Nada Importantes		
Total	40	100%

Fuente: Personal

Se evidencia en la presente tabla, los resultados reflejados, los cuales mostraron que de los 40 estudiantes encuestados el 80% están seguros de que si se potencian los aprendizajes en los nuevos escenarios que proponen los docentes.

Los datos recabados en la encuesta aplicada reflejan la gran realidad que viven los estudiantes en las universidades sobre los diferentes escenarios educativos o de aprendizajes ya que se hace énfasis al escenario áulico, virtual y real en el campo de estudio de las diferentes carreras por lo que los docentes debemos utilizarlo por que ayudan al desarrollo de las capacidades, destrezas y actitudes potenciando los conocimientos.

### Tabla 2

¿Qué herramientas tecnológicas utilizan los docentes en los diferentes escenarios de aprendizajes?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Plataformas educativas		
Aula virtual	40	100%
Software educativo		
Word-Pres		
Canvas		
Total	40	100%

Fuente: personal

Los resultados reflejados en la segunda tabla es la muestra evidente de que los estudiantes en un 100% manifestaros que sus docentes solo utilizaban el aula virtual.

Según los datos obtenidos en esta segunda tabla, se ha podido determinar que los docentes no dominan las tecnologías o desconocen de las diferentes herramientas que existen en los momentos actuales para potenciar los aprendizajes en los estudiantes en los diferentes escenarios de aprendizajes. Después del año 2020 el mundo gira en torno a los medios digitales por lo tanto los educadores debemos prepararnos para potenciar los aprendizajes desde estos escenarios de aprendizajes.

## Entrevista a Profesionales

1.- ¿Cuáles son los escenarios educativos que usted utiliza dentro de su proceso de enseñanza?

Uno de los escenarios de aprendizaje que utilizo es las visitas a los diferentes destinos turísticos, con la finalidad de que los estudiantes lo visibilicen como una estrategia didáctica que promueva la comprensión del entorno y el conocimiento sobre el turismo y por supuesto el aula de clases. Los escenarios están en cualquier lugar se deben crear de acuerdo con las circunstancias y prácticos

Giras técnicas para lograr un acercamiento entre el estudiante universitario y la realidad turística que se visita.

2.- ¿Es usted un docente innovador en los nuevos escenarios educativos actuales?

Innovar es prepararse y fortalecer la formación profesional de manera constante, además utilizar todas esas herramientas e instrumentos tecnológicos que tenemos ahora. La hora de clase debe servir para combinar diferentes tipos de trabajo y trabajo colaborativo.

3.- ¿Qué es un escenario educativo?

Un escenario educativo o de aprendizaje es una simulación de situaciones reales, pero de manera controlada con la finalidad de familiarizar al estudiante con la carrera.

Permite una adaptación de escenarios de aprendizajes diseñados desde la teoría y lo empírico

4.- ¿Qué hace usted como docente para que sus estudiantes disfruten del aprendizaje en los nuevos escenarios educativos que usted propone?

Dar la oportunidad a los estudiantes contrasten sus conocimientos con las experiencias prácticas, para ellos se organiza y se planifican de tal manera que sea un disfrute.

## Discusión

En la actualidad la educación atraviesa por uno de los momentos más cruciales, definitivos e importantes en la vida del ser humano. Los espacios físicos han sido invertidos por diferentes escenarios o espacios virtuales que han impactado de forma positiva el proceso educativo. El educando dejó de ser un oyente pasivo para convertirse en el actor principal, dueño y el único constructor de su propio conocimiento.

Díaz (2018) en educación como en cualquier otro ámbito se requiere de la innovación para integrar al proceso educativo nuevas herramientas, contenidos, procesos y metodologías que permitan al docente desarrollar su papel de facilitador del conocimiento de una manera más interactiva para lo cual creará sus aprendizajes desde sus vivencias y

de los nuevos contenidos que adquiriera. En este sentido se incorporan nuevos escenarios educativos mediante la participación del docente y el estudiantado.

Para esto también, el autor Hargreaves (1996) enfatiza que dentro de la sociedad postmoderna en que se vive existe un tipo de carácter ambiguo y contradictorio, y que junto a la flexibilización y complejidades tecnológicas, surge la necesidad de generar diversidad y tendencias hacia la disgregación. Esto da reflejo en que la autonomía, diversidad y descentralización va más allá de una imposición que debe ser sujeto de conciencia dentro del tema de globalización y aprendizaje frente a los avances educativos y metodológicos de enseñanza y saber.

Carbache et al. (2021) casi pasando la pandemia mencionan en su artículo Estrategias educativas en tiempos de Covid 19 que la nueva era de la tecnología de la información nos proporcionó un entorno virtual acorde a las exigencias del contexto y donde se crean ya los ambientes virtuales de aprendizajes constituyéndose en los nuevos escenarios de aprendizajes.

El estudiante universitario de hoy es un individuo mayor de edad y por lo tanto con responsabilidad académica, autonomía y capacidad para tomar sus propias decisiones, está estudiando por voluntad propia, llega a la universidad como esa oportunidad de cambio de transformación de nuevas vivencias

Los escenarios educativos centran el proceso de aprendizaje en el estudiante, estimula el pensamiento crítico, favorece el aprendizaje colaborativo, ubica al maestro como tutor y facilitador, promueve la construcción de productos de aprendizajes por parte del estudiante y al docente gestionar y administrar la información. Permite aprender en menor tiempo volviéndose más atractivo, utilizando diferentes herramientas tecnológicas, sonidos, animaciones, videos, realidad virtual, la gamificación y otros espacios como la naturaleza.

Por lo tanto, el docente debe prepararse y estar a la altura de estos estudiantes, se debe tomar en cuenta al momento de planificar los aprendizajes, respetar su autonomía personal, crear ese clima de apertura, seguridad y confianza con la finalidad de estimular ese intercambio comunicativo entre todos, fomentar su capacidad crítica y de expresión, y por supuesto utilizar los diferentes escenarios de aprendizajes.

### **Conclusión**

A partir de los resultados planteados podemos mencionar que a nivel mundial en los dos últimos años el cambio metodológico en la enseñanza superior requiere de la creación de

adecuados escenarios de aprendizajes que obligue a cambiar esa estructura universitaria tradicional y lo estilos de los perfiles docentes que a veces se ofrecen.

El aprendizaje en los diferentes escenarios educativos debe ser cooperativo. nuevos escenarios educativos son espacios organizados y estructura de manera que facilita el acceso al conocimiento logrando motivar el aprendizaje de los estudiantes. Un escenario educativo se construye con la participación de distintos actores los cuales asumen roles y grandes niveles de compromisos en el proceso educativo para desarrollar los procesos de enseñanza – aprendizajes, un escenario es un aula de clase o lugar que haga sus veces, puede ser una cancha, un parque, la playa, un bosque, una salida de campo, un museo, una panadería y todo aquello que motive a aprender. Estos escenarios den estar compuesto por elementos pedagógicos, objetivos de aprendizajes o competencias, contenidos, objetos virtuales de aprendizajes, recursos y las actividades.

Se debe de tener presente que los elementos protagónicos de las nuevas tecnologías y escenarios educativos han dado un mayor enfoque de interés colectivo que debe de desarrollar en torno a las competencias autónomas educativas, no solo partiendo desde la forma convencional si no también desde la propia responsabilidad social que debe irse generando.

Se concluye que la compatibilización de carreras universitaria en un ámbito de acción más amplio que el de su propia universidad permitirá la internacionalización de las universidades ecuatorianas comprometiendo de manera apropiada y eficaz a la preparación hacia el docente y así competir con la calidad de las universidades nacional e internacionalmente.

### **Bibliografía**

Aguaded, J.I (2002). Nuevos escenarios en los contextos educativos. La sociedad postmoderna, del consumo y la comunicación. *Ágora Digital*, 3, 61-80.

Carbache, C. Villacis, L. Carvajal, G. Lemoine, F. (2021). Estrategias educativas en tiempos de Covid 19: modalidad de webinar en comunidades de Manabí. *Revista Maestro y Sociedad*.

Cristina Estaban (2018). Aprendizajes de competencias: un análisis empírico en los estudios universitarios de Turismo. En línea:

[\(99+\) Aprendizaje de competencias: un análisis empírico en los estudios universitarios de Turismo en España | Cristina Esteban - Academia.edu](#)

Herrera, S. (2010). *Biography-driven culturally responsive teaching*. New York: Teachers College Press.

- Mas, O.; Ruiz, C. (2007). Competencias profesionales del profesor universitario desde una visión integradora de sus funciones y perfiles. III Congreso Internacional de Formación del Profesorado, Innovación, Formación y Profesionalización educativa. Granada: Grupo FORCE – Universidad de Granada.
- MÜLLER, M. (1998). Descubrir el camino. Nuevos aportes educacionales y clínicos de orientación vocacional. Ed. Bonum, Bs. A.
- Rivas, A, (2021). Los destinos turísticos como escenarios de aprendizajes. Revista Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo | CONDET. Año XXI Vol. 19 N°1 pp. 67-82.
- Serres, M. (2014). Pulgarcita. Editorial GEDISA
- [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TaMmEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&q=nuevos+escenarios+educativos+educaci%C3%B3n&ots=p6K8GDP1A7&sig=BCXtMzxK\\_aEjmYBVaSmyw8KYxJY#v=onepage&q=nuevos%20escenarios%20educativos%20educaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TaMmEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&q=nuevos+escenarios+educativos+educaci%C3%B3n&ots=p6K8GDP1A7&sig=BCXtMzxK_aEjmYBVaSmyw8KYxJY#v=onepage&q=nuevos%20escenarios%20educativos%20educaci%C3%B3n&f=false)
- Temporiti, F. (2008). Retos educativos del siglo XXI desde la presepctiva de américa latina. Madrid: Universidad Nacional de Rosario.
- Temporetti, F. (2010). Jerome Buner: La Psicología en construcción... y una Pedagogía también. Repositorio de la UNR.
- Temporetti, F. (2014) Entre la escalera ascendente y la espiral recurrente. Los procesos de adquisición de conocimiento, en la educación formal, en tiempos de textos e hipertextos. En: Itinerarios Educativos la revista del INDI. Año 7, N° 7 Pág. 83- 97. FHUC. Santa Fe
- Yolanda Díaz Mendoza, Marcelo Arturo Baena Castro y Gisela Regina Baena Castro (2018): “Nuevos escenarios de aprendizaje, un reto pedagógico”, Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (mayo 2018). En línea: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/nuevos-escenarios-aprendizaje.htm>

## Second Language Acquisition and Mother Tongue Influence on Learners of English Language – A Case Study of El Carmen, Ecuador.

### *Adquisición de un Segundo Idioma e Influencia de la Lengua Materna en los Aprendices del Inglés – Un Estudio de Caso de El Carmen, Ecuador.*

**Christopher Chukwugozie Okafor**

<https://orcid.org/0000-0002-2764-0011> - [okaforpher@yahoo.com](mailto:okaforpher@yahoo.com)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador

**José Darwin Zambrano Macías**

<https://orcid.org/0009-0001-3597-0774> - [darwinzambrano202@gmail.com](mailto:darwinzambrano202@gmail.com)

Instituto Tecnológico Superior 'Japón', Quito, Ecuador

**Yadira Maribel Sánchez Zamora**

<https://orcid.org/0009-0001-5708-5338> - [yadiramaribel1981@hotmail.com](mailto:yadiramaribel1981@hotmail.com)

Unidad Educativa Unidad Popular, Quevedo, Ecuador

**Delvis Milagros Pérez Álvarez**

<https://orcid.org/0009-0000-1722-1326> - [dperez@itsjapon.edu.ec](mailto:dperez@itsjapon.edu.ec)

Instituto Tecnológico Superior 'Japón', Quito, Ecuador

**Recibido: 15/05/2023 – Revisado: 22/06/2023 - Publicado: 29/07/2023**

#### **Abstract**

English language as a means of communication has globally gained ground in almost every sphere of life and society and, as such, has converted to an important language worldwide. The aim of this research work is basically to analyse mother tongue influence (MTI) on the learning of a second language through bibliographical and observational means, and the role it plays on students in El Carmen, whose mother tongue (L1) is Spanish in the process of the learning of English (L2) as a foreign language. A qualitative investigation method permitted the analysis of the oral production of the sample size and relevant bibliography that are related to the topic. The results obtained clearly demonstrated that L1 has influence on the learning of L2. A list of English words were taken into account to show how the Spanish language affects their pronunciation, and also phrases with regards to the use and application of

grammatical rules in both languages. In conclusion, with exposure to audio-visual and written materials in the L2, practice of speaking and correcting mistakes, they gradually learn to replace the L1 sounds and grammar issues with the original sounds and grammar rules of the L2 that they have chosen to learn, in this case, English as a foreign language. **Keywords:** Influence, Learning, Replacement, Foreign language, Mother tongue.

#### **Resumen**

*El idioma inglés como medio de comunicación ha ganado terreno en casi todas las esferas de la vida y la sociedad y como tal, y como tal, se ha convertido en un idioma importante a nivel mundial. El objetivo de este trabajo de investigación es básicamente analizar mediante el método bibliográfico cómo cualquier lengua materna influye en el aprendizaje de una segunda lengua, y a través de técnicas de observación*

*identificar las principales formas en la que la lengua materna (L1), en este caso el español, influye en el proceso de aprendizaje del inglés (L2) como idioma extranjero en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes del cantón El Carmen. La metodología de investigación cualitativa aplicada permita analizar la producción verbal de la muestra y las bibliografías relevantes relacionadas al tema. Los resultados obtenidos demuestran que la (L1) tiene influencia sobre el aprendizaje del (L2). Se incluye una lista de errores comunes influenciados por la lengua materna*

*tanto en pronunciación como en la gramática. Se concluye que, con la persistente exposición a recursos auditivos o audiovisuales, exponerse a materiales escritos o visuales, la práctica y a corregir errores comunes en L2, se aprenden gradualmente a reemplazar los sonidos y reglas gramaticales del L1 con los sonidos originales y las reglas gramaticales de la L2 que han elegido aprender, en este caso, el inglés como idioma extranjero.*

**Palabras claves:** *Influencia, Aprendizaje, Reemplazo, Lengua extranjera, Lengua materna.*

### Introduction

Language is a method of passing across ideas, thoughts and desires by means of gestures and sounds for psychological and physiological co-existence. The aim of teaching/learning English is not to imitate the native speakers or to develop the accents of the British or American; it is to at least get close to a level of being able to use the language and be clearly understood by other speakers and users of same gestures and sounds system irrespective of the part of the globe they hail from. This is because learners and speakers of English exist in almost all the nooks and crannies of all the continents of the world. Even in some very remote conclave and communities where it was not hitherto the mother tongue, thus; it is now seen as a global or universal language. According to Garcia (2013), “this seems to be an incontestable fact, especially if we think about the unprecedented number of English learners across the world, a number that supersedes that of speakers of English as a first language” (p. 114).

Unfortunately, the student community in El Carmen showed a low literacy level or grasp of Spanish as their first language and this fact has made their ability of acquiring a second language even more complex, limited, restricted, and worrisome. This is because they lack the grammatical foundation as a base upon which to stand and develop their skills and abilities in the new language. It has been argued in different quarters that the literacy level of students in their mother tongue assumes a great role in the learning/acquisition of a second/foreign language.

English and Spanish are two distinct languages with different operational grammatical structures in practice. This is why learners will always leave given phrases or even whole

sentences meaningless when they try to make literal or word for word translations from one language to the other. This point is further buttressed with points that are raised on the language transfer concept as put forward by Cummins, J. (1979) in his works in this area of study where he clearly stated that what is learnt in the L1 substantially contributes to one's competence in the learning of other languages.

This submission is supported by the assertion of Langston et al. (2013) in their assertion that:

“following the linguistic relativity principle, we hypothesized that the native language of a speaker would affect the attribution of blame, such that levels of responsibility would be assigned differently due to the participant's native language, especially when using non-agentive wording” (p. 411).

Moreira-Aguayo and Venegas-Loor (2020) declares that communicative competencies are characterized as a person's ability to communicate successfully in real-life situations that fall within the domain of foreign language acquisition, such as in English. Communication is an important factor to develop because that is the achievement of learning a language and interacting with speakers of the other language. Ranta (2002) further declares that metalinguistic skills arise as a function of age and it is normal that children start analyzing language (and correcting themselves) as soon as they have established the connections between the symbols of the language and the reality of the environment in which they find themselves.

Students in El Carmen face several problems in the bid to learn English language. One of these problems is seen in their attempt to use English articles. Learning to use English articles by students whose mother tongue is Spanish is undoubtedly one of the most frequent and significant difficulties they encounter. They find it difficult to initially correctly use English articles because of the differences that exist between the article systems in both languages. The Spanish language, to a large extent, has an article system that functions differently; the issue of definiteness and indefiniteness are encoded differently as compared to that of the English language. Other notable differences between both languages are on the issue of placements of the adjectives and nouns in phrases/sentences and that of pronunciations of some words/expressions. These are some of the factors that highlight MTI in learning the L2.

This article is aimed at discussing the mother tongue influence found in students in El Carmen and how to overcome some of the problems encountered. The students, based

on their different backgrounds, were found to have difficulties in the learning process of English as a foreign language. This means the effect of the learners' native language on the learning of a foreign language. Other areas of discrepancies between both languages are on the issue of placements of the adjectives and nouns in expressions and that of pronunciations of some words/expressions. This paper endeavors to look at the aforementioned problems, discuss, explain and analyze them.

Communicative relevance of the English language:

English is undoubtedly the world's second largest most used language. It is the official language in 70 countries around the world and English-speaking countries account for about 40% of the world's Gross National Product which implies its strong economic influence. Its importance and relevance in society cannot be over emphasized, hence; the ever increasing need to learn English apart from the mother tongue as to be able to communicate and effectively relate with people from other parts of the world. Based on the assertions above, and the academic directives of the government as enshrined in the national school curriculum, English as a foreign language is now being taught to children from the primary to the secondary school levels in El Carmen to prepare them to improve their communicative competencies as is now being demanded by our modern-day globalized world. This is all in a bid to enable them be effectively prepared for the present-day exigencies of almost all spheres of human endeavor in which at least the possession of an acceptable level to a good command of the language has become the order of the day ranging from; commercial transactions, travel, international educational projects, scientific programs, job interviews, etc.

Mother tongue influence on English language learners in El Carmen:

This influence tends to disrupt the smoothness, flow and understanding of communication in the L2. It was observed that students in El Carmen are not confident enough and hence, ultimately resort to the use of the mother tongue in expressing their views and opinions for them to be clearly understood rather than formal English. This is owing to a lot of factors that range from shyness, fear, limited exposure and lack of practice amongst others.

Zambrano and Alirio (2001) puts forward thus:

The communicative approach is based on certain objectives and premises to provide support to students in the management of the communicative competencies of the foreign language, facilitate the use of the foreign language in everyday actions to express diverse

personal and intrapersonal information, the provision of adequate feedback and correction of errors according to the needs that arise, the promotion of the learning of the foreign language not only for educational purposes but for foreign language linguistic purposes and finally, the exploration of different teaching methods and techniques that strengthen communicative skills in function and meaningfulness.

Learning English language does not require a student to possess a high intelligence quotient IQ; it rather requires that the student in question should possess a high interest on the subject. Just like every other language, English is also constantly evolving. It is advised that students, with the help of their instructors, continually keep pace with current trends and never relent on continuous practice as it is the most practical way of improving on their language capabilities. It cannot be done overnight but rather, over time. According to Vivanco, 2009, “foreign language and literacy is developed by using it in many different situations, environments, with many different speakers and listeners, and for many purposes” (p. 2).

Furthermore, Meyer mentioned the issue of cultural identity in his work that “The self-identity of a monolingual person is inextricably bound up with their native language (Brown, 2000: 64; Piaseka, in Schweers, 1999). Some students may resent the L2 if they feel it is forced on them, thus raising affective filters. Schweers (1999) believes that in a case where the instructor is a native speaker of the L2, students can better identify with them if the instructor speaks the students’ L1, thus showing that the instructor respects and values the student’s mother tongue. The instructor can also be held as a model of someone who successfully learned another language”.

A lot of foreign language learners unconsciously transfer language rules of their L1 to the L2, word ordering/sequencing and sound system. Heavy MTI occurs when the native language sounds of alphabets, numbers and even words have not yet been completely replaced with the foreign language sounds. This requires time and constant practice to overcome. Just as each language has different alphabets and words, so does each have different sound and pronunciation.

Methodology and Data Analysis

### **Participants**

A sample size of 60 students were randomly selected for this research work made up of 36 females and 24 males, all within the range of 8 to 14 years of age. 10 participants were chosen from 6 educational units (3 primary and 3 secondary schools), all within El

Carmen, a small town in the Manabí province of Ecuador. The time frame for this study was 6 months. All participants are Ecuadorian nationals and were all born in this agrarian town. To ensure objectivity of purpose, within the time of data collection, the selected students were attending between the 4<sup>th</sup> year of the Generalized Basic Education (primary) and the first 2 years of secondary education in the Ecuadorian school system.

#### Research instruments and data analysis

The research tools administered for the collection of both oral and written linguistic data were questionnaires (word glossary and a list of short phrases), audio clips and sound recorders. The former was basically to aid the authors' analysis of possible lexical and grammatical flaws while, the later was aimed at facilitating the subsequent replays/reproductions and identification of specific oral production discrepancies between recorded sounds and standard English pronunciation of same words or expressions.

On completion of the data collection stage of the study over time, the authors retired to the language laboratory for further processing and analysis of gathered information in the field. It was at this point, after series of data and sound analysis, that all identified errors in the course of this work were spotted and highlighted.

For the purpose of this research work, the following English language words and sounds were constantly used over time with the students that make up the sample size of this study to verify and confirm the correctness or otherwise of pronunciations among other factors. It was interesting to observe that MTI was very intense and obvious in almost all the pronunciations that were recorded. They were subsequently pronounced as outlined and depicted below;

TABLE 1 - WORD AND SOUND TABLE

<b>Random word list</b>	<b>British sound pattern</b>	<b>North American sound pattern</b>	<b>Recorded learner sound output</b>
Absent	æbsənt	æbsənt	æusənt
Book	bok	bok	bət
Club	klʌb	klʌb	cləd
Cook	kok	kok	cot
Develop	dɪ'veləp	dɪ'veləp	dɪ'veləb
Eight	eɪt	eɪt	eɪch

English	'ɪŋɡlɪʃ	'ɪŋɡlɪʃ	'ɪŋɡlɪs
Fifteen	fɪf'ti:n	fɪf'ti:n	fɪs'ti:n
Fifty	'fɪfti	'fɪfti	'fɪsti
Iron	'aɪən	'aɪərn	'aɪəron
Job	dʒəʊb	dʒəʊb	dʒəʊv
Jungle	'dʒʌŋɡl	'dʒʌŋɡl	'dʒʌŋɡle
Lab	Læb	Læb	læv
Lava	'lə:və	'lə:və	'lə:bə
Million	'mɪljən	'mɪljən	'mɪljən
Proverb	'prɒvɜ:b	'pra:vɜ:rb	'pra:bɜ:rv
Project	'prɒdʒekt	'pra:dʒekt	'pra:yʒekt
School	sku:l	sku:l	esku:l
Seven	'sevn	'sevn	'sebn
Shake	ʃeɪk	ʃeɪk	cheɪk
Shopping	'ʃɒpɪŋ	'ʃɑ:pɪŋ	'tʃɑ:pɪŋ
Sweep	swi:p	swi:p	eswi:p
Speak	spi:k	spi:k	espi:k
Student	'stju:dnt	'stu:dnt	'estu:dnt
Sure	ʃʊə(r)	ʃʊr	siʊr
Swim	swɪm	swɪm	eswɪm
Umbrella	ʌm'brelə	ʌm'brelə	ʌm'breyə
University	ju:nɪ'vɜ:səti	ju:nɪ'vɜ:rsəti	ju:nɪ'bɜ:rsiti
Whisky	'wɪski	'wɪski	'wɪki
You	ju:	ju:	jiu:
Zero	'ziərəʊ	'zi:roʊ	'ci:roʊ

**Source:** Oxford Advanced Learner's Dictionary, 8<sup>th</sup> edition. 2015

This list of words above is not all comprising; it is just to mention but a few. Practicing speaking is one of the most fun and practical ways of learning English language. The following are some tips for improving spoken English; being confident and speaking as often as possible to as much people as possible and avoid being shy to make mistakes. The only way to get better is by actually trying to do it.

Another area of MTI between L1 and L2 is in the placements of adjectives and nouns in phrases and sentences. Spanish English language learners tend to make the very common mistake of placing the nouns immediately before the adjective that describe same nouns. E.g., “house big” instead of big house, “cat black” instead of black cat, “woman pretty” instead of pretty woman, etc. This word placement structure is permitted in Spanish grammar but totally wrong in that of English. It is also worthy of note that in some cases, auxiliary verbs are absent in the Spanish grammatical structure but are practically indispensable in that of the English language. In the same vein, Spanish grammar permits the pluralization of adjectives which was noted in the following expressions: “cars news” instead of new cars, “boys tall” instead of tall boys, etc. It is simply known as mother tongue influence. It is always advised to think in “English” and gradually leave out our mother tongue while trying to improve on the L2 skills. It is a recommended way of putting the MTI under check while improving on tone and clarity in the new language that is being learnt.

According to Beckman & Venditti (2010), as cited by Ochagu & Agban (2022):

The terms 'tone and intonation' refer to patterned variation in voiced source pitch that serves to contrast and to organize words and larger utterances. However, the terms are differentiated in typical usage by applying them to different aspects of these linguistic uses of speech. Pitch is defined as the relative height of speech sounds as perceived by a listener and is what we are hearing when we refer to a voice being 'high' and 'low', in speech, is the relative highness or lowness of a tone as perceived by the ear, which depends on the number of vibrations per second produced by the vocal cords. Pitch is the main acoustic correlate of tone and intonation (Britannica.com) the varying Pitch levels throughout an utterance form what we hear as intonation: the “falling” and “rising” of the voice.

The definite article system is yet another area of observable difference. Students of El Carmen encounter problems in their attempt to use English articles with words, in phrases and sentences. It is frequent and significant especially with regards to time and place. Spanish grammatical structure permits the use of the definite article with time, for example, “the last week”, “the last year”, “the last month”, etc. This is not the case in English language. Same is also observed in the case of place where people generally say “the China”, “the Ecuador”, “the Peru”, etc. This article system is also different from what is obtainable in English language where the names of countries or places are just

mentioned without the need for the use of the article. i.e., zero articles are applied; except in cases of making reference to a bigger body that is made up of other smaller units such as is the case with: the African Union, the European Union, the United States, the United Arab Emirates, the United Kingdom, etc. Isabelli-Garcia and Slough (2012) argue that “a difference between Spanish and English exists with some geographical names; in English the article is omitted before “lake” in “Lake Erie is in the United States” but not in Spanish El lago Earie está en los Estados Unidos” (p. 97).

The errors that were identified in the course of this work are basically classified into the following:

#### Contextual errors

These are the identified cases in which different English words are used out of grammatical contexts in sentences, possibly because they sound similar to their Spanish counterparts. For example, the case of “incidencia” incidence used in place of effects, “estimado” estimated used in place of esteemed, “atender” attend used in place of assist, “asistir” assist used in place of attend, “instancia” instance used in place of moment or situation, “libreria” a library used in place of a book store, etc. The use of the aforementioned words in English by a considerable number of native Spanish speakers are often times confused and; thus, used out of context to represent words or situations that they represent in their L1. This reflected incompetence on the part of some of the English language teachers that work with the sampled students with regards to their choice of words and usage in the language classrooms while working with these students because, according to (Meneses, (2011)., “when studying languages people are mostly concerned about orthographical issues, grammatical correctness, and syntactical issues but are not sufficiently aware of crucial aspects like cultural equivalence or language transfer influences, knowledge in these areas will allow them to deal with the real meaning of the words, looking beyond the words itself, but centered on the communicative purposes”.

#### Syntactic errors

This is as a result of the observed difficulty for the students to easily conform to and utilize the English syntax. This is probably as a result of the mother tongue influence. For example, an expression like “cómo está?”, “how is you?” shows an error of agreement which translates to a syntactic error because of the erroneous use of the auxiliary “is” instead of “are”. Going by the words of Vasquez (2009), “in concrete terms, the child

used both the English form in Spanish (which was always ungrammatical in Spanish) and the Spanish form in English (which was pragmatically inappropriate in English)”.

#### Morphological errors

This was demonstrated in the pluralization of adjectives. For instance: prettys, bigs, beautifuls, intelligents, wides, olds, etc. It was further observed that these language learners have problems in understanding that it is not all English nouns attain their plural forms by adding the morpheme “s” at the end of the noun, for example, “fishes”, “advices” and “furnitures”. This is an indication that these students possess a problem of over-generalization and incomplete knowledge and application of grammar rules or conditions under which these rules are applied in practice.

#### Phonological errors

This has to do with the issue of wrong pronunciations as depicted in the table above. These errors could probably be attributed to the lack of constant practice by the students, especially in the area of speaking or oral production of the target language. Another aspect of this error was identified in situations where the students spell out words based on the way the words sound, “laf” as laugh, “laif” as life, “laik” as like, etc.

#### Merits of the mother tongue

According to Phindane, Pule. (2020):

The positive arguments for using L1 in a L2 classroom Authors like Deller and Rinvoluceri (2002), Briggs (2001); Galali and Cinkara (2017) believe that L1 play an important role in second language learning in a classroom. According to Seftiawan (2018), mother tongue can help six-year-old learners to study second language and master vocabularies through translation. Hanáková and Metruk (2017) observed that L1 can also be used to explain a certain vocabulary, grammar, instructions, organisation purposes and to monitor learners’ comprehension. This view is also shared by Alshehri (2017) who observed that L1 in a second language classroom develops good rapport with students.

Certain idiomatic expressions in the L2 can best be taught and understood by students by making comparisons with those that exist in the mother tongue. Otherwise, students will misunderstand the idioms and the teacher’s objective of sending his/her message across in English might not be achieved. There might be some English words which cannot be understood by the students irrespective of whatever teaching technique the teacher applies. In such cases, the use of the mother tongue does the magic.

Demerits of the mother tongue:

Going by the assertions of Phindane, Pule. (2020):

The negative arguments against using L1 in a L2 classroom. Regardless of many advantages of using L1 in the L2 classroom there are also some disadvantages of using or overusing L1 in the classroom that may happen. According to Auerbach (1993:5) ‘the more the learners are exposed to English, the more quickly they will learn’, and for them to be able to learn it, they should be ‘forced to use it’. Cook (2001) identifies two reasons for those who support only L2 use in L2 classes. Firstly, the L2 learning process is like the process of L1 learning. Secondly, Cook (2001) states that the acquisition processes of L1 and L2 are completely separate.

The under listed are some of the disadvantages of the mother tongue in the learning process of a target language:

Every L1 has its laid-out grammar structures which, in most cases, differ from those of the L2. As such, learners would not be able to do word for word translations because there are no exact equivalents of English language in the mother tongue. The sentence patterns of English are often times quite different. By extension, the articles, propositions and demonstratives of the mother tongue are differently used in the English language.

Shy students will always prefer to express themselves in their L1 to ensure being clearly understood. This sudden switch from L2 to L1 was noted to be sometimes unintentional. The flow of the language acquisition process could be cut or somehow interrupted by the use of the mother tongue in conversations amongst peers.

Tips on reducing mother tongue influence on L2 learners:

Linguists have found MTI to influence the learning of English in different manners depending on the L1 in question. According to Sriprahba (2015), every language affects English differently, so we can't simply list out all the common mistakes if one starts learning a local language, one will find oneself understanding mother tongue influence a lot more, and one will be able to correct it far more easily. As mentioned earlier different languages affect English learning in a different way. For some, sentence word order can be a problem for others, sound articulation and placement of primary stress can be a difficult task.

Building a habit of reading books in the target language will gradually help learners increase their word bank/vocabulary and, by implication, help to suppress MTI.

The constant practice of pronouncing words and sentences in front of the mirror will, not only enhance our pronunciation, but will also increase the confidence level in speaking without MTI. Recording one's own voice and taking note to make necessary corrections will definitely help overcome MTI.

The regular use of a few tongue twisters in the target language goes a long way to improve our pronunciation. The habit of watching and listening to television and radio channels respectively in the target language is undoubtedly a great way of sharpening our communicative skills in the L2. Try to develop spontaneity while speaking and consciously limit or completely avoid the use of fillers such as: ummm, ehhh, ahhh, uhhh, etc. Try to closely relate and interact with people that speak the language and, in the language, to practice and improve pronunciation.

Pedagogical interventions in the language classroom:

Going by the words of Robinson (2015) "acquiring literacy in the mother tongue is educationally and pedagogically sound, but what is there to read? This is a common cry in literacy programs, both from learners and instructors. Often materials are limited to literacy primers and other learning materials, as well as functional booklets on development topics. This dilemma emerges from a heavy emphasis on literacy as reading and a neglect of literacy as writing. Unless speakers of a local language write creatively it is unlikely that there will be much of interest to read" (p. 6).

Furthermore, Gooding de Palacios (2020) asserts that the communicative approach to language acquisition deploys many types of activities that are interactive, motivating, and projected in the development of communicative functions while being playful to release tensions, get out of the routine and worries, hence, making the process entertaining and fun classes, etc.

Bilingual models and practices vary and so do their results, but what they have in common is their use of the mother tongue at least in the early years so that students can acquire and develop literacy skills in addition to understanding and participating in the language classroom. The role of mother tongue also depends on the teaching methods a teacher applies in the classroom. Larsen-Freeman (2000) supports the role of the mother tongue in the classroom procedures and summarizes the role of L1 in various English language teaching methods as follows:

Grammar Translation method: The meaning of words and expressions in the target language is made clear by translations using the students' native language. Direct method

and Audio-lingual method: The students' native language should not be used in the classroom because it is thought that it will interfere with the students' attempts to master the target language. Communicative Language Teaching: This advocates that a judicious use of the students' native language is permitted in communicative language teaching. The conception in this study is that whatever the case of the level of L1 use in the language classroom may be, it would basically be dependent on the educational objective that is being pursued. To this effect,

Meyer (2008) states as follows:

“Even in the case of linguistically homogeneous classes, there is still controversy over L1 use. Students need exposure to the L2. In many cases the only exposure the students may get is in the classroom; therefore, shouldn't the instructor speak only the L2? That depends on what the purpose of the language class is. Is it a class full of novice learners of the L2? Is it a class of students preparing for a stay abroad? Is it a class of students training to become translators/interpreters?” (p. 147).

### Discussion

This study perceives literacy to be the formal learning of how to read and write. When learners go on to expand their abilities in two or more language throughout their early school years, they tend to achieve a deeper understanding of language and how to use same effectively in communication. This is so, especially when they are literate enough in both languages and, are able to compare and contrast the ways in which their two languages organize reality. As such, bilingual children have been said to develop more flexibility in their thinking as an outcome of being able to process information through the perspective of two different languages. Rogers (2008) calls learning, i.e., conscious learning, and Rojo (2009) terms it schooled literacy. Accordingly, the operational definition of literacy will be that of the instrument that is judged suitable to asses literacy conceived as the formal learning of reading/writing, which defines reading literacy as “the capacity to understand, use and reflect on written texts, in order to achieve one's goals, to develop one's knowledge and potential, and to participate in society”. This is crucial in the achievement of expected success in L2 students.

According to Cuartas (2014), “beyond the taken-for-granted assumptions regarding its use, I found that the selective use of L1 could actually be beneficial for L2 learning”. More so, well equipped and functional language laboratories should be put in place in

schools to encourage students have the opportunity of practicing their speaking to improve on their oral production of the target language.

In the same vein, having understood that mother tongue influence could negatively impact on the learning process of a new language if not put under check; even though the use of the L1 is seen as indispensable at certain points of the language learning process to ensure the understanding of given cases of study by the students, concerted efforts should be made by all concerned at gradually reducing the use of the mother tongue in the teaching/learning process of the L2. This is because the only way to get better in the target language is by actually doing it. This implies that continuous practice is paramount. This is intended to align students on the issue of speech and sound patterns in the target language.

It was possible to establish in this work that many students of foreign languages unconsciously transfer the grammar rules from their L1 to the L2, the order/sequencing of words and sound pattern/system. Heavy MTI occurs when the native language sounds of alphabets, numbers, and even words have not yet been completely replaced with those of the foreign language sounds. This takes time and constant practice to overcome. Just as each language has different alphabets and words, each also has different sounds and pronunciations. Manjula, (2022) asserts that:

Poor pronunciation not only leads to misunderstanding but also creates negative impression and confusion. Learners with bad pronunciation are judged as lack of knowledge, incompetent and they will be misunderstood. There are several factors that influence pronunciation such as native language interference, amount of exposure, phonetic ability, cultural and educational back ground and motivation. Of all the influences the influence of native language is the most inhibiting and inherent factor that manifest in the form of mispronunciation.

### **Conclusions**

Literacy development involves learning a great deal of content as well as developing the skills necessary to deal with the newly acquired content. Children need to learn to understand the shape of letters, how they sound, how they are written, and sometimes using different alphabets. Through this activity, which typically starts in preschool or within the home environment, children begin to understand that language is a system made of arbitrary symbols, and that each language has its own structure.

They also learn to distinguish different sounds, developing language-specific phonemic knowledge and the ability to identify rhymes or similarities of various kinds, both in the sound and the meaning of the words they encounter. Bilingual children develop vocabulary in both languages simultaneously, while they also develop the necessary skills to speak to others in both languages. These skills include the strategies that allow children to identify when they should use one language over another, with whom, and in which context.

In compendium, efforts should be directed at all means of making these young learners use the target language in practice as this is the only practical means of timely identifying and consciously eliminating mother tongue influence on the effective and efficient learning of English as a second or foreign language.

### **Bibliographic references**

- Beckman, M. E., & Venditti, J. J. (2010). Tone and Intonation. *The Handbook of Phonetic Sciences: Second Edition*, 603–652.  
<https://doi.org/10.1002/9781444317251.CH16>
- Brown, H. D. (2000). *Principles of language learning and teaching* (Vol. 4). Longman New York.
- Cuartas, F. L. A. (2014). Selective Use of the Mother Tongue to Enhance Students' English Learning Processes...Beyond the Same Assumptions. *Profile Issues in Teachers' Professional Development*, 16(1), 137–151.  
<https://doi.org/10.15446/PROFILE.V16N1.38661>
- Cummins, J. (1979). Linguistic Interdependence and the Educational Development of Bilingual Children. *Http://Dx.Doi.Org/10.3102/00346543049002222*, 49(2), 222–251. <https://doi.org/10.3102/00346543049002222>
- García, R. E. (2013). English as an International Language: A Review of the Literature. *Colombian Applied Linguistics Journal*, 15(1), 113–126.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-46412013000100008&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-46412013000100008&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Gooding, F. A. (2020). Approaches to Second Language Learning: Expectation in English Language Proficiency. *Orbis Cognita*, 4(1), 1–11.
- Isabelli, C., & Slough, R. (2012). Acquisition of the non-generic definite article by Spanish learners of English as a foreign language. *Onomázein*.  
[https://digitalcommons.iwu.edu/hispstu\\_scholarship/19](https://digitalcommons.iwu.edu/hispstu_scholarship/19)
- Schweers, W. J. (1999). Using L1 in the L2 classroom. *English Teaching Forum*, 37(2), 6–9.

- Langston, W., Tillman, R., & Louwerse, M. (2013). Attribution of responsibility by Spanish and English speakers: How native language affects our social judgments. *Revista Signos*, 46(83), 408–422.
- Larsen-Freeman, D. (2000). *Techniques and principles in language teaching*. Oxford University.
- Manjula, R. (2022). *2021-Mother tongue Influence in English Pronunciation-Problems of Learnig English As a second language in India*.
- Meneses Benavides, G. A. (2011). Common difficulties observed in abstracts written in english by people having spanish as mother tongue. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 70, 78–86.
- Meyer, H. (2008). The pedagogical implications of L1 use in the L2 classroom. *Maebashi Kyoai Gakuen College Ronsyu*, 8(147–159).
- Moreira-Aguayo, P. Y., & Venegas-Loor, L. V. (2020). Desarrollo de competencias comunicativas del idioma inglés. *Domino de Las Ciencias*, 6(4), 1292–1303.
- Ochagu, K. A., & Agban, J. O. (2022). *Influence of Mother-Tongue On English Language Use Selected Mother-Tongue Factors Affecting English Language Usage, A Case Study of Ikom Local Government Area*.  
<https://www.eajournals.org/>
- Oxford Advanced Learner's Dictionary of* (Vol. 9). (2015).
- Phindane, P. (2020). The Influence of Mother Tongue in Second Language Learning in Primary School. *Education and New Developments*, 380.
- Ranta, L. (2002). The role of learners' language analytic ability. *Individual Differences and Instructed Language Learning*, 2, 159.
- Robinson, C. (2015). Languages in adult literacy: policies and practices during the 15 years of EFA (2000-2015). *Background Paper for EFA Global Monitoring Report*.
- Sriphaba, M. (2015). A study on mother tongue influence in English communication. *International Journal of English Literature and Culture*, 3(11), 296–300.
- Vásquez Carranza, L. M. (2009). Cross-linguistic influence in the syntactic domain in simultaneous language acquisition: evidence from extraction constructions involving the object of a preposition in the speech of an English-Spanish bilingual child. *Revista Káñina*, 33(1), 85–105.
- Vivanco, V. (2009). Aproximación holística versus aproximación comunicativa en la evaluación de la producción oral en inglés. *RELIEVE - Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 15(2).  
<https://doi.org/10.7203/RELIEVE.15.2.4157>

Zambrano, L. C. (2001). Aplicación del enfoque comunicativo a la enseñanza-aprendizaje del inglés en los establecimientos de secundaria en Neiva. *Revista Entornos*, 2(14), 27–32. [https://doi.org/https://doi.org/10.25054/01247905.364](https://doi.org/10.25054/01247905.364)

## Adquisición de un Segundo Idioma e Influencia de la Lengua Materna en los Aprendices del Inglés – Un Estudio de Caso de El Carmen, Ecuador.

### *Second Language Acquisition and Mother Tongue Influence on Learners English Language – A Case study of El Carmen, Ecuador.*

**Christopher Chukwugozie Okafor**

<https://orcid.org/0000-0002-2764-0011> - [okaforpher@yahoo.com](mailto:okaforpher@yahoo.com)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador

**José Darwin Zambrano Macías**

<https://orcid.org/0009-0001-3597-0774> - [darwinzambrano202@gmail.com](mailto:darwinzambrano202@gmail.com)

Instituto Tecnológico Superior ‘Japón’, Santo Domingo, Ecuador

**Yadira Maribel Sánchez Zamora**

<https://orcid.org/0009-0001-5708-5338> - [yadiramaribel1981@hotmail.com](mailto:yadiramaribel1981@hotmail.com)

Unidad Educativa Unidad Popular, Quevedo, Ecuador

**Delvis Milagros Pérez Álvarez**

<https://orcid.org/0009-0000-1722-1326> - [dperez@itsjapon.edu.ec](mailto:dperez@itsjapon.edu.ec)

Instituto Tecnológico Superior ‘Japón’, Quito, Ecuador

**Recibido: 20/04/2023 – Revisado: 22/06/2023 - Publicado: 29/07/2023**

#### **Resumen**

El idioma inglés como medio de comunicación ha ganado terreno en casi todas las esferas de la vida y la sociedad y como tal, y como tal, se ha convertido en un idioma importante a nivel mundial. El objetivo de este trabajo de investigación es básicamente analizar mediante el método bibliográfico cómo cualquier lengua materna influye en el aprendizaje de una segunda lengua, y a través de técnicas de observación identificar las principales formas en la que la lengua materna (L1), en este caso el español, influye en el proceso de aprendizaje del inglés (L2) como idioma extranjero en el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes del cantón El Carmen. La metodología de investigación cualitativa aplicada permita analizar la producción verbal de la muestra y las bibliografías relevantes relacionadas al tema. Los resultados obtenidos demuestran que la (L1) tiene influencia sobre el aprendizaje del (L2).

Se incluye una lista de errores comunes influenciados por la lengua materna tanto en pronunciación como en la gramática. Se concluye que, con la persistente exposición a recursos auditivos o audiovisuales, exponerse a materiales escritos o visuales, la práctica y a corregir errores comunes en L2, se aprenden gradualmente a reemplazar los sonidos y reglas gramaticales del L1 con los sonidos originales y las reglas gramaticales de la L2 que han elegido aprender, en este caso, el inglés como idioma extranjero.

**Palabras claves:** Influencia, Aprendizaje, Reemplazo, Lengua extranjera, Lengua materna.

#### **Abstracto**

*English language as a means of communication has globally gained ground in almost every sphere of life and society and, as such, has converted to an important language worldwide. The aim of this research work is basically to*

*analyse mother tongue influence (MTI) on the learning of a second language through bibliographical and observational means, and the role it plays on students in El Carmen, whose mother tongue (L1) is Spanish in the process of the learning of English (L2) as a foreign language. A qualitative investigation method permitted the analysis of the oral production of the sample size and relevant bibliography that are related to the topic. The results obtained clearly demonstrated that L1 has influence on the learning of L2. A list of English words were taken into account to show how the Spanish language*

*affects their pronunciation, and also phrases with regards to the use and application of grammatical rules in both languages. In conclusion, with exposure to audio-visual and written materials in the L2, practice of speaking and correcting mistakes, they gradually learn to replace the L1 sounds and grammar issues with the original sounds and grammar rules of the L2 that they have chosen to learn, in this case, English as a foreign language.*

**Keywords:** *Influence, Learning, Replacement, Foreign language, Mother tongue.*

### Introducción

El lenguaje es un método de transmisión de ideas, pensamientos y deseos por medio de gestos y sonidos para la coexistencia psicológica y fisiológica. El objetivo de enseñar/aprender inglés no es imitar a los hablantes nativos o desarrollar los acentos británicos o estadounidenses; es al menos acercarse al nivel de poder usar el idioma y ser claramente entendido por otros hablantes y usuarios del mismo sistema de gestos y sonidos, independientemente de la parte del mundo de la que provengan. Esto se debe a que existen estudiantes y hablantes de inglés en casi todos los rincones y grietas de todos los continentes del mundo. Incluso en algunos cónclaves y comunidades muy remotas donde hasta ahora no era la lengua materna, así; ahora se ve como un lenguaje global o universal. Según García, (2013), “este parece ser un hecho indiscutible, especialmente si pensamos en el número sin precedentes de estudiantes de inglés en todo el mundo, un número que supera al de hablantes de inglés como primera lengua” (p. 114).

Desafortunadamente, se observó que la comunidad estudiantil de inglés en El Carmen mostró un nivel bajo de alfabetización o comprensión del español como su primer idioma y este ha hecho que su capacidad de adquirir un segundo idioma sea aún más compleja, limitada, restringida y preocupante. Esto se debe a que carecen de la base gramatical como base sobre la cual pararse y desarrollar sus destrezas y habilidades en el nuevo idioma. Se ha argumentado en diferentes sectores que el nivel de alfabetización de los estudiantes en su lengua materna asume un papel importante en el aprendizaje/adquisición de una segunda lengua/lengua extranjera.

El inglés y el español como idiomas distintos poseen diferentes estructuras gramaticales operativas en la práctica. Esta es la razón por la cual los estudiantes siempre dejan frases dadas o incluso oraciones enteras sin sentido cuando intentan hacer traducciones literales o palabra por palabra de un idioma a otro. Este punto se refuerza aún más con los puntos que se plantean sobre el concepto de transferencia de lenguaje como lo plantea Cummins, (1979) en sus trabajos en esta área de estudio donde establece claramente que lo que se aprende en la L1 contribuye sustancialmente a la competencia de uno en el aprendizaje de otros idiomas.

Esta presentación está respaldada por la afirmación de Langston et al. (2013), donde manifiesta que:

siguiendo el principio de relatividad lingüística, planteamos la hipótesis de que la lengua materna de un hablante afectaría la atribución de culpas, de forma que los niveles de responsabilidad se asignarían de forma diferente debido a la lengua materna del participante, especialmente cuando se utiliza una redacción no agente. (pág. 411)

Moreira-Aguayo y Venegas-Loor (2020) declararon que las competencias comunicativas se caracterizan como la capacidad de una persona para comunicarse con éxito en situaciones de la vida real que caen dentro del dominio de la adquisición de lenguas extranjeras, como el inglés. La comunicación es un factor importante para desarrollar porque es el logro de aprender un idioma e interactuar con hablantes del otro idioma. (Ranta, 2002) afirma además que las habilidades metalingüísticas surgen en función de la edad y es normal que los niños empiecen a analizar el lenguaje (y a corregirse a sí mismos) tan pronto como hayan establecido las conexiones entre los símbolos del lenguaje y la realidad del entorno en el que se encuentran a sí mismos.

Los estudiantes en El Carmen se enfrentan a varios problemas en la apuesta por el aprendizaje del idioma inglés. Uno de estos problemas se ve en su intento de utilizar artículos en inglés. El aprendizaje del uso de artículos en inglés por parte de alumnos cuya lengua materna es el español es, sin duda, una de las dificultades más frecuentes y significativas con las que se encuentran. Les resulta difícil usar inicialmente correctamente los artículos en inglés debido a las diferencias que existen entre los sistemas de artículos en ambos idiomas. El idioma español, en gran medida, tiene un sistema de artículos que funciona de manera diferente; el tema del definido e indefinido se codifican de manera diferente en comparación con el idioma inglés. Otras diferencias

notables entre ambos idiomas se encuentran en la cuestión de la ubicación de los adjetivos y sustantivos en frases/oraciones y la pronunciación de algunas palabras/expresiones. Estos son algunos de los factores que destacan el MTI en el aprendizaje de la L2

Este artículo tiene como objetivo discutir la influencia de la lengua materna encontrada en los estudiantes de El Carmen y cómo superar algunos de los problemas que enfrentan. Se ha descubierto que los estudiantes, en función de sus diferentes antecedentes, tienen dificultades en el proceso de aprendizaje del inglés como lengua extranjera. Esto implica el efecto de la lengua materna de los alumnos en el aprendizaje de una lengua extranjera. Otras áreas de discrepancias entre ambos idiomas son la cuestión de la ubicación de los adjetivos y sustantivos en frases/oraciones y la pronunciación de algunas expresiones. Este trabajo se propone mirar los problemas antes mencionados, discutirlos, explicarlos y analizarlos.

Relevancia social comunicativa del inglés:

El inglés es, sin duda, el segundo idioma más utilizado en el mundo. Es el idioma oficial en 70 países de todo el mundo y los países de habla inglesa representan alrededor del 40% del Producto Nacional Bruto mundial, lo que implica su fuerte influencia económica. Su importancia y relevancia en la sociedad no se puede enfatizar demasiado, por lo tanto; la necesidad cada vez mayor de aprender inglés aparte de la lengua materna para poder comunicarse y relacionarse efectivamente con personas de otras partes del mundo. Con base en las afirmaciones anteriores, y las directivas académicas del gobierno consagradas en el currículo escolar nacional, ahora se enseña inglés como idioma extranjero a niños desde los niveles de escuela primaria hasta secundaria en El Carmen a prepararlos a mejorar sus competencias comunicativas tal como lo exige nuestro mundo globalizado actual. Todo esto en un intento de permitirles estar preparados de manera efectiva para las exigencias actuales de casi todas las esferas del quehacer humano en las que al menos la posesión de un nivel aceptable para un buen dominio del idioma se ha convertido en el orden del día que va desde las transacciones comerciales, viajes, proyectos educativos internacionales, programas científicos, entrevistas de trabajo, etc.

Influencia de la lengua materna en estudiantes del idioma inglés en El Carmen:

Esta influencia tiende a alterar la fluidez, el flujo y la comprensión de la comunicación en la L2. Se observó en el lugar objeto de estudio que los estudiantes no tienen suficiente confianza y, por lo tanto, finalmente recurren al uso de la lengua materna para expresar sus puntos de vista y opiniones para que se entiendan claramente en lugar del inglés

formal. Esto se debe a muchos factores que van desde la timidez, el miedo, la exposición limitada a la materia y la falta de práctica, entre otros.

Zambrano (2001) plantea así:

El enfoque comunicativo se fundamenta en unos objetivos y premisas para brindar apoyo a los estudiantes en el manejo de las competencias comunicativas de la lengua extranjera, facilitar el uso de la lengua extranjera en las acciones cotidianas para expresar diversa información personal e intrapersonal, la provisión de una adecuada retroalimentación y corrección de errores de acuerdo a las necesidades que se presenten, la promoción del aprendizaje de la lengua extranjera no solo con fines educativos sino con fines lingüísticos de la lengua extranjera y finalmente, la exploración de diferentes métodos y técnicas de enseñanza que fortalezcan las habilidades comunicativas en función y significado.

Aprender el idioma inglés no requiere que un estudiante posea un coeficiente intelectual alto; más bien requiere que el estudiante en cuestión posea un alto interés en el tema. Al igual que cualquier otro idioma, el inglés también está en constante evolución. Se recomienda que los estudiantes, con la ayuda de sus instructores, se mantengan continuamente al día con las tendencias actuales y nunca cejen en la práctica continua, ya que es la forma más práctica y natural de mejorar sus capacidades lingüísticas. No se puede hacer de la noche a la mañana, sino con el tiempo. Según Vivanco (2009) “la lengua extranjera y la lectoescritura se desarrollan utilizándola en muchas situaciones y entornos diferentes, con muchos hablantes y oyentes diferentes, y para muchos propósitos” (p. 2). Además, Meyer (2008) mencionó el tema de la identidad cultural en su trabajo que La identidad propia de una persona monolingüe está indisolublemente ligada a su lengua materna (Brown, 2000). Algunos estudiantes pueden resentir la L2 si sienten que se les impone, levantando así filtros afectivos. (Schweers, 1999) cree que en el caso de que el instructor sea un hablante nativo de la L2, los estudiantes pueden identificarse mejor con ellos si el instructor habla la L1 de los estudiantes, demostrando así que el instructor respeta y valora la lengua materna del estudiante. El instructor también puede ser tenido como un modelo de alguien que aprendió con éxito otro idioma”.

Metodología y Análisis de Datos

Participantes

Para el presente trabajo de investigación se seleccionó aleatoriamente un tamaño de muestra de 60 estudiantes: 36 del sexo femenino y 24 del masculino, todos en el rango de 8 a 14 años de edad. Se eligieron 10 participantes de 6 unidades educativas (3 primarias

y 3 secundarias), todas dentro de El Carmen, una pequeña ciudad en la provincia de Manabí, Ecuador. El marco de tiempo para este estudio fue de 6 meses. Todos los participantes son de nacionalidad ecuatoriana y todos nacieron en este pueblo agrario. Para asegurar la objetividad del propósito, dentro del tiempo de recolección de datos, los estudiantes seleccionados cursaban entre el 4to año de Educación Básica Generalizada (primaria) y los 2 primeros años de educación secundaria en el sistema escolar ecuatoriano.

Instrumentos de investigación y análisis de datos.

Las herramientas de investigación administradas para la recopilación de datos lingüísticos tanto orales como escritos fueron cuestionarios (glosario de palabras y una lista de frases cortas), clips de audio y grabadoras de sonido. El primero fue básicamente para ayudar al análisis de los autores de posibles defectos léxicos y gramaticales, mientras que el segundo tenía como objetivo facilitar las repeticiones/reproducciones posteriores y la identificación de discrepancias específicas de producción oral entre los sonidos grabados y la pronunciación estándar en inglés de las mismas palabras o expresiones.

Al finalizar la etapa de recopilación de datos del estudio a lo largo del tiempo, los autores se retiraron al laboratorio de idiomas para continuar con el procesamiento y análisis de la información recopilada en el campo. Fue en este punto, después de una serie de datos y análisis de sonido, que se detectaron y destacaron todos los errores identificados en el curso de este trabajo.

Para el propósito de este trabajo de investigación, las siguientes palabras y sonidos del idioma inglés se usaron constantemente a lo largo del tiempo con los estudiantes que conforman el tamaño de la muestra de este estudio para verificar y confirmar la corrección o no de las pronunciaciones, entre otros factores. Se observó que MTI fue muy intenso y evidente en casi todas las pronunciaciones que se registraron. Posteriormente se pronunciaron como se describe y representa a continuación;

TABLA 1 - TABLA DE PALABRAS Y SONIDOS

Lista de palabras al azar	Patrón de sonido británico	Patrón de sonido norteamericano	Grabaciones de sonidos producidos de los alumnos
Absent	æbsənt	æbsənt	æusənt
Book	bʊk	bʊk	bʊt
Club	klʌb	klʌb	clʊd
Cook	kʊk	kʊk	cʊt
Develop	dɪ'veləp	dɪ'veləp	dɪ'veləb
Eight	eɪt	eɪt	eɪch
English	'ɪŋɡlɪʃ	'ɪŋɡlɪʃ	'ɪŋɡlɪs
Fifteen	fɪf'ti:n	fɪf'ti:n	fɪs'ti:n
Fifty	'fɪfti	'fɪfti	'fɪsti
Iron	'aɪən	'aɪərn	'aɪəron
Job	dʒəʊb	dʒəʊb	dʒəʊv
Jungle	'dʒʌŋɡl	'dʒʌŋɡl	'dʒʌŋɡle
Lab	læb	læb	læv
Lava	'lɑ:və	'lɑ:və	'lɑ:bə
Million	'mɪljən	'mɪljən	'mɪljɔn
Proverb	'prɒvɜ:b	'prɑ:vɜ:rb	'prɑ:bɜ:rv
Project	'prɒdʒekt	'prɑ:dʒekt	'prɑ:yʒekt
School	sku:l	sku:l	esku:l
Seven	'sevn	'sevn	'sebn
Shake	ʃeɪk	ʃeɪk	cheɪk
Shopping	'ʃɒpɪŋ	'ʃɑ:pɪŋ	'chɑ:pɪŋ
Sweep	swi:p	swi:p	eswi:p
Speak	spi:k	spi:k	espi:k
Student	'stju:dnt	'stu:dnt	'estu:dnt
Sure	ʃʊə(r)	ʃʊr	siʊr
Swim	swɪm	swɪm	eswɪm
Umbrella	ʌm'brelə	ʌm'brelə	ʌm'breyə
University	ju:nɪ'vɜ:səti	ju:nɪ'vɜ:rsəti	ju:nɪ'bɜ:rsiti
Whisky	'wɪski	'wɪski	'wiki

You	ju:	ju:	jiu:
Zero	'ziərəʊ	'zi:roʊ	'ci:roʊ

**Fuente:** (*Oxford\_Advanced\_Learner's\_Dictionary*, 8<sup>th</sup> edition. 2015)

Esta lista de palabras anterior no comprende todo; es solo por mencionar algunos. Practicar el habla es una de las formas más divertidas y prácticas de aprender el idioma inglés. Los siguientes son algunos consejos para mejorar el inglés hablado; tener confianza y hablar con la mayor frecuencia posible a la mayor cantidad de personas posible y evitar ser tímido para cometer errores. La única manera de mejorar es realmente tratando de hacerlo.

Otra área de MTI entre L1 y L2 es la colocación de adjetivos y sustantivos en frases y oraciones. Los estudiantes de inglés español tienden a cometer el error muy común de colocar los sustantivos inmediatamente antes del adjetivo que describe los mismos sustantivos. Por ejemplo, "house big" en lugar de big house, "cat black" en lugar de black cat, "woman pretty" en lugar de pretty woman, etc. Esta estructura de colocación de palabras está permitida en la gramática española pero es totalmente incorrecta en inglés. También es digno de notar que en algunos casos los verbos auxiliares están ausentes en la estructura gramatical del español pero son prácticamente indispensables en la del idioma inglés. En el mismo sentido, la gramática española permite la pluralización de adjetivos que se anotaba en las siguientes expresiones: "cars news" en lugar de new cars, "boys tall" en lugar de tall boys, etc. se conoce simplemente como influencia de la lengua materna. Siempre se recomienda pensar en "inglés" y dejar de lado gradualmente nuestra lengua materna mientras se intenta mejorar las habilidades de L2. Es una forma recomendada de poner a prueba el MTI mientras se mejora el tono y la claridad en el nuevo idioma que se está aprendiendo.

Según Beckman y Venditti (2010), citado por (Ochagu & Agban, 2022):

Los términos 'tono y entonación' se refieren a la variación modelada en el tono de la fuente sonora que sirve para contrastar y organizar palabras y expresiones más amplias. Sin embargo, los términos se diferencian en el uso típico aplicándolos a diferentes aspectos de estos usos lingüísticos del habla. El tono se define como la altura relativa de los sonidos del habla percibidos por un oyente y es lo que estamos escuchando cuando nos referimos a que una voz es "alta" y "baja". por el oído, que depende del número de vibraciones por segundo que producen las

cuerdas vocales. El tono es el principal correlato acústico del tono y la entonación (Britannica.com). Los diferentes niveles de tono a lo largo de un enunciado forman lo que escuchamos como entonación: la "descenso" y el "ascenso" de la voz.

El sistema de artículo definido es otra área de diferencia observable. Los estudiantes de El Carmen, encuentran problemas en su intento de utilizar artículos en inglés con palabras, frases y oraciones. Es frecuente y significativo especialmente en cuanto a tiempo y lugar. La estructura gramatical del español permite el uso del artículo definido con el tiempo, por ejemplo, "the last week", "the last year", "the last month", etc. Este no es el caso en inglés. Lo mismo se observa también en el caso de lugar donde generalmente se dice "la China", "el Ecuador", "el Perú", etc. Este sistema de artículos también es diferente del que se obtiene en inglés, donde los nombres de países o lugares solo se mencionan sin necesidad de usar el artículo. es decir, se aplican cero artículos; excepto en los casos de hacer referencia a un organismo mayor que se compone de otras unidades menores como es el caso de: la Unión Africana, la Unión Europea, los Estados Unidos, los Emiratos Árabes Unidos, el Reino Unido, etc. Isabelli y Slough (2012) argumentan que "existe una diferencia entre el español y el inglés con algunos nombres geográficos; en inglés se omite el artículo antes de "lake" en "Lake Erie is in the United States" pero no en español El lago Earie está en los Estados Unidos" (p. 97).

Los errores que se identificaron en el transcurso de este trabajo se clasifican básicamente en los siguientes:

#### Errores contextuales

Estos son los casos identificados en los que diferentes palabras en inglés se usan fuera de contextos gramaticales en oraciones, posiblemente porque suenan similar a sus contrapartes en español. Por ejemplo, el caso de "incidencia" se usa en lugar de efectos, "estimado" se usa en lugar de estimado, "atender" se usa en lugar de asistir, "asistir" se usa en lugar de asistir, "instancia" instancia usada en lugar de momento o situación, "librería" una biblioteca usada en lugar de una librería, etc. El uso de las palabras antes mencionadas en inglés por parte de un número considerable de hispanohablantes muchas veces se confunde y; por lo tanto, se usa fuera de contexto para representar palabras o situaciones que representan en su L1. Esto reflejó la incompetencia por parte de algunos de los profesores de inglés que trabajan con los estudiantes de la muestra con respecto a la elección de palabras y el uso en las aulas de idiomas mientras trabajan con estos

estudiantes porque, según Meneses Benavides (2011), “ Cuando se estudian idiomas, a las personas les preocupan principalmente los problemas ortográficos, la corrección gramatical y los problemas sintácticos, pero no son lo suficientemente conscientes de aspectos cruciales como la equivalencia cultural o las influencias de la transferencia del idioma. El conocimiento en estas áreas les permitirá lidiar con el significado real de las palabras mirando más allá de las propias palabras, pero centrado en los fines comunicativos”.

#### Errores sintácticos

Esto se debe a la dificultad observada para que los estudiantes se ajusten y utilicen fácilmente la sintaxis del inglés. Esto es probablemente como resultado de la influencia de la lengua materna. Por ejemplo, una expresión como “¿cómo está?”, “¿cómo estás?” muestra un error de concordancia que se traduce en un error sintáctico por el uso erróneo del auxiliar “is” en lugar de “are”. Siguiendo las palabras de Vásquez Carranza (2009), “en términos concretos, el niño usaba tanto la forma inglesa en español (que siempre era agramatical en español) como la forma española en inglés (que era pragmáticamente inapropiada en inglés)”.

#### Errores morfológicos

Esto se demostró en la pluralización de los adjetivos. Por ejemplo: prettys, bigs, beautifuls, intelligents, wides, olds, etc. Se observó además que estos estudiantes de idiomas tienen problemas para comprender que no todos los sustantivos en inglés obtienen sus formas plurales agregando el morfema “s” al final del sustantivo, por ejemplo, “peces”, “consejos” y “muebles”. Esto es una indicación de que estos estudiantes poseen un problema de generalización excesiva y conocimiento y aplicación incompletos de las reglas gramaticales o las condiciones bajo las cuales estas reglas se aplican en la práctica.

#### Errores fonológicos

Esto tiene que ver con el problema de las pronunciaciones incorrectas, como se muestra en la tabla anterior. Estos errores probablemente se podrían atribuir a la falta de práctica constante por parte de los estudiantes, especialmente en el área de expresión oral o producción oral del idioma de destino. Otro aspecto de este error se identificó en situaciones en las que los estudiantes deletreaban palabras en función de la forma en que suenan, “laf” como laugh, “laif” como life, “laik” como like, etc.

#### Méritos de la lengua materna

Según Phindane (2020):

Los argumentos positivos para usar L1 en un aula de L2 Autores como Deller y Rinvolucrí (2002), Briggs (2001); Galali y Cinkara (2017) creen que L1 juega un papel importante en el aprendizaje de una segunda lengua en el aula. Según Seftiawan (2018), lengua materna puede ayudar a los estudiantes de seis años a estudiar un segundo idioma y dominar vocabularios a través de traducción. Hanáková y Metruk (2017) observaron que L1 también se puede utilizar para explicar cierto vocabulario, gramática, instrucciones, propósitos de organización y para monitorear la comprensión de los alumnos. Esta vista también es compartida por Alshehri (2017) quien observó que L1 en un aula de segundo idioma desarrolla una buena relación con estudiantes.

Ciertas expresiones idiomáticas en la L2 pueden ser enseñadas y comprendidas mejor por los estudiantes haciendo comparaciones con las que existen en la lengua materna. De lo contrario, los estudiantes malinterpretarán los modismos y es posible que no se logre el objetivo del maestro de transmitir su mensaje en inglés. Puede haber algunas palabras en inglés que los estudiantes no puedan entender, independientemente de la técnica de enseñanza que aplique el profesor. En tales casos, el uso de la lengua materna hace la magia.

Deméritos de la lengua materna:

Siguiendo las afirmaciones de Phindane (2020):

Los argumentos negativos contra el uso de L1 en un aula de L2 independientemente de las muchas ventajas de usar L1 en el aula de L2, también existen algunas desventajas de usar o abusar de L1 en el aula que pueden ocurrir. Según Auerbach (1993:5) “cuanto más los aprendices están expuestos al inglés, más rápido aprenderán”, y para que puedan aprenderlo, deben ser 'obligado a usarlo'. Cook (2001) identifica dos razones por las que aquellos que solo apoyan el uso de L2 en L2 clases En primer lugar, el proceso de aprendizaje de L2 es como el proceso de aprendizaje de L1. En segundo lugar, Cook (2001) afirma que los procesos de adquisición de L1 y L2 están completamente separados. Las siguientes son algunas de las desventajas de la lengua materna en el proceso de aprendizaje de un idioma de destino:

Cada L1 tiene sus estructuras gramaticales establecidas que, en la mayoría de los casos, difieren de las de la L2. Como tal, los estudiantes no podrían hacer traducciones palabra por palabra porque no hay equivalentes exactos del idioma inglés en la lengua materna.

Los patrones de oraciones en inglés a menudo son bastante diferentes. Por extensión, los artículos, proposiciones y demostrativos de la lengua materna se emplean de manera diferente en el idioma inglés.

Los estudiantes tímidos siempre preferirán expresarse en su L1 para asegurarse de que se les entienda claramente. Se observó que este cambio repentino de L2 a L1 a veces no era intencional. El flujo del proceso de adquisición del idioma podría verse cortado o de alguna manera interrumpido por el uso de la lengua materna en las conversaciones entre pares.

Consejos para reducir la influencia de la lengua materna en los estudiantes de L2

Los lingüistas han descubierto que MTI influye en el aprendizaje del inglés de diferentes maneras según la L1 en cuestión. Según Sriphaba (2015), cada idioma afecta al inglés de manera diferente, por lo que no podemos simplemente enumerar eliminar todos los errores comunes si uno comienza a aprender un idioma local, se dará cuenta de que comprende mucho más la influencia de la lengua materna y será capaz de corregirlo mucho más fácilmente. Como se mencionó anteriormente, los diferentes idiomas afectan el aprendizaje del inglés de diferentes maneras. Para algunos, el orden de las palabras de las oraciones puede ser un problema, para otros, la articulación del sonido y la ubicación del acento primario pueden ser una tarea difícil.

Desarrollar el hábito de leer libros en el idioma de destino ayudará gradualmente a los alumnos a aumentar su banco de palabras/vocabulario y, por implicación, ayudará a suprimir MTI. La práctica constante de pronunciar palabras y oraciones frente al espejo no solo mejorará nuestra pronunciación, sino que también aumentará el nivel de confianza para hablar sin MTI. Grabar la propia voz y tomar nota para hacer las correcciones necesarias definitivamente ayudará a superar la MTI.

El uso regular de algunos trabalenguas en el idioma de destino contribuye en gran medida a mejorar nuestra pronunciación. El hábito de ver y escuchar canales de televisión y radio respectivamente en el idioma de destino es sin duda una excelente forma de afinar nuestras habilidades comunicativas en la L2. Trate de desarrollar la espontaneidad al hablar y limite conscientemente o evite por completo el uso de muletillas como: ummm, ehhh, ahhh, uhrr, etc. Trate de relacionarse e interactuar estrechamente con personas que hablen el idioma y, en el idioma, practicar y mejorar la pronunciación.

Pedagogical interventions in the language classroom.

Siguiendo las palabras de Robinson (2015) “adquirir alfabetización en la lengua materna es educacional y pedagógicamente sólido, pero ¿qué hay para leer? Este es un grito común en los programas de alfabetización, tanto de los alumnos como de los instructores. A menudo, los materiales se limitan a manuales de alfabetización y otros materiales de aprendizaje, así como folletos funcionales sobre temas de desarrollo. Este dilema surge de un fuerte énfasis en la alfabetización como lectura y un descuido de la alfabetización como escritura. A menos que los hablantes de un idioma local escriban creativamente, es poco probable que haya mucho de interés para leer” (p. 6).

Además, Gooding (2020) afirma que el enfoque comunicativo de la adquisición del lenguaje despliega muchos tipos de actividades que son interactivas, motivadoras y se proyectan en el desarrollo de las funciones comunicativas a la vez que lúdicas para liberar tensiones, salir de la rutina y preocupaciones para que el proceso sea entretenido y las clases divertidas, etc.

Los modelos y prácticas bilingües varían y también sus resultados, pero lo que tienen en común es el uso de la lengua materna al menos en los primeros años para que los estudiantes puedan adquirir y desarrollar habilidades de lectoescritura además de comprender y participar en el aula de idiomas. El papel de la lengua materna también depende de los métodos de enseñanza que un maestro aplica en el aula. Larsen-Freeman (2000) apoya el papel de la lengua materna en los procedimientos del aula y resume el papel de la L1 en varios métodos de enseñanza del idioma inglés de la siguiente manera: Método de traducción gramática: el significado de las palabras y expresiones en el idioma de destino se aclara mediante traducciones que utilizan el idioma nativo de los estudiantes. Método directo y método audio lingüístico: el idioma nativo de los estudiantes no debe usarse en el aula porque se cree que interferirá con los intentos de los estudiantes de dominar el idioma de destino. Enseñanza comunicativa del idioma: Esto aboga por que se permita un uso juicioso del idioma nativo de los estudiantes en la enseñanza comunicativa del idioma.

La concepción en este estudio es que cualquiera que sea el nivel de uso de la L1 en el aula de lenguas, básicamente dependería del objetivo educativo que se persiga. Al respecto, Meyer (2008) afirma lo siguiente:

Incluso en el caso de clases lingüísticamente homogéneas, aún existe controversia sobre el uso de la L1. Los estudiantes necesitan exposición a la L2. En muchos casos, la única exposición que pueden tener los estudiantes es en el salón de clases;

por lo tanto, ¿no debería el instructor hablar solo la L2? Eso depende de cuál sea el propósito de la clase de idioma. ¿Es una clase llena de estudiantes novatos de la L2? ¿Es una clase de estudiantes que se preparan para una estancia en el extranjero? ¿Es una clase de estudiantes que se entrenan para convertirse en traductores/intérpretes? (p. 147)

### Discusión

Este estudio se aborda la alfabetización como el aprendizaje formal de la lectura/escritura. Cuando los alumnos amplían sus habilidades en dos o más idiomas a lo largo de sus primeros años escolares, tienden a lograr una comprensión más profunda del idioma y cómo usarlo de manera efectiva en la comunicación. Esto es así, especialmente cuando están lo suficientemente alfabetizados en ambos idiomas y son capaces de comparar y contrastar las formas en que sus dos idiomas organizan la realidad. Como tal, se ha dicho que los niños bilingües desarrollan más flexibilidad en su pensamiento como resultado de poder procesar información a través de la perspectiva de dos idiomas diferentes. [Rogers \(2008\)](#) lo llamó aprendizaje, es decir, aprendizaje consciente, y [Rojo \(2009\)](#) lo denomina alfabetización escolarizada. En consecuencia, la definición operativa de lectoescritura será la del instrumento que se juzgue adecuado para evaluar la lectoescritura concebida como el aprendizaje formal de la lectura/escritura, que define la competencia lectora como “la capacidad de comprender, utilizar y reflexionar sobre textos escritos, con el fin de para lograr las propias metas, para desarrollar el conocimiento y el potencial de uno, y para participar en la sociedad”. Esto es clave para lograr el éxito esperado de los estudiantes en el L2.

Según [Cuartas \(2014\)](#), “más allá de las suposiciones dadas por sentadas sobre su uso, encontré que el uso selectivo de L1 en realidad podría ser beneficioso para el aprendizaje de L2”. Más aún, se deben establecer laboratorios de idiomas bien equipados y funcionales en las escuelas para alentar a los estudiantes a tener la oportunidad de practicar su hablar para mejorar su producción oral del idioma de destino.

En la misma línea, habiendo entendido que la influencia de la lengua materna podría impactar negativamente en el proceso de aprendizaje de un nuevo idioma si no se pone bajo control; aunque el uso de la L1 se considera indispensable en ciertos puntos del proceso de aprendizaje de idiomas para garantizar la comprensión de determinados casos de estudio por parte de los estudiantes, todos los interesados deben realizar esfuerzos concertados para reducir gradualmente el uso de la lengua materna en el proceso de

enseñanza/aprendizaje de la L2. Esto se debe a que la única forma de mejorar en el idioma de destino es haciéndolo. Esto implica que la práctica continua es primordial. Esto tiene como objetivo alinear a los estudiantes sobre el tema del hablar y los patrones de sonido en el idioma de destino.

Se pudo establecer en este trabajo que muchos estudiantes de una lengua extranjera transfieren inconscientemente las reglas del lenguaje de su L1 al L2, el orden/secuenciación de palabras y el sistema de sonido. El MTI pesado ocurre cuando los sonidos del idioma nativo de los alfabetos, los números e incluso las palabras aún no se han reemplazado por completo con los sonidos del idioma extranjero. Esto requiere tiempo y práctica constante para superarlo. Así como cada idioma tiene diferentes alfabetos y palabras, cada uno tiene diferente sonido y pronunciación. Manjula (2022) afirma en concordancia que:

La mala pronunciación no solo conduce a malentendidos, sino que también crea una impresión negativa y confusión. Los estudiantes con mala pronunciación son juzgados como falta de conocimiento, incompetentes y serán malinterpretados. Hay varios factores que influyen en la pronunciación, como la interferencia del idioma nativo, la cantidad de exposición, la capacidad fonética, los antecedentes culturales y educativos y la motivación. De todas las influencias, la influencia del idioma nativo es el factor más inhibitorio e inherente que se manifiesta en forma de mala pronunciación.

### **Conclusiones**

El desarrollo de la alfabetización implica aprender una gran cantidad de contenido, así como desarrollar las habilidades necesarias para manejar el contenido recién adquirido. Los niños necesitan aprender a comprender la forma de las letras, cómo suenan, cómo se escriben y, a veces, usan diferentes alfabetos. A través de esta actividad, que generalmente comienza en el preescolar o en el entorno del hogar, los niños comienzan a comprender que el lenguaje es un sistema hecho de símbolos arbitrarios y que cada idioma tiene su propia estructura.

Es importante aprender a distinguir diferentes sonidos, desarrollando conocimientos fonéticos específicos del idioma y la capacidad de identificar rimas o similitudes de varios tipos, tanto en el sonido como en el significado de las palabras que se encuentran. Los niños bilingües desarrollan vocabulario en ambos idiomas simultáneamente, al mismo tiempo que desarrollan las habilidades necesarias para hablar con otros en ambos idiomas.

Estas habilidades incluyen las estrategias que permiten a los niños identificar cuándo deben usar un idioma sobre otro, con quién y en qué contexto.

En compendio, los esfuerzos deben dirigirse a todos los medios para hacer que estos jóvenes estudiantes usen el idioma de destino en la práctica, ya que este es el único medio práctico de identificar oportunamente y eliminar conscientemente la influencia de la lengua materna en el aprendizaje efectivo y eficiente del inglés como idioma extranjero.

### Referencias Bibliográficas

- Beckman, M. E., & Venditti, J. J. (2010). Tone and Intonation. *The Handbook of Phonetic Sciences: Second Edition*, 603–652.  
<https://doi.org/10.1002/9781444317251.CH16>
- Brown, H. D. (2000). *Principles of language learning and teaching* (Vol. 4). Longman New York.
- Cuartas, F. L. A. (2014). Selective Use of the Mother Tongue to Enhance Students' English Learning Processes...Beyond the Same Assumptions. *Profile Issues in Teachers' Professional Development*, 16(1), 137–151.  
<https://doi.org/10.15446/PROFILE.V16N1.38661>
- Cummins, J. (1979). Linguistic Interdependence and the Educational Development of Bilingual Children. *Http://Dx.Doi.Org/10.3102/00346543049002222*, 49(2), 222–251. <https://doi.org/10.3102/00346543049002222>
- García, R. E. (2013). English as an International Language: A Review of the Literature. *Colombian Applied Linguistics Journal*, 15(1), 113–126.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-46412013000100008&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-46412013000100008&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Gooding, F. A. (2020). Approaches to Second Language Learning: Expectation in English Language Proficiency. *Orbis Cognita*, 4(1), 1–11.
- Isabelli, C., & Slough, R. (2012). Acquisition of the non-generic definite article by Spanish learners of English as a foreign language. *Onomázein*.  
[https://digitalcommons.iwu.edu/hispstu\\_scholarship/19](https://digitalcommons.iwu.edu/hispstu_scholarship/19)
- Schweers, W. J. (1999). Using L1 in the L2 classroom. *English Teaching Forum*, 37(2), 6–9.
- Langston, W., Tillman, R., & Louwse, M. (2013). Attribution of responsibility by Spanish and English speakers: How native language affects our social judgments. *Revista Signos*, 46(83), 408–422.
- Larsen-Freeman, D. (2000). *Techniques and principles in language teaching*. Oxford University.
- Manjula, R. (2022). *2021-Mother tongue Influence in English Pronunciation-Problems of Learnig English As a second language in India*.

- Meneses Benavides, G. A. (2011). Common difficulties observed in abstracts written in english by people having spanish as mother tongue. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 70, 78–86.
- Meyer, H. (2008). The pedagogical implications of L1 use in the L2 classroom. *Maebashi Kyoai Gakuen College Ronsyu*, 8(147–159).
- Moreira-Aguayo, P. Y., & Venegas-Loor, L. V. (2020). Desarrollo de competencias comunicativas del idioma inglés. *Domino de Las Ciencias*, 6(4), 1292–1303.
- Ochagu, K. A., & Agban, J. O. (2022). *Influence of Mother-Tongue On English Language Use Selected Mother-Tongue Factors Affecting English Language Usage, A Case Study of Ikom Local Government Area*.  
<https://www.eajournals.org/>
- Oxford Advanced Learner's Dictionary of* (Vol. 9). (2015).
- Phindane, P. (2020). The Influence of Mother Tongue in Second Language Learning in Primary School. *Education and New Developments*, 380.
- Ranta, L. (2002). The role of learners' language analytic ability. *Individual Differences and Instructed Language Learning*, 2, 159.
- Robinson, C. (2015). Languages in adult literacy: policies and practices during the 15 years of EFA (2000-2015). *Background Paper for EFA Global Monitoring Report*.
- Sriphaba, M. (2015). A study on mother tongue influence in English communication. *International Journal of English Literature and Culture*, 3(11), 296–300.
- Vásquez Carranza, L. M. (2009). Cross-linguistic influence in the syntactic domain in simultaneous language acquisition: evidence from extraction constructions involving the object of a preposition in the speech of an English-Spanish bilingual child. *Revista Káñina*, 33(1), 85–105.
- Vivanco, V. (2009). Aproximación holística versus aproximación comunicativa en la evaluación de la producción oral en inglés. *RELIEVE - Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 15(2).  
<https://doi.org/10.7203/RELIEVE.15.2.4157>
- Zambrano, L. C. (2001). Aplicación del enfoque comunicativo a la enseñanza-aprendizaje del inglés en los establecimientos de secundaria en Neiva. *Revista Entornos*, 2(14), 27–32. <https://doi.org/10.25054/01247905.364>