

# REVISTA CRITERIOS

Vol. 28

No. 1

Revista de Investigación - Universidad Mariana

ISSN 0121-8670 - ISSN Electrónico 2256-1161

DOI: <https://doi.org/10.31948/rev.criterios>

Enero - Junio 2021





REVISTA  
**C**RITERIOS

**Revista Criterios**  
**Journal Criterios**  
**Revista Criterios**

**Universidad Mariana**

San Juan de Pasto, Colombia. Vol. 28 No. 1

Enero – Junio de 2021

ISSN: **0121-8670**

ISSN Electrónico: **2256-1161**

Periodicidad – Periodicity - Periodicidade:

**Semestral – Semiannual – Semestral**

Número de páginas - Number of pages - Número de páginas: **302**

Formato – Format - Formato: **Digital**

**Director - Director - Diretor**

Magíster **Luz Elida Vera Hernández**

Directora Editorial UNIMAR, Universidad Mariana

San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

**Editora - editor – editor**

Magíster **Eunice Yarce Pinzón**

Docente, Universidad Mariana

San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

**Editor asociado - Associate editor – Editor associado**

Doctorando **Luis Alberto Montenegro Mora**

Docente, Universidad de Nariño

San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

Corrección de Estilo – Correction of Style – Correção de Estilo

Doctoranda **Ana Cristina Chávez López**

Editorial UNIMAR, Universidad Mariana

San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

Traducción al Inglés – English Translation - Tradução Inglês:

Doctoranda **Ana Cristina Chávez López**

Editorial UNIMAR, Universidad Mariana

San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

Traducción al Portugués – Portuguese Translation – Tradução Português:

Doctoranda **Ana Cristina Chávez López**

Editorial UNIMAR, Universidad Mariana

San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

Diseño y Diagramación – Design and Diagramming –

Desenho e Diagramação:

Profesional **Laura Vanessa Portilla Erazo**

Editorial UNIMAR, Universidad Mariana

San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

Comité Editorial - Editorial Committee - Comitê Editorial

Magíster **Luz Elida Vera Hernández**

Universidad Mariana, Colombia

Doctorando **Luis Alberto Montenegro Mora**

Universidad de Nariño, Colombia

Doctor **José Luis Meza Rueda**

Pontificia Universidad Javeriana, Colombia

Doctora **Yolanda Bañuelos B.**

Universidad Juárez del Estado de Durango, México

Doctora **Luz Marina Arboleda Montoya**

Universidad de Antioquia, Colombia

Doctor **Luis Fernando Marmolejo Rebellon**

Universidad del Valle, Colombia

**Comité Científico - Scientific Committee - Comitê Científico**

Doctoranda **Yuri Alicia Chávez Plazas**

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Colombia

Doctora **María de los Ángeles Rodríguez-Gázquez**

Universidad de Antioquia, Colombia

Magíster **María Eugenia Agudelo Bedoya**

Universidad Pontificia Bolivariana, Colombia

Doctor **Manuel Alfonso Garzón Castrillón**

Fundación para la Investigación y el Desarrollo Educativo Empresarial, Colombia

Doctor **Sergio Caggiano**  
Consejo Nacional de Investigaciones Científicas  
y Técnicas (CONICET),  
Instituto de Desarrollo Económico y Social  
(IDES),  
Universidad de la Plata, Argentina

Doctor **Jesús N. García**  
Universidad de León, España

Doctor **José Roberto Álvarez Múnera**  
Universidad Pontificia Bolivariana, Colombia

Doctor **Juan Jorge Faundes Peñafiel**  
Universidad Católica de Temuco, Chile

Doctora **Nora Helena Londoño Arredondo**  
Universidad de San Buenaventura, Colombia

Doctora **Graciela Ferrás**  
Universidad del Salvador, Argentina

Doctor **Jorge Enrique Palacio Sañudo**  
Universidad del Norte, Colombia

**Comité de Arbitraje - Arbitration Committee -  
Comité de Arbitragem**

Doctor **Álvaro Ramón García Burgos**  
Universidad del Atlántico, Colombia

Doctora **Claudia Arcila Rojas**  
Universidad de Antioquia, Colombia

Doctora **Liseth María Serje Uribe**  
Escuela Superior de Administración Pública –  
ESAP, Barranquilla, Colombia

Doctora **Nirva Cabarcas Ortega**  
Universidad de Cartagena, Colombia

Magíster **Angélica Isabel Romero Daza**  
Universidad Popular del Cesar, Colombia

Doctor **Jorge Luis Bilbao Ramírez**  
Universidad Libre, Colombia

Doctora **Luz Novoa Vargas**  
Universidad Pedagógica y Tecnológica de  
Colombia, Colombia

Doctor **Henry José Cáceres Cortés**  
Universidad de Pamplona, Colombia

Magíster **Jonhatan Alexander Agudelo  
Contreras**  
Conservatorio del Tolima, Colombia

Doctor **Javier Rodríguez Rosales**  
Universidad de Nariño, Colombia

Doctorando **Luis Alberto Montenegro Mora**  
Universidad de Nariño, Colombia

Doctora **Pabla Peralta Miranda**  
Universidad Simón Bolívar, Colombia

Magíster **Linda María Cárdenas Fragozo**  
Docente I.E. Divina Pastora – Riohacha – La  
Guajira, Colombia

Magíster **Manuel Alberto Riveros Medina**  
Universidad Libre, Colombia

Doctor **Oscar Fabián Rubiano Espinosa**  
Universidad Libre, Colombia

Doctora **Martha Cecilia Triana Restrepo**  
Universidad Nacional de Colombia, Colombia

Magíster **Ingrith Álvarez Alfonso**  
Universidad Pedagógica Nacional, Colombia

Magíster **Melba Liliana Vertel Morinson**  
Universidad de Sucre, Colombia

Las opiniones contenidas en los artículos de la *Revista Criterios* no comprometen a la Editorial UNIMAR ni a la Universidad Mariana, puesto que son responsabilidad única y exclusiva de los autores. Se autoriza la reproducción total o parcial de los artículos aquí consignados, sin fines comerciales, siempre y cuando se cite la fuente. Los artículos se encuentran en texto completo en las direcciones electrónicas: <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/Criterios> y <https://doi.org/10.31948/rev.criterios>

La *Revista Criterios* se encuentra indizada en: Directory of Open Access Journals (DOAJ); WorldCat Digital Collection Gateway; Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico (REDIB); Red Latinoamericana de Revistas en ciencias Sociales (LatinREV); Actualidad Iberoamericana; Google Scholar; además, están adscritas a la Budapest Open Access Initiative; DORA.

DOAJ  
DIRECTORY OF  
OPEN ACCESS  
JOURNALS

REDIB | Red Iberoamericana  
de Innovación y Conocimiento Científico



WorldCat®



Google  
Scholar

Actualidad Iberoamericana  
Índice Internacional de Revistas



Signatory of  
DORA

REVISTA  
CRITERIOS



REVISTA  
**C**CRITERIOS

11	Plan de servicio al cliente para una empresa de Pasto, Colombia <i>Andrés Mauricio Nacaza-Enríquez</i>
42	Análisis estadístico de la prueba ‘Avancemos en matemáticas’, para grado octavo <i>Jorge Enrique Díaz-Pinzón</i>
54	Condiciones sociales y psicológicas de los cuidadores familiares de personas con discapacidad <i>Miriam Lucía Villacorte-Méndez; Mayra Maribel Chapi-Chandi; Blanca Nelly Gordon-Díaz</i>
74	Método para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones que facilite las prácticas pedagógicas en el Programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar <i>Walter Saúl Muegues Rincón; Gustavo Adolfo González Roys</i>
103	Juego ‘Ajesori’ como estrategia para el fortalecimiento de la oralidad <i>Luz Shirley Ordoñez-Delgado; Cecilia Pérez-Sánchez</i>
122	Nivel de actividad física, condición física, riesgo cardiovascular e índice de masa corporal en escolares de Pasto <i>Jonathan Muñoz-Luna; Rosa Helena Eraso-Angulo; Sandra Martínez Canchala; Jorge Toro-Trejo; David Zambrano-Bravo</i>
142	Significado del proceso de atención en salud para un grupo de personas víctimas del conflicto armado en el municipio de Pasto <i>María Ider Casanova-Burbano</i>
165	Lectura crítica intermediada por la narrativa de la fábula como estrategia didáctica <i>Delia Rosa Villarreal-Borrero; Leidibeth Jiménez-Cárdenas; Gustavo Adolfo González-Roys</i>
196	Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención <i>Deissy Alejandra Castro-Montenegro; Elsa Yolanda Chamorro-Cabrera; Linda María Rosado-Onofre; Lydía Esperanza Miranda-Gámez</i>
219	El currículo y la pedagogía en medio de la pandemia <i>Doony Harvey Rosero Montezuma; Jessica Andrea Bejarano Chamorro</i>
236	Índice por autores Revista Criterios
238	Índice Temático
240	Guía para los autores Revista Criterios
281	Formato de identificación de autor e investigación
295	Declaración de condiciones
298	Licencia de uso parcial

# CRITERIOS

Revista Criterios Vol. 28, No. 1 Enero – junio 2021

ISSN 0120-8670/ISSN -E 2256-1161

DOI: <https://doi.org/10.31948/rev.criterios>

CONTENTS

11	Customer service plan for a company in Pasto, Colombia <i>Andrés Mauricio Nacaza-Enríquez</i>
42	Statistical Analysis of the Let's Advance in Mathematics Test for Grade 8 <i>Jorge Enrique Díaz-Pinzón</i>
54	Social and psychological conditions of family caregivers of people with disabilities <i>Miriam Lucía Villacorte-Méndez; Mayra Maribel Chapi-Chandi; Blanca Nelly Gordon-Díaz</i>
74	Method for learning the diatonic accordion with three rows of buttons that facilitates pedagogical practices in the Bachelor of Arts Program of the Popular University of Cesar <i>Walter Saúl Muegues Rincón; Gustavo Adolfo González Roys</i>
103	Game 'Ajesori' as a strategy to strengthen orality <i>Luz Shirley Ordoñez-Delgado; Cecilia Pérez-Sánchez</i>
122	Nivel de actividad física, condición física, riesgo cardiovascular e índice de masa corporal en escolares de Pasto <i>Jonathan Muñoz-Luna; Rosa Helena Eraso-Angulo; Sandra Martínez Canchala; Jorge Toro-Trejo; David Zambrano-Bravo</i>
142	Meaning of the health care process for a group of victims of the armed conflict in the municipality of Pasto <i>María Ider Casanova-Burbano</i>
165	Critical reading brokered by fable narrative as a didactic strategy <i>Delia Rosa Villarreal-Borrero; Leidibeth Jiménez-Cárdenas; Gustavo Adolfo González-Roys</i>
196	Determining factors in the quality of care in an emergency service <i>Deissy Alejandra Castro-Montenegro; Elsa Yolanda Chamorro-Cabrera; Linda María Rosado-Onofre; Lydia Esperanza Miranda-Gámez</i>
219	The curriculum and pedagogy in the midst of the pandemic <i>Doony Harvey Rosero Montezuma; Jessica Andrea Bejarano Chamorro</i>
254	Criterios Journal Author's Guide
285	Author and Research Identification Format
296	Requirement Declaration
299	License for partial use

- |     |  |
|-----|--|
| 11  | Plano de atendimento ao cliente para uma empresa em Pasto, Colômbia<br><i>Andrés Mauricio Nacaza-Enríquez</i>  |
| 42  | Análise estatística do teste Avancemos em Matemática para a 8ª série<br><i>Jorge Enrique Díaz-Pinzón</i>   |
| 54  | Condições sociais e psicológicas dos cuidadores familiares de pessoas com deficiência<br><i>Miriam Lucía Villacorte-Méndez; Mayra Maribel Chapi-Chandi; Blanca Nelly Gordon-Díaz</i>   |
| 74  | Método de aprendizagem da sanfona diatônica com três fileiras de botões que facilita as práticas pedagógicas no Programa de Bacharelado em Artes da Universidade Popular de Cesar<br><i>Walter Saúl Muegues Rincón; Gustavo Adolfo González Roys</i> |
| 103 | Jogo ‘Ajesori’ como estratégia para fortalecer a oralidade<br><i>Luz Shirley Ordoñez-Delgado; Cecilia Pérez-Sánchez</i>  |
| 122 | Nível de actividad física, condición física, riesgo cardiovascular e índice de masa corporal en escolares de Pasto<br><i>Jonathan Muñoz-Luna; Rosa Helena Eraso-Angulo; Sandra Martínez Canchala; Jorge Toro-Trejo; David Zambrano-Bravo</i>         |
| 142 | Significado do processo de atenção à saúde de um grupo de vítimas do conflito armado no município de Pasto<br><i>María Ider Casanova-Burbano</i>   |
| 165 | Leitura crítica intermediada pela narrativa da fábula como estratégia didática<br><i>Delia Rosa Villarreal-Borrero; Leidibeth Jiménez-Cárdenas; Gustavo Adolfo González-Roys</i>   |
| 196 | Fatores determinantes na qualidade do atendimento em um serviço de emergência<br><i>Deissy Alejandra Castro-Montenegro; Elsa Yolanda Chamorro-Cabrera; Linda María Rosado-Onofre; Lydia Esperanza Miranda-Gámez</i>                                  |
| 219 | O currículo e a pedagogia no meio da pandemia<br><i>Doony Harvey Rosero Montezuma; Jessica Andrea Bejarano Chamorro</i>  |
| 268 | Guia para Autores Revista Criterios  |
| 290 | Formato de identificação do autor e investigação   |
| 297 | Declaração de condições  |
| 300 | Licença de uso parcial   |



REVISTA  
CRITERIOS

# Plan de servicio al cliente para una empresa de Pasto, Colombia

Andrés Mauricio Nacaza-Enriquez<sup>1</sup>

## Resumen

**Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo:** Nacaza-Enriquez, M. A. (2021). Plan de servicio al cliente para una empresa de Pasto, Colombia. Revista Criterios, 28(1), 11-41. DOI: <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art1>

**Fecha de recepción:** 25/07/2019

**Fecha de revisión:** 30/08/2019

**Fecha de aprobación:** 05/05/2020



Artículo resultado de la práctica investigativa “Propuesta de un plan de servicio al cliente para la sede Baticar’s Éxito Avenida Panamericana”, desarrollada desde el 25 de octubre de 2017 hasta el 19 de noviembre de 2018 en la empresa Baticar’s Éxito Avenida Panamericana en la ciudad de Pasto, departamento de Nariño, Colombia.

<sup>1</sup>Administrador de Empresas. E-mail: [andresnacazar@hotmail.com](mailto:andresnacazar@hotmail.com)

Este artículo fue realizado teniendo en cuenta como referencia, trabajos de grado relacionados con servicio al cliente de la Universidad Mariana, Universidad del Valle y universidades de Ecuador. El objetivo principal es proponer un plan de servicio al cliente para la sede Baticar’s Éxito Avenida Panamericana en la ciudad de Pasto. La metodología que se empleó es descriptiva, mixta por cuanto se utiliza técnicas de recolección de información como encuestas y entrevistas. Con la realización de esta investigación se obtuvo un análisis sectorial con el cual fue posible identificar el comportamiento de las fuerzas Porter en el entorno de la empresa y el trabajo de campo.

Finalmente, mediante la elaboración del trabajo de campo fue posible identificar factores internos y externos que inciden en la empresa. Con respecto a los clientes internos, se debe prestar especial cuidado ya que existen algunos funcionarios que no tienen un alto grado de conocimiento relacionado con la filosofía corporativa y esto perjudica a la empresa, ya que el compromiso de ofrecer un excelente servicio al cliente depende del conocimiento a profundidad de cada uno de los componentes que integran el direccionamiento estratégico. Además, hubo calificaciones negativas emitidas por los clientes externos en cuanto al servicio, las cuales deben ser revisadas para ser corregidas.

**Palabras clave:** servicio al cliente, plan de mercadeo, análisis sectorial, cliente interno, cliente externo.

# Customer service plan for a company in Pasto, Colombia

## Abstract

Various degree projects related to customer service from the Mariana University, Universidad del Valle and Ecuadorian universities served as a reference for the present, whose main objective was to propose a customer service plan for the Batericar's Éxito Avenida Panamericana, in the city of Pasto. The methodology used was descriptive and mixed because in that information, gathering techniques such as surveys and interviews were used. With the completion of this research, a sectoral analysis was obtained with which it was possible to identify the behavior of the Porter forces in the environment of the company and the field work.

Through the elaboration of the field work, it was possible to identify internal and external factors that affect the company. There is a point of relevance and care regarding internal customers, since some officials do not have a high degree of knowledge related to corporate philosophy and this hurts the company, due to the commitment to offer excellent customer service depends on knowledge in-depth of each of the components that make up the strategic direction. In addition, there were negative ratings issued by external clients regarding the service, which must be reviewed to be corrected.

**Keywords:** customer service, marketing plan, sector analysis, internal customer, external customer.

# Plano de atendimento ao cliente para uma empresa em Pasto, Colômbia

## Resumo

Vários projetos de graduação relacionados ao atendimento ao cliente da Universidade Mariana, Universidad del Valle e universidades equatorianas serviram de referência para o trabalho atual, cujo principal objetivo era propor um plano de atendimento para a sede Batericar's Éxito Avenida Panamericana na cidade de Pasto. A metodologia utilizada foi descritiva e mista, sendo utilizadas técnicas de coleta de informação como inquéritos e entrevistas. Com a realização desta pesquisa, foi obtida uma análise setorial com a qual foi possível identificar o comportamento das forças de Porter no ambiente da empresa e no trabalho de campo.

Por meio da elaboração do trabalho de campo, foi possível identificar fatores internos e externos que afetam a empresa. Há um ponto de relevância e cuidado em relação aos clientes internos, visto que alguns funcionários não possuem um alto grau de conhecimento relacionado à filosofia corporativa e isso fere a empresa, pois o compromisso em oferecer um atendimento de excelência depende do conhecimento em profundidade de cada um dos componentes que fazem parte da direção estratégica. Adicionalmente, registaram-se classificações negativas por parte de clientes externos relacionados com o serviço, as quais deverão ser revistas para serem corrigidas.

*Palavras-chave:* atendimento ao cliente, plano de marketing, análise setorial, cliente interno, cliente externo.

## 1. Introducción

Dentro de los trabajos consultados, el de Zamora (2019) sirvió como referente inicial, por cuanto estuvo orientado al diseño de un plan de mercadeo que contribuiría a incrementar la participación en el mercado de la empresa Producauchos. Para lograrlo, además de conocer la situación actual de la empresa, la autora procedió a determinar la metodología más adecuada, la población de estudio y la muestra sobre la cual extrajo los datos, a través de encuestas a los clientes y entrevistas a la gerente propietaria. Esta investigación ayudó a la comprensión del concepto de participación en el mercado de la empresa; la apropiación de este concepto representa un papel fundamental en el entendimiento del mercado para una empresa, porque a partir de las sugerencias de los clientes se puede incrementar las ventas y, por ende, la rentabilidad de una organización. Pero, como una mayor participación en el mercado también implica mayores riesgos, vale la pena estudiar si es conveniente para una empresa, aumentar dicha participación en el mercado.

También se consultó el trabajo de Villegas y Ruíz (2016), quienes realizaron un análisis del entorno, considerando variables geográficas, demográficas, económicas, sociales, culturales, políticas y legales, lo cual les permitió conocer la realidad del medio en el que se mueve la empresa el cual, de acuerdo con los resultados obtenidos, presenta un mayor número de oportunidades que de amenazas, facilitando con ello el crecimiento y desarrollo de la misma. Después, los autores pretendieron conocer cómo funcionaba la actividad empresarial desarrollada por la empresa, razón por la cual tuvo lugar la utilización de la metodología de las cinco fuerzas de Porter (2009).

Este estudio orientó la presente investigación, para conocer el comportamiento de algunas de las cinco fuerzas de Porter en el mercado, porque tanto Batericar's Éxito Avenida Panamericana de Pasto como Lubricantes La 40 de Tuluá, pertenecen al sector de comercio de partes, piezas, autopartes, accesorios y lujos para vehículos.

Este trabajo investigativo nace de la necesidad de proponer un plan de servicio al cliente para la sede Batericar's Éxito Avenida Panamericana; por lo tanto, fue necesario, en un primer momento, analizar el entorno en el cual la empresa está inmersa, mediante un estudio de mercado o análisis sectorial; después se procedió a evaluar, con un trabajo de campo, los factores internos y externos que afectan al negocio, encuestando para ello, tanto a clientes internos como externos, para detectar falencias y así poder proponer las respectivas sugerencias en aras de estructurar el plan de acción o plan de servicio al cliente.

El presente estudio es de tipo descriptivo, porque se exploró las empresas pertenecientes a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) 4530, que corresponde al comercio de partes, piezas, autopartes, accesorios y lujos para vehículos mediante la información disponible en la base de datos gratuita de E-informa. Para el trabajo de campo se empleó un alcance descriptivo, ya que este tipo de estudio se centra en técnicas como la encuesta, que se aplicó tanto a clientes internos como externos.

Como limitaciones de la investigación, se encontró dificultad para acceder a la base de datos de la Cámara de Comercio de Pasto, por falta de recursos económicos para consultar los activos de las empresas pertenecientes al CIIU 4530 en la ciudad de Pasto. Tampoco fue posible consultar las ventas totales del sector de comercio de partes, piezas, autopartes, accesorios y lujos para vehículos en la ciudad de Pasto, por ausencia de estudios al respecto, lo cual es fundamental para realizar el cálculo de la participación en el mercado.

### **Competencia establecida**

Teniendo en cuenta que los ingresos de la empresa Batericar's Éxito Avenida Panamericana son de 54.566 UVT, la organización está en el rango entre 44.769 UVT y 431.196 UVT, lo cual permite inferir que es una empresa pequeña, según lo estipula el Decreto 957 de 2019 en el sector Comercio.

### **Tamaño de las empresas**

La empresa está dentro del 10 % de las pequeñas empresas que conforman el sector; el 64 % lo conforman las micro empresas; el 24 % las empresas informales y, un 3 %, las medianas empresas.

## 2. Metodología

**Tipo de estudio:** descriptivo porque, según Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 92)

Según Bernal (2010) “la investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental” (p. 113).

**Población y Muestra.** A continuación, se presenta la población y muestra tomada para esta investigación:

Población No. 1: hace referencia a los colaboradores de la sede Batericar’s Éxito Avenida Panamericana los cuales, según entrevista al administrador de la sede en esta empresa, son 30.

Para el desarrollo de las entrevistas se recurrió a preguntas formuladas en una guía de trabajo para la realización del análisis sectorial y un formato de encuesta para obtener los resultados del trabajo de campo. Se hizo dos tipos de encuestas: la primera, dirigida a clientes internos y la segunda, a clientes externos; por lo tanto, se puede hablar de una metodología mixta.

Población No. 2: corresponde a los clientes externos de la sede Batericar’s Éxito Avenida Panamericana, compuesta por 50.869 vehículos registrados en el Instituto de Investigación y Desarrollo de Administración y Tecnología (IDAT) y una población de 132.976 personas pertenecientes a los estratos 3, 4, 5 y 6 de la ciudad de Pasto. La muestra representativa arrojó un resultado de 381 encuestas aplicadas a los clientes externos de la empresa.

## 3. Resultados

### Resultados del Análisis Sectorial

El análisis sectorial o estudio de mercado muestra los resultados obtenidos tras estudiar la aplicabilidad de las cinco fuerzas de Michael Porter (2009) en el sector de comercio de vehículos, automotores, sus partes, piezas y autopartes.

#### Fuerza 1: Rivalidad entre competidores existentes

**Diversidad de los competidores.** En entrevista con el administrador Jhon Osejo, los principales competidores de Batericar’s son: Energiteca, Peláez y Hermanos, Llantas y reencachos Nariño (Autoservice). Cabe añadir que

Energiteca (Coéxito) tiene una participación en el mercado del 1,41%; Peláez y Hermanos, por su parte, una participación del 0,49 %. En el municipio de Pasto, empresas como ‘Llantas y reencauches’, evidencia una participación del 0,7 % y Batericar’s Éxito Avenida Panamericana, un 0,05 % (son cálculos propios para efectos de investigación, debido a que no se encontró información de las ventas totales del sector de comercio de partes, piezas, autopartes, accesorios y lujos para vehículos en el municipio de Pasto).

**La estacionalidad de la demanda o la oferta.** Específicamente, en la empresa Batericar’s Éxito Avenida Panamericana, la estacionalidad de la demanda se puede apreciar en las temporadas de diciembre a enero, por las celebraciones de Navidad y carnavales, debido a la alta afluencia de turistas provenientes de otras regiones del país o, incluso, del extranjero; también, en la época de Semana santa, dado que la ciudad de Pasto es un destino de turismo religioso; en las vacaciones de mitad de año (junio-julio) también aumenta la clientela y, por ende, las ventas.

## **Fuerza 2: Amenaza de nuevos entrantes**

### **Barreras de Entrada**

#### **Los requerimientos de capital**

El capital para los nuevos competidores es una gran barrera, ya que para este tipo de negocios la inversión debe ser muy alta; los activos de Batericar’s son de \$1.673.504.548. Con relación a los requisitos de capital, se encuentra el acceso preferencial a canales de distribución que se caracterizan porque el señor Ernesto Bravo Meneses (propietario) es el distribuidor autorizado por la red Inter Llantas para el departamento de Nariño y la ventaja competitiva está en eliminar intermediarios y tener un canal de distribución corto. ‘Llantas y reencauches de Nariño’ en la ciudad de Pasto tiene activos por valor de \$14.556.000.000. A nivel nacional, competidores como Energiteca (Coexito) y Peláez y Hermanos tienen activos más altos, ya que son de \$232.356.000.000 y \$122.578.000.000, respectivamente (Especiales Dinero, 2018). La sede Batericar’s Éxito Avenida Panamericana se localiza en la Carrera 22B # 2-37; presta servicios automotrices como alineación, balanceo, cambio de aceite, llantas y baterías.

#### **Economías de escala**

En cuanto a la competitividad, ésta puede reflejarse mediante barreras de entrada y salida; pero, antes se debe aclarar que Batericar’s Éxito Avenida Panamericana no se dedica a la transformación de materias primas para obtener un producto terminado; su actividad es la comercialización de partes, piezas (autopartes) y accesorios para vehículos (CIIU 4530); por lo tanto, 200 empresas proveen de materiales a la sede para su funcionamiento, entre sus principales proveedores, con marcas reconocidas a nivel mundial, donde mantienen una economía a escala, están: en cuestión de baterías, ‘Aokly Power Company’; de llantas: Hankook Tire, Kenda, Red Interllantas y en aceites: Total.

## Políticas gubernamentales

Bajo esta apreciación, las políticas gubernamentales que contemplan las normas de servitecas en Colombia son:

- Decreto 0283 de 1990, donde se especifica los planos de construcción, permisos de vertimientos y normas sobre estaciones de servicios e instalaciones afines; esto hace que la empresa esté organizada con los mejores estándares de seguridad y calidad para prestar la mejor atención a los clientes y generar credibilidad en sus productos y servicios.
- Resolución 2542: Trámite administrativo ambiental relacionado con la solicitud de permisos de vertimiento industriales.
- Resolución 1170 de 1997, por medio de la cual se dicta normas sobre estaciones de servicio e instalaciones afines y se deroga la Resolución 245 del 15 abril de 1997.

## Barreras de salida

Especialización de activos. Como maquinaria especializada que se tiene dentro de la sede, se puede hablar de la existencia de tres elevadores que son empleados según el tipo de vehículo que se monte; es decir, automóvil o camioneta; además, cada uno de los equipos destinados a la estética automotriz.

Barreras emocionales. Las barreras emocionales son las que se constituyen al interior de la empresa; en el caso de Batericar's, la mayoría de los colaboradores han sido leales y el clima laboral entre estos y los directivos es de compañerismo y beneficio mutuo; es por eso que, si se habla de cultura organizacional, ellos son honestos, responsables, atentos y con un alto sentido de pertenencia; son un equipo de trabajo comprometido con el avance de la organización.

Aprendizajes y experiencia propia. Batericar's también se destaca por su *know how*, ya que la curva de experiencia es de 30 años en la ciudad de Pasto, razón por la cual, los conocimientos técnicos son de gran importancia ya que, al competir en el sector, la trayectoria y posicionamiento generan reconocimiento en los habitantes, posición difícil de alcanzar para un nuevo competidor. Otras estrategias utilizadas son: promoción en aceites y días de descuento en todos los servicios.

## Fuerza 3: Poder de negociación de los proveedores (Diferenciación de insumos)

A la hora de escoger determinados insumos, las particularidades son: precio, calidad y marca; los precios deben ser razonables para poder generar utilidad a la hora de la comercialización; en cuanto a la calidad, ésta debe ser certificada con estándares que permitan respaldar los servicios

automotrices que se ofrece en la sede; la marca es importante porque se debe escoger marcas reconocidas y que éstas ofrezcan accesibilidad y satisfacción.

Concentración geográfica y sectorial de los proveedores. Según el estudio realizado, los proveedores de la empresa se encuentran en las ciudades principales de Colombia: Medellín, Cali y Bogotá y en Norteamérica, Asia y Europa.

El impacto del insumo sobre la calidad final del producto /servicio. Como se mencionó, las particularidades a la hora de elegir proveedor son: precio, calidad y marca. Por lo tanto, cuando se piensa en la calidad de los insumos que se emplea en la organización, estos siempre deben ser de la máxima calidad y de marcas reconocidas en el mercado.

#### **Fuerza 4: Amenaza de los productos o servicios sustitutos**

Sustitutos. Se puede mencionar el reencauche de llantas, proceso mediante el cual se reemplaza una llanta vieja con una banda de caucho nueva, para que cumpla con las mismas condiciones de una llanta nueva; en la actualidad este sustituto no representa una amenaza para la empresa objeto de estudio, puesto que en el mercado se consigue llantas nuevas en promoción e, incluso, a mitad de precio. También se podría hablar de sustitutos como aceites y baterías reutilizadas, pero en la práctica es poco común que los clientes opten por ellos.

#### **Fuerza 5: Poder de negociación del comprador**

El segmento de mercado al cual están dirigidos los productos y servicios de Batericar's Éxito Avenida Panamericana son los clientes de los estratos 3, 4 y 5 de la ciudad de Pasto, que sean empleados, ejecutivos, empresarios o independientes, que tengan altos ingresos económicos. La sede tiene un horario extendido, propicio para atender a este segmento de la población que tiene compromisos laborales y que eligen a la organización, porque sus instalaciones y colaboradores están en perfectas condiciones de aseo y limpieza todo el tiempo.

La concentración de compradores. Para el caso, sería la agrupación de compradores de Batericar's pero, según información que se tiene, estos no se encuentran concentrados sino que, más bien, son ocasionales; por ende, aquí hay una oportunidad para establecer programas de fidelización en pro de conseguir la lealtad de los clientes.

Volumen de compra. Los clientes de Batericar's Éxito Avenida Panamericana no compran grandes volúmenes de productos o servicios; por consiguiente, sus decisiones no afectan a la empresa.

Información del comprador. La información que se brinda a los clientes suele ser confusa, pues en ocasiones, un funcionario le puede indicar a un cliente un valor económico diferente por algún producto o servicio, al

que realmente es. Se cuenta con publicidad en medios de comunicación tradicionales como radio, televisión, periódicos, volantes; inclusive, se cuenta con una página web institucional en proceso de mejoramiento.

### Resultados del trabajo de campo

Se hizo mediante encuestas a los colaboradores internos, 38 en total. Se hace énfasis en aquellos resultados que presentan un grado más bajo de conocimientos o resultados negativos, para poder proponer las respectivas mejoras.

**Tabla 1**  
*Resultados de encuestas a clientes internos*

1) ¿Conoce usted la misión de la empresa?	2) ¿Conoce usted la visión de la empresa?	3) ¿Conoce usted los objetivos de la empresa?	4) ¿Conoce usted el manual de funciones de la empresa?
13 %: mediano conocimiento	13 %: mediano conocimiento	18 %: mediano conocimiento	21 %: mediano conocimiento
3 %: poco conocimiento.	3 %: poco conocimiento.	3 %: poco conocimiento.	3 %: poco conocimiento.
5) ¿Conoce usted el reglamento interno de la empresa?	6) ¿Considera usted que los cargos de la empresa son estimulantes, significativos y bien remunerados?	7) Ha recibido programas de inducción?	8) Ha recibido capacitación en los últimos seis meses?
21 %: mediano conocimiento	2,6 %: en desacuerdo	10,5 %: ninguno	5,3 %: no
3 %: poco conocimiento.	2,6 %: ni de acuerdo ni en desacuerdo.		
9) ¿En la empresa se emplea un estilo gerencial democrático o autocrático?	10) ¿En la empresa se estimula la creatividad?	11) ¿Qué tipo de contrato le ofrece la empresa?	12) Batericar's Éxito brinda a sus empleados atención especializada?
84 %: Estilo gerencial democrático	94,7 %: Sí	92,1 %: A término fijo	especializada?
15,80 %: Estilo autocrático	5,3 %: No	5,3 % A término indefinido.	8,3 %: No

13) Batericar's Éxito tiene en cuenta los intereses de sus empleados?

8 %: Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

14) Batericar's Éxito compensa económicamente a sus colaboradores por el cumplimiento de metas?

8 %: Ni de acuerdo ni en desacuerdo

3 %: Totalmente en desacuerdo con las compensaciones económicas.

15) De las siguientes limitantes para desempeñar su cargo, ¿cuál considera la más relevante?

Tiempo: 53 % consideran que es importante; el 21 %: la más importante; el 18 % no la consideran tan importante y el 8 %, ni sí ni no.

Ayudas audiovisuales: 58 %: consideran que son importantes; 24 %: no tan importantes

Material de trabajo: 63 %: importante; 13 %: muy importante.

Tecnología: 18 %: no tan importante; 13 %: importante; 8 %: muy importante y 3 %: ni sí ni no.

Espacio físico: 58 %: importante; 16 %: no tan importante.

Se aplicó un total de 381 encuestas; se muestra los resultados negativos, para que la empresa haga los correctivos necesarios

**Tabla 2**

*Resultados de encuestas a clientes externos*

1) ¿La empresa le proporciona sus servicios en un tiempo rápido y efectivo?	2) Los empleados demuestran competencia en el desempeño de sus funciones?	3) Los empleados atienden las necesidades específicas de los clientes?	4) Las instalaciones de Batericar's son atractivas para usted?
2,5 %: Nunca	2,5 %: Nunca	2,5 %: Nunca	15 %: No.
3,7 %: Casi nunca			

5) De los siguientes servicios, califique de 1 a 5 el grado de satisfacción, según el servicio que haya utilizado:

**Cambio de aceite:** 4 %: malo; 3 %: deficiente.

**Cambio de llantas:** 8 %: malo; 4 %: deficiente.

**Servicio de baterías:** 4 %: malo; 3 %: deficiente.

**Alineación y balanceo:** 1 %: malo; 4 %: deficiente.

6) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes enunciados?

**Tiempo de transferencia de llamada:** 7 %: deficiente.

**Información suministrada:** 6 %: deficiente.

**Amabilidad:** 8 %: deficiente.

**Disponibilidad:** 9 %: deficiente.

**Facilidad para comunicarse:** 11 %: deficiente.

**Seriedad:** 5 %: deficiente.

**Confianza:** 4 %: deficiente.

#### 4. Discusión

Debido a que el principal propósito de esta investigación era aportar a mejorar el servicio al cliente de la empresa objeto de estudio, es preciso tener en cuenta que, para tal fin, fue necesario, en primera instancia, comprender el entorno y el sector en el cual está inmersa la empresa, observando las cinco fuerzas de Michael Porter para, luego, proceder a evaluar el servicio que se presta tanto a nivel interno como externo.

Para entrar en materia, cabe recordar que, dentro de la primera fuerza, Rivalidad entre competidores, se puede apreciar que para Batericar's Éxito Avenida Panamericana, su principal competencia es la empresa Energética, ya que registra un mayor nivel de ventas y, como consecuencia, tiene una mayor participación en el mercado. Peláez y Hermanos también es competencia, porque reporta mayores ventas en 2018 y, por consiguiente, su participación en el mercado es mayor. La empresa Llantas y reencaches de Nariño registra mayores ventas realizadas en el año 2018; por lo tanto, su participación en el mercado también es mayor.

Villegas y Ruiz (2016) argumentan: “La rivalidad en las líneas de productos para vehículos livianos y motos es intensa por el gran número de competidores, siendo el precio un factor determinante en la participación de mercado” (p. 88).

Montoya (citado por Zamora, 2019) manifiesta que:

La participación en el mercado busca contribuir a la organización con un mejor entendimiento del mercado y las necesidades de los consumidores para diseñar estrategias y programas de mercadeo que permitan lograr los objetivos planteados, así como crear relaciones y valor para los clientes, buscando aumentar las ventas y, por ende, la rentabilidad. (p. 8)

Arellano (citado por Zamora, 2019) argumenta que es bastante posible llegar a perfeccionar los servicios de la empresa a partir de tomar muy en cuenta al cliente y sus sugerencias; según su estudio, es la mejor forma de obtener una mayor participación en el mercado y ganar la preferencia de los clientes; hace hincapié en que, para mantenerse en el sector, se debe tener en cuenta “la diferenciación empresarial a través de proporcionar productos y servicios de calidad y respuestas rápidas para sus clientes” (p. 8).

Autoridades en el mercadeo como Kotler y Armstrong (citados por Zamora, 2019) aseguran que:

Una gran participación en el mercado puede implicar más problemas que utilidades para una empresa, puesto que un incremento de participación que asegure más utilidades, con seguridad traerá más riesgos; por lo tanto y, dado que esta relación no se la puede dividir, es importantísimo para las empresas, saber administrar, al igual que otros factores empresariales, su participación en el mercado. (p. 8)

Con relación a los principales competidores de Batericar’s Éxito Avenida Panamericana, se puede mencionar que Energética (Coéxito) y Peláez y Hermanos tienen una mayor participación en el mercado, porque sus ventas son mayores. Energiteca tiene 64 puntos a nivel nacional; Peláez y Hermanos tiene 26 puntos a nivel nacional; esto permite inferir que poseen un importante músculo financiero, manejan economías de escala, evidencian diferenciación y cuentan con mayores canales de distribución.

La empresa Llantas y reencachos registra a nivel regional, mayores ventas y con ello, mayor participación en el mercado, porque cuenta con un músculo financiero bastante relevante, amplia experiencia en el mercado y maneja -en menor proporción- economías de escala frente a las empresas anteriormente mencionadas. Cabe añadir que esta empresa tiene dos puntos: uno localizado en la ciudad de Pasto y el otro en la ciudad de Ipiales.

Por su parte, Batericar’s tiene ocho puntos a nivel nacional: tres en la ciudad de Pasto, uno en Ipiales, uno en Popayán, dos en Armenia y uno en Ibagué. Si se uniera su operación a nivel nacional, se puede tener una participación importante dentro del sector de comercio de partes, piezas, autopartes, accesorios y lujos para vehículos.

Con respecto a la segunda fuerza relacionada con la amenaza de nuevos entrantes, se puede hablar de barreras de entrada como los requerimientos de capital, cuya inversión debe ser alta para quienes quieran competir en este mercado, lo cual dificulta la entrada al mercado de nuevos competidores.

Villegas y Ruiz (2016) dicen que “la principal barrera de entrada la constituye el capital inicial necesario para poder incursionar con equipo e inventario competitivo; más allá de esto, no existen grandes limitantes, exceptuando por la preferencia del consumidor hacia empresas ya reconocidas” (p. 88).

Rosero (2019) expresa:

La Economía de Escala: esta barrera se crea cuando, en un sector, las empresas alcanzan el nivel de costos más bajo posible, cuando su cuota de mercado es lo suficientemente grande para la producción de volúmenes considerables de bienes o servicios, ya que, de este modo los costos fijos se reparten entre un mayor número de unidades. (p. 12)

Porter (citado por Rosero, 2019) plantea que “el gobierno puede restringir el ingreso de industrias mediante la asignación de permisos, licencias, leyes y/o normativas concernientes al establecimiento y operación del negocio” (p. 13).

Los requerimientos de capital son una barrera de entrada porque, si se quiere incursionar en un negocio, se debe realizar una alta inversión inicial; por ello muchos competidores nuevos desisten de querer incursionar en un mercado donde el primer obstáculo que encuentran es que deben contar con un importante capital para poder operar. Por esta razón, empresas como Batericar's, que pertenecen al sector de comercio de partes, piezas y autopartes, imponen estas limitaciones para que no cualquier competidor pueda acceder a este mercado.

La producción basada en economías de escala por parte de los proveedores de Batericar's es una ventaja competitiva que le permite aprovechar un mejor poder de negociación, ya que los costos de producción de las empresas proveedoras disminuyen al aumentar el volumen de producción; entonces, este tipo de empresas está en condiciones de ofrecer productos a menores precios, porque cuentan con un liderazgo en costos.

Las políticas gubernamentales también son barreras de entrada, porque el gobierno puede imponer restricciones para la operación de cualquier empresa; en este caso, para aquéllas que quieran incursionar en el sector de comercio de partes, piezas, autopartes y accesorios, las cuales deben cumplir con la normatividad que se exige para competir en las mismas condiciones con otras empresas y, además, preservar el medio ambiente que se puede contaminar si no hay un manejo adecuado de los residuos y vertimientos que generan.

Rosero (2019) define las barreras de salida como:

Factores económicos, estratégicos y emocionales que mantienen a las empresas compitiendo en los negocios, aun cuando estén ganando rendimientos bajos o incluso negativos sobre la inversión. Las principales fuentes de barreras de salida son las siguientes: activos altamente especializados para el negocio, costos de salida, entre los que se destacan los costos laborales, interrelaciones estratégicas, barreras emocionales y otros. (p. 84)

Es importante tener en cuenta los activos especializados o las inversiones en capital. Porter (citado por Herrera y Baquero, 2018) describe:

Si una corporación tiene fuertes recursos financieros, tendrá una mejor posición competitiva frente a competidores más pequeños; le permitirá sobrevivir más tiempo que estos en una guerra de desgaste, invertir en activos que otras compañías no pueden hacer, tener un alcance global o ampliar el mercado nacional e influir sobre el poder político de los países o regiones donde operan. (p. 8)

La curva de aprendizaje o experiencia para Porter (citado por Herrera y Baquero, s.f.) representa “el know how de toda empresa, [que] marca una importante limitación a los posibles competidores que tienen que acudir de nuevo a ese mercado en concreto” (p. 9).

Como barreras emocionales, se puede entender que son los vínculos afectivos desarrollados entre los empleadores y sus colaboradores y en cómo han sorteado toda serie de dificultades al interior de las organizaciones; es por esto que estas relaciones interpersonales crean lazos de compañerismo, cuando hay un adecuado clima laboral y además existe inteligencia emocional en el equipo de trabajo. Según la información obtenida, en Batericar's se maneja un ambiente de cordialidad, porque cada funcionario tiene un trato amable y empático con su compañero de trabajo, no se discrimina a ningún funcionario, independientemente de su puesto de trabajo y se procura que las metas de cada colaborador estén alineadas con las metas de la organización, lo cual genera desarrollo personal.

De acuerdo con Porter (citado por Retos Directivos, 2017):

Las barreras emocionales son de carácter subjetivo y se relacionan con sentimientos o circunstancias personales de los responsables de las empresas en el momento de su ingreso en el mercado. Por ejemplo, el esfuerzo inicial que costó la entrada de la marca, las vicisitudes que tuvo que superar en las primeras etapas o el peso del legado familiar. Siempre existen barreras personales. (párr. 6)

Los activos especializados se constituyen como una barrera de salida, por cuanto son inversiones que se ha hecho en activos de este tipo, que no pueden ser utilizadas en otras industrias; por ejemplo, los elevadores para

carros; por esto, si quisieran salir del mercado, esto implicaría perder dicha inversión. También es un obstáculo para nuevos competidores, porque no cualquier empresa está en la capacidad de adquirir maquinaria y equipos especializados, que representan un costo elevado al inicio de cualquier empresa.

El *know-how* es una importante limitante para nuevas empresas que quieren competir en un determinado mercado. La trayectoria que tiene Batericar's en su sector es amplia, resultado del conocimiento que tiene su propietario, quien inició la empresa con la elaboración de baterías; más adelante, se especializó en otros segmentos del mismo sector, como llantas, lubricantes y accesorios de lujos para vehículos. Hoy en día, esta empresa es líder en el mercado, porque ha sabido combinar la experiencia acumulada de 30 años, con las nuevas tecnologías procedentes de países más avanzados ubicados en Norte América, Asia y Europa. Por tanto, es difícil para una empresa nueva, alcanzar la curva de experiencia que tiene Batericar's en este mercado, puesto que esto únicamente se consigue con los conocimientos previos que se posea.

Respecto a la tercera fuerza, que es el poder de negociación de los proveedores, los proveedores de Batericar's se encuentran ubicados en países como China, Corea del sur, Taiwán, Francia y, en Colombia, en ciudades como Bogotá, Cali y Medellín.

Villegas y Ruiz (2016) declaran que:

Los proveedores tienen un alto poder de negociación, ya que su capacidad productiva y comercial es superior a la de los distribuidores, que los conecta con el consumidor, teniendo incluso la capacidad de influir en el precio de venta que fija cada distribuidor para los productos de su marca. (p. 88)

Según Villalobos (2012), un artículo en coyuntura económica define la concentración geográfica; así que, este concepto tiene que ver con que si los insumos que se necesita para producir los bienes, los proveen pocas o muchas empresas; sugiere que la diferenciación de insumos es cuando los productos ofrecidos por un proveedor se diferencian de otros proveedores; considera que el impacto de los insumos hace referencia a si éstos, cuando son comprados, incrementan o mejoran la calidad del bien.

Se puede decir que en la empresa Batericar's Éxito Avenida Panamericana existe concentración de proveedores, dado que son bastantes quienes la surten con productos terminados, ya que ésta no produce, sino que más bien comercializa, los productos de marcas reconocidas a nivel nacional e internacional; por ende, cuenta con una amplia gama tanto en productos como servicios automotrices, lo cual se ajusta a las necesidades de los diferentes tipos de clientes.

Respecto a si existe diferenciación en los productos que ofrecen los proveedores con los cuales trabaja Batericar's, se podría decir que sí, porque los proveedores con quienes trabaja se distinguen por ofrecer un amplio portafolio de productos, además de la calidad, factor decisivo a la hora de escoger un determinado proveedor, que supla las exigencias de los clientes finales, quienes quieren para sus vehículos, productos con buena calidad. Otro factor es el respaldo que tenga la marca, a nivel nacional o internacional y, finalmente, un factor determinante, el precio, porque si éste no es el adecuado, inmediatamente el cliente se irá con la competencia.

En cuanto al impacto de los insumos, la empresa se asegura de que sus proveedores cumplan con los estándares de calidad exigidos para cada una de las líneas de productos que manejan, porque esto genera confianza en los clientes como, por ejemplo, en los repuestos, estos deben ser de calidad puesto que está en juego no solo la vida de los conductores, sino también la vida de sus acompañantes o familiares. La amplia trayectoria que tiene Batericar's en el mercado le permite cierta credibilidad y confianza para trabajar con las marcas más reconocidas en el mercado, con las cuales ha negociado a lo largo del tiempo. En el caso de servicios como cambio de aceites y estética automotriz, se emplea productos de las mejores marcas e incluso, también, productos procedentes del extranjero.

Referente a la cuarta fuerza, la amenaza de los productos o servicios sustitutos, si bien hay muchos talleres de barrio que ofrecen reencauche de llantas, baterías de segunda y reutilización de aceites, a precios muy económicos, la mayoría de ocasiones los clientes prefieren adquirir este tipo de productos nuevos, porque saben muy bien acerca de la calidad y el respaldo con que cuentan las marcas reconocidas.

Esto también contrasta con lo encontrado por Villegas y Ruiz (2016) quienes afirman que, en cuanto a lubricantes y aceites, la empresa estudiada maneja las diferentes líneas existentes en el mercado, por lo que no existe amenaza alguna. Respecto a repuestos y accesorios, se puede conseguir usados en el mercado, que se convierten en opción para el consumidor cuando no dispone del dinero suficiente para el artículo nuevo, por lo que la propensión a la sustitución es baja.

Taipe y Pazmiño (2015) sostienen que:

Los productos sustitutos son fuerzas o factores que influyen en las actividades de la empresa, debido a que las organizaciones pueden comprar como alternativa, un producto o servicio que puede sustituir al producto o servicio de la empresa que lo fabrica. [Además], los productos sustitutos satisfacen la misma necesidad o deseo, ya que cumplen las mismas funciones que los productos de la empresa, pero con tecnología diferente. (p. 177)

Pese a que existen sustitutos en este sector del mercado, los clientes conocen muy bien las ventajas de adquirir un producto nuevo y, en la mayoría de las ocasiones, van a preferir un producto nuevo a un producto reutilizado o de segunda, pues saben que con ese mismo dinero que invierten en un producto de segunda o aumentando un poco más de dinero, podrían obtener un producto nuevo y de calidad; por lo tanto, el producto nuevo tendrá un mejor desempeño que uno que ya ha sido usado. Bajo este entendimiento, los sustitutos representan una amenaza baja para la empresa, la cual conoce muy bien que su segmento de mercado está situado en los estratos 3, 4, 5 y 6, de por sí exigentes, de altos ingresos económicos y con poca inclinación a comprar productos sustitutos, además de conocer muy bien la relación costo-beneficio.

La quinta fuerza es el poder de negociación de los clientes, dentro de la cual se pudo evidenciar que estos no están organizados y mucho menos concentrados, por lo cual no son considerados como una amenaza importante para la empresa; además, no son altos los volúmenes de compra que estos realizan.

En este punto, Villegas y Ruiz (2016) observaron que, en general, los clientes no presentan un alto poder de negociación, pues si bien es cierto que no se encuentran organizados, exigen ciertas condiciones de calidad y precio basados en su experiencia y conocimientos. Los clientes empresariales son quienes presentan mayor poder negociador, por el volumen de sus compras, aunque esto mismo lleva a no ver afectado el precio final al consumidor.

La información recopilada en Batericar's Éxito Avenida Panamericana dio cuenta de que, efectivamente, los clientes no se encuentran concentrados o asociados para ejercer algún tipo de presión, con el fin de conseguir reducción de precios, productos de mayor calidad o un mejor servicio. Si lo estuvieran, esto sí representaría una amenaza para la empresa, puesto que sus requerimientos tendrían un gran peso en las decisiones de la empresa.

Los clientes tampoco adquieren grandes volúmenes de compra, por lo cual no son representativas para la organización ni una amenaza. Si un cliente por si solo facturase más del 50 % de las ventas totales, sí representaría una amenaza importante; pero, como esto no ocurre en la realidad, más bien se podría decir que los productos y servicios que los clientes adquieren son solo para su vehículo particular.

La información que se brinda al cliente en ocasiones se torna confusa, debido a que no existe un direccionamiento al respecto. Algún funcionario puede decir que tal producto o servicio vale cierta cantidad de dinero, mientras que otro colaborador puede dar un valor diferente; entonces, es necesario que se trabaje sinérgicamente entre la parte directiva y sus colaboradores, para que haya unificación de información y evitar incidentes por falta de coordinación.

El conocimiento de los clientes internos en cuanto a la misión, visión y objetivos de la empresa, se vio reflejado en que la mayoría aseguró saber; en una menor proporción, los encuestados informaron no tener conocimientos al respecto.

Santander (2019) expresa que a la mayoría de los colaboradores de su empresa objeto de estudio le fueron socializados la misión, visión y objetivos de la organización y, apenas una mínima parte respondió que no. Sostiene que la importancia de este asunto está “en la misión, visión y objetivos, la personalidad de la misma, cómo se encuentra, cómo se proyecta, qué se quiere lograr dentro de la razón social de la misma” (pp. 61-62). Además, indica:

Quien trabaja por ello, son los operarios; por esta razón es tan importante que los trabajadores tengan conocimientos de los aspectos anteriormente mencionados, ya que, si se trabaja en torno a un objetivo, es más fácil adaptar y desarrollar la labor según el desempeño, trabajo y personalidad de cada uno. (pp. 61-62)

Según Llundain (2017) “la misión, o razón de ser, expresa las razones constitutivas de la compañía en ese momento, que orientan, dan significado a la acción empresarial y justifican su existencia futura” (p. 28). Y, respecto a los objetivos, expresa que “los objetivos estratégicos pretenden concretar todo lo analizado y decidido en iniciativas concretas, cuantificadas y medibles, desplegadas en líneas de acción de crecimiento y mejora, que deben concentrar los esfuerzos y recursos de la empresa durante el próximo periodo” (p. 75).

Para Martínez (2018):

La visión representa la imagen que se tiene de donde se desea llegar, definiendo en el tiempo, o indefinido. Es la idealización de un futuro y debe plasmar: idea de triunfo, un reto ambicioso a largo plazo, ser estable a lo largo del tiempo y ha de merecer el esfuerzo y el compromiso del personal en su consecución” (p. 36)

Como se puede evidenciar, es fundamental el hecho de que los funcionarios conozcan cada uno de los componentes del direccionamiento estratégico, porque de esta manera ellos mismos sabrán a qué objetivos deben apuntar y además conocerán a qué se dedica la empresa para la cual están laborando. Es decir, la empresa traza para cada colaborador, las metas en común que deben lograr en un futuro.

Los resultados del presente estudio permiten evidenciar que la mayoría de los funcionarios tiene claridad en sus funciones y, en un menor porcentaje, no; a diferencia de lo que sucede con los datos encontrados por Santander (2019), quien argumenta que, en su empresa, una parte significativa de los colaboradores no tiene claridad sobre sus funciones:

Para que exista un buen desempeño y una buena realización de las tareas, es necesario que por parte de los jefes y los directivos inmediatos haya una buena descripción del cargo y que, por supuesto, estén bien definidas las funciones, ya sea verbalmente o por escrito, teniendo en cuenta que el personal de mercadeo y servicio al cliente es el que más contacto tiene con los clientes externos; y si se quiere lograr la satisfacción de los mismos, frecuencia de compra y buen servicio post venta, por lo tanto es necesario que los trabajadores sepan cómo, cuándo y de qué manera van a desarrollar las tareas y sus funciones.

La empresa debe realizar un documento escrito y actualizado de los procedimientos, procesos, funciones, tareas y metas de cada uno de los cargos o puestos de los colaboradores para evitar que una parte de los colaboradores internos tenga inconvenientes en el desempeño de las labores. (pp. 63-64)

El manual de funciones es un documento fundamental para cualquier organización; en él se consigna información clave para la realización del trabajo de los colaboradores de los distintos niveles jerárquicos; por esto, ante cualquier eventualidad, el personal puede acudir a él para salir de dudas y así realizar de la mejor manera posible las labores encomendadas. Además, es necesario que le sea socializado a la totalidad de los colaboradores, para que estos conozcan la existencia del mismo y comprendan su utilidad.

El reglamento interno de trabajo, según el artículo 104 del Código de trabajo (Ministerio de Protección Social, 2011) es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y sus trabajadores en la prestación del servicio. Según los resultados de las encuestas realizadas al personal de Batericar's, hay una parte significativa de los colaboradores que no tiene un pleno conocimiento sobre el reglamento interno de trabajo, situación parecida a la que Zambrano (2014) encontró: “ninguno de los colaboradores de la empresa conoce la existencia del reglamento interno de trabajo o algo similar al reglamento interno de trabajo” (p. 43); a su vez, “la mayoría de los trabajadores desconoce sus derechos como colaboradores de la empresa” (p. 47).

Bajo este parámetro, la falta de conocimiento del reglamento interno de trabajo es una debilidad para la empresa, puesto que este documento es la extensión del contrato individual de cada colaborador; además, en él se consigna los lineamientos para dirimir conflictos internos entre colaboradores, los horarios de trabajo, salario mínimo legal o convencional, fechas de pago, indicaciones para tramites médicos, prescripciones de seguridad, indicaciones para evitar que los colaboradores realicen riesgos profesionales, orden jerárquico, especificaciones de las labores que no deben ejecutar mujeres ni menores de 16 años, obligaciones y prohibiciones especiales para los empleadores y colaboradores, entre otros.

En una menor proporción, los colaboradores respondieron que los cargos de la empresa son estimulantes, significativos y bien remunerados; es por esto que Grundy (2019) expresa:

[Dentro de] las variables que determinan la satisfacción laboral, los principales factores son: un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores. Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea de satisfacción.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral, tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. (p. 25)

Es prioritario, entonces, que los cargos sean estimulantes, significativos y bien remunerados, porque esto garantiza la permanencia del personal en cualquier empresa; además, existirá satisfacción laboral y así no habrá una continua rotación de personal.

Una pequeña parte de los colaboradores manifiesta que no han recibido programas de inducción para la realización de sus labores, a diferencia de Nowell (2015), quien encontró que en su empresa objeto de estudio:

Gran parte de los colaboradores aseguran no haber recibido inducción al puesto al iniciar la relación laboral con la empresa.

A cada nuevo colaborador se le debe brindar una inducción, la cual debe ser, primeramente, general a la compañía. Allí es donde se le deben plantear las metas y objetivos de la empresa. Por lo tanto, se indica que desde el primer momento se tiene que capacitar al personal, incluso, integrar a la capacitación a aquellas personas que trabajan indirectamente para la misma o que brinden servicio de outsourcing. (p. 63/4)

Es fundamental que existan estos procesos de inducción, pues a través de ellos, cada colaborador se familiariza con la empresa, con los compañeros de trabajo, la cultura empresarial, con los directivos, las políticas y los manuales existentes al interior de cada organización.

Una pequeña parte de los colaboradores en Batericar's afirmó no haber recibido ningún tipo de capacitación. Nowell (2015), por su parte, encontró que:

La mayoría de los colaboradores no han recibido capacitación en relación a su trabajo.

En la actualidad, es importante que las empresas sepan desarrollar las habilidades que poseen los colaboradores, para lograr un avance dentro de la empresa. Para ello, es indispensable que la organización implemente capacitaciones para las personas, denominadas el talento humano. Es por ella la importancia de las capacitaciones a los mismos, lo cual facilita el crecimiento de las competencias personales y empresariales.

Por lo tanto, la capacitación para los colaboradores es un proceso fundamental para que los mismos tengan los conocimientos en áreas de atención, servicio, higiene, entre otros, para desarrollar un servicio al cliente, eficiente. (p. 64/1)

La relevancia de las capacitaciones radica en que, por una parte, amplía el nivel de conocimientos de cada colaborador y, por otra, esos mismos conocimientos pueden ser utilizados en beneficio de la empresa, ya que de esta forma se estará en mejores condiciones de atender a los clientes externos, los cuales son una prioridad para cualquier organización.

Acerca de los estilos gerenciales o de liderazgo que se emplea en Batericar's, la mayoría de los encuestados hace referencia a un estilo gerencial democrático y, en una menor proporción, a un estilo gerencial autocrático. Estos resultados se asemejan a lo encontrado por Chirinos y Valdivia (2019), quienes pudieron evidenciar en la empresa estudiada, que se trabaja con el estilo gerencial democrático, el cual se divide en tres niveles: alto, medio y bajo; el predominante es el de nivel alto. Sostienen que, el estilo gerencial autocrático también se divide en tres niveles: alto, medio y bajo, y para el caso de su empresa, el estilo gerencial autocrático predominante es el de nivel bajo. Como se puede apreciar, es necesario que en las empresas se emplee estilos gerenciales democráticos, ya que esto permitirá que exista un diálogo abierto entre directivos y colaboradores para compartir ideas, escuchar al personal y tomar en cuenta los valiosos aportes de los funcionarios.

Gran parte de los encuestados afirmaron que en la empresa se estimula la creatividad, resultado similar a lo expuesto por Huamán (2019), quien en su empresa objeto de estudio halló lo siguiente:

El nivel de ejercicio del liderazgo transformacional es muy alto; por lo tanto, existen jefes y supervisores que transmiten pasión y motivación por el trabajo, fomentan y premian la creatividad entre sus seguidores, transmiten confianza, carisma; de igual manera, respetan y celebran la contribución individual. (p. 65)

El liderazgo transformacional, según Burns (citado por Huamán, 2019) es un proceso donde “los líderes y seguidores se relacionan entre sí, para avanzar a un nivel más alto de la moral y la motivación” (p. 30). Es indispensable que

se estimule la creatividad entre los colaboradores, pues de ellos mismos pueden surgir ideas creativas e innovadoras en los diferentes procesos de una organización, por lo cual sus consejos serán un gran aporte para el mejoramiento de la misma y su personal.

Al referirse al tipo de contrato que tienen los colaboradores de Batericar's, la mayoría respondió que es a término fijo y, en una menor proporción, que tienen un contrato a término indefinido. Esta situación ocurre de igual forma a nivel nacional, como lo demuestra el estudio realizado por Vega-Monsalve, Pinzón, Álvarez y Serna (2014) quienes encontraron que, en 22 empresas del sector industrial, de naturaleza privada y que tenían más de 50 trabajadores, se puede apreciar cómo uno de los tipos de contrato más utilizado es el contrato a término fijo y no se menciona la existencia de contrato a término indefinido.

Revista Semana (2017) describe que las empresas prefieren los contratos a término fijo o los servicios de empleo de empresas temporales, para reducir su carga fiscal; además, es el Estado quien más vincula personal a término fijo; también en Colombia, la mayoría de las contrataciones son a término fijo y, en una menor proporción, a término indefinido; esto es perjudicial y afecta el consumo, pues la gente que labora mediante un contrato a término fijo, prefiere ahorrar a gastar, para cuando le cancelen su contrato.

Con respecto a si los colaboradores de Batericar's reciben atención especializada por parte de sus jefes, algunos de ellos contestaron que no. Santander (2019) dice:

Contar con la participación y comunicación activa por parte de los jefes inmediatos es importante, puesto que esto le permite al colaborador no solo conocer los diferentes puntos que generan dificultades en cuanto a las labores desempeñadas, sino también brindar la seguridad y confianza al colaborador dentro de la organización y por lo que está haciendo dentro de ella. (p. 66)

Es fundamental que los jefes brinden atención especializada a sus colaboradores, ya que esto afianza las relaciones entre ellos y, por lo tanto, hay un mejor ambiente para trabajar en equipo; el colaborador se sentirá como alguien importante para la empresa y tendrá en cuenta que el trabajo que desempeña es esencial para alcanzar las metas que se ha propuesto lograr la organización.

Algunos colaboradores sienten y así lo expresan, que la empresa no tiene en cuenta sus intereses; por esto, Ruiz-Alba (citados por Hernández, 2019) argumentan que, identificar esos intereses de los colaboradores, se define como mercadeo interno, en el cual “la empresa se esfuerza por comprender las necesidades de sus empleados y aumentar así, la motivación y satisfacción laboral” (pp. 13-14).

Como consecuencia, si una organización está dispuesta a tener en cuenta los intereses de sus colaboradores, esto le permitirá aumentar los niveles de motivación y, por ende, incentivar el compromiso y sentido de pertenencia de los mismos hacia la empresa, lo cual generará fidelización entre unos y otra, porque ambas partes están involucrándose hacia los mismos objetivos.

En cuanto a la inquietud sobre si Batericar's compensa económicamente a sus colaboradores, algunos de los encuestados respondieron que no estaban ni en acuerdo ni en desacuerdo. Al respecto, Martín (citado por Chávez, 2019) explica: “los empleados se encuentran motivados de manera extrínseca cuando son capaces de beneficiarse indirectamente a través de compensaciones monetarias” (p. 31).

De esta forma, si el personal cuenta con un sistema de compensaciones, está motivado o aumenta sus niveles de motivación, por lo cual se siente comprometido a realizar un mejor trabajo cada día, en pro del mejoramiento de la organización y de su beneficio propio.

Los colaboradores, en su mayoría, afirman que el tiempo es una limitante importante para el desempeño del cargo; para otros es más importante y, finalmente, para un reducido grupo de los encuestados, el tiempo es una limitante menos importante. Por esta razón, se recomienda llevar a cabo un estudio de tiempos y movimientos para poder saber si cada colaborador tiene un tiempo prudencial para la realización de sus labores. Para Pérez (2013), “el estudio de tiempos se utiliza para registrar los tiempos y ritmos de trabajo que correspondan a una tarea, realizados en condiciones específicas para analizar esos datos y dar a conocer el tiempo que se tardará en llevar a cabo esa tarea, según una norma previa” (p. 100).

Realizar un estudio de tiempos y movimientos sería beneficioso para Batericar's, dado que esto le permitiría tener la certeza sobre el tiempo que destina cada colaborador en la realización de sus labores y, también, conocer el tiempo que desperdicia, para lo cual sería conveniente tomar ciertas medidas en pro de la eficiencia.

Los funcionarios aseguran que los materiales de trabajo son una limitante para el desempeño del cargo; para la mayoría, estos son una limitante importante y, en menor proporción, manifiestan que es una limitante importante. Pérez (2013) afirma que,

Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario tener en cuenta una serie de elementos, recursos o insumos que, unidos entre sí, participan en el funcionamiento productivo de la empresa. Estos elementos administrados correctamente conllevarán la productividad en su área de trabajo. (p. 15)

Es válido afirmar que, si los colaboradores cuentan con adecuados materiales de trabajo para el desempeño de su cargo, serán más productivos y estarán en condiciones propicias para desempeñarse de la mejor forma y poder

ejecutar cualquier labor eficazmente; esto les brinda seguridad, pues cada uno de ellos tiene la certeza de que cuenta con los materiales necesarios para cumplir con sus funciones.

Otra limitante para desempeñar el cargo es la tecnología; para algunos encuestados, ésta es una limitante no tan importante; para otro grupo, es una limitante importante y, en una menor proporción, afirman que es una limitante más importante. Al respecto, Cano (2019) afirma:

Las tecnologías de la información y la comunicación han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos. Las TIC son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo, agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado. (p. 504)

En este orden de ideas, se puede decir que las empresas que emplean la tecnología en cada uno de sus procesos, son más productivas y, por ende, más competitivas, en el marco de un mundo globalizado donde no solamente se compite con empresas a nivel local sino a nivel mundial. Las empresas que implementan tecnología de avanzada en sus procesos, obtienen una ventaja competitiva que las distancia de aquéllas que no lo hacen.

Para la mayoría de los colaboradores, el espacio físico es una limitante importante y, en menor proporción, es menos importante. De Mier (citada por Oliver, 2016) considera que “el espacio físico de trabajo contribuye al bienestar y satisfacción de los empleados, mejora la productividad y disminuye la rotación o el absentismo” (párr. 2). Por esta razón, las empresas están realizando grandes inversiones, con el fin de crear espacios más cómodos, porque, como lo indica De Mier, los trabajadores así “aumentan su concentración, facilitan una cultura colaborativa y ayudan a que se sientan identificados con la misión, visión y valores de la organización” (párr. 2).

Como se puede apreciar, son muchas las ventajas para la empresa al contar con espacios adecuados para sus colaboradores, dado que esto les impulsa a desempeñarse de una mejor forma en sus puestos de trabajo y elimina distractores; además, cada una de estas ventajas va en beneficio de la empresa misma.

Ahora bien, se debe tener en cuenta las opiniones de los clientes externos, quienes también se pronunciaron en las encuestas, cuando se les solicitó información acerca de la empresa Batericar's Éxito Avenida Panamericana; por esto, es imperativo apreciar cada uno de los siguientes aspectos:

Una minoría respondió que casi nunca y nunca, la organización proporciona sus servicios en un tiempo rápido y efectivo. Vasco y Montufar (2018) afirman: “el objeto social de las empresas es el de ofrecer servicios de manera eficiente, ágil y de calidad, con conocimientos, habilidades, destrezas y

trabajo en equipo de su personal, adquirido a través de los años” (p. 2). Con base en este postulado, lo más recomendable para evidenciar la percepción que tienen algunos clientes acerca del tiempo y la efectividad del servicio en la organización, es hacer encuestas periódicas; es decir, cada tres o cada seis meses, para observar si en los clientes, este aspecto ha mejorado.

En cuanto a si los colaboradores demuestran competencia en su desempeño, algunos clientes informaron que nunca lo hacen; por esto, Pedraza (citado por Ramón, 2019) sostiene que:

El desempeño de un trabajador se ha considerado como base para mejorar la efectividad y éxito de una organización; y es por ello que, actualmente se da un especial interés por parte de los dueños y los gerentes de recursos humanos, para trabajar sobre los aspectos que permitan no solo medirlo, sino también mejorarlo. (p. 1)

Es imprescindible que el gerente o los directivos hagan periódicamente una evaluación del desempeño para que, tanto los colaboradores como sus jefes inmediatos, observen sus niveles de conocimiento referentes a las labores que ejecutan a diario y, así, poder determinar los puntos fuertes y los puntos débiles que necesitan ser mejorados a través de una capacitación oportuna.

Ahora bien, a la pregunta sobre si la empresa atiende las necesidades específicas de los clientes, algunos de los encuestados respondieron que los colaboradores de la organización en cuestión nunca atienden sus requerimientos. Cabe recordar lo que significa ‘atención al cliente’; según Blanco (citado por Morales, Terranova, Sandoya, 2019):

Atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminados a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes. (p. 270)

Bajo estas opiniones, se debe prestar especial cuidado con aquellos clientes que respondieron que la empresa nunca atiende sus necesidades, porque por ese inconformismo pueden resultar consecuencias graves para la empresa, que afectan la imagen que proyecta hacia el mercado; por lo tanto, es útil que se indague con aquellos clientes insatisfechos, en qué aspectos debe mejorar la atención, para convertir aquellas quejas en oportunidades.

Para algunos clientes externos, las instalaciones de la empresa objeto de estudio no son atractivas, razón por la cual Dueñas Noguera (2015) argumenta: “las instalaciones físicas y los equipos deben ser atractivos y estar limpios; y los empleados, deben tener una buena apariencia física” (p. 37). En consonancia, se puede afirmar que las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas; el aseo es un aspecto al que siempre se le presta cuidado, motivo por el cual la empresa se diferencia de otras,

aunque se debe implementar una sala de espera acondicionada con todas las comodidades, como sillones, sofá, estación de café o agua, para que los clientes se sientan más a gusto mientras esperan.

Los resultados de las encuestas a clientes externos dejaron en evidencia su insatisfacción con los servicios de cambio de aceite, de llantas, de baterías, alineación y balanceo, porque calificaron este tipo de servicios como malo y deficiente. Así pues, Delgado, Martínez y Covas (2015) expresan:

Las insatisfacciones de los clientes son el punto de partida para la mejora que la empresa se debe plantear; conocer así la diferencia que hay entre lo que el cliente espera recibir del servicio y lo real que recibe, que es de máxima importancia. (p. 107)

Convendría averiguar con estas personas, por qué calificaron negativamente estos servicios y, corregir las fallas detectadas; este tipo de clientes podría afectar la imagen de la empresa en conversaciones con familiares o amigos; un cliente insatisfecho comunica con más personas un comentario negativo, que uno positivo.

Otro asunto al que hay que prestarle importancia es al tiempo de transferencia de llamada, según el cual, para algunos clientes, es deficiente. Ladrón (2018) señala lo que no hay que hacer en una conversación telefónica: “No hagas esperar al cliente en línea: el cliente espera rapidez en el servicio” (p. 195).

Es imperativo que los colaboradores encargados de las comunicaciones externas de la empresa presten especial cuidado a las llamadas telefónicas, dado que, en la actualidad, el tiempo de las transferencias de llamadas debe ser corto, pues los clientes demandan eficiencia con los servicios que prestan las organizaciones y, ante todo, valoran que no se les haga perder el tiempo.

Se puede apreciar que algunos clientes externos manifestaron que la calidad de la información es deficiente; por esto, cabe recordar que uno de los derechos del consumidor, según la Ley 1480 de 2011, es:

A recibir información: obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezca o se ponga en circulación, así como sobre los riesgos que pueda derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. (p. 1)

De esta forma, según lo expresado en la norma, es prioritario que a cada colaborador que tiene contacto con clientes externos, se le socialice la importancia de brindar una información transparente; los clientes están en todo el derecho de recibir información relacionada con los productos o servicios que adquieran, puesto que hay una ley que los ampara y, por la misma razón, las empresas deben procurar en todo momento ser honestas

con la información que transmiten a los clientes finales; si transmiten una información falsa, podrían tener repercusiones legales.

Para algunos clientes externos, la amabilidad en la atención en Batericar's es deficiente; para esto conviene recordar lo que dice Tschohl (2014) al respecto: "los clientes dicen que los empleados deberían conocer todos los detalles de su trabajo, mostrarse corteses y proyectar confianza en el servicio que ofrecen" (p. 134). Por esto, es válido expresar que los colaboradores deben procurar crear un ambiente de amabilidad con sus clientes, ya que son ellos la razón de ser de una organización y, en la medida en que ofrezcan un buen servicio, el cliente regresará, porque se ha creado confianza.

Con respecto a la facilidad para comunicarse con la empresa, algunos encuestados sostienen que ésta es deficiente. En el estudio de Flores y Acevedo (2019), los clientes expresaron que la interacción con el personal de la empresa es muy agradable, razón por la cual argumentan:

Los clientes de la empresa sienten que la comunicación con el personal es muy agradable en cuanto a la información brindada, porque aquí es donde se establece protocolos que pueden ser adoptados como modelo de atención estandarizado; con esto se puede evidenciar que los empleados son el principal activo que tiene la empresa, para llegar a un nivel alto en cuanto a la satisfacción del cliente. (p. 48)

Así pues, según lo muestran los autores, los colaboradores que atienden a los clientes externos desempeñan un papel importante, ya que son quienes afianzan las relaciones entre el público y la empresa, para lo cual es prioritario que cuenten con la capacitación suficiente y los conocimientos necesarios de los productos y servicios, para poder comunicarse eficazmente con su público objetivo.

Cabe mencionar también que, para algunos encuestados, la seriedad con la que realizan los colaboradores su trabajo, es deficiente. Se debe recordar, entonces, lo que significa seriedad, palabra que proviene de serio, responsable, prudente; en un sentido más amplio, la seriedad hace referencia al profesionalismo con el que los colaboradores se toman su trabajo y lo realizan de la forma más adecuada, por lo que conviene indagar con los encuestados, las sugerencias al respecto y así poder mejorar el servicio, para que sientan que sus aportes son tenidos en cuenta.

Finalmente, también para algunos encuestados, la confianza que les brindan los colaboradores de Batericar's es deficiente y no sienten esa seguridad que genera alguien en algo o en sí mismo. Entonces, es recomendable que los colaboradores realicen sus labores de la mejor forma posible, para no defraudar la confianza que se deposita en ellos y, además, que se les recuerde la amplia trayectoria que la empresa tiene el mercado, hecho por el cual pueden confiar los servicios automotrices en manos de expertos.

## 5. Conclusiones

Se identificó factores internos y externos que inciden en la empresa, los cuales pueden ser mejorados con una encuesta periódica que evidencie cómo se va corrigiendo las falencias detectadas a través de la implementación de las medidas pertinentes.

Con respecto a los clientes internos, se debe prestar especial cuidado ya que algunos funcionarios no tienen un alto grado de conocimiento relacionado con la filosofía corporativa, y esto perjudica a la empresa, ya que el compromiso de ofrecer un excelente servicio al cliente depende del conocimiento a profundidad de cada uno de los componentes que integra el direccionamiento estratégico de la empresa.

## 6. Recomendaciones

Elaborar y repartir tarjetas a cada uno de los colaboradores, que contengan aspectos como la misión, visión, objetivos, valores y políticas, para que en todo momento dispongan de esta información y se comprometan con el conocimiento pleno de la filosofía corporativa.

Capacitar al cliente interno en temas relacionados con clima laboral, inteligencia emocional, lenguaje corporal y servicio al cliente.

## 7. Conflicto de intereses

El autor del artículo declara no tener ningún tipo de conflicto de intereses del trabajo presentado.

## Referencias

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Cano, G.E. (2019). Las TIC en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510.
- Chávez, E. (2019). *Proyecto de mejoramiento de los factores que intervienen en el desempeño laboral del personal que trabaja en la Dirección Nacional de Normatización (DNN) de la Plataforma Gubernamental Sur del Ministerio de Salud Pública (MSP) durante el año 2019* (Trabajo de Especialización). Universidad San Francisco de Quito (USFQ). <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/8092/1/141881.pdf>

- Chirinos, J.C. y Valdivia, W.J. (2019). *Relación del Estilo de Supervisión Autocrático y Democrático con respecto al comportamiento seguro de los conductores de transportes MARWILL E.I.R.L, Arequipa 2018* (Trabajo de Grado). Universidad Tecnológica del Perú. [http://146.20.92.109/bitstream/UTP/1838/1/Julio%20Chirinos\\_William%20Valdivia\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](http://146.20.92.109/bitstream/UTP/1838/1/Julio%20Chirinos_William%20Valdivia_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf)
- Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1480 – Estatuto del Consumidor. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1480\\_2011.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html)
- Delgado, N., Martínez, G. y Covas, D. (2015). Procedimiento para la mejora del servicio de envíos de mensajería DHL Express, perteneciente a la empresa de correos Cienfuegos. *Revista Científica “Visión de futuro”, 19(1)*, 103-120.
- Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente (DAMA). (1997). Resolución 1170 de 1997, “por medio de la cual se dicta normas sobre estaciones de servicio e instalaciones afines y se deroga la Resolución 245 del 15 abril de 1997”. <https://redjusticiaambientalcolombia.files.wordpress.com/2012/09/resolucion-1170-de-1997-por-medio-de-la-cual-se-dictan-normas-sobre-estaciones-de-servicio-e-instalaciones.pdf>
- Dirección Legal Ambiental de la Secretaría Distrital de Ambiente. (2007). Resolución 2542 “por la cual se otorga permisos de vertimientos”. <https://es.scribd.com/document/395731813/RESOLUCION-2542-DE-2007-pdf>
- Dueñas Nogueras, J. (2015). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. IC Editorial.
- Especiales Dinero. (2018). 5000 empresas más grandes de Colombia. <https://especiales.dinero.com/las-5000-empresas-mas-grandes-de-colombia/index.html>
- Flores, J. y Acevedo, M. (2019). *Estudio de percepción del servicio al cliente de la empresa Maderas Arizona en la ciudad de Pasto* (Trabajo de Grado). Universidad Mariana, Pasto, Colombia.
- Grundy, R.E. (2019). *Satisfacción laboral en los funcionarios de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Arequipa (Sedapar), 2017* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8735/MADglore.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, F.X. (2019). *La motivación: semillero de compromiso en una organización* (Trabajo de Especialización). Universidad Militar Nueva Granada. <https://repositorio.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/21314/HERN%c3%81NDEZCABALLEROFrancymena2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herrera, R. y Baquero, M.B. (s.f.). Las 5 fuerzas de Porter. [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Emprendedores/\[PD\]%20Documentos%20-%205%20fuerzas%20de%20porter.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Emprendedores/[PD]%20Documentos%20-%205%20fuerzas%20de%20porter.pdf)

- Huamán, B.C. (2019). *Ejercicio de liderazgo transformacional de los jefes y supervisores de la empresa Concyssa Industrial S.A.C. periodo 2018* (Trabajo de Grado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4234/TRABSUFICIENCIA\\_HUAMAN\\_GIOVANNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4234/TRABSUFICIENCIA_HUAMAN_GIOVANNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ladrón, M. (2018). *Técnicas de recepción y comunicación*. Tutor Formación.
- Llundain, J. (2017). *El proyecto estratégico de la empresa*. ESIC editorial
- Martínez, E. (2018). *Iniciación en la economía y gestión de empresas*. Editorial Universidad Politécnica de Cartagena.
- Ministerio de Protección Social. (2011). Código Sustantivo del Trabajo. [www.ilo.org/dyn/travail/docs/CodigoSustantivodel](http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/CodigoSustantivodel)
- Morales, F.R., Terranova, G.F. y Sandoya, L. (2019). La calidad en el servicio al cliente: factor de éxito de las empresas. *Opuntia Brava*, 11(4), 268-278.
- Nowell, C.L. (2015). *Capacitación y servicio al cliente* (Trabajo de Grado). Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>
- Oliver, R. (2016). Espacios de trabajo que motivan. [https://elpais.com/economia/2016/08/18/actualidad/1471511895\\_587125.html](https://elpais.com/economia/2016/08/18/actualidad/1471511895_587125.html)
- Pérez, M. (2013). *Herramientas de medida de la productividad*. ICB Editores.
- Porter, M. (2009). *Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de la empresa y sus competidores*. Editorial Pirámide.
- Presidencia de la República de Colombia. (1990). Decreto 0283 del 30 de enero “por el cual se reglamenta el almacenamiento, manejo, transporte, distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo y el transporte por carrotanques de petróleo crudo”. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/7dc32fbd-c2b9-4e5e-bd43-14f4917ab45c/Decreto-0283-de-1990-Por-el-cual-se-reglamenta-el-a.aspx>
- Presidencia de la República de Colombia. (2019). Decreto 957 del 5 de junio de 2019 “por el cual se adiciona el capítulo 13 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo y se reglamenta el artículo 2° de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011”. <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20957%20DEL%2005%20DE%20JUNIO%20DE%202019.pdf>
- Ramón, A.E. (2019). *Modelo de gestión de talento humano y mejoramiento del desempeño laboral en la fábrica Ivonndy de la ciudad de Salcedo, provincia de Cotopaxi* (Trabajo de Grado) Universidad Regional Autónoma de los Andes. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10285/1/TUAEXCOMADM032-2019.pdf>
- Retos Directivos. (2017). Barreras de salida. Qué son y algunos ejemplos. <https://retos-directivos.eae.es/barreras-de-salida-que-son-y-algunos-ejemplos/>

- Contratación. Esta propuesta busca que haya más contratos a término indefinido. (2017, 28 de septiembre). *Revista Semana*. <https://www.semana.com/trabajo-y-educacion/articulo/trabajo-como-conseguir-que-haya-mas-trabajo-a-termino-indefinido/73935/>
- Rosero, E.M. (2019). *Propuesta de diseño de manual de procedimientos para la empresa Netvalle TV* (Trabajo de Grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16283/E.%20ROSERO-Trabajo%20Titulaci%c3%b3n%20PUCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santander, M. (2019). *Propuesta de mejoramiento del clima organizacional del proceso de mercadeo y servicio al cliente de la empresa Montagas S.A E.S.P. de la ciudad de Pasto año 2019* (Trabajo de Grado). Universidad Mariana, Pasto, Nariño, Colombia.
- Taipe, J.F. y Pazmiño, J.F. (2015). Consideración de los factores o fuerzas externas e internas a tomar en cuenta para el análisis situacional de una empresa. *Revista Publicando*, 2(3), 163-183.
- Tschohl, J. (2014). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Servicio al cliente* (10.ª ed.). Service Quality Institute.
- Vasco, J.A. y Montufar, J.C. (2018). Estrategias de administración del tiempo en la empresa de servicios. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/administracion-tiempo-empresas.html>
- Vega-Monsalve, N., Pinzón, A., Álvarez, C. y Serna, H.M. (2014). Papel de gestión humana en procesos de flexibilidad numérica en organizaciones colombianas. <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/administer/article/download/2482/2560?inline=1>
- Villalobos, J. (2012). Las cinco fuerzas competitivas de Michael Porter. <https://coyunturaeconomica.com/marketing/cinco-fuerzas-competitivas-de-michael-porter>
- Villegas, D.A. y Ruiz, C.L. (2016). *Diseño de un plan estratégico para la empresa Lubricantes La 40 ubicada en la ciudad de Tuluá para el período 2017 – 2020* (Trabajo de Grado), Universidad del Valle. <https://1library.co/document/q7ww6onz-diseno-estrategico-empresa-lubricantes-ubicada-tulu-a-periodo-electronico.html>
- Zambrano, M. (2014). *Reglamento interno para el personal propio y subcontratado de la empresa Semaica C.A* (Trabajo de Grado). Universidad Tecnológica Equinoccial. [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1204/1/58859\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1204/1/58859_1.pdf)
- Zamora, A.J. (2019). *Plan de marketing y participación de mercado caso: empresa Producauchos* (Trabajo de Grado). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9871/1/TUAEXCOMADM009-2019.pdf>

### Contribución:

El autor elaboró el artículo en su totalidad, lo leyó y aprobó.



# Análisis estadístico de la prueba 'Avancemos en matemáticas', para grado octavo

Jorge Enrique Díaz-Pinzón<sup>1</sup>

## Resumen

**Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo:** Díaz-Pinzón, J. E. (2021). Análisis estadístico de la prueba 'Avancemos en matemáticas', para grado octavo. *Revista Criterios*, 28(1), 42-53. DOI:<https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art2>

**Fecha de recepción:** 02/12/2020

**Fecha de revisión:** 02/02/2021

**Fecha de aprobación:** 26/03/2021



El objetivo de esta investigación fue evaluar si hubo una diferencia o no entre los resultados de las respuestas correctas de los componentes: Comunicación, Razonamiento y Resolución de la prueba Avancemos en matemáticas 2018, obtenido por los estudiantes de grado octavo en la Institución Educativa General Santander del municipio de Soacha-Cundinamarca. Se manejó un diseño intra-sujetos o de medidas repetidas. Para su estudio, se utilizó el ANOVA para medidas repetidas, para analizar si había contraste de medias para datos relacionados (dependientes o apareados). A partir del análisis estadístico de los datos aplicando la ANOVA, se observó que el p-valor de la prueba es igual a 0,009 para determinar que los resultados globales de las respuestas correctas de cada estudiante no fueron los mismos en cada componente evaluado en la prueba. A partir de los análisis estadísticos de los datos de los resultados se pudo evidenciar que estos no fueron favorables por cada estudiante, ya que, de 24 preguntas posibles, el promedio de respuestas estuvo por debajo de 3, en cada componente evaluado.

**Palabras clave:** Rendimiento académico; calidad de la educación; evaluación comparativa; evaluación educativa.

## Resultado de investigación

<sup>1</sup> Magíster en Gestión de la Tecnología Educativa; Especialista en Administración de la Informática Educativa; Ingeniero. Docente de matemáticas e Investigador, Secretaría de Educación de Soacha, Colombia. E-mail: [jediazp@unal.edu.co](mailto:jediazp@unal.edu.co)

# Statistical Analysis of the Let's Advance in Mathematics Test for Grade 8

## Abstract

The objective of this research was to evaluate if there was a difference or not between the results of the components: Communication, Reasoning and Resolution of the test 'Avancemos in mathematics 2018', obtained by the eighth-grade students in the General Educational Institution Santander of the municipality of Soacha-Cundinamarca. An intra-subjects or repeated measures design was handled. For the study, the ANOVA was used for repeated measures to analyze if there is contrast of means for related data (dependent or paired). From the statistical analysis of the data applying the ANOVA, it was observed that the p-value of the test is equal to 0.009 to determine that the overall results of each student were not the same in each component evaluated in the test. From the statistical analysis of the data of the results, it was possible to show that these were not favorable for each student, since the average of responses was below 3, of 24 questions, in each component evaluated.

**Keywords:** Academic performance; quality of education; comparative evaluation; educational evaluation.

## Análise estatística do teste Avancemos em Matemática para a 8ª série

### Resumo

**Introdução:** o objetivo desta pesquisa foi avaliar se houve ou não diferença entre os resultados das respostas corretas dos componentes: Comunicação, Raciocínio e Resolução da Prova Avancemos em Matemática 2018, obtidos por alunos da oitava série de Instituição de Ensino General Santander do município de Soacha-Cundinamarca. **Metodologia:** foi utilizado um desenho intra-sujeitos ou de medidas repetidas. Para seu estudo, foi usada a ANOVA para medidas repetidas a fim de analisar se há contraste de médias para os dados relacionados (dependentes ou pareados). **Resultados:** a partir da análise estatística dos dados aplicando a ANOVA, observou-se que o p-valor do teste é igual a 0,009 para determinar que os resultados globais das respostas corretas de cada aluno não foram os mesmos em

cada componente avaliado em o teste. Conclusão: a partir da análise estatística dos dados dos resultados do teste avancemos foi possível evidenciar que os resultados das respostas corretas para cada aluno não foram favoráveis, visto que a média de 24 questões possíveis de respostas foi inferior a 3, em cada componente avaliado.

*Palavras-chave:* Desempenho acadêmico; qualidade da educação; avaliação comparativa; avaliação educacional.

## 1. Introducción

El objetivo de esta investigación fue evaluar si hubo una diferencia o no entre los resultados de las respuestas correctas de los componentes: Comunicación, Razonamiento y Resolución de la prueba Avancemos en matemáticas 2018, resultado obtenido por estudiantes que cursaban el octavo grado en la Institución Educativa General Santander del municipio de Soacha, Cundinamarca.

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES, 2018), en su rol de entidad delegada de la evaluación externa en Colombia y, persuadido de que lo primordial no es estrictamente tener realidades sobre aquello que los estudiantes conocen o están en suceso de hacer, sino de los estudios, busca derivar deducciones que tengan un efecto directo sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje en el aula y, para ello, tiene la labor de esbozar una ‘evaluación del aprendizaje para hacer posible el aprendizaje’, invitación cuya expectativa quiere tener consecuencias positivas y en tiempo efectivo de la práctica de los docentes y los procesos para el aprendizaje de los estudiantes en cada institución. Plantea una propuesta de la prueba Avancemos en 4°, 6° y 8° grados, que estimula a que los docentes examinen y empleen los materiales dados, con una visión particular; esto es, como herramientas para el aprendizaje. Por tal motivo, la forma de mostrar la evaluación se convierte; así, las pruebas serán dirigidas por la comunidad educativa en el aula de clase, con contribución voluntaria y sin costo para los colegios (con previa inscripción y aprobación de los términos y condiciones); además, la aplicación de la prueba será en línea y los docentes obtendrán reportes por salón y por estudiante, una vez realizada la misma.

La prueba ‘Avancemos en matemáticas’ se enfoca al saber hacer en el contexto matemático escolar; esto es, a las representaciones de proceder inscritas al uso de los conceptos y estructuras matemáticas. La proximidad a la competencia matemática en la prueba tiene en cuenta las importancias que el estudiante ha logrado erigir y que pone en realidad cuando se enfrenta con disímiles situaciones problema (ICFES, 2018).

Lo anterior implica averiguar por aspectos conceptuales y estructurales, tanto en los componentes, como en las maneras de proceder vinculadas a estos, las competencias específicas que, en el área de matemáticas están

intrínsecamente relacionadas con los procesos generales presentados en los lineamientos de comunicación, modelación, razonamiento, planteamiento y resolución de problemas; y, elaboración, comparación y ejercitación de procedimientos. Por tal motivo, se tuvo en cuenta las anteriores competencias y se ha preferido como competencias específicas, el razonamiento y la argumentación, la comunicación y la representación, la modelación y el planteamiento y resolución de problemas. Cabe expresar que, en todas estas competencias específicas, subsisten introducidas la elaboración, comparación y ejercitación de procedimientos (ICFES, 2018).

## Planteamiento del Problema

Según Sánchez y Muñoz (2014), una de las grandes dificultades que tienen los estudiantes frente a los trabajos escolares es su escaso interés, ocasionando una exigua comprensión lectora en las distintas áreas del conocimiento y la poca exegesis que se hace mucho más notoria en la solución de problemas matemáticos especialmente, lo que impide lograr los resultados deseados en las pruebas, para las instituciones.

Dado que el objetivo del presente trabajo era comparar los resultados obtenidos en los componentes de Comunicación, Razonamiento y Resolución de la prueba ‘Avancemos en matemáticas’ de los estudiantes de grado octavo del año 2018 de la Institución Educativa General Santander de la jornada tarde, se realizó una comparación entre muestras repetidas. Para su análisis se efectuó un ANOVA con el programa SPSS v.25.

“El escenario más simple de un diseño de medidas repetidas se identifica por incluir varias observaciones por unidad experimental (sujetos), [emanada] cada una de ellas bajo una situación experimental diferente (tratamiento)” (Pascual, Frías y García, 1996, p. 176).

## 2. Metodología

El método de investigación utilizado fue el cuantitativo; Shuttleworth (2008) sostiene que, todos los experimentos cuantitativos esgrimen un formato estándar, con algunos pequeños contrastes interdisciplinarios, para formar una hipótesis que será probada o desmentida, misma que, debe ser justificable por medios matemáticos y estadísticos, y que establece la base alrededor de la cual se delinea todo el experimento.

El alcance de la investigación es de tipo exploratorio. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) “se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado” (p. 91). En lo relacionado con el diseño de la investigación, es experimental; según Potts (2020), son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo [se observa] los fenómenos en su ambiente natural” (p. 116).

El muestreo utilizado es el de conveniencia, que es un método no probabilístico; radica en escoger para la muestra, los individuos que se ajustan a las necesidades y características de la investigación. Esta conveniencia se origina porque al investigador le resulta más natural examinar a estos sujetos, ya sea por proximidad geográfica o, porque son los estudiantes con los que trabaja en el aula (Requena, 2014). La información de los datos manejados se obtuvo de los resultados de dos pruebas 'Avancemos en matemáticas', con 24 preguntas, para el segundo semestre de 2018, donde el análisis estadístico contiene información de cada estudiante. Los resultados permiten conocer el desempeño de cada uno de ellos en el área de interés. Para el estudio se tiene como variable dependiente, el resultado de los estudiantes en el área de matemáticas.

## Población

Esta investigación se centró en 36 estudiantes de grado octavo de la jornada de tarde de la I.E. General Santander del municipio de Soacha, Cundinamarca, Colombia. La edad de los estudiantes está entre los 13 y los 17 años, teniendo en cuenta la información de los resultados de las dos pruebas aplicadas 'Avancemos en matemáticas' para el mismo 2018.

## Prueba estadística

Según Camacho (2015), el ANOVA para medidas repetidas se puede considerar como una generalidad del contraste de medias para datos relacionados (dependientes o apareados). Aquí aplicamos dos o más tratamientos a un idéntico grupo de sujetos. Para esta investigación se utilizó en primer lugar, el modelo de medidas repetidas para un factor intra; y, en segundo lugar, el modelo para dos factores (uno intra y otro inter).

La hipótesis del presente trabajo de investigación se diseña como una relación causal y se enuncia de la siguiente forma:

**Hipótesis Alterna (Ha):** hay diferencias en el promedio de las respuestas correctas, obtenido en cada una de las pruebas 'Avancemos en matemáticas' en las competencias de comunicación, razonamiento y resolución en los estudiantes de grado octavo de la jornada de la tarde de la I.E. General Santander del municipio de Soacha, Cundinamarca.

**Hipótesis Nula (Ho):** no hay diferencias en el promedio de las respuestas correctas, obtenido en cada una de las pruebas 'Avancemos en matemáticas' en las competencias de comunicación, razonamiento y resolución en los estudiantes de grado octavo de la jornada de la tarde de la I.E. General Santander del municipio de Soacha, Cundinamarca.

**Prueba Estadística:** el valor de significancia de la prueba es de  $\alpha = 0.05$  (5 %); si es mayor, se acepta la hipótesis nula; si es menor, se rechaza la hipótesis nula. Para la comparación entre medias independientes, se utilizó el Software SPSS v 25.0.

### Modelo de dos factores, ambos con medidas repetidas

En este caso, los 36 estudiantes pasaron por las condiciones o niveles de un único factor. Para llevar a cabo el análisis se utilizó los datos por competencias de la prueba 'Avancemos en matemáticas 2018', en la cual cada uno de los estudiantes realizó las pruebas por competencias, como se puede apreciar más adelante en la Tabla 1.

A cada prueba se añade otro factor intra-sujetos referente a la prueba aplicada; ahora añadimos un nuevo factor MR (Medida Repetida). Al factor ya considerado (prueba de matemáticas con tres niveles: comunicación, razonamiento y resolución) añadimos el factor prueba, con un nivel: Prueba 1 (P1); en consecuencia, todos los sujetos deben haber realizado las pruebas propuestas por cada competencia aplicada, como se evidencia en la Tabla 1.

Para llevar a cabo el análisis estadístico se utilizó el editor de datos de SPSS v.25; cada uno de los escenarios o niveles del factor se incumbe con una variable, de tal modo que el archivo constará de tantos casos como sujetos y tantas variables como escenarios experimentales o niveles del factor (Siamu, 2013).

### 3. Resultados

**Tabla 1**

*Resultados de las respuestas correctas de la prueba 'Avancemos en matemáticas', por competencia aplicada por cada nivel con medidas repetidas*

Sujetos	Comunicación	Razonamiento	Resolución
	Correctas	Correctas	Correctas
1	2	2	1
2	3	4	1
3	2	3	4
4	3	4	1
5	1	4	1
6	3	1	1
7	2	1	2
8	3	2	4
9	2	5	1
10	2	1	2
11	4	4	2
12	2	4	1
13	1	0	0
14	3	2	1
15	3	3	3
16	3	1	1
17	1	2	3

18	3	2	2
19	3	2	0
20	2	2	4
21	3	4	1
22	4	3	0
23	0	3	3
24	4	4	2
25	3	3	3
26	4	3	3
27	2	2	1
28	0	3	2
29	2	4	2
30	4	2	3
31	4	4	3
32	4	4	2
33	1	2	1
34	0	1	1
35	2	3	3
36	5	3	0

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 2***Contrastes multivariados*

	Efecto	Valor	F	Gl de la hipótesis	Gl del error	Sig.
Factor componente	Traza de Pillai	,244	5,495 <sup>b</sup>	2,000	34,000	,009
	Lambda de Wilks	,756	5,495 <sup>b</sup>	2,000	34,000	,009
	Traza de Hotelling	,323	5,495 <sup>b</sup>	2,000	34,000	,009
	Raíz mayor de Roy	,323	5,495 <sup>b</sup>	2,000	34,000	,009

Fuente: elaboración propia.

La Tabla 2 brinda varios estadísticos para colocar a prueba la hipótesis nula referida al efecto del factor componente; contiene cuatro estadísticos multivariados: la traza de Pillai, la lambda de Wilks, la traza de Hotelling y la raíz mayor de Roy, que nos admiten, siempre y cuando sean ubicados por debajo del nivel de significación (normalmente 0.05), aseverar que existe una conducta diferente en los otros grupos formados a partir de los valores de la variable independiente o factor (Rodríguez, 2001). Son interpretados

de la misma forma que el resto de estadísticos ya trabajados, puesto que el nivel crítico (Sig.) coligado a cada uno de ellos (en nuestra investigación es el mismo para todos: 0.009) es menor que 0,05; podemos rechazar la hipótesis nula de igualdad de medias y concluir que los resultados globales de cada estudiante no son los mismos en cada componente, evidencia que se puede corroborar en la Tabla 3.

**Tabla 3**

*Estadísticos descriptivos*

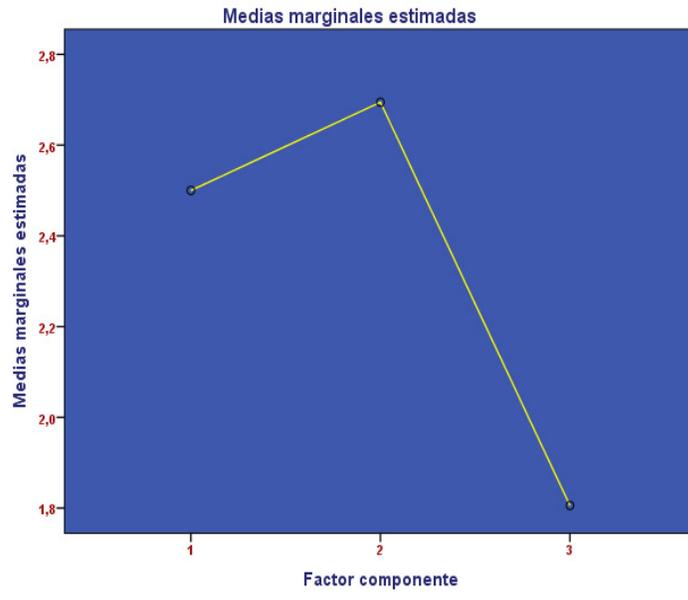
	Media	Desviación típica	N
<b>Comunicativa</b>	2,50	1,254	36
<b>Razonamiento</b>	2,69	1,191	36
<b>Resolución</b>	1,81	1,167	36

Fuente: elaboración propia.

Otro aspecto complementario al análisis es realizar un gráfico de perfil representando las medias de los resultados en cada uno de los componentes y poder evidenciar el efecto de la interacción que, en este estudio, es significativo. En la Figura 1 se puede observar que el puntaje promedio de respuestas correctas fue mayor en el componente Razonamiento y, menor en el componente Resolución.

**Figura 1**

*Gráfico de perfil representando los componentes*



Fuente: elaboración propia.

#### 4. Discusión de Resultados

Estudios de investigación académicos en otras pruebas, como el realizado por Díaz-Pinzón (2020a), mencionan unos hallazgos particulares como que, a partir del análisis estadístico de los datos, se observó que el p-valor de la prueba es igual a 0,000, determinando que los resultados globales de cada estudiante en el preicfes no fueron los mismos que en la Saber 11°.

Asimismo, hubo variaciones en el resultado individual de cada asignatura evaluada en cada prueba; ésta es otra forma de determinar que la interacción entre el resultado general de las pruebas, así como el de las cinco secciones examinadas en ellas, no es el mismo. Por esta razón se aconseja continuar con los cursos preicfes y evaluar año a año su efecto en los resultados obtenidos por los estudiantes en las Pruebas Saber 11°, además de hacer varios simulacros durante el año escolar, para poder realizar el análisis de los resultados y elaborar los planes de mejoramiento respectivos en las diferentes áreas, en beneficio del desempeño de los estudiantes.

Por otra parte, el bajo nivel en la prueba de matemáticas se debe, según Castañeda (2019), a la exigua motivación por el aprendizaje de la asignatura; por ende, es puntual formular actividades de enseñanza – aprendizaje que lleven a los estudiantes a sentir un mayor gusto por el aprendizaje de la disciplina. La alta mortalidad académica exhibida en los otros periodos académicos también puede ser señal del poco agrado de los estudiantes por la asignatura.

Esto concuerda con el trabajo académico realizado por Trigos (2014), quien destacó que el docente que implementó el software en un grupo prueba en una sala de cómputo adecuadamente dotada, permitió utilizar el software en las actividades de preparativo para las pruebas Saber 11, mostrando mejor beneficio en los resultados de 2013 en el área de física.

Para obtener este significativo resultado, se eligió la estructura del software educativo propuesto, la cual admite establecer un diálogo con sus usuarios y facilitar la interactividad característica del software. La estructura se pensó en doble vía: un sistema de comunicación aplicación-usuario que permite al usuario conocer el contenido de la misma, cada vez que éste interactúe con ella; y, el sistema de comunicación usuario-aplicación, que proporciona la transmisión de información del usuario cada vez que ingresa datos en las simulaciones (Trigos, 2014).

Ahora bien, para tratar de mejorar en la prueba ‘Avancemos en matemáticas’, se puede optimizar las prácticas de aula; tenemos, por ejemplo, en matemáticas, los trabajos realizados por Díaz-Pinzón (2017) sobre el uso de simuladores, logrando evidenciar una mejora en la enseñanza y, también por medio de la aplicación de Olimpiadas Matemáticas.

## 5. Conclusiones

A partir de los análisis estadísticos de los datos de los resultados de la prueba 'Avancemos en matemáticas' se pudo evidenciar que estos no fueron favorables, ya que, de 24 preguntas posibles, el promedio de respuestas de cada estudiante estuvo por debajo de 3, en cada componente evaluado. Esto pudo deberse al ser la primera vez que los estudiantes presentaban esta prueba haciendo uso del computador.

Ahora, a partir del análisis estadístico de los datos aplicando la ANOVA, se observó que el p-valor de la prueba es igual a 0,009, para concluir que los resultados globales de cada estudiante no fueron los mismos en cada componente evaluado en la prueba Avancemos 2018.

Se aconseja continuar con la aplicación de la prueba Avancemos para el grado octavo y, evaluar año a año su efecto, comparándolo luego con las pruebas Saber 9 y Saber 11, además de realizar las dos pruebas durante el año escolar, con el fin de hacer seguimiento al aprendizaje de los estudiantes.

Para el componente Razonamiento se debe mejorar en la justificación de estrategias y procedimientos colocados en acción en el procedimiento de situaciones problemas, comprobar y estructurar argumentos, sistematizar propiedades y relaciones, explorar modelos y reflejarlos matemáticamente y, proponer preguntas.

Para el componente Comunicación se debe adelantar estrategias de descripción de relaciones matemáticas y vincular materiales físicos y diagramas con planteamientos matemáticos; de igual forma, en la interpretación y diferenciación entre varios tipos de representaciones.

El componente Resolución de problemas debe ser encaminado para explicar y efectuar diferentes estrategias y justificar la alternativa de métodos y herramientas para la solución de problemas, además de comprobar y analizar resultados a la luz del problema inicial y pluralizar soluciones y maniobras para alcanzar solución a nuevas situaciones problema, para poder realizar el análisis de los resultados y elaborar los planes de mejoramiento respectivos en el área de matemáticas, en beneficio del progreso de los desempeños de los estudiantes.

## 6. Conflicto de intereses

El autor del artículo declara no tener ningún tipo de conflicto de intereses del trabajo presentado.

## Referencias

- Camacho, C. (2015). Análisis de la varianza para medidas repetidas. [personal.us.es/vararey/adatos2/materiales/anovarepe.pdf](http://personal.us.es/vararey/adatos2/materiales/anovarepe.pdf)
- Castañeda, N.B. (2019). *Evaluación de la incidencia del programa de matemáticas en los resultados de las pruebas saber de los estudiantes de 3°, 5° y 9° de una institución educativa distrital de la ciudad de Bogotá*. (Tesis de Maestría). Universidad Externado de Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1599>
- Díaz-Pinzón, J.E. (2017). Correlación y regresión lineal de la evaluación tiempo y puntaje con recurso interactivo flash. *INNOVA Research Journal*, 2(10), 1-8. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n10.2017>
- Díaz-Pinzón, J.E. (2020a). Evaluación de la incidencia de un curso preicfes en los resultados de la prueba Saber 11. *Actualidades Pedagógicas*, (75). <https://doi.org/10.19052/ap.vol1.iss75.3>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación Superior (ICFES). (2018). Marco de referencia prueba Avancemos 4°, 6°, 8°. <http://www.icfes.gov.co/docman/instituciones-educativas-y-secretarias/avancemos-468/5108-mr-avancemos-formativas-468-2018>
- Pascual, J., Frías, M. y García J. (1996). *Manual de psicología experimental. Metodología de investigación*. Editorial Ariel.
- Potts, C. (2020). Modelo computarizado del coronavirus: “Los asintomáticos son el gran riesgo”. <https://www.dw.com/es/modelo-computarizado-del-coronaviruslos-asintom%C3%A1ticos-son-el-gran-riesgo/a-5279833>
- Requena, B. (2014). Muestreo por conveniencia. <https://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo-conveniencia/>
- Rodríguez, M. (2001). Análisis de varianza simple (o con un factor), factorial y multivariable. En *Estadística informática: casos y ejemplos con el SPSS* (pp. 177-211). Universidad de Alicante.
- Sánchez, L. y Muñoz, N. (2014). *Prepárate divertidamente para las Pruebas Saber* (Trabajo de Grado). Universidad Católica de Manizales. [dehttp://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/994/Nancy%20Liliana%20Munoz%20Betancurth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/994/Nancy%20Liliana%20Munoz%20Betancurth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Siamu. (2013). Anova con medidas repetidas. <https://es.calameo.com/books/002446339cbdec153f084>
- Shuttleworth, M. (2008). *Diseño de la Investigación Cuantitativa*. <https://explorable.com/es/diseño-de-la-investigación-cuantitativa>

Trigos, A. (2014). *Implementación de un software educativo como estrategia metodológica de apoyo a las pruebas Icfes Saber 11 en la componente mecánica clásica de la asignatura de física, para la institución educativa 'Fray José María Arévalo' del municipio de la Playa de Belén, norte de Santander* (Trabajo de Especialización). Universidad Francisco de Paula Santander. <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/308/1/25084.pdf>



### Contribución

El autor participó en la elaboración del manuscrito, lo leyó y aprobó.

# Condiciones sociales y psicológicas de los cuidadores familiares de personas con discapacidad

Miriam Lucía Villacorte-Méndez<sup>1</sup>; Mayra Maribel Chapi-Chandi<sup>2</sup>;  
Blanca Nelly Gordon-Díaz<sup>3</sup>

## Resumen

**Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo:** Villacorte-Méndez M., Chapi-Chandi, M. y Gordon-Díaz, B. (2021). Condiciones sociales y psicológicas de los cuidadores familiares de personas con discapacidad. *Revista Criterios*, 28(1), 54-73. DOI: <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art3>

**Fecha de recepción:** 15/02/2021

**Fecha de revisión:** 26/02/2021

**Fecha de aprobación:** 15/03/2021



Resultado de investigación

<sup>1</sup> Magíster en Gerencia en salud para el desarrollo local (Universidad Técnica Particular de Loja). Docente de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Correo electrónico: [miriam.villacorte@upec.edu.ec](mailto:miriam.villacorte@upec.edu.ec)

ORCID

<sup>2</sup> Magíster en Enfermería Quirúrgica (Universidad Autónoma de los Andes). Docente de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Correo electrónico: [mayra.chapi@upec.edu.ec](mailto:mayra.chapi@upec.edu.ec) ORCID

<sup>3</sup> Maestría en Gerencia en salud para el desarrollo local (Universidad Técnica Particular de Loja). Docente de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Correo electrónico: [blanca.gordon@upec.edu.ec](mailto:blanca.gordon@upec.edu.ec)

ORCID

Con el objetivo de identificar las condiciones sociales y psicológicas de los cuidadores familiares de personas con discapacidad en el cantón Tulcán, así como el grado de agotamiento y los factores asociados, se realizó esta investigación, con un diseño descriptivo, transversal y cuantitativo. La población analizada estuvo conformada por 260 cuidadores. Se utilizó un cuestionario de información general, la escala de sobrecarga de Zarit y el cuestionario de respuesta al estrés. La información fue recolectada de forma personal, en una visita realizada a cada cuidador, en su hogar. Para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS v22.0. Se observó un predominio de mujeres de entre 56 y 65 años; la mayoría con un nivel de instrucción primario; pocas recibían remuneración económica por su trabajo. Las discapacidades más frecuentes fueron la física e intelectual. La mayoría de los cuidadores experimentaban sobrecarga leve, aunque un importante número de estos no experimentaba ningún tipo de sobrecarga. La mayoría tenía dificultades en su relación de pareja. Se concluyó que los cuidadores tienen un perfil sociodemográfico concordante con el descrito en la literatura especializada; se identificó niveles de sobrecarga menores a los esperados, con grandes dificultades en varias esferas de su vida cotidiana, a las que es necesario brindar atención especializada y visibilizar más el rol del cuidador, en el bienestar de los pacientes con discapacidad.

**Palabras clave:** Cuidador; sobrecarga; discapacidad; estrés.



# Social and psychological conditions of family caregivers of people with disabilities

## Abstract

In order to identify the social and psychological conditions of family caregivers of people with disabilities in Tulcán, Ecuador, as well as the degree of exhaustion and associated factors, this research was carried out with a descriptive, cross-sectional and quantitative design. The analyzed population consisted of 260 caregivers. A general information questionnaire, the Zarit burden scale and the stress response questionnaire were used. The information was collected personally, in a visit to each caregiver, at their home. For the statistical analysis, the SPSS v22.0 program was used. A predominance of women between 56 and 65 years of age was observed; most with a primary level of education. Few received financial remuneration for their work. The most frequent disabilities were physical and intellectual. Most of the caregivers experienced mild overload, although a significant number of these did not experience any type of overload. Most of these had difficulties in their relationship. It was concluded that caregivers have a sociodemographic profile consistent with that described in the specialized literature; levels of overload lower than expected were identified; with great difficulties in various spheres of their daily life, to which it is necessary to provide specialized care and make more visible the role of the caregiver, in the well-being of patients with disabilities.

**Keywords:** Caregiver; overload; disability; stress.

## Condições sociais e psicológicas dos cuidadores familiares de pessoas com deficiência

### Resumo

A fim de identificar as condições sociais e psicológicas dos cuidadores familiares de pessoas com deficiência no cantão de Tulcán, bem como o grau de exaustão e fatores associados, foi realizada esta pesquisa com delineamento descritivo, transversal e quantitativo. A população analisada foi composta por 260 cuidadores. Um questionário de informações gerais, a escala de carga de Zarit e o questionário de resposta ao estresse foram usados. As informações foram coletadas pessoalmente, em visita realizada a cada cuidador,

em seu domicílio. Para a análise estatística, foi utilizado o programa SPSS v22.0. Observou-se predomínio de mulheres entre 56 e 65 anos; a maioria com ensino fundamental; poucas receberam remuneração financeira por seu trabalho. As deficiências mais frequentes foram físicas e intelectuais. A maioria dos cuidadores experimentou sobrecarga leve, embora um número significativo deles não tenha sofrido nenhum tipo de sobrecarga. A maioria deles teve dificuldades em seu relacionamento. Concluiu-se que os cuidadores apresentam perfil sociodemográfico compatível com o descrito na literatura especializada; foram identificados níveis de sobrecarga abaixo do esperado, com grandes dificuldades nas diversas esferas do seu cotidiano, para as quais é necessário prestar atendimento especializado e tornar mais visível o papel do cuidador no bem-estar do paciente com deficiência.

*Palavras-chave:* Cuidador; sobrecarga; deficiência; estresse.

## 1. Introducción

Cualquier condición, ya sea física o mental que dificulte a quien la padece realizar sus actividades de forma normal o interactuar con el resto del mundo, se considera una discapacidad. En esta definición se incluye las discapacidades físicas, sensoriales, intelectuales o psicosociales (Centers for Disease, Control, and Prevention, 2010).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, s.f.) reconoce que las discapacidades tienen tres dimensiones, que incluyen las alteraciones en la estructura corporal de una persona o en el funcionamiento de su mente, que ocurren como resultado de la pérdida de una extremidad, la pérdida de la visión o de la memoria. Otra de las dimensiones es la limitación en las actividades de la vida diaria, que resulta de una reducción en la capacidad de ver, escuchar, caminar o solucionar problemas y, una tercera, que se centra en la restricción de la participación normal en las actividades de índole social, como trabajar o realizar actividades recreativas.

La discapacidad puede ser transitoria, a consecuencia de una enfermedad aguda, accidente o lesión o, puede ser crónica, como consecuencia de una condición congénita o adquirida, posterior al nacimiento. El estudio de la discapacidad ha cobrado valor en los últimos años, porque interesa a uno de los sectores poblacionales más desfavorecidos y excluidos, en cuanto al acceso al trabajo, educación, interacción social y grado de dependencia (Members of the EPA Executive Committee et al., 2018).

Aunque de forma frecuente se habla de las personas con discapacidad como un grupo homogéneo, en realidad se trata de una población diversa, con diferentes tipos de necesidades y grados de dependencia de otras personas, específicamente de sus cuidadores. La dependencia del cuidado se define como la necesidad de ayuda o cuidado humano frecuente, más allá de lo que habitualmente requiere un adulto sano. En la mayoría de los países, el

cuidado de las personas con discapacidad es proporcionado por cuidadores informales: el cónyuge, hijos adultos y otros parientes o amigos, la mayoría de los cuales son, principalmente, mujeres (Salazar-Maya, Cardozo García y Escobar, 2020).

En Ecuador se reporta 476.360 personas con discapacidad; la mayor parte, con discapacidad física (46,1 %), intelectual (22,8 %), auditiva (14,1 %), visual (11,6 %) y, por último, el tipo de discapacidad menos frecuente: la psicosocial (5,41 %), según datos del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (2020).

Por otra parte, un cuidador familiar se define como una persona que tiene un vínculo emocional significativo con el paciente; es un miembro de la familia que forma parte del ciclo de vida familiar del paciente, ofrece apoyo emocional-expresivo, instrumental y tangible y, brinda asistencia y atención integral durante la enfermedad crónica o aguda, o ante la discapacidad de un niño, adulto o anciano (Toledano y Domínguez, 2019a) we aimed to design and validate a questionnaire on sociodemographic variables that would be useful for research on pediatric chronic diseases; and investigate the relationship between sociodemographic variables and psychosocial variables among family caregivers. First, we created a questionnaire that consists of 20 demographic, medical, and family-related items based on a literature review and expert evaluations. This questionnaire was then validated by 335 expert reviewers in the field of Social Work, who work daily with the families of patients with chronic diseases in 10 National Institutes of Health of Mexico. The validation was based on three empirical criteria created specifically for this study, and the reviewers evaluated the usefulness, relevance, and permanence of the items. In a second cross-sectional, correlational and comparative study, a total of 446 family caregivers of children with chronic diseases were interviewed, and they completed the Sociodemographic Variables Questionnaire for research on family caregivers of children with chronic sociodemographic diseases and four psychosocial measurement instruments for evaluating anxiety, depression, caregiver burden and quality of life. Results: Based on the results of the first study, we created the Sociodemographic Variables Questionnaire (Q-SV).

Los cuidadores familiares, aquellos que brindan atención a un miembro de la familia durante un periodo prolongado, son una parte integral de las personas con discapacidad; el cuidado implica demandas continuas de atención, que pueden resultar extenuantes tanto física como emocionalmente, generando una carga de estrés significativa, lo que incrementa la posibilidad de desarrollar morbilidad psicológica como el desarrollo de ansiedad y depresión (Fernandes y Angelo, 2016).

El perfil del cuidador requiere un conjunto de características demográficas, sociales, culturales y psicológicas, identificadas en las personas involucradas en la atención a largo plazo de pacientes crónicos. En este sentido, se estudia

las características de los cuidadores familiares desde dos perspectivas: sociodemográfica y psicosocial (Toledano y Domínguez, 2019a).

La perspectiva sociodemográfica integra variables de contexto, características demográficas del cuidador familiar y datos médicos del paciente. El perfil sociodemográfico típico del cuidador familiar es, generalmente, una figura femenina adulta, casada, ama de casa, con una educación básica o baja, que pertenece a un estrato socioeconómico bajo, que ha sido el único cuidador del paciente desde el inicio de la enfermedad, muchas veces por más de un año y, que pasa más de seis horas al día haciendo esta labor, mientras soporta la carga financiera y tiene sus propias necesidades médicas desatendidas (Toledano, Rodríguez-Rey, Moral y Luna, 2019b) we aimed to design and validate a questionnaire on sociodemographic variables that would be useful for research on pediatric chronic diseases; and investigate the relationship between sociodemographic variables and psychosocial variables among family caregivers. First, we created a questionnaire that consists of 20 demographic, medical, and family-related items based on a literature review and expert evaluations. This questionnaire was then validated by 335 expert reviewers in the field of Social Work, who work daily with the families of patients with chronic diseases in 10 National Institutes of Health of Mexico. The validation was based on three empirical criteria created specifically for this study, and the reviewers evaluated the usefulness, relevance, and permanence of the items. In a second cross-sectional, correlational and comparative study, a total of 446 family caregivers of children with chronic diseases were interviewed, and they completed the Sociodemographic Variables Questionnaire for research on family caregivers of children with chronic sociodemographic diseases and four psychosocial measurement instruments for evaluating anxiety, depression, caregiver burden and quality of life. Results: Based on the results of the first study, we created the Sociodemographic Variables Questionnaire (Q-SV).

Berry, Diskind, Reichard y Ruiz (2020) interrogaron a 546 cuidadores de familiares con discapacidad, de los cuales la tercera parte había sido diagnosticada con depresión y ansiedad después de comenzar su rol de cuidador, y se estableció como factor de riesgo para esto, la presencia de distrés psicológico y gran sobrecarga del cuidador.

En concordancia, el objetivo de este trabajo fue identificar las condiciones sociales y psicológicas de los cuidadores familiares de personas con discapacidad en el cantón Tulcán, así como determinar la presencia de **síndrome de sobrecarga y los factores asociados**. Para esto se elaboró una base de datos con la información concerniente a cuidadores de personas con discapacidad, incluyendo la evaluación de sobrecarga, según la escala de Zarit, en los cuidadores familiares de personas con discapacidad.

La razón por la que se realizó esta investigación es que no se cuenta con información sobre las características sociodemográficas de los cuidadores, o el grado de sobrecarga que presentan, por lo que se hizo necesario investigar sobre este tema, ya que es un aspecto importante en la atención multidisciplinaria a este sector poblacional.

## 2. Metodología

**Diseño:** se realizó una investigación descriptiva, transversal, cuantitativa. Descriptiva, porque se centra en describir las características generales de los cuidadores y la presencia del síndrome del cuidador. Transversal, porque la información fue tomada en un solo momento, sin realizar seguimiento; y, cualitativa, porque implicó un análisis estadístico de la información recolectada.

**Universo y muestra:** el universo es de 260 cuidadores familiares de personas con discapacidad en el cantón Tulcán. En la Muestra se incluyó la totalidad de la población.

### Criterios de selección

#### Criterios de inclusión

- Cuidadores de familiares con discapacidad, pertenecientes al cantón Tulcán.
- Cuidadores de ambos sexos.
- Cualquier edad.
- Cuidadores que acepten participar en la investigación.

#### Criterios de exclusión

- Cuidadores con bajo nivel de comprensión, con los que no sea factible una comunicación efectiva.
- Cuidadores que cambien de idea sobre su consentimiento a participar en la investigación.
- Cuidadores que el día de la visita no se encuentren en disposición de participar, o que cancelen su cita previamente.

### Instrumentos utilizados

**Cuestionario sobre información general** elaborado por los autores; recoge información general de los cuidadores, relacionada con edad, sexo, estado civil, nivel de instrucción, ocupación, ingreso mensual; también, tipo de discapacidad del paciente y el tipo de relación familiar que existe con éste, ayuda gubernamental y tiempo destinado al cuidado de la persona con discapacidad.

**Escala de sobrecarga de Zarit:** se trata de una escala tipo Likert, con 21 preguntas, de cinco posibilidades de respuesta cada una. A cada respuesta se le otorga una puntuación, que al final se suma, para obtener el puntaje total que indica el grado de sobrecarga. Si la puntuación final es menor de 46 puntos, se considera que no existe sobrecarga; si obtiene de 47 a 55 puntos, se califica como sobrecarga ligera y, si alcanza más de 55 puntos, entonces se trata de un caso de sobrecarga intensa (Breinbauer, Vázquez, Mayanz, Guerra y Millán, 2009).

**Formulario antiestrés:** elaborado por los autores; conformado por 23 preguntas de 'Sí' o 'No', que indagan sobre aspectos como dolor de cabeza, calidad del sueño, calidad de la relación de pareja, fallecimiento reciente de familiares cercanos, dificultades económicas, sentido de vida, estilo de alimentación, sensación de agotamiento y realización de actividades de la vida diaria.

**Procedimiento de recolección de la información:** de forma personal, en una visita realizada a cada cuidador, en su hogar, durante el mes de enero de 2021. En un primer momento se hizo una llamada telefónica solicitando autorización para acudir al hogar y explicando en qué consistía la investigación. Una vez concertada la cita, se le explicó que la información recolectada no implicaría ninguna intervención con su paciente; tampoco sería publicado ningún tipo de información personal que pudiese afectar la privacidad suya o de su familiar con discapacidad. Los resultados de los instrumentos analizados fueron organizados en una hoja de Excel para su análisis estadístico.

**Métodos estadísticos:** la información recolectada fue analizada con el programa SPSS v 22.0, utilizando estadísticos descriptivos e inferenciales. Con las variables cuantitativas se determinó medidas de tendencia central y de dispersión; con las variables cualitativas, frecuencias absolutas, relativas y porcentajes.

**Consideraciones éticas:** en apego a los principios de la bioética de la beneficencia y la no maleficencia, ya que no implica riesgo alguno para el cuidador o su familiar con discapacidad y, además, representa un beneficio para ambos, ya que la salud mental del cuidador es fundamental para el bienestar de ambos. La confidencialidad de la información se preservó, otorgando un código alfanumérico a cada cuidador. Se solicitó por escrito el consentimiento informado para participar en la investigación, después de haber explicado claramente en qué consistía y que no implicaba ningún tipo de intervención con su familiar con discapacidad, aclarando que era libre de cambiar de opinión y no participar.

### 3. Resultados

**Tabla 1**

*Distribución según características sociodemográficas del cuidador*

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
<b>Género</b>		
Masculino	51	19,6
Femenino	209	80,4
<b>Edad</b>		
15-25 años	18	6,9
26-35 años	20	7,7
36-45 años	45	17,3
46-55 años	61	23,5
56-65 años	111	42,7
≥ 66 años	5	1,9
<b>Estado civil</b>		
Casado	92	35,4
Divorciado	27	10,4
Soltero	88	33,8
Unión libre	42	16,2
Viudo	11	4,2
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Resultados de la encuesta.

En esta investigación fueron incluidos 260 cuidadores de familiares con discapacidad, pertenecientes a la ciudad de Tulcán. Se constató un predominio del sexo femenino (n=209; 80,4 %), con una edad de entre 56 y 65 años (n=111; 42,7 %). La mayoría eran casados (n=92; 35,4 %). (Ver Tabla 1).

**Tabla 2**

*Distribución según nivel de instrucción, ocupación y remuneración*

Nivel de instrucción	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Ninguno	25	9,6
Primaria	146	56,2
Secundaria	70	26,9

Superior	19	7,3
<b>Ocupación</b>		
Ama de casa	160	61,5
Comerciante	40	15,4
Empleado privado	11	4,2
Empleado público	9	3,5
Jornalero	21	8,1
No trabaja	19	7,3
<b>Recibe remuneración por su trabajo</b>		
Sí	38	14,6
No	222	85,4
<b>Ingreso mensual</b>		
100 a 300 dólares	230	88,5
301 a 500 dólares	23	8,8
501 a 700 dólares	6	2,3
1000 y más	1	0,4
<b>Ayuda del gobierno</b>		
Ninguna	219	84,2
Bono de desarrollo humano	25	9,6
Bono Joaquín Gallegos Lara	16	6,2
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Resultados de la encuesta.

En cuanto al nivel de instrucción, se observó que hasta el 56,2 % de los cuidadores (n=146) tenían educación primaria. La mayoría de las mujeres era amas de casa (n=160; 61,5 %). Solamente el 14,6 % de los cuidadores (n=38) recibía alguna remuneración por su trabajo, y el ingreso mensual fue menor a 300 dólares en el 88,5 % de los casos (n=230). Hasta el 84,2 % de los cuidadores que participaron en esta investigación no recibían ningún tipo de ayuda del gobierno (n=219). El bono 'Joaquín Gallegos Lara' se recibía en el 6,2 % (n=16) de los cuidadores. (Ver Tabla 2).

**Tabla 3**

*Distribución según características del familiar discapacitado*

Tipo de discapacidad	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Física	120	46,2
Física e intelectual	16	6,2

Física y Sensorial	15	5,7
Física, Intelectual y Sensorial	1	0,4
Física, Intelectual y Psicosocial	1	0,4
Intelectual	38	14,6
Intelectual y Sensorial	7	2,6
Intelectual y Psicosocial	1	0,4
Sensorial	61	23,5
<b>Relación con el familiar con discapacidad</b>		
Hijo/Hija	25	9,6
Cónyuge	37	14,2
Madre/Padre	75	28,8
Hermano/Hermana	18	6,9
Suegro/Suegra	6	2,3
Otros	99	38,2
<b>Tiempo como cuidador</b>		
Menos de 1 año	18	6,9
1-5 años	95	36,5
6-10 años	55	21,2
11-15 años	19	7,3
16-20 años	24	9,2
≥ 21 años	49	18,9
<b>Horas que dedica al cuidado</b>		
Hasta 12 horas	55	21,2
Más de 12 horas	205	78,8
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Resultados de la encuesta.

Al analizar a los familiares con discapacidad, se observó que se trataba de una discapacidad física en el 46,2 % de los casos (n=120); discapacidad sensorial en el 23,5 % (n=61), y discapacidad intelectual en el 14,6 % (n=38). En el resto de los casos, se trataba de combinaciones de estos tres tipos de discapacidad. El familiar discapacitado fue la madre o el padre del cuidador en la mayoría de los casos (n=75; 28,8 %) y el cónyuge, en el 14,2 % (n=37). La mayoría de los cuidadores habían pasado un tiempo de entre uno y cinco años cuidando a su familiar (n=95; 36,5 %) y le dedicaba más de doce horas diarias a su cuidado (n=205; 78,8 %). (Ver Tabla 3).

**Tabla 4***Distribución según síntomas del cuidador*

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
<b>Síntomas del cuidador</b>		
Dolores osteomusculares-articulares	57	21,9
Afectaciones del estado de ánimo, estrés	30	11,5
Dolores osteomusculares-articulares + Afectaciones del estado de ánimo, estrés	138	53,1
Ninguna	35	13,5
<b>Enfermedades crónicas no transmisibles</b>		
Ninguna	188	72,3
Hipertensión arterial	47	18,1
Diabetes mellitus	12	4,6
Hipertensión arterial + Diabetes mellitus	6	2,3
Otras	7	2,7
<b>Dónde recibe atención médica</b>		
Centro de salud	181	69,6
Hospital	25	9,6
IESS	11	4,2
Medicina alternativa	9	3,5
Médico particular	31	11,9
Servicios corporativos	3	1,2
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Resultados de la encuesta.

Al indagar sobre los síntomas que presentaban los cuidadores, se observó que la mayoría se quejaba de una combinación de dolores osteomusculares y articulares, con síntomas de ansiedad, depresión y estrés (n=138; 53,1 %); adicionalmente, se observó que hasta el 13,5 % de los cuidadores no manifestó ninguna sintomatología (n=35). La hipertensión arterial fue la enfermedad crónica no transmisible más frecuente en esta serie de casos (n=47; 18,1 %), seguida por la diabetes mellitus (n=12; 4,6 %) y, la mayoría de los cuidadores buscaban atención médica en un centro de salud, cuando era necesario (n=181; 69,6 %). (Ver Tabla 4).

**Tabla 5***Escala de sobrecarga de Zarit*

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Ausencia de sobrecarga	192	73,8
Sobrecarga ligera	41	15,8
Sobrecarga intensa	27	10,4
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Resultados de la encuesta.

Los resultados de la escala de sobrecarga de Zarit indican que la mayoría de los cuidadores no experimentaban sobrecarga (n=192; 73,8 %), mientras que en el 10,4 % de los casos, su sobrecarga era intensa (n=27). (Ver Tabla 5).

**Tabla 6***Escala de respuesta al estrés*

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Duerme toda la noche	118	45,4
Tiene dolor de cabeza	111	42,7
Presenta problemas en la relación de pareja	185	71,1
Fallecimiento reciente de un familiar cercano	164	63,1
Problemas legales	14	5,4
La vida le resulta una lucha	113	43,5
Mudanza reciente	32	12,3
Problemas económicos	158	60,7
Ansiedad e irritación durante todo el día	76	29,2
Problemas en el trabajo	18	6,9
Enfermedades importantes de aparición reciente	44	16,9
Problemas de índole sexual	2	0,76
Trabaja en lugar donde hay mucho ruido	15	5,7
Cambio reciente de costumbres	83	31,9
Se siente decaído o agotado	106	40,7
Cree que la vida no merece la pena	152	58,4

Últimamente está comiendo más de la cuenta	26	10,0
Distanciamiento de los amigos	34	13,1
Conduce automóvil más de dos horas diarias	9	3,4
Reuniones que producen estrés	9	3,4
Problemas de celos	10	3,8
Enfermedades recientes de poca importancia	70	26,9
Siente a veces que su cabeza va a estallar	70	26,9
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Resultados de la encuesta.

Adicionalmente, la escala de respuesta al estrés muestra que hasta el 71,1 % de los cuidadores estaba enfrentando problemas en su relación de pareja ( $n=185$ ); el 63,1 % refirió haber perdido un familiar de forma reciente ( $n=164$ ); el 60,7 % expresó tener dificultades económicas ( $n=158$ ); el 58,4 % piensa que la vida no vale la pena ( $n=152$ ) y, el 40,7 % de los cuidadores dijo sentirse decaído o agotado ( $n=106$ ). (Ver Tabla 6).

**Tabla 7**

*Asociación entre características sociodemográficas del cuidador y sobrecarga*

	Sobrecarga		$X^2$	p
	Sin sobrecarga	Con sobrecarga		
<b>Género</b>			0,055	0,814
Femenino	155 (74,2)	54 (25,8)		
Masculino	37 (72,5)	14 (25,7)		
<b>Edad</b>			3,192	0,670
15-25 años	16 (88,9)	2 (11,1)		
26-35 años	13 (65,0)	7 (35,0)		
36-45 años	32 (71,1)	13 (28,9)		
46-55 años	45 (73,8)	16 (26,2)		
56-65 años	82 (73,9)	29 (26,1)		
≥ 66 años	4 (80,0)	1 (20,0)		
<b>Nivel de instrucción</b>			1,508	0,680
Ninguna	18 (72,0)	7 (28,0)		
Primaria	105 (71,9)	41 (28,1)		

Secundaria	53 (75,7)	17 (24,3)
Superior	16 (84,2)	3 (15,8)

Fuente: Resultados de la encuesta.

No se estableció una asociación estadísticamente significativa entre la presencia de agotamiento, con las características sociodemográficas de la población, el nivel de ingresos, la ayuda del gobierno, el tiempo destinado al cuidado, el vínculo familiar con el discapacitado o el tipo de discapacidad. En todos los casos el valor de  $p > 0,05$ . (Ver Tablas 7-9).

**Tabla 8**

*Asociación entre aspectos económicos del cuidador y sobrecarga*

	Sobrecarga		$X^2$	p
	Sin sobrecarga	Con sobrecarga		
<b>Ingreso mensual</b>			0,515	0,916
100-300 USD	170 (73,9)	60 (26,1)		
301-500 USD	17 (73,9)	6 (26,1)		
501-700 USD	4 (66,7)	2 (33,9)		
$\geq 1000$ USD	1 (100,0)	0 (0,0)		
<b>Trabajo con remuneración</b>			1,378	0,240
No	161 (72,5)	61 (27,5)		
Sí	31 (81,6)	7 (18,4)		
<b>Recibe ayuda gubernamental</b>			5,324	0,07
Ninguna	164 (74,9)	55 (25,1)		
Bono de desarrollo humano	20 (80,0)	5 (20,0)		
Bono 'Joaquín Gallegos Lara'	8 (50,0)	8 (50,0)		

Fuente: Resultados de la encuesta.

**Tabla 9***Asociación entre aspectos del cuidado y sobrecarga*

	Sobrecarga		X <sup>2</sup>	p
	Sin sobre-carga	Con sobre-carga		
<b>Tiempo como cuidador</b>			74,198	0,203
< 1 año	14 (77,8)	4 (22,2)		
1-5 años	74 (77,9)	21 (21,1)		
6-10 años	37 (67,3)	18 (32,7)		
11-15 años	16 (84,2)	3 (15,8)		
16-20 años	20 (83,3)	4 (16,7)		
≥ 21 años	31 (63,3)	18 (36,7)		
<b>Horas al día dedicadas el cuidado</b>			3,46	0,063
Hasta 12 horas	46 (83,6)	9 (16,4)		
Más de 12 horas	146 (71,2)	59 (28,8)		
<b>Relación con el familiar discapacitado</b>			23,132	0,983
Hijo/Hija	16 (64,0)	9 (36,0)		
Cónyuge	30 (81,1)	7 (18,9)		
Madre/Padre	61 (71,7)	24 (28,3)		
Hermano/Hermana	14 (77,8)	4 (22,2)		
Suegro/Suegra	5 (83,3)	1 (16,7)		
Otros	66 (74,2)	23 (25,8)		
<b>Tipo de discapacidad</b>			19,701	0,234
Física	89 (74,2)	31 (25,8)		
Física e intelectual	12 (75,0)	4 (25,0)		
Física y Sensorial	12 (70,5)	5 (29,5)		
Física, Intelectual y Sensorial	0 (0,0)	1 (100,0)		
Física, Intelectual y Psicosocial	0 (0,0)	1 (100,0)		
Intelectual	26 (68,4)	12 (31,6)		
Intelectual y Sensorial	5 (71,4)	2 (28,6)		
Intelectual y Psicosocial	0 (0,0)	1 (100,0)		
Sensorial	49 (80,3)	12 (19,7)		

Fuente: Resultados de la encuesta.

#### 4. Discusión

En esta investigación se observó que las características generales del grupo de cuidadores analizado no difieren de lo descrito en la literatura especializada. Se trata de una población predominantemente femenina, mayor de 50 años, con bajo nivel educacional y, una situación económica desfavorable. Estos resultados coinciden con los de Ghazawy, Mohammed, Mahfouz y Abdelrehim, (2020), quienes al analizar una cohorte de 243 cuidadores, reportan un predominio de mujeres (87,7 %), sin educación formal (58 %), casadas (80,7 %), con un porcentaje muy bajo de remuneración por su trabajo (14 %).

El predominio del género femenino entre los cuidadores puede explicarse por la tendencia de las mujeres a desempeñar varios roles en el hogar, incluido el trabajo doméstico, el empleo y el cuidado de otros miembros de la familia, sean o no sus hijos. En consecuencia, el perfil predominante en estos cuidadores, pone de manifiesto una tendencia cultural en la población ecuatoriana, en las que las mujeres se encargan del cuidado del resto de la familia, especialmente aquellas con bajo nivel educacional y con experiencia en la maternidad (Ramírez y Luna, 2018).

Se observó un predominio de cuidadores en situación socioeconómica desfavorecida, con bajos ingresos, sin remuneración y con poca ayuda gubernamental, lo que empeora aún más su situación, sumada a sus múltiples responsabilidades, entre ellas, el aporte económico a la familia. Asimismo, el porcentaje de personas con discapacidad que recibían algún apoyo económico del gobierno fue muy bajo, a pesar de ser una ley aprobada hace más de una década (Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES, 2014). Esto pudiera explicarse por cuanto no todos los casos tenían el mismo grado de discapacidad ni el mismo grado de dependencia de un cuidador; sin embargo, pone de manifiesto la necesidad de continuar con la implementación de políticas sanitarias que favorezcan tanto al discapacitado como a su cuidador. En este sentido, existe evidencia que corrobora que la atención a los cuidadores y la recompensa, de cualquier tipo, incrementa el bienestar de la persona con discapacidad y reduce los niveles de depresión y ansiedad, lo que evidencia la importancia de la atención esmerada a este sector poblacional, mayormente de los estratos socioeconómicos menos favorecidos (Wilkins, Sirey y Bruce, 2020).

Al analizar el grado de sobrecarga según la escala Zarit, en esta investigación se constató que la mayoría de cuidadores la tenía; solamente el 14,4 % (n=27), manifestó elementos que indicaban sobrecarga intensa. Esto significa que, a pesar de que han dedicado varios años al cuidado de su familiar, siendo en la mayoría de los casos más de doce horas diarias, con poco apoyo gubernamental y en una situación socioeconómica desfavorable, la mayoría de los cuidadores solo experimentaba sobrecarga, pero no en un grado intenso.

La explicación a los bajos niveles de sobrecarga pudiera darse porque, en la mayoría de los casos, se trataba de familiares cercanos (padres, cónyuge, hijos), por lo que existe un alto grado de empatía y dedicación con este familiar, lo que hace que el cuidador realice sus funciones sin experimentar sobrecarga. Otra explicación pudiera ser debido a un sub-reporte, ya que los cuidadores pueden sentirse avergonzados por expresar agotamiento con sus funciones, debido a una fuerte presión social que asume que ellos deben ser incondicionales con sus familiares con discapacidad (Cardona, Segura, Berbesí y Agudelo, 2013). Estos resultados concuerdan con los reportes de De Valle-Alonso, Hernández-López, Zúñiga-Vargas y Martínez-Aguilera (2015), quienes, al analizar un grupo de 52 cuidadores familiares de adultos mayores con discapacidad, reportan un 58 % de sobrecarga, según la escala de Zarit. A pesar de que este valor es superior al obtenido en el presente estudio, es considerado como bajo por sus autores, que esperaban cifras superiores, teniendo en cuenta las horas dedicadas al cuidado y el grado avanzado de discapacidad.

Por otra parte, en una investigación similar realizada por Urbina y Zapata (2017) con cuidadores ecuatorianos en la ciudad de Quito, reportan un 23 % de sobrecarga intensa, en una población de 167 cuidadores, lo que es un porcentaje superior al obtenido en esta investigación. Para estas autoras, las horas al día destinadas al cuidado, la edad del cuidador y el tipo de discapacidad, fueron los factores que asociaron con mayor riesgo de sobrecarga.

Adicionalmente, Barreto (2015) reporta una baja frecuencia del síndrome de sobrecarga en cuidadores de personas con discapacidad pertenecientes a tres parroquias rurales de Pichincha, con solamente un 4 % en una cohorte de 25 cuidadores, mencionando que la escala de Zarit pudiera no ser aplicable a la realidad del cuidador ecuatoriano. En este sentido, puede decirse que, a pesar de que en esta investigación se obtuvo un porcentaje mayor al del trabajo mencionado, se considera menor al esperado, teniendo en cuenta las características de la población analizada y el contexto en el que desarrollan su rol de cuidadores.

Al analizar las respuestas al estrés, los principales problemas identificados fueron relacionados con las dificultades en la vida de pareja (73,8 %; n=185), lo que indica que, en la mayor parte de los casos, los cuidadores han puesto en segundo plano sus intereses personales, para brindar atención a su familiar con discapacidad.

Esto ha sido explicado por autores como Guedes y Pereira (2013), como una consecuencia del estado de ánimo, con síntomas de depresión y ansiedad, además del agotamiento que afecta a los cuidadores, que pone de manifiesto la importancia de brindarles atención psicológica y aportarles herramientas que les permitan lidiar con esta situación de la mejor manera posible, sin abandonar por completo sus intereses personales y sus otros

roles en la familia ya que, contar con una relación de pareja favorable, contribuye al bienestar y la calidad de vida del cuidador.

## 5. Conclusiones

Los cuidadores que participaron en esta investigación tienen un perfil sociodemográfico concordante con el descrito en la literatura especializada. Hay un predominio de mujeres, mayores de 50 años, casadas, con bajo nivel educacional y en situación económica desfavorable; sin embargo, se identificó niveles de sobrecarga menores a los esperados y no se estableció una asociación estadística significativa con ninguno de los factores estudiados relacionados con el cuidador ni con el estilo de cuidado que tenía, lo que indica que es necesario profundizar en el estudio del agotamiento en este sector poblacional, que tiene una gran influencia en la calidad de vida y en el bienestar de sus familiares con discapacidad.

Los cuidadores familiares tienen un rol muy importante en la atención a las personas con discapacidad; la mayoría vive en condiciones económicas desfavorables y dedican largas jornadas al cuidado de sus familiares, descuidando aspectos importantes relacionados con su propio bienestar, salud y su funcionamiento en el plano social y familiar. Es esencial visibilizarlos más, reconocer la relevancia de su trabajo y facilitar una atención multidisciplinaria y de calidad, que les permita mejorar su bienestar y calidad de vida.

La limitación de este trabajo radica en que se obtuvo una baja frecuencia de agotamiento, menor a la esperada, lo que indica la necesidad de profundizar en este aspecto tan importante en el bienestar del familiar con discapacidad y del cuidador en sí mismo.

## 6. Conflicto de Intereses

Las autoras de este artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses sobre el trabajo presentado.

## Referencias

Barreto, T.E. (2015). *Prevalencia del Síndrome de Cuidador Cansado en cuidadores de pacientes con discapacidad pertenecientes al Programa Joaquín Gallegos Lara en las parroquias de Pifo, Tumbaco y Yaruquí en el periodo: Octubre 2015 a Diciembre 2015* (Tesis de Maestría). Universidad San Francisco de Quito. <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/5836/1/122634.pdf>

Berry, H.G., Disckind, B.B., Reichard, A., & Ruiz, S. (2020). Health characteristics and outcomes of caregivers in the United States: An Analysis of the 2017 Health Information National Trends Survey (HINTS). *Disability and Health Journal*, 13(1), 10-21. <https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2019.06.010>

Breinbauer, K., Vázquez, H., Mayanz, S., Guerra, C., & Millán, T. (2009). Validación en Chile de la Escala de Sobrecarga del Cuidador de Zarit en sus versiones original y abreviada. *Revista Médica de Chile*, 137(5), 657-665. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872009000500009](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872009000500009)

Cardona, D.A., Segura, Á.M., Berbesí, D.Y. y Agudelo, M.A. (2013). Prevalencia y factores asociados al síndrome de sobrecarga del cuidador primario de ancianos. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 31(1), 30-39.

Centers for Disease, Control, and Prevention. (2010). Disability and Health Overview. <https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/disability.html>

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2020). Estadísticas de discapacidad. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>

De Valle-Alonso, M.J., Hernández-López, I.E., Zúñiga-Vargas, M.L. y Martínez-Aguilera, P. (2015). Sobrecarga y burnout en cuidadores informales del adulto mayor. *Enfermería Universitaria*, 12(1), 19-27. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.05.004>

Fernandes, C.S., & Angelo, M. (2016). Family caregivers: what do they need? An integrative review. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 50(4), 672-678. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420160000500019>

Ghazawy, E.R., Mohammed, E.S., Mahfouz, E.M., & Abdelrehim, M.G. (2020). Determinants of caregiver burden of persons with disabilities in a rural district in Egypt. *BMC Public Health*, 20(1), 1156-1160. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09266-4>

Guedes, A.C., & Pereira, M.G. (2013). Burden, coping, physical symptoms and psychological morbidity in caregivers of functionally dependent family members. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 21(4), 935-940. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692013000400015>

Members of the EPA Executive Committee, Galderisi, S., Gorwood, P., Gaebel, W., Kurimay, T., Dom, G., Beezhold, J., Wasserman, D., Bailey, S., Hanon, C., Heinz, A., Sartorius, N., van der Gaag, R. J., Vavrusova, L., & Wise, J. (2018). United Nations convention on the rights of persons with disabilities needs to be interpreted on the basis of scientific evidence regarding psychiatry. *European Psychiatry*, 51(6), 87-89. DOI: 10.1016/j.eurpsy.2018.05.008

Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). (2014). Informe de Gestión 2012-2013. <https://www.inclusion.gob.ec/publicaciones-mies/>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (s.f.). Discapacidades. <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Ramírez, C. y Luna, H. (2018). La cuidadora de personas discapacitadas en Ecuador. El caso de las beneficiarias del Bono Joaquín Gallegos Lara. *Universidad y Sociedad*, 10(3), 78-84.

Salazar-Maya, A.M., Cardozo García, Y. y Escobar, C.L. (2020). Carga de cuidado de los cuidadores familiares y nivel de dependencia de su familiar. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 22(5), 45-56. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie22.cccf>

Toledano, F., & Domínguez, M.T. (2019a). Psychosocial factors related with caregiver burden among families of children with chronic conditions. *BioPsychoSocial Medicine*, 13(1), 6-14. DOI: 10.1186/s13030-019-0147-2

Toledano, F., Rodríguez-Rey, R., Moral, J., & Luna, D. (2019b). A Sociodemographic variables questionnaire (Q-SV) for research on family caregivers of children with chronic disease. *BMC Psychology*, 7(1), 85-94. <https://doi.org/10.1186/s40359-019-0350-8>

Urbina, M. y Zapata, G. (2017). *Síndrome de sobrecarga del cuidador y su relación con el cuidado de personas con discapacidad grave y muy grave, registrados en el centro de salud N° 2 'Las Casas', perteneciente al distrito 17D05 en la ciudad de Quito, 2016* (Trabajo de Especialización). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12982/TESIS DRAS. ZAPATA Y URBINA.pdf?sequence=1>

Wilkins, V.M., Sirey, J.A., & Bruce, M.L. (2020). Caregiver reward and burden: differing constructs in family members providing care for medically ill homebound older adults. *Journal of Aging and Health*, 32(5-6), 361-370. <https://doi.org/10.1177/0898264319825760>

World Health Organization. (2018). *International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)*. <https://www.who.int/classifications/international-classification-of-functioning-disability-and-health>

## Contribución

Las autoras participaron en la elaboración del manuscrito, lo leyeron y aprobaron.

# Método para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones que facilite las prácticas pedagógicas en el Programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar

Walter Saúl Muegues Rincón<sup>1</sup>; Gustavo Adolfo González Roys<sup>2</sup>

## Resumen

**Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo:** Muegues-Rincón, W. S., González-Roys, G. A. (2021). Método para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones que facilite las prácticas pedagógicas en el Programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar. *Revista Criterios*, 28(1), 74-102. DOI:<https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art4>

**Fecha de recepción:** 02/06/2020

**Fecha de revisión:** 27/08/2020

**Fecha de aprobación:** 22/01/2021



Artículo Resultado de Investigación.

<sup>1</sup>Magíster en Pedagogía; Licenciado en Arte, Folclore y Cultura. Docente Universidad Popular del Cesar. Director del Departamento de Arte y Folclore de la Universidad Popular del Cesar, Valledupar, Colombia. E-mail: [waltermuegues@unicesar.edu.co](mailto:waltermuegues@unicesar.edu.co)

<sup>2</sup>Doctorando en Calidad Educativa, Universidad de Baja California (UBC) México. Magíster Scientiarum en Gerencia de proyectos de Investigación y Desarrollo de la Universidad Rafael Beloso Chacín (URBE) Venezuela. Ingeniero Agroindustrial de la Universidad Popular del Cesar (UPC) Colombia. Coordinador de Investigación del Programa Maestría en Pedagogía de la Universidad Mariana, Valledupar, Colombia. E-mail: [ggonzalezr@umariana.edu.co](mailto:ggonzalezr@umariana.edu.co)

La presente investigación tuvo como objetivo, facilitar las prácticas pedagógicas mediante la implementación del método Muegues, para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones. Metodológicamente, el trabajo se ubicó en el paradigma cualitativo con enfoque sociocrítico, bajo el método Investigación Acción Pedagógica; se desarrolló en tres fases: deconstrucción de la práctica, reconstrucción de la práctica y validación de la efectividad de la práctica. La unidad de trabajo estuvo conformada por ocho docentes y 23 estudiantes. Las técnicas utilizadas fueron la lluvia de ideas, el diario de campo y una entrevista semiestructurada. Los resultados indicaron que la aplicación del método Muegues facilitó el aprendizaje del acordeón diatónico a los estudiantes del Programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar. El método Muegues fue insertado en la construcción de los planes de las asignaturas, obteniendo una praxis más actualizada y una secuencia didáctica.

**Palabras claves:** Práctica pedagógica; acordeón diatónico; método Muegues.

# Method for learning the diatonic accordion with three rows of buttons that facilitates pedagogical practices in the Bachelor of Arts Program of the Popular University of Cesar

## Abstract

The present investigation had the objective of facilitating the pedagogical practices through the implementation of the Muegues method, for the learning of the diatonic accordion with three rows of buttons. Methodologically the work was located in the qualitative paradigm, in the social critical approach, under the Pedagogical Action Research method in three phases: deconstruction of the practice, reconstruction of the practice and validation of the effectiveness of the practice. The work unit was composed of eight teachers and 23 students. The techniques used were brainstorming, field journal and a semi-structured interview. The results indicated that the application of the Muegues method facilitated the learning of the diatonic accordion by the students of the Bachelor of Arts Program of the Popular University of Cesar. It is concluded that the Muegues method was inserted into the construction of the subject plans, obtaining a more practical, updated practice with a didactic sequence, which facilitated the students' learning of the diatonic accordion.

**Keywords:** Pedagogical practice; diatonic accordion; Muegues method.

# Método de aprendizagem da sanfona diatônica com três fileiras de botões que facilita as práticas pedagógicas no Programa de Bacharelado em Artes da Universidade Popular de Cesar

## Resumo

A presente investigação teve como objetivo, facilitar as práticas pedagógicas através da aplicação do método Muegues, para a aprendizagem do acordeão diatônico com três filas de botões. Metodologicamente o trabalho localizou no paradigma qualitativo, na abordagem social crítica, sob o método Investigação de Ação Pedagógica em três fases: desconstrução da prática, reconstrução da prática e validação da eficácia da prática. A unidade de trabalho era composta por oito professores

e 23 alunos. As técnicas utilizadas foram o brainstorming, o jornal de campo e uma entrevista semiestruturada. Os resultados indicaram que a aplicação do método Muegues facilitou a aprendizagem do acordeão diatónico por parte dos alunos do Programa de Bacharelado em Artes da Universidade Popular de Cesar. Concluiu que o método Muegues foi inserido na construção dos planos temáticos, obtendo uma prática mais atualizada com uma sequência didática.

*Palavras-chave:* Prática pedagógica; acordeão diatónico; método Muegues.

## 1. Introducción

El vallenato es uno de los géneros musicales tradicionales más trascendentales del país y, el que más importancia le ha dado al acordeón diatónico en todo el mundo, tanto así, que el ritmo ha calado hasta en las generaciones que escuchan música por plataformas de *streaming* (entre 15 y 35 años), siendo hoy en día, el 13 % de todo lo que se escucha a través de ese canal. En Latinoamérica, el instrumento de viento se esparció por casi todos los países y se adaptó a los gustos musicales y culturales de cada territorio. En Valledupar existen diferentes plataformas para el aprendizaje del acordeón diatónico, llamadas academias, las cuales imparten conocimientos no formales transmitidos por medio de la tradición oral, guiados por la experiencia de sus profesores, tales como la academia del maestro Andrés ‘El Turco’ Gil, la cual se constituye como una de las más reconocidas escuelas de música tradicional vallenata del país; así mismo, la academia Rafael Escalona de la Fundación Festival de la Leyenda Vallenata, quien a su vez, es la encargada de realizar el festival vallenato, fiesta tradicional vallenata más importante del planeta.

Por otro lado, también se encuentra realizando una buena labor de capacitación, la academia Dinastía Romero, dirigida por el excelso acordeonista José Fernando ‘El more’ Romero, entre otras. Hoy en día hay nuevas alternativas basadas en las nuevas tecnologías para aprender a ejecutar este instrumento musical; los aprendices cuentan con herramientas como las video-llamadas, con profesores jóvenes, quienes han visto en esta técnica, una forma de generar conocimiento y dinero; no obstante, no se constituye en una forma de enseñanza integral del instrumento, en lo que respecta a aspectos teóricos y prácticos. Ésta podría ser una de las razones por las cuales se observa que algunos acordeonistas manifiestan tener una formación musical incompleta, que podría dificultarles el abordaje eficaz de géneros diferentes al vallenato; también expresan dificultad para explotar los diversos recursos armónicos del instrumento.

La Universidad Popular del Cesar es la institución de educación superior perteneciente al sector público más importante del departamento del

Cesar; a través de la Facultad de Bellas Artes y sus dos programas de Licenciatura en Artes y Música, pretende generar un gran avance en materia de la preservación de la música tradicional vallenata, la cual fue declarada por la UNESCO (2015) como Patrimonio inmaterial de la humanidad (Colombia.co, s.f.) y es pertinente para su comunidad, recrearse continuamente y transmitirse de una generación a la siguiente. El Comité Intergubernamental ha elaborado El Plan Especial de Salvaguardia del Patrimonio Cultural e Inmaterial del Vallenato; para ello ha diseñado unas cátedras llamadas Instrumento Funcional Acordeón I, II y III, que tienen como finalidad, preservar la forma auténtica de ejecutar el acordeón y, además, que los estudiantes lo conviertan en su aliado para el mejoramiento de sus prácticas pedagógicas como futuros licenciados. Cabe anotar que la Universidad Popular del Cesar y la Universidad del Atlántico son pioneras en la implementación de la cátedra a nivel nacional.

Es preciso resaltar que la música vallenata carece de métodos pedagógicos donde se ilustre la forma de ejecutar los instrumentos típicos (acordeón, caja y guacharaca) con base en la notación musical. Esto quiere decir, que se ha venido enseñando y ejecutando empíricamente. Este trabajo de investigación aportará un nuevo método para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones a través de la grafía y demás explicaciones técnicas del instrumento, mejorando así mismo la calidad musical, con base en los siguientes interrogantes:

- ¿Cómo facilitar las prácticas pedagógicas mediante la implementación del método Muegues para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones en el programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar?
- ¿Cómo sistematizar las estrategias metodológicas significativas de los métodos de educación musical estudiados en clase de instrumento funcional: acordeón?
- ¿Cómo implementar el método Muegues para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones, con estudiantes de la asignatura Instrumento Funcional Acordeón I, II y III, del programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar?
- ¿Cómo analizar el proceso de aprendizaje de los estudiantes de la asignatura Instrumento Funcional Acordeón I, II y III, mediante la implementación del método Muegues como aporte innovador a la práctica pedagógica en el programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar?

Para responder a estas preguntas, se planteó los siguientes objetivos:

- Facilitar las prácticas pedagógicas mediante la implementación del método Muegues, para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones en el programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar.

- Sistematizar las estrategias metodológicas significativas de los métodos de educación musical estudiados en clase de instrumento funcional acordeón.
- Implementar el método Muegues para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones, con estudiantes de la asignatura Instrumento Funcional Acordeón I, II y III, del programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar.
- Analizar el proceso de aprendizaje de los estudiantes de la asignatura Instrumento Funcional Acordeón I, II y III, mediante la implementación del método Muegues, como aporte innovador a la práctica pedagógica en el programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar.

Esta investigación tuvo como objetivo principal, facilitar las prácticas pedagógicas mediante la implementación del método Muegues para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones en el programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar, cooperando de esta manera con los docentes, para ejecutar una praxis más dinámica y con una secuencia didáctica que cubra las necesidades de los estudiantes.

En realidad, existen pocos métodos para el aprendizaje de este instrumento melódico-armónico, a diferencia del piano y la guitarra, donde se hace evidente la existencia de métodos completos como el Suzuki, que fue creado para la interpretación del violín y, posteriormente, algunos lo adaptaron para el estudio del piano. En nuestra región, el aprendizaje del acordeón se realiza por tradición oral e imitación; por ende, existe la necesidad de crear un método donde se estudie el acordeón diatónico de tres hileras de botones como instrumento universal, que se lea y se escriba a través de la notación musical, lo cual permitirá que los estudiantes aprendan a ejecutar el acordeón de una manera sencilla, tengan la plena conciencia de entender lo que tocan y puedan usar este instrumento como aliado en su quehacer pedagógico.

Es preciso aclarar que, el acordeón diatónico de tres hileras de botones, se usa para ejecutar la mayoría de ritmos folclóricos de la región caribe colombiana, como la cumbia, el pasebol, el cumbión y la música vallenata; se hace protagonista en los ritmos de paseo, merengue, son y puya. Su introducción en Colombia obedeció a un contrabando procedente de Curazao que entró por Riohacha hacia 1885, pero, que no llegó a su destino en el interior del país, sino que se quedó en el puerto de El Paso, se dispersó en la zona y se asimiló con los ritmos de la región (Quiroz, 1983).

Nuestro propósito es lograr que los estudiantes reconozcan la importancia del método Muegues en el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones; así mismo, brindar diversas estrategias pedagógicas y

didácticas para la comprensión de la música, donde, a través de lecturas de partituras de obras vallenatas de diferentes ritmos, se pueda facilitar el proceso de aprendizaje del acordeón y así mejorar su práctica pedagógica. Además, esta investigación es pertinente porque se le hará un aporte significativo al folclor vallenato desde la Universidad Popular del Cesar, fortaleciendo el segundo propósito del Plan Especial de Salvaguardia (PES), que se resume en proteger y fomentar el patrimonio; en este caso, se apuntará a la preservación de la ejecución del acordeón a través de la implementación de este método, que servirá tanto para la academia, como para que los acordeonistas de la música vallenata puedan perfeccionar técnicas y tener bases musicales sólidas a la hora de ejecutar el instrumento.

## 2. Marco de Referencia Teórico y Conceptual

### Estado del arte

A nivel internacional, se tomó como referente la investigación realizada por Zilli (2017), quien trabajó en la enseñanza de la música en la educación inicial; su estudio tuvo como objetivo, analizar “prácticas creativas de enseñanza observables, identificables y evaluables en tres docentes de música” (p. 12) que tenían a su cargo las clases de música en salas de 5 años en dos instituciones educativas privadas y una de carácter público y, para ello propusieron el desarrollo de la creatividad del docente, como estímulo para el aprendizaje musical.

Los resultados de este trabajo son valiosos para cualquier investigación cualitativa musical, dado que buscó “reconocer y analizar prácticas musicales creativas en la educación inicial, que favorezcan los diversos modos de conocimiento del lenguaje sonoro, e identificar las prácticas cuya estructura y secuencia didáctica favorezcan la construcción de conocimiento musical-experiencial-creativo” (Zilli, 2017, p. 17). El aporte consiste en “describir las prácticas de la educación musical a fin de reconocer múltiples propuestas y construcciones didácticas, relacionadas con el hacer creativo - musical del docente” (p. 198).

En el ámbito nacional, se destaca el trabajo realizado por Arévalo (2018), que tuvo como objetivo “describir las características del diseño e implementación de una propuesta basada en la metodología Dalcroze para la apropiación y dominio del espacio, ritmo y movimiento en un proceso pedagógico musical” (p. 19). Esta investigación se enmarca bajo la metodología cualitativa, la cual se utiliza para “descubrir y refinar preguntas de investigación; se basa en descripciones y observaciones; su propósito es reconstruir la realidad, tal como la observan los investigadores” (p. 21). Propone lo siguiente:

Establecer los criterios pedagógico - musicales de la metodología Dalcroze que posibilitan la apropiación del manejo espacial, rítmico y

expresivo a los Cadetes de la Banda Marcial de la Escuela de Cadetes de Policía General Santander; reseñar los componentes organológicos y organizativos que hacen parte de la estructura tradicional de la Banda Marcial; además, reconocer la trascendencia y valor del proceso realizado de la Banda Marcial y reflexionar sobre los aportes, debilidades y fortalezas evidenciados durante el desarrollo de la propuesta metodológica para la enseñanza de espacio, ritmo y movimiento. (p. 21)

El aporte de la investigación de Arévalo es fundamental, ya que los participantes “generaron un aprendizaje significativo a partir de la vivencia de los elementos señalados en la teoría Dalcroze, especialmente los relacionados con las aptitudes motrices y la relación entre ritmo y metro” (p. 89).

El siguiente trabajo de investigación se desarrolló en Bogotá, Colombia; su autor es Tovia (2016); su objetivo giró en torno a interpretar los imaginarios que más inciden en el aprendizaje social de los estudiantes de la Facultad de Educación respecto al uso de la música vallenata, a través de estrategias pedagógicas, para lograr una postura crítica de los mismos. Esta investigación se enmarcó bajo la metodología cualitativa, la cual ofrece técnicas especializadas, por ser un tipo de investigación formativa. Su propósito fue resaltar la función comunicativa del vallenato, que fue el conector con el resto del mundo, a través de las narrativas en las cuales los comportamientos se caracterizan, pretendiendo “aportar elementos técnicos para una solución a los problemas auditivos que desencadenan en una ejecución no apropiada, sin demeritar la labor del músico que no ha tenido una formación académica” (p. 19).

En el contexto local se encontró el estudio realizado por De la Rosa (2012), que tuvo como objetivo “diseñar una metodología para aprender por medio de la notación musical la ejecución de los instrumentos típicos del vallenato, caja y guaracha” (p. 8). Se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, el cual brindó las herramientas adecuadas para construir una metodología para el aprendizaje de la percusión vallenata. Como resultado, el autor propone una metodología para aprender por medio de la notación musical la ejecución de los instrumentos típicos del vallenato; el aporte fue la construcción de un manual práctico para aprender a ejecutar la caja y la guacharaca mediante la notación musical.

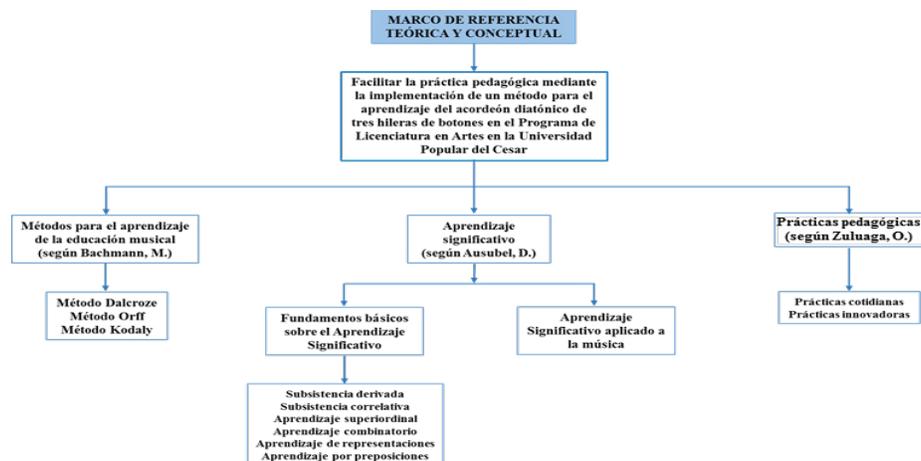
## Contenidos teóricos

La presente investigación se basa en el estudio de tres categorías trascendentales, a través de las cuales se busca respaldar el proceso mediante bases teóricas y conceptuales relevantes. Cabe resaltar que, partiendo de los referentes teóricos, subyace el problema de estudio y la proximidad entre los objetivos, categorías y subcategorías. Además, se pretende

poder analizar métodos de grandes teóricos que son fundamentales en la creación de nuevas estrategias para el aprendizaje en la educación musical en general.

Figura 1

### Marco teórico y conceptual



## Métodos para el aprendizaje de la educación musical

Según Jorquera (2004),

la denominación de métodos lleva entonces a la necesidad de precisar el significado de la palabra misma y del término que engloba más de uno de ellos, es decir metodología. El primer método tiene en el ámbito de la historia de la enseñanza musical connotaciones precisas que se relacionan sobre todo con la enseñanza instrumental y del solfeo, incluso desde tiempos antiguos, que lleva a entender el método como un manual, es decir un texto monográfico que tiene como meta facilitar el aprendizaje de una determinada materia, en este caso en el ámbito musical, mediante ejercicios ordenados según lo que el autor considera una dificultad creciente. El método en este sentido se podría describir como un texto que, según las épocas, contiene solamente ejercicios, o bien reflexiones que los acompañan, llegando así el último de textos a presentar más bien un concepto de la enseñanza-aprendizaje de la materia expuesta en el texto. (p. 3)

### Método Dalcroze

Dalcroze fue docente de la academia de música de Ginebra, director de la orquesta de Argelia, investigador en técnicas de enseñanza de solfeo, rítmica e improvisación. [...] trabaja el ritmo y el movimiento corporal como medio para el aprendizaje de la educación musical. Su proceso de investigación se basó en la teoría del desarrollo del ser humano y su

superación en cuanto a la relación de tres ejes fundamentales mente, cuerpo y sentimiento. (Arévalo, 2018, p. 35)

La experiencia y análisis llevan a concluir que, en la participación de estudiantes en una actividad de formación musical, es conveniente que sean pocos participantes, que los talleres sean superiores a treinta minutos de trabajo y en espacios adecuados y cómodos, con instrumentos musicales, sonidos, cintas, pelotas, entre otros. La metodología de Dalcroze permite su aplicación en los diferentes niveles educativos, teniendo en cuenta que se basa en interiorizar el ritmo a través del cuerpo con ejercicios, siendo mucho más sencillo de desarrollar con niños.

Este método muestra la importancia de desarrollar y fomentar la rítmica; de igual manera, estimular sonoramente a los niños para que interioricen la música y que el proceso brinde resultados exitosos. Dalcroze estimula el sentido rítmico y la facultad de exteriorizar espontáneamente las sensaciones emotivas.

De acuerdo con lo anterior, se puede considerar la importancia que tiene aplicar este método al momento de la iniciación musical, especialmente en los niños, pero desde otro punto de vista; por ello, se toma como referente este método para la implementación de nuevas estrategias metodológicas para el desarrollo de actividades musicales en la educación superior en el Programa de Licenciatura en Artes de la Facultad de Bellas Artes, para el aprendizaje del acordeón diatónico; además, considerando que, por lo general, hay estudiantes sin estímulos musicales y rítmicos de esta índole; a través de estas metodologías se puede lograr mejores resultados.

Cabe resaltar que Dalcroze buscó diversas maneras para que el niño sintiera la música y, con el tiempo y su experiencia, lograra diseñar y crear estrategias novedosas para la enseñanza musical, basadas en la percepción del ritmo, marcación de compases, reconocimiento de las figuras musicales, en pro de una educación auditiva y corporal del aprendiz en proceso. Es muy importante para los maestros de música lograr que los estudiantes hagan un mapa corporal de cualquier ritmo, traducido de manera intuitiva a través de gestos y movimientos espontáneos, utilizando diferentes recursos (objetos, elementos, etc.) para su marcación, pero especialmente, expresar su sentir y disfrute de la música que escuchan (Rubio, 2018).

Silvia Del Bianco, profesora y pianista argentina (citada por Asociación Jaques Dalcroze Argentina, s.f.), expresa:

La rítmica Jaques Dalcroze es un método de educación musical que requiere los lazos naturales y beneficiosos entre el movimiento corporal y movimiento musical, llevando de este modo a la persona a desarrollar sus facultades artísticas.

A través de la estimulación de la motricidad global, la percepción y la conciencia corporal que se desarrolla, trabajándola de manera

particular, la sensación muscular que permite sensibilizar al músico en el rol fundamental que su propio cuerpo tiene para poder conseguir así una mejor transmisión de su musicalidad. (párr. 3-4).

Por otro lado, Brufal (2013) menciona que:

En el aula de educación musical debemos trabajar la elasticidad muscular, la relajación y contracción muscular, el dominio del gesto y la creatividad personal. Es muy típico de esta metodología la utilización de aros, varas y pelotas. Se trata que el alumnado vaya interiorizando mediante el gesto y su realización, los diferentes parámetros musicales elementales, tales como alturas, dinámicas, texturas, energías y procesos armónicos, aspecto básico de la Rítmica de Dalcroze. (p. 5)

### **Método Orff**

El método para el aprendizaje del acordeón que se plantea en la presente investigación, surge a partir del estudio de escalas y acordes en sus diferentes modos, escalas modales, escalas pentatónicas y la notación musical aplicada al acordeón diatónico de tres hileras de botones para el aprendizaje de la música tradicional vallenata. Evidentemente, fue necesario adaptar el método para aplicarlo en cuanto a lo pedagógico y didáctico, teniendo en cuenta que este método trabaja bajo las mismas bases musicales, a través de escalas y acordes y que también toma el cuerpo como asistente rítmico, los chasquidos de los dedos, palmas, movimiento de rodillas y la marcha (movimiento periódico al caminar), como soporte rítmico musical y de acompañamiento, usado como lenguaje rítmico corporal.

Brufal (2013) da importancia al uso de las escalas. Se utiliza las escalas pentatónicas, ya que son pentatónicas diatónicas que resultan de quitar las notas de atracción a las diatónicas. Las más usadas son las de fa, sol y do mayores, y sus relativas menores: re, mi y la, respectivamente. También se utiliza las escalas modales, concretamente la jónica -do-, dórica -re-, frigia -mi-, lidia -fa-, mixolidia -sol-, y eólica -la-. También las heptatónicas mayores -do, fa y sol- y menores -la, re y mi-. El cuerpo, como instrumento de percusión, es muy utilizado con cuatro planos sonoros, así: dedos pitos, manos -palmas- rodillas-manos sobre rodillas- y pies -golpes en el suelo-.

Según Lahoza (como se citó en Guerrón, 2015), en el método Orff:

El procedimiento de trabajo se caracteriza por el juego y la improvisación. Se exige un gran nivel de libertad creativa a los miembros del grupo. Uno de sus rasgos más característicos es el de valorar el proceso que orienta el trabajo.

De acuerdo con el autor el método Orff, orienta a los miembros del grupo al trabajo colectivo, al desarrollo de las capacidades de improvisación y sobre todo la creatividad. Así, se confirma que, con estas herramientas de desarrollo y capacitación no solo cuenta el resultado, sino también el camino que conduce a este objetivo. (p. 10)

Este método está encaminado a brindar estrategias pedagógicas a los maestros de música para estimular habilidades musicales en los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos, considerando que el fundamento principal de la pedagogía orffiana es música, palabra y movimiento.

### Método Kodaly

Kodaly fue un importante pedagogo musical húngaro (Zuleta, 2004). Su metodología apunta a que la iniciación musical en los niños sea reforzada en el seno familiar, que sea impartida por músicas populares, músicas campesinas, puesto que es muy conveniente introducir, estimular, a partir de estas estrategias basadas en los ambientes convencionales familiares. Kodaly detecta diferentes problemáticas generales de la enseñanza musical, lo que le permite desarrollar y estructurar estrategias de enseñanza, implementando diferentes modalidades por competencias y edades definidas.

Esta metodología es de gran utilidad para el desarrollo del método para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones, teniendo en cuenta que la iniciación musical se realiza por medio del canto, por lo tanto, es primordial para el soporte y el aprendizaje musical en cualquier dimensión, sea instrumental o coral, de tal manera que en la escuela se refuerza esos conocimientos previos y, a partir de allí, aumenta la exigencia del aprendizaje con diferentes actividades de palabras, movimientos, lectura y escritura musical con progresos evidentes.

A esto le añade Brufal (2013) que:

En el método Kodaly, las bases de la música son aprendidas lúdicamente, lo que no es obstáculo para un desarrollo al máximo de la sensibilidad auditiva, es decir, del oído interno. En un primer momento de manera sensitiva y en un segundo momento de manera intelectual. También propone un sistemático desarrollo de la lectura y de la escritura musicales, que también comienza a muy temprana edad. El orden en que se aprenden los intervalos musicales en el sistema Kodaly es muy importante: *sol-mi, la-sol-mi, sol-mi-do, la-sol-mi-do, mi-re-do, sol-mi-re-do, la-sol-mi-re-do, mi-re-do-la, mi-re-do-la-sol, la-sol-mi-re-do-la, do'-la-sol-mi-re-do, sol-fa-mi-re-do, do'-la-sol-fa-mi-re-do-la-sol, mi-re-do-t(si)-la, (si)t-la-sol-fa-mi-re-do*. Estos intervalos son ampliados hasta conseguir una escala pentatónica en cuanto a los recursos que se puede utilizar en el aula destacando las sílabas rítmicas. Esto consiste en utilizar determinadas sílabas rítmicas para la lectura del ritmo “*ta*” - negras- “*ti-ti*” -corcheas-, “*ti-ri-ti-ri*” -semicorcheas- que se puede trabajar en pizarra, cartones, cartulinas, vocalmente y/o con instrumentos corporales, y con percusión de altura indeterminada. Todo ello con ejercicios de lectura, lectura contra rítmica, lectura canónica, juegos de discriminación, etc. El ritmo se presenta con plicas sin cabeza. Así, se escribe las notas con las

iniciales de sus nombres debajo de las figuras rítmicas representadas sin pentagrama. En esta metodología se utiliza básicamente dos sistemas para la lectura de las notas musicales. (p. 8)

### Aprendizaje significativo

El aprendizaje significativo, de acuerdo con Ausubel (1983), es “el factor más importante que influye en el aprendizaje, es lo que el alumno ya sabe. Determinar esto y enseñarle en consecuencia” (p. 75). Este postulado sostiene que, para aprender un conocimiento se necesita tener en principio, una información base para complementarse; es decir, la estructura de los conocimientos previos condiciona la llegada de la nueva información y esta información nueva complementa, transforma y modifica la base de conocimientos anteriormente adquirida. En este caso, el docente tiene la función de establecer e impartir conocimiento que esté relacionado con la información que un estudiante posea previamente. Es importante comprender lo que se está aprendiendo y para esto, el estudiante debe tener muy claros los conocimientos previos a los nuevos temas que se trabaja, para que se facilite su aprendizaje, interpretación y comprensión.

Según Moreira (2012),

el aprendizaje significativo es aquél en el que ideas expresadas simbólicamente interactúan de manera sustantiva y no arbitraria con lo que el aprendiz ya sabe. Sustantiva quiere decir no literal, que no es al pie de la letra, y no arbitraria significa que la interacción no se produce con cualquier idea previa, sino con algún conocimiento específicamente relevante ya existente en la estructura cognitiva del sujeto que aprende.

A este conocimiento, específicamente relevante para el nuevo aprendizaje, el cual puede ser, por ejemplo, un símbolo ya significativo, un concepto, una proposición, un modelo mental, una imagen, David Ausubel (1918-2008) lo llamaba *subsursor* o *idea-ancla*.

En términos simples, subsursor es el nombre que se da a un conocimiento específico, existente en la estructura de conocimientos del individuo, que permite darle significado a un nuevo conocimiento que le es presentado o que es descubierto por él. Tanto por recepción como por descubrimiento, la atribución de significados a nuevos conocimientos depende de la existencia de conocimientos previos específicamente relevantes y de la interacción con ellos. (p. 30)

### 3. Metodología

Esta investigación se enmarcó en el paradigma cualitativo, el cual brindó las herramientas adecuadas para abordar el objeto de estudio. Según Díaz Torres (2016):

Surge como alternativa al paradigma racionalista, puesto que hay cuestiones problemáticas y restricciones que no se pueden explicar ni comprender en toda su existencia desde la perspectiva cuantitativa, entre ellos están los fenómenos culturales, que son más susceptibles a la descripción y análisis cualitativo que al cuantitativo.

Por otra parte, el paradigma cualitativo posee un fundamento decididamente humanista para entender la realidad social de la posición idealista que resalta una concepción evolutiva y negociada del orden social. (p. 15)

Por otro lado, esta investigación se fundamenta en el enfoque sociocrítico, donde “los estudiantes desarrollan sus capacidades cognitivas en torno a las necesidades sociales de la comunidad y de la escuela” (Freire, como se citó en Universidad de San Carlos de Guatemala, 2015, p. 13), para una colectividad en consideración del quehacer científico. La propuesta de Freire (1985, citado por Resumen Latinoamericano, 2016) consistió en “la promoción de una educación humanista y la transformación total de la sociedad, a través de la liberación del individuo y el desarrollo de su conciencia crítica” (párr. 12). Esto conlleva expresar que, para desarrollar el método para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones que facilite las prácticas pedagógicas en el programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar y generar un impacto investigativo, fue necesario tomar el enfoque sociocrítico. Cabe señalar que, para Freire, el enfoque sociocrítico busca transformar el proceso de aprendizaje de los estudiantes, a través de experiencias y reflexiones; esto permite que adquieran una conciencia crítica y reflexiva.

La presente investigación está enmarcada bajo el método Investigación Acción Pedagógico (IAP), entendido como una variante de la Investigación Acción Educativa, conceptos que se viene validando en este país, desde principios del siglo XXI, gracias al aporte de Restrepo (2006), cuya finalidad es transformar la práctica pedagógica propia de los maestros investigadores, elevando a un estatus de saber, los resultados de la práctica discursiva de los mismos.

En este sentido de la investigación-acción pedagógica, [...], es la búsqueda continua de la estructura de la práctica de cada docente y sus raíces teóricas para identificarla y someterla a crítica y mejoramiento continuo. Al hablar de la estructura de la práctica nos referimos a que ésta consta de ideas (teoría), herramientas (métodos y técnicas) y ritos (costumbres, rutinas, exigencias, hábitos), susceptibles todos de deconstrucción. El concepto de “deconstrucción” de Derrida, pensada por éste como aplicación al texto escrito, y adaptada aquí a la práctica social y pedagógica del maestro, es de gran utilidad para diagnosticar y criticar la práctica anterior y corriente utilizando para ello, entre otras

técnicas, un diario de campo detallado que privilegia la escritura sobre el discurso oral. (Graves, citado por Restrepo, 2002, p. 36)

Dicho lo anterior, el método de investigación IAP permitió diseñar estrategias mediante la crítica a la propia práctica, a través de una reflexión profunda del quehacer pedagógico, basándonos en la fase de deconstrucción, “a partir de los datos del diario de campo, con miras a delinear la estructura de la práctica, sus vacíos y elementos de ineffectividad” (Restrepo, 2003, p. 94); es un proceso que trasciende la misma crítica, que va más allá de un autoexamen de la práctica, para entrar en diálogos más amplios con componentes que explican la razón de ser de las tensiones que la práctica enfrenta.

La segunda fase de investigación educativa se denomina ‘Reconstrucción de la práctica’, la cual permite plantear una práctica pedagógica efectiva, puesto que luego del proceso de deconstrucción, amplía el panorama académico y se puede evidenciar las falencias de la práctica pedagógica anterior para luego proponer una nueva práctica que, de manera holística, recoja todas las ideas y se apoye en teorías pedagógicas actuales. La tercera fase de investigación pedagógica se denomina ‘Validación de la efectividad de la práctica’; “la nueva práctica no debe convertirse en el nuevo discurso pedagógico sin una prueba de efectividad en la que se aporte indicadores concretos o evidencias del funcionamiento de la práctica transformada” (Restrepo, 2006, p. 97).

## Representación gráfica del diseño metodológico

Figura 2

Representación gráfica del diseño metodológico



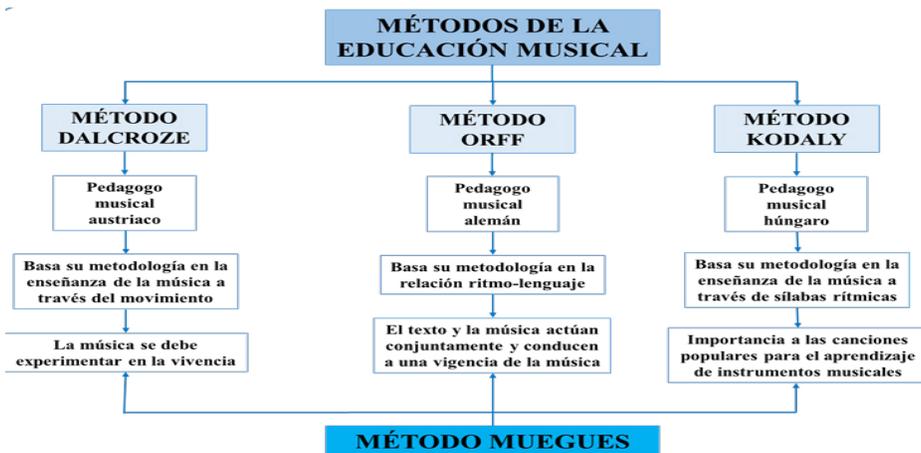
La unidad de trabajo de la investigación se llevó a cabo en la Universidad Popular del Cesar, específicamente en la Facultad de Bellas Artes, con ocho docentes y 23 estudiantes del programa de Licenciatura en Artes. Para realizar el proceso de recolección de información se llevó a cabo una lluvia de ideas, uso del cuaderno de notas y la encuesta, la cual fue una entrevista semiestructurada.

#### 4. Resultados

La descripción de los resultados se organizó a través de tres grandes categorías: Métodos de educación musical, Aprendizaje significativo y Prácticas pedagógicas. Las estrategias metodológicas extraídas de los métodos de educación musical estudiados fueron obtenidas mediante la aplicación de la técnica lluvia de ideas, que luego fueron sistematizadas a través del instrumento el cuaderno de notas; este trabajo fue realizado con los estudiantes de la asignatura de Instrumento Funcional Acordeón I, II y III del Programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar. A partir de allí se decidió trabajar sobre tres subcategorías:

Figura 3

Métodos de la educación música



De acuerdo con los resultados obtenidos en la primera categoría, se puede afirmar que todo método musical surge de la necesidad de educar musicalmente a una población; para ello, es necesario implementar estrategias eficaces avaladas por investigaciones en todas las ramas de la música. Por lo anterior, surge un nuevo método de educación musical para el aprendizaje del acordeón diatónico, como producto de una investigación, donde se evidencia los puntos de convergencia con el método Kodaly, el cual es considerado uno de los métodos más implantados en todo el mundo,

cuya finalidad es formar musicalmente, descubriendo y potenciando las capacidades de los estudiantes, brindando una educación musical de calidad.

El método Muegues reconoce a Dalcroze como padre de la educación musical y precursor de la enseñanza de la música, a través de estrategias metodológicas basadas en teorías pedagógicas, tales como: el dominio del solfeo, con el fin de desarrollar la capacidad de comprender auditivamente la música y el estudio de las escalas, empezando por la diferenciación entre tono y semitono, para luego hablar de escalas mayores.

Otro aspecto a resaltar es el aporte de Orff al método Muegues, el cual plantea que los momentos iniciales con el instrumento deben estar basados en la imitación, para luego continuar con la interpretación de fórmulas (aprendidas por imitación o leídas). Sin embargo, es con el método Kodaly con el cual el investigador se identificó, dado que plantea estrategias metodológicas tales como: que el aprendizaje de la música debe ser como el de la lengua materna (a través de la unión de sílabas); en cuanto al ritmo, implementó las sílabas rítmicas basadas en la escritura musical (ta, ti-ti) y, la más importante, basa su metodología en el estudio de la música folclórica. Al realizar un proceso de adaptación, el método Muegues se nutre de todas las estrategias metodológicas mencionadas, y centra su estudio en el aprendizaje del acordeón diatónico a través de la música tradicional vallenata y sus cuatro ritmos (merengue, paseo, puya y son).

Partiendo de las experiencias de aplicación de los métodos que fueron elegidos por el investigador como base para el diseño del método Muegues, en primer lugar, se implementó el método Dalcroze en los estudiantes de la asignatura Instrumento Funcional Acordeón I. Este método muestra la importancia de desarrollar y fomentar la rítmica; de igual manera, estimular sonoramente para interiorizar la música, estimulando el sentido rítmico y la facultad de exteriorizar espontáneamente las sensaciones emotivas.

El método Orff fue implementado en los estudiantes en la asignatura Instrumento Funcional Acordeón II; este método da importancia al uso de las escalas, por lo que se utilizó las escalas pentatónicas, ya que son pentatónicas diatónicas, que resultan de quitar las notas de atracción a las diatónicas. Las más usadas son las de fa, sol y do mayores, y sus relativas menores: re, mi y la, respectivamente. También se utiliza las escalas modales; concretamente, la jónica -do-, dórica -re-, frigia -mi-, lidia -fa-, mixolidia -sol-, y eólica -la. También, las heptatónicas mayores -do, fa y sol- y menores -la, re y mi-.

El método Kodaly aplicado a los estudiantes de Instrumento Funcional Acordeón III propone un sistemático desarrollo de la lectura y de la escritura musicales; el orden en el que son aprendidos los intervalos musicales en el sistema Kodaly es muy importante: sol-mi, la-sol-mi, sol-mi-do, la-sol-mi-do,

mi-re-do, sol-mire-do, la-sol-mi-re-do, mi-re-do-la, mi-re-do-la-sol, la-sol-mi-re-do-la, do'la-sol-mire-do, sol-fa-mi-re-do, do'la-sol-fa-mi-re-do-la-sol, mi-re-do-t(si)-la, (si)t-la-sol-fa-mi-re-do.

Estos intervalos son ampliados hasta conseguir una escala pentatónica. En cuanto a los recursos que se puede utilizar en el aula, se destaca las sílabas rítmicas; esto consiste en utilizar determinadas sílabas rítmicas para la lectura del ritmo “ta” - negras- “ti-ti” -corcheas-, “ti-ri-ti-ri” –semicorcheas.

**Figura 4**  
**El método**



Figura 1. Método Muegues

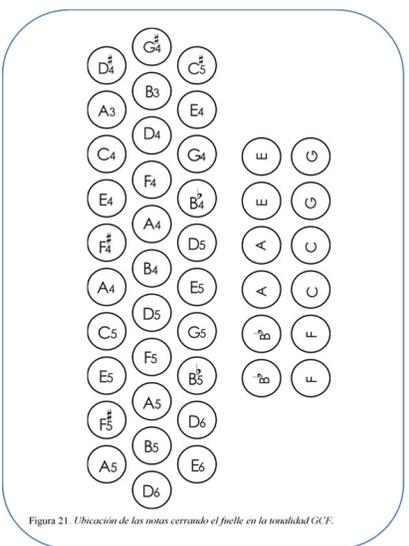
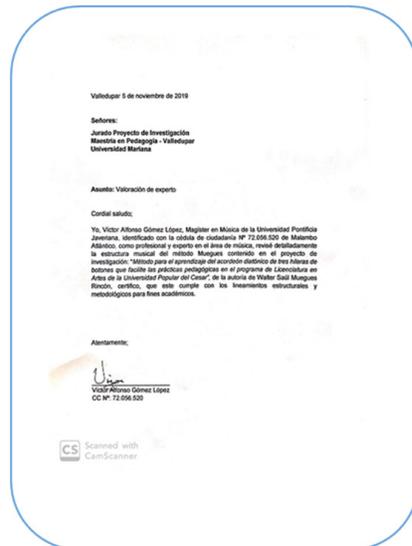


Figura 21. Ubicación de las notas cerrando el fuelle en la tonalidad GCF.

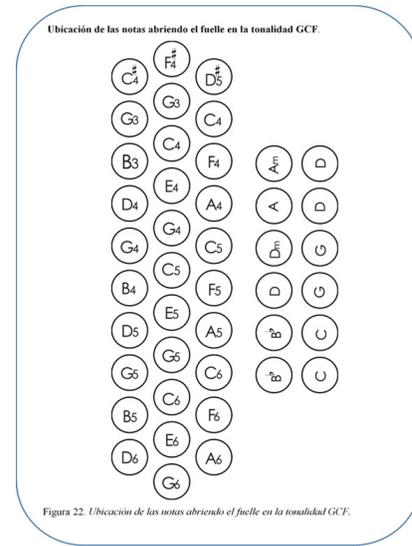
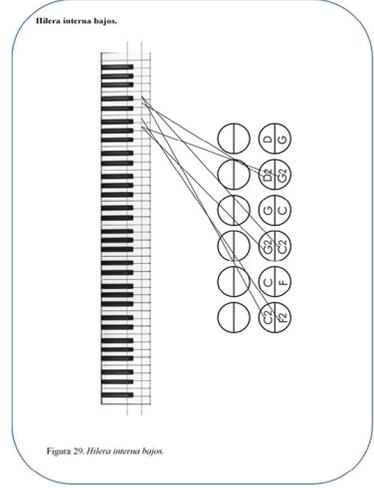
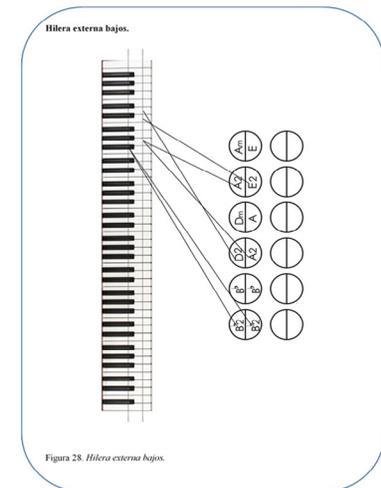
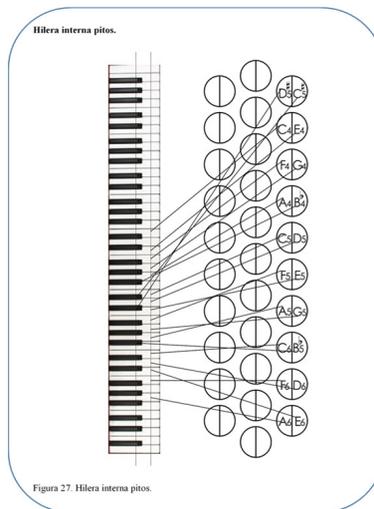
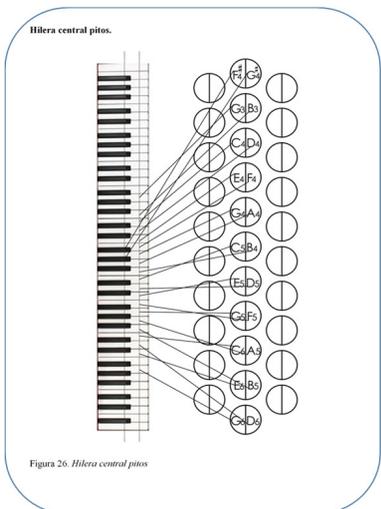
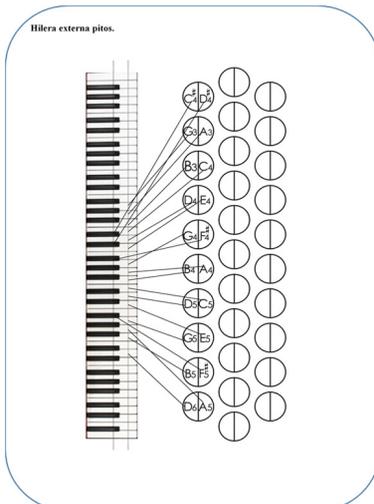
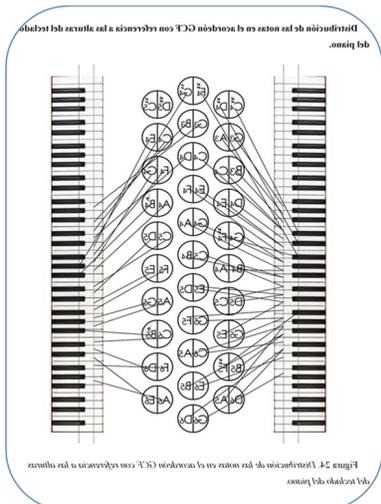
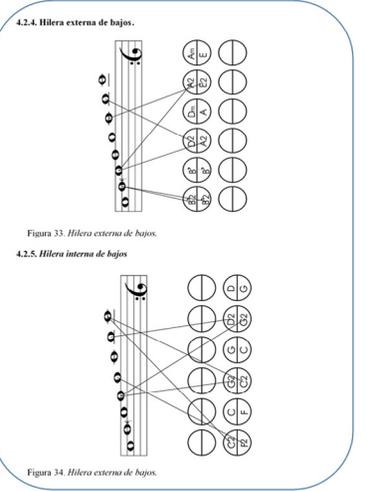
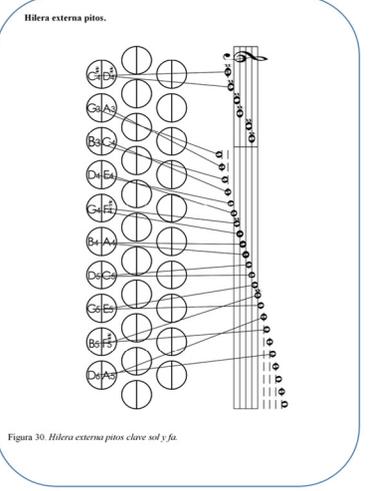
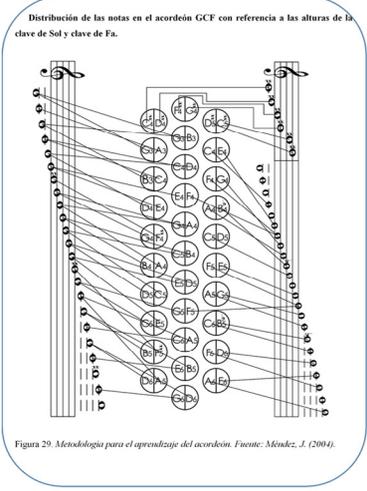
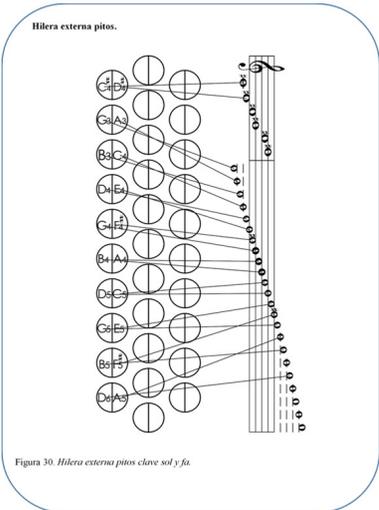
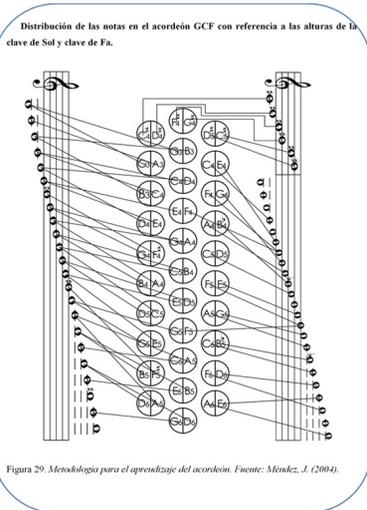


Figura 22. Ubicación de las notas abriendo el fuelle en la tonalidad GCF.





Generalidades

Figuras y silencios

NOMBRE	FIGURA	SILENCIO	DURACIÓN
Redonda			2 Tiempos
Blanca			1 Tiempo
Negra			1/2 Tiempo
Corchea			1/4 Tiempo
Semicorchea			1/8 Tiempo

Las alteraciones

Alteración	Nombre	Efecto
#	Sostenido	Sube medio tono (semitono) la nota.
b	Bemol	Baja medio tono (semitono) la nota.
##	Doble sostenido	Sube dos semitonos (un tono).
bb	Doble bemol	Baja dos semitonos (un tono).
h	Becudo	Elimina cualquier alteración anterior y devuelve el sonido a la nota natural.

**Las claves**

La clave en notación musical es un signo cuya función es indicar la altura de la música escrita, asignando una determinada nota a una línea del pentagrama, que se toma como punto de referencia para establecer los nombres del resto de las notas. Se ubica al principio de cada pentagrama, aunque puede cambiarse en cualquier momento durante el transcurso de la obra si se requiere.

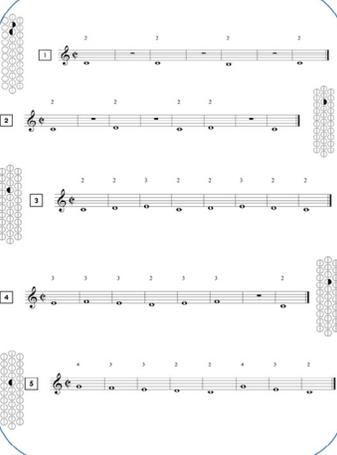
		
Clave de Sol	Clave de Fa	Clave de Do

**5. Tercera Etapa**

Al iniciar la tercera etapa es importante recordar, que, para tocar el teclado de la caja de los pitos del acordeón diatónico de tres hileras de botones, se hace necesario utilizar los cinco dedos de la mano (véase figura 32). Por lo tanto, se le atribuye a cada dedo un número del uno al cinco. Dicho lo anterior, se recomienda respetar los números ubicados en la parte superior de cada ejercicio, puesto que estos indican el dedo que se debe utilizar, de esta forma se facilitará la ubicación de los dedos en el diapasón del acordeón.



Figura 35. Los dedos en el diapasón



Seis ejercicios de música para acordeón, cada uno con una línea de notación musical y un diagrama de botones que muestra la configuración de los dedos en el teclado. Los ejercicios están numerados del 1 al 6.

## 5. Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, se pudo validar el propósito general de esta investigación, el cual consistió en facilitar las prácticas pedagógicas de los docentes mediante la implementación del método Muegues para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones en el programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar. Para obtener los resultados, fue necesario valorar aspectos fundamentales, tales como: la sistematización de estrategias metodológicas significativas de los métodos de educación musical estudiados en clase de instrumento funcional acordeón I, II y III, la implementación del método Muegues para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones, con estudiantes de la asignatura Instrumento Funcional Acordeón I, II y III, y el análisis del proceso de aprendizaje de los estudiantes de la asignatura Instrumento Funcional Acordeón I, II y III, mediante la implementación del método Muegues, como aporte innovador a la práctica pedagógica en el programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar.

De este modo, la discusión de los resultados se centró en aquellos aspectos relevantes provenientes de la interpretación de los datos obtenidos. En primera instancia, se abordó la sistematización de estrategias metodológicas significativas del método de Dalcroze. Nuestros resultados no guardan relación con lo que plantea Arévalo (2018), quien afirma que su propuesta pedagógico-musical funciona para el tipo de población seleccionada y para el proceso musical rítmico-expresivo de una banda marcial, como la conformada en la Escuela de Cadetes de Policía General Santander. Si bien es necesario hacer unos ajustes tanto en los talleres como en la claridad de aplicación de la teoría Dalcroziana para lograr el control de las sensaciones

experimentadas en la experiencia musical y en proporcionar oportunidades para poner en juego expresivo la técnica musical apropiada, la totalidad de la aplicación fue muy satisfactoria.

Por lo anterior, es preciso resaltar que, las estrategias metodológicas extraídas del método Dalcroze, permitieron reconocerlo como padre de la educación musical y precursor de la enseñanza de la música a través de estrategias metodológicas basadas en teorías pedagógicas, tales como: el dominio del solfeo, con el fin de desarrollar la capacidad de comprender auditivamente la música y el estudio de las escalas, empezando por la diferenciación entre tono y semitono, para luego hablar de escalas mayores y menores.

Por otra parte, Zuleta (2004) plantea que éste es un método de educación musical que se basa en el canto coral y parte de la música tradicional como 'lengua materna', a partir de la cual un niño aprende a leer y escribir su propio idioma musical. La adaptación de la secuencia y las herramientas pedagógicas del método, en especial el controvertido tema del do movable, son analizadas como parte de la propuesta pedagógica que surge de la recopilación y clasificación del material musical.

De acuerdo con el autor, el método Kodaly es considerado uno de los métodos más implantados en todo el mundo, cuya finalidad es formar musicalmente, descubrir y potenciar las capacidades de los estudiantes y, brindar una educación musical de calidad. Al igual que el método Muegues, éste basa su metodología en el estudio de la música folclórica, como fuente musical y cultural. El aprendizaje de la música tradicional, de la lengua materna y el aprendizaje de la música con el del lenguaje, dependen del contexto.

Así mismo, al estudiar el método de Orff, se obtuvo como resultado que, los momentos iniciales con el instrumento deben estar basados en la imitación, para luego continuar con la interpretación de fórmulas (aprendidas por imitación o leídas). Sin embargo, es con el método Kodaly que nos identificamos, puesto que plantea estrategias metodológicas, como que el aprendizaje de la música debe ser como el de la lengua materna (a través de la unión de sílabas); en cuanto al ritmo, se implementa las sílabas rítmicas basadas en la escritura musical (ta, ti-ti) y, la más importante, basa su metodología en el estudio de la música folclórica. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Thomas (1980); este método pretende enseñar "elementos musicales en su estado más primitivo. Se trabaja también con canciones populares, como hemos visto en el método Kodaly, para que el niño practique con los elementos musicales más sencillos y pueda pasar después a aprender la teoría" (Eulogio, 2018, párr. 1/4).

Conviene resaltar otro aspecto importante, correspondiente a la implementación del método Muegues para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones en estudiantes de la asignatura

Instrumento Funcional Acordeón I, II y III del Programa de Licenciatura en Artes de Universidad Popular del Cesar: es evidente que las estrategias metodológicas de los métodos de Kodaly, Orff y Dalcroze pueden ser adaptadas fácilmente al acordeón diatónico, lo cual garantiza el aprendizaje de los estudiantes y facilita las prácticas pedagógicas, teniendo en cuenta que no existen métodos para este instrumento melódico armónico. Frente a este hallazgo, la investigación guarda relación con lo señalado por Zuleta (2004), quien establece que muchos maestros de música desarrollan sus clases implementando estrategias metodológicas basadas en un ordenamiento lógico de los conceptos musicales; por ejemplo, enseñar las figuras rítmicas, partiendo de la redonda y derivar de allí, los demás valores o, partir de la escala diatónica (o el arpeggio) para enseñar el solfeo melódico.

Del mismo modo, la adaptación de las estrategias metodológicas de los métodos de Kodaly, Orff y Dalcroze permitió facilitar las prácticas pedagógicas de los docentes del área y, a su vez, que las temáticas desarrolladas en la clase fueran comprendidas por los estudiantes sin ningún inconveniente, posibilitando asumir una posición crítica frente a los nuevos conocimientos. Sin lugar a dudas, esto se relaciona con lo planteado por Moreira (2012), quien afirma que, el aprendizaje significativo se origina cuando el sujeto añade un concepto que le permite comprender su cultura y, al mismo tiempo, desarrollar una posición crítica hacia ella; por otro lado, con Prieto (1988), quien afirma que el docente debe convertirse en un agente que busque desarrollar personas sobre la base del respeto de sus contextos personales y culturales, la construcción y enriquecimiento del conocimiento como un trabajo a realizar con los estudiantes y, la implementación de situaciones de aprendizaje creativos.

Así mismo, el estudio de escalas, acordes y círculos armónicos en modo mayor y menor permitió a los estudiantes de la asignatura de Instrumento Funcional Acordeón ejecutar ejercicios con gran facilidad y precisión, a la vez que facilitó la lectura de partituras sencillas y la armonización de canciones populares, lo cual se constituye como un avance importante, ya que los estudiantes desarrollaron un nivel de aprendizaje en el instrumento acelerado. Este hallazgo se valida a través de lo citado por Vilar (2004):

La música [es] como un elemento educativo que incide en el desarrollo de determinadas capacidades físicas y psíquicas del individuo, que lo enriquece y le suministra instrumentos para su realización como ser humano en un contexto social y cultural concreto; la escuela debe asumir el reto de integrarla plenamente en el currículum. (p. 6)

De esta manera, fue necesaria la implementación de artefactos (material didáctico) que facilitaron la ubicación de las notas en el diapasón del acordeón diatónico y permitieron reconocer cada una de las doce tonalidades existentes para acordeones diatónicos, de tal forma que los estudiantes lograron precisar sonidos graves, agudos y ubicarlos fácilmente

según su altura. En la investigación de Moreno (s.f.) se evidencia que es vital la implementación de artefactos; citando a San Martín (1991), sostiene que,

materiales son aquellos artefactos que, en unos casos utilizando las diferentes formas de representación simbólica y en otros como referentes directos (objeto), incorporados en estrategias de enseñanza, coadyuvan a la reconstrucción del conocimiento, aportando significaciones parciales de los conceptos curriculares. (pp. 2-3)

Otro hallazgo que marcó el desarrollo de esta investigación ocurrió al estimular la cognición de los estudiantes mediante la lectura de partituras con fragmentos de canciones populares conocidas (como lo plantea Kodaly). Lo anterior permitió desarrollar procesos de aprendizaje de manera natural y espontáneos; esto es, se evidenció un aprendizaje musical significativo.

El aprendizaje significativo es la forma natural en que se aprende. La ganancia de significados necesita material potencialmente significativo y actitud de aprendizaje significativo. Los procesos psicológicos involucrados esperan una estructura cognitiva preexistente en el sujeto que asimilará los nuevos conceptos. (Navarro, 2017, p. 146)

Al implementar el método Muegues no solo se evidenció el aprendizaje significativo al desarrollar actividades grupales, sino que se fortaleció el aprendizaje colaborativo y se dejó de lado las clases magistrales. Por lo tanto, el docente se convirtió en un guía y orientador; así, la responsabilidad del conocimiento no solo recayó sobre él. Este hallazgo guarda relación con lo que sostiene Vygotsky (1979) en cuanto a que los procesos de enseñanza que son llevados de manera grupal, tienen la ventaja de la interacción entre iguales.

En cuanto a la implementación de adaptaciones en los estudiantes, fue posible la adquisición de conocimientos técnicos profundos sobre el instrumento. Las notas repetidas resultan mucho más fáciles en el piano que en el acordeón. Así mismo, hacer acordes en el piano es mucho más fácil que en el acordeón; estos son algunos ejemplos que surgen del arte de adaptar, validado por Sánchez (2017):

La adaptación es la adecuación musical de una obra, destinada de un instrumento X a otro. Las adaptaciones son un recurso que se ha utilizado a lo largo de la historia de la música.

Adaptar requiere de un conocimiento profundo técnico del instrumento hacia al cual va dirigido, puesto que hay posibilidades de ejecución que resultan fáciles en un instrumento y sumamente incómodos de tocar en otro. (p. 25)

No menos importante fue la valoración de otro aspecto fundamental de esta investigación, el cual se refiere al aporte innovador a la práctica pedagógica de los docentes del área de acordeón del Programa de Licenciatura en

Artes de la Universidad Popular del Cesar, que dio como resultado, un significativo avance referente al aprendizaje de los estudiantes; por lo tanto, la implementación del método Muegues facilitó el ejercicio docente; esto se evidenció porque el método fue tenido en cuenta al momento de la construcción de los planes de asignaturas y de los planes de desarrollo de las mismas. De acuerdo con Prieto (1988), la implementación de una práctica pedagógica sustentada en un modelo curricular agregado, trasciende el aprendizaje.

## 6. Conclusiones

Para el objetivo ‘Sistematizar las estrategias metodológicas significativas de los métodos de educación musical estudiados en clase de Instrumento funcional acordeón’, se aplicó los métodos de Dalcroze, Orff y Kodaly. Con respecto al método Dalcroze, se consideró las estrategias metodológicas basadas en teorías pedagógicas, tales como: la implementación de la notación musical, el dominio del solfeo, con el fin de desarrollar la capacidad de comprender auditivamente la música y el estudio de escalas, empezando por la diferenciación entre tono y semitono, para luego hablar de escalas mayores.

En cuanto al método Orff, se consideró los momentos iniciales con el instrumento, el cual se basó en la imitación, para luego continuar con la interpretación de fórmulas aprendidas por imitación o leídas. Para el método Kodaly, se tuvo en cuenta las estrategias metodológicas relacionadas con el aprendizaje de la lengua materna, donde la unión de sílabas en cuanto al ritmo, se basó en la escritura musical (ta, ti-ti), basado en la metodología del estudio de la música folclórica.

Para el objetivo específico ‘Implementar el método Muegues para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones con estudiantes de la asignatura Instrumento Funcional Acordeón I, II y III, del Programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar’, se apreció que en la cátedra Instrumento Funcional Acordeón I, la implementación del método Muegues facilitó el aprendizaje significativo de los estudiantes de este grupo.

Para la cátedra Instrumento Funcional Acordeón II, al implementar el método Muegues a través de actividades grupales, se fortaleció el aprendizaje colaborativo, dejando de lado las clases magistrales, donde el docente fue el orientador y, por ende, recayó la responsabilidad de la construcción del conocimiento en los estudiantes. La implementación de artefactos (material didáctico) facilitó la ubicación de las notas en el diapason del acordeón diatónico, de tal forma que los estudiantes lograron precisar sonidos graves y agudos y, ubicarlos fácilmente según su altura,

fortaleciendo de esta manera el trabajo grupal. Los estudiantes ampliaron sus conocimientos basándose en las experiencias de los alumnos más aventajados.

Para la asignatura Instrumento Funcional Acordeón III, la implementación del método Muegues fue significativa; se vivenció el aprendizaje de los estudiantes y la facilidad de los docentes en la ejecución de las prácticas pedagógicas. El método Muegues fue una herramienta de gran ayuda; brindó la organización y planeación de las actividades desarrolladas en cada una de las asignaturas de Instrumento Funcional Acordeón.

Las adaptaciones permitieron a los estudiantes, la adquisición de conocimientos técnicos profundos sobre el instrumento. Así mismo, la inclusión de las TIC en la asignatura de Instrumento Funcional Acordeón III brindó al docente, organización y transmisión de la información, facilitando el aprendizaje y simplificando la práctica pedagógica.

Para el objetivo 'Analizar el proceso de aprendizaje de los estudiantes de la asignatura Instrumento Funcional Acordeón I, II y III mediante la implementación del método Muegues', como aporte innovador a la práctica pedagógica en el Programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar, se evidenció que la implementación del método facilitó el aprendizaje del acordeón diatónico, por la inclusión y estructuración de los contenidos en el currículo del programa, ayudó a los estudiantes a conocer a fondo las técnicas interpretativas del acordeón e identificó las metodologías acordes.

De igual forma, la implementación de métodos facilitó el aprendizaje del acordeón diatónico a los estudiantes, aplicando el conocimiento científico y alejándolos del empirismo, debido a la estructuración de los contenidos plasmados en el currículo del programa. Otro aspecto relevante fue el logro del conocimiento de los estudiantes en las técnicas interpretativas del acordeón, quienes fueron capaces de identificar sus metodologías. Por lo anterior, se puede afirmar que las teorías de Orff, Kodaly y Dalcroze, pueden ser adaptadas a la música tradicional vallenata, ir de menos a más con canciones con pocas notas e ir aumentando el grado de dificultad en la medida en que lo requiera la canción, hasta completar la escala. Cabe señalar que esto es importante como herramienta de la pedagogía musical, específicamente en este instrumento.

En cuanto al objetivo general 'Diseñar un manual que facilite las prácticas pedagógicas mediante la implementación del método Muegues para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones en el Programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar', se comprobó que el método fue insertado en la construcción de los planes de asignaturas y de los planes de desarrollo de las asignaturas, lo que permitió a los docentes una mejor praxis, actualizada y con una secuencia didáctica que facilita el aprendizaje de los estudiantes.

Aparte de los aspectos relevantes mencionados, una acción ventajosa es mirar cómo estas formas de aprendizaje que se ha venido desarrollando desde la oralidad en el contexto informal, han migrado hacia el contexto formal, llevando inmerso todo un acervo de saberes, como las técnicas, el repertorio y el estilo, que hacen parte de la vivencia musical de los juglares, dinamizando y enriqueciendo las prácticas formativas que se genera en los contextos educativos.

En concordancia, otro aspecto ventajoso es que la implementación del método Muegues en el Programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar permitió que los futuros docentes adquirieran competencias en la interpretación del acordeón, pero más que formar interpretes con buena técnica y conocimientos musicales, el método le brinda al estudiante, elementos pedagógicos y metodológicos para que se pueda desenvolver con su instrumento en el pecho dentro del aula.

Se debe destacar que, mediante la implementación del método Muegues, se pudo observar que el acordeón diatónico de tres hileras de botones es un instrumento melódico armónico universal; es decir, se puede tocar toda clase de música, en la tonalidad que el intérprete desee, en un solo acordeón, rompiendo con el paradigma existente en la cultura vallenata, que afirma que solo se puede tocar en tres tonalidades en un acordeón; esto hace necesario que el instrumentista tenga una gama de instrumentos en cada presentación.

## 7. Recomendaciones

A los estudiantes: realizar investigaciones que proporcionen un aporte a la música tradicional vallenata, creando métodos de educación musical para el aprendizaje de los instrumentos típicos, que mejoren y faciliten las prácticas pedagógicas de los docentes de música en la Universidad Popular del Cesar; así mismo, profundizar en temas como el acordeón diatónico de tres hileras de botones como instrumento melódico armónico universal.

A los profesores: motivar a los estudiantes a la producción de trabajos de investigación que aporten al corpus de la ciencia para el aprendizaje de la música.

Al Estado: crear la cátedra de la música vallenata en los colegios oficiales de la ciudad, especialmente en la región Caribe, que permita la apropiación de la música tradicional y así evitar el excesivo uso de música foránea, que está contaminando a las nuevas generaciones.

## 8. Conflicto de intereses

Los autores de este artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses sobre el trabajo presentado.

## Referencias

- Arévalo, E. (2018). *La metodología Dalcroze en los procesos musicales de la Banda marcial, de la Escuela de Cadetes de Policía General Santander* (Trabajo de Grado). Universidad Pedagógica Nacional. <http://repository.pedagogica.edu.co/handle/20.500.12209/7844>
- Asociación Jaques-Dalcroze Argentina. (s.f.). Pedagogía de la rítmica. <https://jaquesdalcroze.com/ajdar/pedagogia-de-la-ritmica/>
- Ausubel, D. (1983). Teoría del aprendizaje significativo. [https://www.academia.edu/10435788/TEOR%C3%8DA\\_TEORIA\\_DEL\\_APRENDIZAJE\\_SIGNIFICATIVO](https://www.academia.edu/10435788/TEOR%C3%8DA_TEORIA_DEL_APRENDIZAJE_SIGNIFICATIVO)
- Brufal, J. (2013). Los principales métodos activos de educación musical en primaria: diferentes enfoques, particularidades y directrices básicas para el trabajo en el aula. *ARTSEDUCA*, 5, 1-15.
- Colombia.co. (s.f.). La décima sesión del Comité Intergubernamental para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Unesco, que en el año 2015 se organizó en Namibia, África, reconoció el vallenato como bien inmaterial y cultural de la humanidad. <https://www.colombia.co/cultura-colombiana/el-vallenato-es-reconocido-como-patrimonio-inmaterial-de-la-humanidad/>
- De la Rosa, J.G. (2012). *Metodología para aprender por medio de la notación musical la ejecución de los instrumentos típicos del vallenato, caja y guacharaca* (Trabajo de Grado). Universidad Popular del César. [https://issuu.com/juancajeriton/docs/proyecto\\_de\\_grado\\_juan\\_de\\_la\\_rosa.final](https://issuu.com/juancajeriton/docs/proyecto_de_grado_juan_de_la_rosa.final)
- Díaz Torres, R. (2016). Paradigmas de la Metodología de la Investigación. <https://es.slideshare.net/ug-dipa/paradigmas-de-la-metodologia-de-la-investigacin>
- Eulogio. (2018). Método Orff. Euloarts. <https://www.euloarts.com/artistica/metodo-orff/>
- Guerrón, E. (2015). *Aplicación del método Orff para la rehabilitación de niños y niñas con problemas sociales del quinto año de educación básica de la Unidad Educativa Educare perteneciente a la Fundación Cisol de la ciudad de Loja, periodo 2013 – 2014* (Trabajo de Grado). Universidad Nacional de Loja. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/21168>
- Jorquera, C. (2004). Métodos históricos o activos en educación musical. *Revista Electrónica de Leeme*, 14, 1-50.
- Moreira, M. (2012). ¿Al final, qué es aprendizaje significativo? *Qurrriculum*, 25, 29-56.
- Moreno, I. (s.f.). La utilización de medios y recursos didácticos en el aula. <https://educrea.cl/la-utilizacion-medios-recursos-didacticos-aula/>

- Navarro, J. (2017). Pautas para la aplicación de métodos de enseñanza musical desde un enfoque constructivista. *Redie*, 19(3), 143-160. <https://doi.org/10.24320/redie.2017.19.3.675>
- Prieto, M. (1988). La Práctica Pedagógica, algunas de sus características y sus implicancias en los resultados del proceso. *Diálogos Educativos*, 9-10, UPLA, Valpo, 48-56.
- Quiroz, C. (1983). *Vallenato, hombre y canto*. Ícaro Editores.
- Restrepo, B. (2002). Una variante pedagógica de la investigación-acción educativa. *Revista Iberoamericana de educación*, 29(1), 1-9. <https://doi.org/10.35362/rie2912898>
- Restrepo, B. (2003). Aportes de la investigación-acción educativa a la hipótesis del maestro investigador: evidencias y obstáculos. *Educación y Educadores*, (6), 91-104.
- Restrepo, B. (2006). La investigación-acción pedagógica, variante de la Investigación Acción Educativa que se viene validando en Colombia. *Revista de la Universidad de la Salle*, (42), 92-101.
- Resumen Latinoamericano. (2016). Pensamiento. Paulo Freire: el legado del pedagogo brasileño. <https://www.resumenlatinoamericano.org/2016/05/04/pensamiento-paulo-freire-el-legado-del-pedagogo-brasileno/>
- Rubio, C. (2018). Metodología Dalcroze para el desarrollo de la inteligencia musical. <https://www.magisterio.com.co/articulo/metodologia-dalcroze-para-el-desarrollo-de-la-inteligencia-musical>
- Sánchez, J. (2017). *Adaptaciones pianísticas de música folclórica colombiana, dirigidas a estudiantes de nivel básico B1 a B5 del conservatorio de la Universidad Nacional de Colombia* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/59354?show=full>
- Thomas, J. (1980). Orff-Based Improvisation. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2307/3395777>
- Tovio, O. (2016). "Ayhombé" Propuesta para la interpretación del vallenato en acordeón diatónico hohner de tres hileras (Trabajo de Grado). Universidad Pedagógica Nacional. <http://repository.pedagogica.edu.co/handle/20.500.12209/1557>
- Universidad de San Carlos de Guatemala. (2015). Modelo de aprendizaje sociocrítico-formativo. Su vinculación con la gestión por competencias. <http://www.humanidades.usac.edu.gt/usac/wp-content/uploads/2016/10/MODELO-SOCIOCR%C3%8DTICO-FORMATIVO.pdf>
- Vilar, M. (2004). Acerca de la educación musical. *Revista Electrónica de Leeme*, 13, 1-25.

- Vygotsky, L. (1979). *El desarrollo de las funciones psicológicas superiores*. Grijalbo.
- Zilli, L. (2017). *La enseñanza de la música en la Educación Inicial: un estudio sobre creatividad en las prácticas docentes* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Litoral. <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/handle/11185/1043>
- Zuleta, A. (2004). *El método Kodaly y su adaptación en Colombia*. Pontificia Universidad Javeriana.

### Contribución

Los autores participaron en la elaboración del manuscrito, lo leyeron y aprobaron.

# Juego ‘Ajesori’ como estrategia para el fortalecimiento de la oralidad

Luz Shirley Ordoñez-Delgado<sup>1</sup>; Cecilia Pérez-Sánchez<sup>2</sup>

## Resumen

**Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo:** Ordoñez-Delgado, L.; Pérez-Sánchez, C. (2021). Juego ‘Ajesori’ como estrategia para el fortalecimiento de la oralidad. *Revista Criterios*, 28(1), 103-121. DOI:<https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art5>

**Fecha de recepción:** 18/09/2020

**Fecha de revisión:** 11/11/2020

**Fecha de aprobación:** 01/04/2021



Artículo resultado de la investigación titulada: El Ajesori como estrategia didáctica para el fortalecimiento de la oralidad en los estudiantes del grado primero de la Institución Educativa Ricabrisa, desarrollada desde el 22 de agosto de 2018 al 30 de noviembre de 2019 en el municipio de Tarqui, departamento del Huila, Colombia.

<sup>1</sup> Magíster en Pedagogía, Licenciada en pedagogía infantil, Universidad Minuto de Dios, Garzón, Huila. E-mail: [luzsordonez@umariana.edu.co](mailto:luzsordonez@umariana.edu.co)  

<sup>2</sup> Magíster en Administración Educativa de la Universidad Cesar Vallejo del Perú. Asesora, Docente de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Garzón, Huila. E-mail: [perezsa@uniminuto.edu.co](mailto:perezsa@uniminuto.edu.co) 

La investigación se desarrolló en torno a las estrategias implementadas por los docentes en el desarrollo de la oralidad, y la aplicación del Ajesori como estrategia a partir del juego del ajedrez tomando como referencia la trayectoria e impacto que ha tenido en la aplicación como herramienta educativa, para fortalecer esta habilidad comunicativa y su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes de grado primero en la Institución Educativa Ricabrisa del municipio de Tarqui en el departamento del Huila, la cual, se ejecutó bajo el análisis de tres categorías: Enseñanza de la oralidad, Estrategia de Ajesori y Análisis de la estrategia. Para estas categorías se utilizó la observación directa por parte del docente investigador, las entrevistas a los docentes (población objeto de estudio) y el diario de campo como instrumento de recolección de datos. Además, para cada una de las categorías se tuvo en cuenta cuatro subcategorías: planeación, ejecución, evaluación y seguimiento, con las cuales se buscó identificar las estrategias utilizadas por los docentes y su incidencia, para posteriormente aplicar el Ajesori, fundamentado en el modelo pedagógico de María Montessori y, finalmente, evaluar su efectividad. Durante el ciclo escolar, la secuencia didáctica fue asumida en tres de las 13 sedes de la institución objeto de estudio, donde los docentes lograban desarrollar procesos de evaluación a través de la misma, en los distintos temas que iban desarrollando con los educandos, convirtiéndose en herramienta de innovación didáctica y pedagógica, tanto para el docente como para el estudiante, formando un espacio agradable para el aprendizaje de los educandos.

**Palabras clave:** Oralidad; ajedrez; pedagogía; estrategias; Método Montessori; Ajesori.



# Game 'Ajesori' as a strategy to strengthen orality

## Abstract

The research was developed around the strategies implemented by teachers in the development of orality, and the application of Ajesori as a strategy based on the game of chess, taking as a reference the trajectory and impact that it has had on the application as an educational tool, to strengthen this communicative ability and its impact on the learning of first grade students at the Ricabrisa Educational Institution of the municipality of Tarqui in the department of Huila, which was executed under the analysis of three categories: Orality Teaching, Ajesori Strategy and Strategy Analysis. For these categories, direct observation by the research teacher, interviews with teachers (study population) and the field diary were used as a data collection instrument. In addition, for each of the categories, four subcategories planning, execution, evaluation and monitoring were taken into account, in which it was sought to identify the strategies used by teachers and their incidence, to later apply the Ajesori based on the pedagogical model of Maria Montessori and finally evaluate its effectiveness. During the school year, the didactic sequence was assumed in three of the 13 headquarters of the institution under study, where teachers were able to develop evaluation processes through it, in the different topics that they were developing with the students, becoming a didactic and pedagogical innovation tool for both the teacher and the student, forming a pleasant space for students to learn.

**Keywords:** Orality; chess; pedagogy; strategies; Montessori Method; Ajesori.

## Jogo 'Ajesori' como estratégia para fortalecer a oralidade

### Resumo

A investigação foi desenvolvida em torno das estratégias implementadas pelos professores no desenvolvimento da oralidade, e a aplicação de Ajesori, como estratégia do jogo de xadrez, tomando como referência a trajetória e o impacto que teve na aplicação como instrumento educativo para reforçar esta habilidade comunicativa e o seu impacto na aprendizagem

dos alunos do primeiro ano na Instituição Educativa Ricabrisa do município de Tarquí, no departamento da Huila. O estudo foi realizado sob a análise de três categorias: Oralidade docente, estratégia de Ajesori e análise da estratégia. Para estas categorias, foram utilizadas como instrumentos de recolha de dados, a observação direta pelo professor-pesquisador, entrevistas com os professores (a população em estudo) e o diário de campo. Além disso, para cada uma das categorias, foram consideradas quatro subcategorias: planeamento, execução, avaliação e monitorização, nas quais procurámos identificar as estratégias utilizadas pelos professores e o seu impacto, para subseqüentemente aplicar o Ajesori com base no modelo pedagógico de Maria Montessori e, finalmente, avaliar a sua eficácia. Ao longo do ano letivo, a sequência didática foi assumida em três das 13 sedes da instituição em estudo, onde os professores puderam, por meio dela, desenvolver processos de avaliação, nas diferentes temáticas que iam desenvolvendo com os alunos, tornando-se um instrumento de inovação didático-pedagógica, tanto para eles quanto para os alunos, formando um espaço agradável para o aprendizagem.

*Palavras-chave:* Oralidade; xadrez; pedagogia; estratégias; Método Montessori; Ajesori.

## 1. Introducción

En la actualidad, la modernización, los avances en la educación y las nuevas tecnologías, desafían a los docentes del siglo XXI a reformarse según la demanda de los nuevos tiempos; esto quiere decir que, en el área de educación, se requiere de nuevas y mejores estrategias, con las cuales se despierte el interés en los estudiantes a temprana edad, dando pautas que refuercen los contenidos, logrando un aprendizaje significativo y el desarrollo de las habilidades de la oralidad, creando un mejor ambiente de enseñanza-aprendizaje.

Uno de los problemas que más inquieta y, a la vez, preocupa a directivos y docentes de educación primaria en la Institución Educativa (I.E.) Ricabrisa del municipio de Tarquí en el departamento del Huila, radica en el poco uso de estrategias innovadoras y creativas para el fortalecimiento en la oralidad por parte de los docentes que orientan el grado primero. Con frecuencia se interroga sobre la génesis de dicha falencia y se encuentra que esta problemática está directamente relacionada con la práctica docente y los inadecuados hábitos en el uso de las diferentes estrategias en pro de esta habilidad.

A partir de lo anterior, se debe tener en cuenta los aportes de Reyes (2007), quien refiere que desde la década de los 70 se ha considerado que la oralidad influye en la comprensión lectora, abarcando su nivel inferencial

y, por tanto, es el resultado directo de la decodificación. No obstante, en la medida en que los docentes orientaban su práctica pedagógica hacia la decodificación y sentido del texto, fueron comprobando que la mayoría de sus estudiantes no entendían lo que leían; dicha falencia se debe, en gran medida, a la práctica tradicional de enseñanza, que empezaba con las primeras estrategias utilizadas en primaria, referentes a la oralidad, y los docentes eran renuentes a implementar nuevas estrategias pedagógicas, problemática que sigue siendo el quehacer pedagógico de muchos de los actuales docentes.

Por otro lado, González (2015) realizó una investigación con el objetivo principal de mejorar las habilidades en la oralidad de los niños mediante un entrenamiento en las áreas de morfosintaxis y prosodia, utilizando como instrumento de evaluación, las Estructuras Gramaticales PROLEC. El entrenamiento en prosodia manifestó su eficacia en la mejora de las habilidades de la oralidad a nivel inferencial; como un valor agregado, se incrementó la velocidad de acceso a los códigos fonológicos. El entrenamiento en morfosintaxis observó una tendencia a la mejora en la comprensión. Sin embargo, factores como la edad de los estudiantes y el corto tiempo del entrenamiento, influyeron en la no observación de efectos claros.

También, vale la pena mencionar, investigaciones como la de Osorio (2014), quien refiere la relación que existe entre la calidad de lectura y el éxito académico, resaltando la necesidad en el fortalecimiento de habilidades en la oralidad, con el objeto de lograr un impacto positivo en la comprensión lectora y las destrezas en la construcción de textos escritos de los estudiantes de bachillerato, lo cual tiene consecuencias directas en su formación académica y, posteriormente, en su calidad como profesionales.

Además, en busca de lograr un aporte significativo al sector educativo y, en especial, en el marco del fortalecimiento del aprendizaje de la oralidad en estudiantes de grado primero en la I.E. Ricabrisa, se realizó una investigación en torno a las estrategias implementadas por los docentes en el desarrollo de la oralidad, y la aplicación de una estrategia llamativa y significativa, a partir del juego del ajedrez, que permita fortalecer esta competencia y su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes en este campo.

Por tal razón, el presente trabajo investigativo surge como respuesta a la urgente necesidad de establecer estrategias claras y fácilmente aplicables en las I.E. del territorio nacional colombiano. Los esfuerzos y recursos invertidos en educación no han sido suficientes para establecer una ruta de mejoramiento constante y aplicable dentro del quehacer diario de la educación nacional; se observa con claridad los múltiples inconvenientes que el sistema de educación genera con tanta frecuencia; por ende, este estudio busca establecer un lineamiento claro y preciso que conduzca, inequívocamente, al fortalecimiento de la enseñanza de la oralidad

mediante el juego 'Ajesori' con los docentes del grado primero de la I.E. Ricabrisa, municipio Tarqui, departamento del Huila.

Es así como el Ajesori (Ajedrez, Oralidad y Montessori), se presenta como una alternativa idónea para los docentes del grado primero, enfocada en fortalecer las habilidades en la oralidad, por medio del entretenimiento, el desarrollo de la motricidad y la interacción entre pares. Además, el educando aprende el juego del ajedrez con sus partes durante los primeros años y, a partir de esto, construye estructuras importantes que permiten la transversalidad dentro del proceso educativo y la madurez en las distintas dimensiones.

Esta estrategia se basa en la conjugación de conceptos entre el juego del ajedrez, la importancia de la oralidad y Montessori, por su relación con el juego 'ajedrez de Montessori', herramienta educativa creada con el propósito de estimular la memoria de los más pequeños, buscando fortalecer sus habilidades comunicativas, específicamente la oralidad.

Por tanto, se diseña una estrategia didáctica, con aportes del área de artística, que consiste, primero, en construir un tablero de ajedrez con los estudiantes (Figura 1) e identificar cada una de sus piezas y sus respectivos movimientos.

**Figura 1**

*AJESORI vivencial*



Para hacer el reconocimiento y la función de cada una de las piezas del ajedrez, se creó una serie de adivinanzas con cada una de ellas, que fue entregada a cada familia, quienes contribuyeron con el aprendizaje de las mismas (Figuras 2 y 3).

## Figura 2

### Ubicación piezas de AJESORI

A cada estudiante se le entregó una ficha del juego *Ajesori* y un pequeño libreto el cual tuvo que aprender con ayuda de sus padres para presentarlo ante sus compañeros, y así, conocer el nombre de cada una de las fichas y la ubicación dentro del tablero que los estudiantes realizaron previamente en la clase de artística.

#### Obra de teatro "¡ESTE SOY YO!"



- Yo soy la señora torre y me ubico en las esquinas.
- Somos los señores caballos y nos ubicamos al lado de la torre.
- Nosotros somos el arfil y nos ubicamos al lado del caballo.
- Yo soy la reina y me ubico al lado del a arfil y de mi rey.
- Yo soy el rey y me ubico al lado del arfil y de mi reina.
- Nosotros somos los 8 peones y protegamos al equipo.

## Figura 3

### Adivinanzas con las piezas AJESORI

#### Este es mi lugar

- Capturo a un solo paso soy lento, ninguna otra pieza me podrá capturar, me muevo hacia adelante hacia los lados y hacia atrás, soy la pieza más importante, aunque un solo paso puedo dar ¿Quién seré?



- Soy un castillo y de roca no soy, me muevo en linea recta ya sea hacia adelante, hacia atrás, hacia la derecha o hacia la izquierda sin importar que tan lejos quiera llegar, mi única regla es que no puedo pasar por encima de ninguna ficha. ¿Quién soy?



Seguidamente, se ubica en cada espacio del tablero, una actividad que deba realizar, que implique la oralidad (Ej. Pronunciar una palabra con determinado sonido o hablar de un tema), la cual es orientada por el docente, quien indica el avance de la pieza, a partir del semáforo Ajesori.

Durante el ciclo escolar, la estrategia fue asumida en tres de las 13 sedes de la institución objeto de estudio, donde los docentes lograban desarrollar procesos de evaluación a través de la misma, en los distintos temas que iban desarrollando con los educandos, con la ventaja de que ya conocían el juego; lo único que variaba era la temática a evaluar, convirtiéndose en una herramienta didáctica tanto para el docente como para los estudiantes, formando un espacio agradable para el aprendizaje.

Así, se halla en este juego, una estrategia de innovación didáctica y pedagógica que el docente puede realizar con recursos del medio, en colaboración con los mismos estudiantes y, a través de la cual puede desarrollar y evaluar distintas competencias.

Para el desarrollo de la investigación se tomó el enfoque fenomenológico-hermenéutico, cuya pertinencia en el campo educativo, toma cada vez más adeptos, dado que permite no solo la interpretación, sino la reflexión, con miras a la transformación de la experiencia vivida en el aula en el transcurso de las actividades cotidianas (Fuster, 2019). En este sentido, desde este enfoque, es posible indagar y reflexionar desde los distintos agentes, la forma como se percibe y experimenta la vivencia, con miras a una interpretación, para la transformación de la educación; por tal razón, se considera pertinente desarrollarla, teniendo en cuenta sus lineamientos y procesos dentro de la investigación.

El impacto de la presente investigación se pudo medir mediante la recolección de datos (aplicación de los instrumentos), interpretación y discusión, bajo las tres categorías: Enseñanza de la oralidad, Estrategia del Ajesori y Análisis de la estrategia que fueron sometidas a juicios de expertos.

Con la estrategia ejecutada a la población objeto de estudio, se evidenció el aporte tanto en la estimulación de la capacidad cognitiva en los primeros años de escolarización (atención, memoria, concentración, percepción, razonamiento lógico, orientación espacial, creatividad, imaginación, etc.) como a nivel personal (responsabilidad, control, tenacidad, análisis, planificación, autonomía, discusión, control, tenacidad, etc.) y, de esta manera, se puede considerar una pieza clave en el sistema educativo (Martínez-Artero y Nortes, 2014).

Partiendo de las ideas de Cassany, Luna y Sanz (2000), según las cuales la enseñanza de la oralidad debe buscar que el aprendiz sea capaz de “reconocer, seleccionar, interpretar, comprender la forma discursiva, anticipar, inferir y retener” (p. 79), fue posible trabajar estas competencias de forma eficaz y oportuna con el desarrollo de la estrategia Ajesori,

obteniendo cambios notorios y satisfactorios en los educandos, mayor participación, motivación, interacción, creatividad y fortalecimiento de sus habilidades en la oralidad.

## 2. Metodología

La investigación comprende tres momentos importantes: el diagnóstico, la intervención y la evaluación, en los cuales se busca identificar las estrategias utilizadas por los docentes y su incidencia, para aplicar la estrategia propuesta y, finalmente, evaluar su efectividad. En ella intervienen los docentes y los estudiantes de las 13 sedes seleccionadas como muestra por conveniencia. La información recolectada se analizó desde la perspectiva de varios teóricos, pero enfocando el modelo pedagógico de María Montessori, en el cual se enmarcó la investigación que el docente implementó, considerando que tiene como base, el juego del ajedrez, de gran trayectoria por su efectividad en la aplicación de proyectos educativos.

Para el desarrollo de la investigación se tomó el enfoque fenomenológico-hermenéutico, que permite no solo la interpretación, sino la reflexión, con miras a la transformación de la experiencia vivida en el aula en el transcurso de las actividades cotidianas (Fuster, 2019).

Para la elección de la población y la muestra se utilizó un muestreo por conveniencia que, según Otzen y Manterola (2017), permite seleccionar únicamente aquellos casos que son accesibles al investigador. En este caso, se elige aquellas sedes próximas a la sede principal, teniendo en cuenta la disposición de la población, su ubicación geográfica y la practicidad para el investigador.

La población con la cual se realizó el trabajo investigativo son 13 docentes que orientan el grado primero, con un total de once mujeres y dos hombres, cuyas edades oscilan entre los 25 y los 60 años. El grupo está conformado por una magíster, seis especialistas y seis licenciados, quienes habitan en el casco urbano del municipio y quienes se trasladan diariamente a las sedes de la I.E. Ricabrisa de Tarqui, Huila.

## 3. Resultados

Los hallazgos encontrados en el transcurso de la investigación fueron organizados bajo tres categorías: Enseñanza de la oralidad, Estrategia de Ajesori y Análisis de la estrategia. Para estas categorías se utilizó la observación directa por parte del docente investigador, las entrevistas a los docentes (población objeto de estudio) y el diario de campo, como instrumento de recolección de datos. Además, para cada una de las categorías se consideró cuatro subcategorías: Planeación, Ejecución, Evaluación y Seguimiento.

**Enseñanza de la oralidad:** como resultado de las distintas estrategias usadas por los docentes en el aula para dinamizar la clase y despertar el interés de los estudiantes, en la subcategoría Planeación, se destaca el uso de gran variedad de herramientas a la hora de crear sus clases para la enseñanza de la oralidad. Si bien se refleja compromiso y dedicación a la hora de buscar innovación para su planeación, es de vital importancia evaluar su efectividad.

Para evaluar la subcategoría Ejecución y responder a la pregunta: ¿Qué acciones o estrategias ha utilizado el docente para tener un mejor resultado en el proceso de enseñanza de la oralidad?, se reflejó el seguimiento de una secuencia al realizar las cuatro subcategorías de los procesos de enseñanza-aprendizaje, pero de una forma tradicional. La ejecución es rígida, basándose en los contenidos y temas expuestos en los textos de escuela nueva; se logró observar que sus clases son de forma magistral y con los recursos que están en el aula: el tablero, los dictados diarios y la transcripción de textos cortos.

Para la subcategoría Evaluación, con base en la pregunta: ¿Qué estrategias utiliza para evaluar los procesos de los estudiantes?, se refleja que los docentes, en sus procesos evaluativos, en la gran mayoría, la están realizando de forma memorística y repetitiva, en las cuales la interacción y la evaluación formativa son mínimas; los dictados son realizados diariamente y en el expógrafo. Por otro lado, vale la pena resaltar que la minoría utiliza evaluación de forma continua y en cada uno de los espacios y tiempos que están en interacción con los educandos.

Como resultado de las distintas estrategias usadas por los docentes en el aula para dinamizar la clase y despertar el interés de los estudiantes, en la subcategoría Seguimiento, se destaca que no es una problemática en el aula ni un factor que limita la enseñanza y el aprendizaje; todo lo contrario: la atención es una de las fortalezas de los estudiantes dentro del aula, lo que facilita la enseñanza.

**Estrategia del Ajesori:** la guía de observación docente se aplicó por parte de los docentes en cada una de las actividades con los grupos que participaron, con un promedio de tiempo de 90 minutos. A continuación, se expone un consolidado por las cuatro subcategorías:

- **Planeación:** se evidenció que el Ajesori es pertinente para los contenidos del curso porque la temática que trabaja cada uno de los docentes en el aula de clase, es la misma que está en el plan de estudios y los Derechos Básicos de Aprendizaje (DBA) de lengua castellana para el grado primero. Además, es una estrategia que aporta material didáctico, permitiendo la expresión oral de una forma sencilla, creativa y práctica.
- **Ejecución:** se pudo evidenciar que la estrategia permite que los educandos estén constantemente motivados y activos en cada una de

las actividades. Además, el Ajesori aporta en la retroalimentación de los contenidos vistos de forma dinámica y, a la vez, afianza el aprendizaje del estudiante, permitiendo el desarrollo de su expresión, comunicación, integración y afectividad de una forma sencilla, creativa y práctica.

- **Evaluación:** durante el desarrollo de las actividades, demostró que el juego Ajesori tuvo un impacto positivo en el desarrollo de la enseñanza de la oralidad, en su motivación y aprendizaje. En consonancia con los DBA, los docentes lograron desarrollar la actividad según las orientaciones dadas por el investigador. En el proceso se puede evidenciar la apropiación del juego por parte de estos, su cercanía y comunicación con los estudiantes; de igual manera, que propician ambientes en los que los escolares de primero emplean las palabras adecuadas que les permiten comunicar sus ideas, expresar sus ideas con claridad y fluidez, aunque aún cometen errores gramaticales, lo cual es acorde a su edad y el año escolar que están cursando.
- **Seguimiento:** permitió evidenciar que la estrategia del Ajesori posibilita el desarrollo de otras habilidades y competencias en los estudiantes; entre ellas, el fortalecimiento de la convivencia y el desarrollo de valores como el respeto, la igualdad, la honestidad, la comprensión, entre otros. Además, hace posible que los estudiantes con alguna necesidad educativa se identifiquen de manera plena y dinámica con el desarrollo de este juego; y, a la vez, ayuda a su inclusión educativa y a fortalecer las habilidades de estos estudiantes.

**Análisis de la estrategia:** para esta categoría, el objetivo fue analizar el impacto que presenta la estrategia didáctica en la enseñanza de la oralidad de los estudiantes de grado primero, sujetos de este estudio. La información se consolidó a través de siete subcategorías, con sus respectivos aspectos a observar: Planeación, Ejecución, Evaluación, Seguimiento, Mejora, Habilidades y Limitaciones.

Referente a la subcategoría Planeación, bajo las preguntas: ¿Considera pertinente la estrategia del Ajesori para planear sus clases en torno a la oralidad? y, ¿Cumple el Ajesori con los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional (MEN) y con los DBA del grado primero?, se pudo evidenciar que la estrategia sí cumple con los lineamientos, permite que las planeaciones de las clases sean realizadas de acuerdo con los intereses de los educandos y, fortalece los procesos de enseñanza de la oralidad en la población estudiada.

Para la subcategoría Ejecución, se hizo tres preguntas: ¿Logró el Ajesori despertar la motivación de los estudiantes frente a la enseñanza de la oralidad?, ¿Durante el empleo del Ajesori mejoró la comunicación y la interacción con sus estudiantes? y, ¿Logró el Ajesori mantener la atención de los estudiantes durante la clase?, para las cuales los docentes reconocieron que la estrategia es una herramienta que beneficia al educando en la



comunicación, interacción, motivación, etc., para el fortalecimiento de la oralidad y, resaltaron que los educandos estuvieron atentos y con mayor interés al desarrollo de las diferentes actividades.

Para la subcategoría Mejora, ante los interrogantes: ¿Mejóro el proceso de enseñanza de la oralidad a través del Ajesori? y, ¿En qué aspectos?, los docentes resaltaron que los procesos de enseñanza mejoraron notablemente con la aplicación del Ajesori, específicamente en aspectos como la comunicación, expresión y creación de oración con cohesión.

En cuanto a la subcategoría Limitaciones, se les preguntó a los docentes: ¿El Ajesori permitió superar las limitaciones manifestadas al inicio de la investigación frente al proceso de enseñanza de la oralidad?, y afirmaron que, en el proceso de enseñanza de la oralidad, con la aplicación de la estrategia se superó algunas limitaciones como la fluidez verbal y la comunicación entre pares, lo cual refleja la gran importancia que tiene en el fortalecimiento de la oralidad.

Para la categoría Evaluaciones, la pregunta fue: ¿Cómo describe la experiencia de evaluar los procesos a través del Ajesori?, ante la cual refirieron, en la gran mayoría, que la estrategia es una herramienta eficaz de aportes continuos, en pro del fortalecimiento de la oralidad en los educandos; afirmaron que el proceso de evaluación mejoró de forma significativa, se realizó de forma continua e integral y parte de las necesidades e intereses de los estudiantes.

Por último, para la subcategoría Habilidades, se les preguntó: ¿Qué otras competencias y habilidades desarrollaron sus estudiantes a través del Ajesori?; respondieron reconociendo que las cuatro habilidades comunicativas, hablar, escuchar, leer y escribir, fueron desarrolladas de manera integral, por lo cual es evidente que las instituciones deben incorporar, en su plan de estudio, estrategias de esta índole, que benefician tanto al docente como a los estudiantes, en el fortalecimiento de la enseñanza-aprendizaje y, en este caso, en la enseñanza de la oralidad.

#### 4. Discusión de Resultados

El análisis de los resultados se estipula bajo las tres categorías: Enseñanza de la oralidad, Estrategia del Ajesori y Análisis de la estrategia, teniendo en cuenta la información obtenida a través de los instrumentos, para ser fundamentados o contrastados por las bases teóricas y antecedentes del tema en estudio.

**Enseñanza de la oralidad:** la información recabada por medio de los diarios de campo permite afirmar que en el contexto donde se desarrolla la investigación, converge variedad de factores que no favorecen la aplicación de estrategias para la enseñanza. La metodología multigrado y las limitadas estrategias utilizadas son unos de los principales obstáculos con los que se encuentra el docente.

Considerando los aportes de Nisbet y Shucksmith (1987), quienes afirman que la variedad de estrategias facilita y permite la asimilación de las competencias y fortalece la enseñanza de la oralidad, en la institución investigada este aspecto se ve limitado, por la repetición de las mismas estrategias por parte de las docentes. Esta falta de estrategias se convierte en una dificultad para el buen desarrollo de la enseñanza de la oralidad, pues, se debe tener presente, que el aprendizaje efectivo de los educandos es posible a través de estrategias apropiadas acorde a sus habilidades de aprendizaje y conocimientos previos.

En este orden de ideas, lo observado va en contravía de lo planteado por el modelo Montessori y el de Escuela Nueva para un aprendizaje efectivo, en el cual se debe tener un ambiente diseñado de acuerdo con los ritmos de aprendizaje y con materiales concretos diseñados para alcanzar un logro educativo y desarrollar habilidades cognitivas básicas.

Dado que la institución tiene implementada la metodología Escuela Nueva, para el desarrollo de las actividades, se entrega textos a los estudiantes, para que desarrollen los trabajos solos, sin acompañamiento. Bocaz y Campos (2003) resaltan la importancia del docente como acompañante en el proceso de aprendizaje y es quien debe dejar que el niño construya el conocimiento, interviniendo cuando sea estrictamente necesario. Además, no se puede olvidar lo expuesto por Santerini (2013), quien resalta que este acompañamiento se debe hacer, dependiendo y respetando las etapas del niño; por tanto, el hecho de permitir que a través de guías el niño aprenda, en muchas ocasiones solo, limita el proceso de enseñanza-aprendizaje de una etapa tan importante como es el grado primero, donde el rol del docente es esencial.

Los docentes no realizan ningún tipo de dinámicas para enseñar o evaluar a los estudiantes, y mantienen siempre los mismos métodos de enseñanza y evaluación; la única herramienta que existe es el tablero o pizarrón, donde en algunas ocasiones los estudiantes leen frases según los contenidos aprendidos, pero con la particularidad de que solamente participan algunos de ellos, contraponiéndose a los planteamientos de Nisbet y Shucksmith (1987), quienes resaltan la importancia de aplicar estrategias variadas que faciliten la adquisición, almacenamiento y/o utilización de la información.

Se pudo constatar que son pocos los docentes que se preocupan por la motivación de los estudiantes. Frente a esta realidad, hay que tener en cuenta que los procesos formativos y la edad influyen en gran medida con la disposición, al realizar actividades que cambian la monotonía del aula y, un poco, la educación tradicional, ante lo cual conviene recordar que, en el nuevo rol del niño, dado por Montessori (2003), éste aprende, en la medida en que se siente motivado a hacerlo, a través de la experiencia con el entorno.

También se encontró que las actividades no siempre podían ser realizadas; sin embargo, en los docentes iba tomando fuerza la importancia del juego como aprendizaje, característica del modelo Montessori (Santerini, 2013). En algunas de las sedes se realiza actividades que buscan siempre fortalecer la enseñanza de la oralidad, para lo cual se extiende los horarios de la clase de lenguaje, teniendo en cuenta que es un proceso complejo y que requiere que sea continuo; en otros casos, se deja estas dinámicas o juegos para realizar en casa, con el acompañamiento familiar.

Lo encontrado hasta este punto demuestra que el proceso llevado a cabo por los docentes no es el apropiado para un fortalecimiento de la enseñanza de la oralidad, lo que afecta el desarrollo del proceso oral y de la competencia comunicativa de los niños. Para Díaz-Barriga (2012), la educación para niños en la Escuela Nueva debe desarrollarse conforme a una estructura curricular que permita establecer programaciones y estrategias metodológicas flexibles, a fin de facilitar la enseñanza; de no hacerlo, desconociendo la diferencia y las inteligencias o ritmos de aprendizaje de los estudiantes es, condenarlos al fracaso. Asimismo, debe partir, según refiere Santerini (2013), desde el proceso evolutivo en el que se encuentre el estudiante.

Cabe recordar que la enseñanza de la lectura no es un proceso estático sino dinámico, en el que el docente, en su rol de orientador, guía al educando para que aprenda a aprender, lo que lleva, más que a contenidos, a cómo abordar esos contenidos; es decir, que importa más la calidad, que la cantidad de los contenidos aprendidos (Osorio, 2014). En la relación de interacción entre el lector y el texto, los dos desempeñan un papel relevante, pero, según los postulados constructivistas, quien manda en esa relación es el lector; por esta razón, se necesita “un lector activo que procese en varios sentidos la información presente en el texto, aportándole sus conocimientos y experiencia previa” (Solé, 1993, p. 2).

De modo que, para lograr un buen aprendizaje de la lectura, se hace necesario utilizar estrategias que promuevan el interés de los estudiantes por la lectura y, sin duda alguna, que estimulen el desarrollo de ciertas habilidades intelectuales, tales como la creatividad y la capacidad de aprender a aprender (MEN, 2015). Se hace necesario el uso de estrategias, porque aprender a leer es un proceso cognitivo complejo que implica una serie de procedimientos que van más allá del mero reconocimiento léxico de un texto, pues exige una interacción directa entre lector y escritor, cuyo fin es identificar el propósito del texto.

En este sentido, Freire (2004) afirma que la enseñanza exige un alto compromiso del docente: “la presencia de educadores y de educandos creadores, investigadores inquietos, rigurosamente curiosos, humildes y persistentes” (p. 13). Para lograr la formación de estudiantes competentes, humanos y reflexivos, Giroux (1997) plantea la necesidad de que los

profesores posean una formación intelectual que les permita, a su vez, la formación de ciudadanos críticos y dispuestos a cambiar las realidades sociales.

Además, aumentar la formación del profesorado, alineada con las competencias de los alumnos, puede producir profesores más eficaces. Si un maestro puede administrar su clase, está en mejores condiciones para dirigir el aprendizaje, interactuar con los alumnos e identificar a aquellos que necesitan apoyo. Hay muchas técnicas que se puede enseñar para ayudar a facilitar este ambiente positivo de aprendizaje.

Finalmente, las estrategias ayudan a mejorar el ambiente en el aula de clase y, cabe recordar que, un aula desorganizada, sin rutinas y expectativas, dificulta que el docente realice su trabajo. Los estudiantes no saben qué hacer, por lo que pueden salirse de la tarea o causar interrupciones. Cuando los docentes constantemente redirigen a los estudiantes o deben manejar problemas de conducta, pierden tiempo crucial de enseñanza. Las estrategias ayudan a crear un ambiente organizado en el aula, propicio para la enseñanza. Los niños conocen las expectativas en diferentes tipos de situaciones de aprendizaje; por ejemplo, los niños sabrían que cuando trabajan en grupos pequeños, hablan en voz baja y se turnan para hablar. Es posible que cada uno tenga un trabajo específico dentro del grupo, lo que impactará positivamente en su aprendizaje.

**Estrategia del Ajesori:** con base en los resultados obtenidos y descritos en el apartado anterior, en cada una de las subcategorías se refleja hallazgos significativos que demuestran que las actividades estuvieron bien diseñadas por el docente y ayudaron a fortalecer la oralidad en los escolares, lo que les permitirá leer y escribir palabras sencillas a partir del vocabulario que conocen.

En lo concerniente a la enseñanza de la oralidad a través de la aplicación de la estrategia Ajesori, se observó en los estudiantes mayor interés por aprender; la mayoría prestaron atención durante el desarrollo de las actividades; algunos preguntaron por palabras desconocidas; esto les facilitó responder adecuadamente a las preguntas planteadas en las actividades, aunque manifestaron dificultades en las actividades planteadas y requirieron de apoyo para iniciarlas; sin embargo, no dejaron de participar y, por el contrario, se mostraron atentos a las orientaciones de la docente, con una actitud favorable para la adquisición de nuevo conocimiento.

Cuando una estrategia utilizada por un docente favorece la enseñanza, Díaz-Barriga (2012) expresa que se debe a la significatividad u organización lógica de los materiales de aprendizaje, requisito indispensable para la ocurrencia de aprendizajes significativos y, esto es responsabilidad del diseñador de materiales; en este caso, del docente.

En la subcategoría Ejecución, los estudiantes trabajaron y participaron colaborativamente, de forma ordenada y respetuosa, lo cual permite afirmar que el juego Ajesori motivó a los escolares de primero a desarrollar las actividades propuestas, que las actividades estaban bien planeadas y que, con las orientaciones de la docente, participaron activa y ordenadamente, de modo que, las estrategias lograron motivarlos a participar y aprender, lo cual es positivo para su proceso educativo ya que, la motivación del alumno se considera principalmente como una condición central para una enseñanza exitosa; no obstante, existen otros factores como la inteligencia, el conocimiento previo y el interés, que también desempeñan un papel importante.

**Análisis de la estrategia:** con relación a la efectividad de la estrategia Ajesori, como se pudo observar en los resultados obtenidos, fue satisfactoria. García y Delgado (2017) sostienen que el rendimiento académico de los estudiantes mejora cuando los maestros implementan estrategias en el aula, que les permiten alcanzar diversas habilidades que pueden facilitar la enseñanza de la oralidad; no obstante, deben ser elegidas, dependiendo del material y del contenido que requieren aprender los alumnos.

La mayoría de los padres de familia expresaron que sus hijos, durante esta etapa, mejoraron su proceso de aprendizaje y en esto coinciden con los resultados descritos en el anterior apartado, pero no se puede desconocer los casos de aquellos que tienen determinadas barreras de aprendizaje, en los cuales la estrategia influyó positivamente en su aprendizaje.

Monereo (1994) recuerda la importancia de que las estrategias impliquen interacción y participación de los estudiantes. En este sentido, también se pudo evidenciar en la subcategoría Habilidades, que los docentes refieren que sus educandos, al ejecutar la estrategia, desarrollaron de forma integral las cuatro habilidades comunicativas: hablar, escuchar, leer y escribir y que El Ajesori permitió el desarrollo de la comunicación e interacción de los estudiantes, al igual que la expresión oral de los estudiantes, por lo cual hubo resultados satisfactorios e importantes dentro del entorno educativo, en especial en el fortalecimiento de la enseñanza de la oralidad.

Como consecuencia, la aplicación del Ajesori como estrategia para la oralidad, hizo posible el desarrollo de los planteamientos de Ruiz y Velasco (2018), quienes resaltan el valor de las estrategias que permiten a la persona enriquecer la acción comunicativa a través de la expresión de pensamientos y emociones y, al mismo tiempo, el desarrollo de la habilidad oral por la interacción entre pares y con los adultos (familia y docentes); entonces, es una pieza clave dentro del proceso educativo, que estimula la capacidad cognitiva en los primeros años de escolaridad y permite el desarrollo integral del educando, asegurando así la solidez de las bases sobre las que el estudiante construye las distintas competencias.

## 5. Conclusiones

Entre las principales estrategias que implementan los docentes están: lectura en voz alta, dictados, método silábico, texto viajero, vocabulario, dominó de sílabas. Estos manifiestan que no cuentan con estrategias didácticas para la enseñanza de las distintas competencias en los estudiantes, entre ellas, la oralidad; por ende, no desarrollan actividades encaminadas a esta habilidad durante el grado primero. Hay casos en los que el estudiante puede escribir determinadas combinaciones, pero presenta dificultades para leerlas; su lectura es muy pausada y no tiene una correcta comprensión de la misma, razón por la cual, es evidente que los docentes pongan mayor énfasis en la enseñanza de la escritura y que la mayoría de las estrategias esté enfocada hacia este campo. De esta manera, la oralidad ha sido relegada y, como resultado, se presenta un número superior de falencias.

Es vital evaluar la incidencia de las estrategias metodológicas que utilizan los docentes en el rendimiento académico de los estudiantes de primer grado; por eso, se valora la incidencia de las estrategias que han utilizado en la enseñanza de la oralidad, pero, se evidencia un mayor avance en aquellos a quienes los docentes aplican variedad de estrategias para la enseñanza. Se puede comprobar que estos presentan menos limitaciones y asimilan con mayor facilidad las estrategias que son aplicadas para medir sus conocimientos.

Algunas de las docentes ya tienen más de 15 años de servicio y su actitud es de cansancio; no permiten la participación de los alumnos, exigiendo una actitud pasiva, situación que afecta negativamente en el proceso, teniendo en cuenta que Santerini (2003) expone y fundamenta la importancia que tienen los estímulos de los docentes para que los estudiantes logren los aprendizajes que se proponen para determinada etapa.

Esto demuestran que es necesario aplicar nuevas estrategias que contribuyan con la tarea del docente y les proporcionen a los estudiantes, las herramientas necesarias para hacer no solo más efectivo sino más dinámico el aprendizaje, de forma que estos se sientan atraídos por los mecanismos utilizados por el docente y sea una experiencia que permita también la integración y el desarrollo de distintas competencias. Así, se hace necesaria una estrategia fundamentada en modelos pedagógicos actuales que contribuyan eficazmente al proceso de enseñanza dentro del desarrollo de la oralidad.

Seguidamente, para la categoría Estrategia del Ajesori, es fundamental resaltar la importancia que tiene la renovación en el campo educativo, la cual debe partir desde el docente que evalúa sus estrategias y se compromete con la actualización de las mismas. Así, la monotonía que afecta los procesos, puede superarse a partir de la novedad y el aprovechamiento de

los recursos del medio. Por tal razón, el Ajesori desarrollado por parte de los docentes, les permitió disfrutar de su labor, a través de la cercanía y el diálogo con los estudiantes, dando un carácter innovador a cada una de las sesiones de clase.

Con relación a la subcategoría Planeación, se evidenció que el Ajesori es pertinente para los contenidos del curso, porque la temática que trabaja cada uno de los docentes en el aula de clase, es la misma que está en el plan de estudios y los DBA de Lengua castellana para el grado primero. Además, es una estrategia que aporta material didáctico, permitiendo la expresión oral de una forma sencilla, creativa y práctica.

Por otro lado, en la subcategoría Ejecución, se pudo evidenciar que la aplicación y ejecución de la estrategia para los educandos aporta en la retroalimentación de los contenidos vistos, de forma dinámica y, a la vez, afianza su aprendizaje, permitiendo el desarrollo de su expresión, comunicación, integración y afectividad de una forma sencilla, creativa y práctica, fortaleciendo sus habilidades comunicativas de hablar, escuchar, leer y escribir, resaltadas en la subcategoría Habilidades.

A través de esta estrategia se puede desarrollar múltiples competencias, gracias a la transversalidad desde la que se puede realizar. Los docentes pueden diseñar la estrategia en el aula con los estudiantes, conocer sus potencialidades, acercarse a ellos a través del juego y evaluar los procesos de una forma divertida y atrayente. El juego otorga el valor que las directrices del MEN (2015) brindan sobre el desarrollo de la oralidad, puesto que el docente debe estar en constante diálogo y comunicación con los estudiantes. Durante la ejecución de la estrategia, la comunicación lingüística verbal tiene el protagonismo y esto permite fijar los fundamentos para, posteriormente, desarrollar otras competencias, como la escritura.

Es urgente que los docentes comprendan cada vez más a fondo su rol dentro del aula, dado que de él dependen los procesos que se da dentro de la misma. Su función se vio enriquecida por la innovación de la estrategia que permitió ser aplicada en cualquier momento, gracias a la practicidad de la misma, permitiendo enriquecer la comunicación docente-estudiante y, sentar bases sólidas que aseguren la construcción del conocimiento. Se demuestra así la importancia de la búsqueda permanente de diversificar las estrategias, sin olvidar la conexión con los lineamientos de las entidades gubernamentales y las experiencias de los pedagogos de la historia.

## 6. Conflicto de intereses

Las autoras del artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses del trabajo presentado.

## Referencias

- Bocaz, C. y Campos, R. (2003). El Método Montessori. *Psicología Educacional Valdebenito*. <https://www.psicopedagogia.com/articulos/?articulo=350>
- Cassany, D., Luna, M. y Sanz, G. (2000). *Enseñar Lengua* (6.ª ed.). Editorial Graó.
- Díaz-Barriga, Á. (2012). *Guía para la elaboración de una secuencia didáctica*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Freire, P. (2004). *Pedagogía de la autonomía: Saberes necesarios para las prácticas educativas*. Paz e Terra, S.A.
- Fuster, D.E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229.
- García, F. y Delgado, M. (2017). Estrategias de enseñanza como respuesta a la diversidad: concepciones y prácticas del pedagogo terapéutico. *Educación Inclusiva*, 10(1), 103-116.
- Giroux, H. (1997). *Los profesores como intelectuales. Hacia una pedagogía crítica del aprendizaje* (2.ª ed.). Editorial Paidós.
- González, K.A. (2015). *Oralidad: una mirada a su didáctica en el aula de preescolar* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Javeriana. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/6694>
- Martínez-Artero, R. y Nortés, A. (2014). El ajedrez como recurso didáctico en la enseñanza-aprendizaje de las matemáticas. *Números*, 89, 9-31.
- Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2015). *Derechos Básicos de Aprendizaje de Lenguaje* Ministerio de Educación Nacional.
- Monereo, C. (1999). *Estrategias de enseñanza y aprendizaje. Formación del profesorado y aplicación en la escuela* (6.ª ed.). Editorial Graó.
- Montessori, M. (2003). *El método de la pedagogía científica aplicado a la educación* (3.ª ed.). Biblioteca Nueva.
- Nisbet, J. y Suckmith, J. (1987). *Estrategias de aprendizaje*. Editorial Santillana.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
- Osorio, J. (2014). *Éxito lector*. Universidad de Antioquia.
- Reyes, F. (2007). *Los mapas mentales como medio instruccional para lograr la comprensión lectora*. Editorial Bolivariana.
- Ruiz, D. y Velasco, Y.A. (2018). *Fortalecimiento del desarrollo de la oralidad por medio de estrategias lúdico-pedagógicas en los estudiantes de grado 1-3 de la Institución Educativa Celmira Bueno de Orejuela Sede Mariano Ospina Pérez* (Trabajo de Grado). Universidad de San Buenaventura, Colombia. [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/5670/1/Fortalecimiento\\_oralidad\\_estudiantes\\_Ruiz\\_2018.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/5670/1/Fortalecimiento_oralidad_estudiantes_Ruiz_2018.pdf)

Santerini, M. (2013). Grandes de la educación: María Montessori. *Padres y Maestros*, (349), 1-4.

Solé, I. (1993). *Estrategias de comprensión de la lectura. Estrategias de lectura y aprendizaje*. Universidad de Barcelona.



### Contribución

Las autoras participaron en la elaboración del manuscrito, lo leyeron y aprobaron.

# Nivel de actividad física, condición física, riesgo cardiovascular e índice de masa corporal en escolares de Pasto

Jonathan Muñoz-Luna<sup>1</sup>; Rosa Helena Eraso-Angulo<sup>2</sup>;  
Sandra Martínez Canchala<sup>3</sup>; Jorge Toro-Trejo<sup>4</sup>; David Zambrano-Bravo<sup>5</sup>

## Resumen

**Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo:** Muñoz-Luna, J., Eraso-Angulo, R. H., Martínez-Canchala, S., Toro-Trejo, J., Zambrano-Bravo, D. (2021). Nivel de actividad física, condición física, riesgo cardiovascular e índice de masa corporal en escolares de Pasto. *Revista Criterios*, 28(1), 122-141. DOI:<https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art6>

**Fecha de recepción:** 09/11/2020

**Fecha de revisión:** 10/02/2021

**Fecha de aprobación:** 23/03/2021



### Resultado de investigación

<sup>1</sup>Especialista en actividad física para la salud de la Universidad del Cauca, Fisioterapeuta de la Universidad del Cauca. Docente del Programa de Fisioterapia de la Universidad Mariana. Integrante del grupo de investigación Cinesia. [ORCID](#) [Google](#)

<sup>2</sup>Especialista en Intervención fisioterapéutica en ortopedia y traumatología. Docente del Programa de Fisioterapia de la Universidad Mariana. [ORCID](#) [Google](#)

<sup>3</sup> Fisioterapeuta, Universidad Mariana.

<sup>4</sup> Fisioterapeuta, Universidad Mariana.

<sup>5</sup> Fisioterapeuta, Universidad Mariana.

Los niveles de actividad física y condición física desempeñan un papel fundamental en la prevención del sobrepeso y obesidad durante la infancia y la adolescencia. **Metodología:** estudio cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional; muestra constituida por 196 escolares de 12-15 años. **Resultados:** el 47 % de los escolares se encuentra en un nivel de inactividad física; el riesgo cardiovascular se dio en el 8 % de escolares; sobre el índice de masa corporal, el 80 % presentó normopeso; respecto a la fuerza de prensión manual derecha, el 78 % está en nivel bajo y muy bajo; en salto de longitud, el 68 % se encuentra en nivel bajo y muy bajo; en velocidad y agilidad, el 72 % está en nivel bajo y muy bajo; la asociación entre el IMC \* Riesgo cardiovascular, IMC \* Perímetro de Cintura, IMC \* Pliegue de Tríceps, IMC \* Pliegue subescapular, Riesgo cardiovascular \* Fuerza de prensión manual derecha, Riesgo cardiovascular \* Perímetro de cintura, Riesgo cardiovascular \* Pliegue de Tríceps, Riesgo cardiovascular \* Pliegue subescapular el análisis reportó valores  $p < 0.05$ . **Conclusiones:** predominan en los escolares, la inactividad física y la condición física muy baja y baja; por lo tanto, la evaluación de la condición física en edades tempranas es esencial para implementar programas de promoción de la actividad física; estos no deben ser restringidos únicamente a recomendaciones formuladas por los profesionales sanitarios; se requiere una estrategia poblacional amplia e intensa para poder modificar la tendencia actual al aumento de inactividad y pobre condición física.

**Palabras clave:** Actividad física; adolescentes; composición corporal; pruebas de capacidad física.



# Level of physical activity, physical condition, cardiovascular risk and body mass index in schoolchildren from Pasto

## Abstract

Physical activity and fitness levels play a critical role in preventing overweight and obesity during childhood and adolescence. **Methodology:** Descriptive-correlational quantitative study; sample made up of 196 schoolchildren aged 12-15 years. **Results:** 47% of the schoolchildren are in a level of physical inactivity; cardiovascular risk was found in 8% of schoolchildren; about the body mass index, 80% presented normal weight; regarding the right-hand grip strength, 78% is low and very low; in long jump, 68% are in low and very low level; in speed and agility it was found that 72% are in low and very low level; the association between BMI \* Cardiovascular risk, BMI \* Waist circumference, BMI \* Triceps crease, BMI \* Subscapular crease, Cardiovascular risk \* Right-hand grip strength, Cardiovascular risk \* Waist circumference, Cardiovascular risk \* Triceps crease, Risk cardiovascular \* Subscapular fold analysis reported p values <0.05. **Conclusions:** physical inactivity and very low and low physical condition predominate in schoolchildren; therefore, the evaluation of physical condition at an early age is essential to implement programs to promote physical activity; in addition, these programs should not be restricted only to recommendations made by healthcare professionals; a broad and intense population strategy is required to be able to modify the current trend of increasing inactivity and poor physical condition.

**Keywords:** Physical activity; adolescents; body composition; physical ability tests.

# Nível de atividade física, condição física, risco cardiovascular e índice de massa corporal em escolares de Pasto

## Resumo

Os níveis de atividade física e condicionamento físico desempenham um papel fundamental na prevenção do sobrepeso e da obesidade durante a infância e a adolescência. **Metodologia:** Estudo quantitativo descritivo-correlativo; amostra composta por 196 escolares de 12 a 15 anos. **Resultados:** 47% dos escolares encontram-se em nível

de inactividade física; o risco cardiovascular foi encontrado em 8% dos escolares; sobre o índice de massa corporal, 80% apresentavam peso normal; 78% da força de preensão da mão direita é baixa e muito baixa; no salto em distância, 68% estão em nível baixo e muito baixo; na velocidade e agilidade verificou-se que 72% estão em nível baixo e muito baixo; a associação entre IMC \* Risco cardiovascular, IMC \* Circunferência da cintura, IMC \* Prega tríceps, IMC \* Prega subescapular, Risco cardiovascular \* Força de preensão da mão direita, Risco cardiovascular \* Circunferência da cintura, Risco cardiovascular \* Ruga tríceps, Risco cardiovascular \* Análise da dobra subescapular relatada valores de  $p < 0,05$ . **Conclusões:** o sedentarismo e a condição física muito baixa e baixa predominam em escolares; portanto, a avaliação da condição física em idade precoce é fundamental para a implantação de programas de promoção da atividade física; esses programas não devem se restringir apenas às recomendações feitas pela área de saúde profissionais; uma estratégia populacional ampla e intensa é necessária para ser capaz de modificar a tendência atual de aumento da inatividade e má condição física.

*Palavras-chave:* Atividade física; adolescentes; composição corporal; testes de capacidade física.

## 1. Introducción

Los niveles de actividad física y condición física desempeñan un papel fundamental en la prevención del sobrepeso y la obesidad durante la infancia y la adolescencia. Las conductas sedentarias (CS) son definidas como aquellas actividades que envuelven un gasto de energía  $\leq$  a 1.5 MET<sup>1</sup>. Actividades como: dormir, sentarse, acostarse, ver la televisión y otras formas de entretenimiento basado en exposición a pantallas, no producen un aumento sustancial del gasto energético de su nivel de reposo (Pate, O'Neill, Brown, Pfeiffer, Dowda y Addy, 2015).

En estudios epidemiológicos recientes se ha demostrado que el sedentarismo (estilo de vida inactivo) se relaciona con el incremento de factores de riesgo cardiovascular (FRCV) que, a su vez, están asociados a enfermedades cardiovasculares (ECV) como hipertensión, dislipemia e insulinoresistencia (Ortega, Ruiz y Sjöström, 2007; Waters, de Silva-Sanigorski, Burford, Brown, Campbell, Gao, Armstrong, Prosser y Summerbell, 2011).

La inactividad física es un importante factor de riesgo de enfermedad coronaria, que aumenta el riesgo de ictus y otros FRCV importantes como la obesidad, la presión arterial elevada, la baja concentración de colesterol, unida a lipoproteínas de alta densidad (HDL) y la diabetes. Estos parámetros,

<sup>1</sup>Viene de su sigla en inglés: Metabolic Equivalent of Task

junto con la hipertensión, la hipertrigliceridemia, la elevación de la glucemia en ayunas y la resistencia a la insulina, son empleados para definir el síndrome metabólico en los adultos (International Diabetes Federation, IDF, 2006; Ford, Giles y Dietz, 2002).

Mancipe, García, Correa, Meneses-Echávez, González-Jiménez y Schmidt-RíoValle (2015) resaltan la importancia de la actividad física (AF) en el desarrollo y la prevención de la ECV y, además, señalan que los niveles de AF y las CS no son lados opuestos del mismo continuo, ya que ambos comportamientos son factores independientes (Physical Activity Guidelines Advisory Committee, 2018).

Teniendo en cuenta que la obesidad está fuertemente relacionada con diversos desórdenes fisiológicos y psicosociales, así como su repercusión en la salud pública, bienestar y calidad de vida de los jóvenes, es necesario prestar atención a las características del estatus corporal desde edades tempranas, ya que la infancia constituye un periodo fundamental en el aprendizaje de conductas que configuran el estilo de vida de las personas.

La obesidad infantil se asocia a elevación de la presión arterial, el colesterol y el índice de masa corporal (IMC), que podría progresar hacia la aparición de ECV prematuras en los adultos (Chen y Wu, 2008). De hecho, en varios estudios se ha observado diferencias significativas de la presión arterial sistólica (PAS) y la presión arterial diastólica (PAD) entre niños de 12 a 17 años de edad, obesos y no obesos; los niños con una presión arterial alta presentaron más riesgo de sufrir hipertensión en su vida adulta (ACSM, 2013; Field, Cook y Gillman, 2005). Los estudios actuales indican que las intervenciones de actividad física realizada en la escuela pueden ser útiles para mejorar los parámetros de salud y las conductas de estilo de vida de niños y adolescentes, lo cual podría conducir a una reducción del riesgo de ECV en la edad adulta (Dobbins, De Corby, Robeson, Husson y Tirilis, 2009).

La obesidad en la niñez es un factor de riesgo para diabetes mellitus tipo 2 y diferentes enfermedades crónicas de la vida adulta, como ECV, cáncer y osteoartritis. Steinberger y Daniels (2003) y Dumith, Ramires, Souza, Morales, Petry, Oliveira, Ramires y Hallal (2010) han reportado una disminución en la capacidad física y en el acondicionamiento físico en niños con sobrepeso y obesidad relacionados con la salud. En los individuos obesos se ha observado una disminución en el consumo máximo de oxígeno ( $VO_{2max}$ ), el cual se relaciona con un deterioro en la capacidad funcional y una mayor morbimortalidad por causas cardiovasculares (Myers, Prakash, Froelicher, Do, Partington y Atwood, 2002).

A largo plazo, la disminución de la actividad física tiene efectos dañinos que no solo influyen en el peso corporal, sino en alteraciones de todos los órganos y sistemas del cuerpo, causando dolores musculares, malas posturas, fatiga visual y un incremento del riesgo de infarto agudo de miocardio y los diversos trastornos relacionados con la cardiopatía isquémica; es decir,

el sedentarismo constituye uno de los grandes factores de riesgo que explican las proporciones epidémicas actuales de las enfermedades no transmisibles.

De otro lado, la condición física relacionada con la salud (CFRS) se considera un importante indicador de la salud en niños y adolescentes (Garber, Sajuria y Lobelo, 2014). Los trabajos de Janz, Dawson y Mahoney (2002), Castillo-Garzón, Ruiz, Ortega y Gutiérrez-Sainz (2007) muestran que un bajo nivel de CFRS en la infancia se asocia con un mayor riesgo de ECV y metabólica en la edad adulta. Además, un menor nivel de *fitness* cardiorrespiratorio en la infancia, se considera un factor independiente del bienestar físico y mental en la vida adulta (Andersen, Hasselstrøm, Grønfeldt, Hansen y Karsten, 2004); por tanto, la inclusión de este indicador de salud en los sistemas de vigilancia epidemiológica en el ámbito educativo, se justifica claramente (Rodríguez, Gualteros, Torres, Umbarila y Ramírez-Vélez, 2015); (Pate et al., 2015).

Para acercarse a la medición de la Condición Física Aeróbica (CFA), autores como Morrow, Martin y Jackson (2010) y Ruiz, Castro-Piñero, España-Romero, Artero, Ortega, Cuenca, Jimenez-Pavón, Chillón, Girela-Rejón, Mora, Gutiérrez, Suni, Sjöström y Castillo (2011) han propuesto baterías de evaluación cuyas ventajas, entre otras, son: la evaluación de varios sujetos simultáneamente, el poco tiempo de aplicación, la seguridad, su fácil aplicación y el bajo coste. Entre las más usadas está la EUROFIT (Adam, Klissouras, Ravazzolo, Renson, Tuxworth, Kemper, van Mechelen, Hlobil, Beunen y Levarlet-Joye, 1998), la FITNESSGRAM (Morrow et al., 2010), la AAHPERD (American Alliance for Health, Physical Educations, Recreation and Dance, AAHPERD, 1980) y la recientemente publicada batería ALPHA-FITNESS de Ruiz et al. (2011), construida con una sólida base científica que ha demostrado relación con la salud presente y futura de niños y adolescentes (Ruiz, Ortega, Gutiérrez, Meusel, Sjöström y Castillo, 2006).

Otro aspecto importante a tener en cuenta en los escolares es la dinamometría de presión manual, parámetro que mide la fuerza muscular estática máxima. Se considera una característica interesante para valorar el rendimiento físico y se incluye entre las pruebas funcionales para la evaluación de la condición nutricional ya que, durante el crecimiento, se experimenta cambios con la edad y el sexo que se asocian tanto al incremento de la masa corporal, como al entrenamiento y el ejercicio físico desempeñado.

El estudio y seguimiento PURE<sup>2</sup> realizado en 139.691 participantes durante un periodo de cuatro años, muestra que una reducción de 5 kg en la fuerza de agarre estimado por dinamometría prensil, se asociaba de manera directa con la mortalidad por todas las causas, con la mortalidad cardiovascular y con eventos isquémicos coronarios (Leong, Teo, Rangarajan, López-

<sup>2</sup> Por sus siglas en inglés: Prospective Urban Rural Epidemiology Study



Jaramillo, Avezum, Orlandini, Seron, Ahmed, Rosengren, Kelishadi, Rahman, Swaminathan, Iqbal, Gupta, Lear, Oguz, Yusoff, Zatonska, Chifamba et al., 2015).

En Colombia, el 62 % de los niños y adolescentes ve televisión o juega videojuegos, dos o más horas al día; esto se incrementa a medida que se pasa de la niñez a la adolescencia, y está asociado al desarrollo de sobrepeso y obesidad. Al respecto, el 36,4 % de los jóvenes de 13 a 17 años manifiesta sentir que tiene sobrepeso. Uno de cada diez niños y adolescentes de 5 a 17 años presenta retraso del crecimiento relacionado con desnutrición crónica. La prevalencia de sobrepeso u obesidad en el país ha aumentado un 25,9 % en el último quinquenio; es decir, que uno de cada seis niños presenta sobrepeso u obesidad, relación que aumenta, en la medida en que aumenta el estrato económico. El exceso de peso es mayor en el área urbana: 19,2 % que en la rural: 13,4 %. En cuanto al estado nutricional, el 8 % de los niños de 5 a 12 años presenta anemia, cifra que representa un problema de seguridad pública, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008). En general, la anemia se presenta más en los estratos socioeconómicos bajos (Ministerio de la Protección Social e Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, 2010).

En Colombia, casi la mitad de la población es físicamente inactiva, encontrando mayores niveles de inactividad física en personas con ingresos bajos y en condición de discapacidad (Ministerio de la Protección Social e ICBF, 2010). Los factores de riesgo para enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT) de mayor relevancia para el departamento de Nariño son los relacionados con los hábitos alimenticios, principalmente una dieta sin restricción alguna, seguido del sedentarismo, dado por altas proporciones que no realizan actividad física ni rutinaria ni ocasional.

Según los indicadores del Sistema de vigilancia epidemiológica, alimentaria y nutricional (Sisvan, 2015) y, en retrospectiva a los años anteriores, el municipio de Pasto, con respecto a población menor de 5 años, presenta una doble carga de mala nutrición, donde los indicadores de desnutrición aguda no bajan de 4 %, estando por encima de la media nacional del 0,9 % (Ministerio de la Protección Social e ICBF, 2010) y, los datos de sobrepeso presentan un aumento entre 2014 y 2015 con relación al año 2010; sin embargo, es necesario tomar medidas pertinentes para evitar alcanzar porcentajes mayores de 15 % que, es un indicador alto.

Según Dobbins, Husson, DeCorby y LaRocca (2013), la mayoría de las escuelas imparten la educación física como parte de su programa de estudios, pero los niños y adolescentes suelen permanecer relativamente inactivos en las mismas. Adicionalmente, no están claras cuáles son las estrategias más efectivas para promover las conductas relacionadas con mantener o mejorar la condición física saludable a largo plazo.

El objetivo del presente estudio fue analizar la asociación entre actividad física, condición física, riesgo cardiovascular y el IMC de los estudiantes de una institución educativa del municipio de Pasto, mediante un análisis descriptivo correlacional de las variables.

## 2. Metodología

El estudio se enmarcó en el paradigma cuantitativo, con enfoque empírico analítico; el tipo de estudio, según el nivel de análisis, fue de tipo descriptivo – correlacional. La población estuvo constituida por los estudiantes de una institución educativa municipal de Pasto, que cuenta con 3.803 escolares. La muestra estuvo conformada por 196 escolares entre las edades de 12 a 15 años, escogida por muestreo aleatorio simple, utilizando Epidat 4.2.

### Técnicas e instrumentos y procedimientos

La técnica de recolección de la información fue de fuente primaria, mediante la evaluación del nivel de actividad física a través del cuestionario IPAQ; la evaluación de la condición física mediante la batería ALPHA FITNESS, que es una batería para evaluación de condición física en adolescentes y la medición del perímetro cintura- cadera para el riesgo cardiovascular; el IMC se calculó dividiendo los kilogramos de peso por el cuadrado de la estatura en metros.

La evaluación de la condición física, el peso y la estatura se hizo con la báscula digital marca Medellinelectronica y tallimetro en acrílico marca Medicolsa; así mismo, para el perímetro de cintura-cadera se utilizó cinta métrica no elástica; para los pliegues cutáneos se usó el adipometro marca Slim; para la fuerza de prensión manual se utilizó el dinamómetro de Jamar; en la medición de salto de longitud a pies juntos se utilizó conos y cinta métrica; la capacidad motora fue medida con un cronometro manual; en la evaluación de la capacidad aeróbica se utilizó conos y cronometro.

### Plan de análisis estadístico

- Para identificar los niveles de actividad física, el riesgo cardiovascular y el IMC de los escolares, que consta de variables cualitativas, se utilizó un análisis univariado de tablas de frecuencias y porcentajes.
- Para el nivel de condición física de los escolares, que consta de variables cualitativas ordinales, se presentó un análisis univariado de tablas de frecuencia y porcentajes.
- Para la asociación entre las variables de nivel de AF, riesgo cardiovascular, IMC y aspectos de la condición física, se realizó una prueba de valores esperados; el resultado fue menos del 5 %, por lo tanto, se tomó la prueba de Chi cuadrado de Pearson con el paquete estadístico SPSS VERSION 25; para establecer asociación, se tomó valores de  $p = <0,005$ .

## Consideraciones éticas

Según la Resolución 8430 del Ministerio de Salud (1993), en el artículo 11se clasifica la presente investigación de bajo riesgo, porque se aplica pruebas físicas en individuos sanos. El estudio, junto con el consentimiento y asentimiento informado, fue aprobado y firmado por los padres de los escolares y los escolares. La investigación fue aprobada por el Comité de investigación del programa de Fisioterapia de la Universidad Mariana.

## 3. Resultados

**Tabla 1**

*Interpretación del nivel de actividad física*

<b>Interpretación cuestionario IPAQ – Nivel Actividad Física</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Inactivo	92	47
Moderado	75	38
Alto	29	15
Total	196	100

Fuente: la presente investigación.

Sobre la interpretación del nivel de actividad física en la población de estudio, el 47 % de los escolares se encuentra en un nivel de inactividad; el 38 % está en un nivel moderado y el 15 % en un nivel alto de actividad física.

**Tabla 2**

*Interpretación del nivel de riesgo cardiovascular*

<b>Interpretación Riesgo Cardiovascular</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
No hay riesgo	179	92
Riesgo aumentado	14	7
Riesgo muy alto	1	1
Total	196	100

Fuente: la presente investigación.

En el riesgo cardiovascular en la población de estudio se encontró que el 92 % de los escolares no tiene riesgo cardiovascular; el 7 % un riesgo aumentado y, el 1 % riesgo muy alto.

**Tabla 3**

*Interpretación del índice de masa corporal*

<b>Interpretación índice de masa corporal (IMC)</b>		
	N	%
Bajo peso	23	12
Normopeso	158	80
Sobrepeso y obesidad tipo I	15	8
Total	196	100

Fuente: la presente investigación.

Sobre el IMC de la población de estudio se evidenció que el 12 % está en una clasificación de bajo peso; el 80 % en una clasificación de normopeso; el 7 % en una clasificación de sobrepeso y un 1 % en una clasificación de obesidad tipo I.

**Tabla 4**

*Interpretación del nivel de condición física*

	<b>Presión manual derecha</b>		<b>Presión manual izquierda</b>		<b>Salto de longitud</b>		<b>Test de 4x10 metros</b>		<b>Test de 20 metros</b>	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy bajo	108	55	116	59	74	38	98	50	28	14
Bajo	46	23	39	20	60	30	44	22	43	23
Medio	21	11	21	11	34	17	24	12	57	29
Alto	15	8	15	8	21	11	17	9	34	17
Muy alto	6	3	5	2	7	4	13	7	34	17
Total	196	100	196	100	196	100	196	100	196	100

Fuente: la presente investigación.

Con respecto a la condición física de la población de estudio, en la variable de fuerza de presión manual derecha, el 78 % se encuentra en nivel bajo y muy bajo; el 11 % en nivel medio y otro 11 % en nivel alto y muy alto. En fuerza presión manual izquierda, el 79 % está en nivel bajo y muy bajo; el 11 % en nivel medio y el 10 % en nivel alto y muy alto. En salto de longitud, el 68 % se halla en nivel bajo y muy bajo; el 17 % en nivel medio y el 15 % en nivel alto y muy alto. En cuanto al test de 4x10 metros que mide velocidad y agilidad, se apreció que el 72 % está en nivel bajo y muy bajo; el 12 % en nivel medio y el 16 % en nivel alto y muy alto. Por último, en el test de 20 metros que mide la capacidad aeróbica, el 37 % está en nivel bajo y muy bajo; el 29 % en nivel medio y el 34 % en nivel alto y muy alto.

**Tabla 5**

*Interpretación pliegue de tríceps y pliegue subescapular*

	Pliegue tríceps		Pliegue subescapular	
	N	%	N	%
Muy bajo	39	19.9	23	11.7
Bajo	37	18.9	51	26.0
Medio	101	51.5	75	38.3
Alto	17	8.7	38	19.4
Muy alto	2	1.0	9	4.6
Total	196	100	196	100

Sobre la clasificación de los pliegues que evalúan el porcentaje grasa en la población de estudio, en el pliegue de tríceps se encontró que el 51,5 % presenta un nivel medio y un 1 % un nivel muy alto; con respecto a la clasificación del pliegue subescapular, el 38,3 % muestra un nivel medio y un 4,6 %, un nivel muy alto.

**Tabla 6**

*Correlación entre las variables de nivel de AF, riesgo cardiovascular, condición física e IMC*

Variables Cruzadas	*Valor sig. Asintótica
Nivel de AF * Riesgo cardiovascular	0.73
Nivel de AF * VO <sub>2max</sub>	0.07
Nivel de AF * IMC	0.25
IMC * Riesgo cardiovascular	0.00

IMC * Perímetro de Cintura	0.00
IMC * Pliegue de Tríceps	0.00
IMC * Pliegue subescapular	0.00
Riesgo cardiovascular * Fuerza de presión manual derecha	0.00
Riesgo cardiovascular * Perímetro de cintura	0.00
Riesgo cardiovascular * Pliegue de Tríceps	0.00
Riesgo cardiovascular * Pliegue subescapular	0.00

\*Todas las pruebas de valores esperados fueron inferiores a 5; por lo tanto, se utilizó el Chi cuadrado de Pearson.

Sobre la correlación entre las variables, que hace parte del objetivo de correlación, el nivel de AF \* riesgo cardiovascular, nivel de AF \* IMC, Nivel de AF \*  $VO_{2max}$ , el análisis reportó valores  $p > 0.05$ , lo que indica que no hay una asociación estadísticamente significativa entre las variables mencionadas.

Por otro lado, la correlación entre el IMC \* Riesgo cardiovascular, IMC \* Perímetro de Cintura, IMC \* Pliegue de Tríceps, IMC \* Pliegue subescapular, Riesgo cardiovascular \* Fuerza de presión manual derecha, Riesgo cardiovascular \* Perímetro de cintura, Riesgo cardiovascular \* Pliegue de Tríceps, Riesgo cardiovascular \* Pliegue subescapular, el análisis reportó valores  $p < 0.05$ , lo que indica que sí hay una asociación estadísticamente significativa entre las variables mencionadas.

#### 4. Discusión

El objetivo del presente estudio fue analizar la relación entre actividad física, condición física, riesgo cardiovascular e IMC de los estudiantes de una institución educativa del municipio de Pasto.

Con respecto al nivel de actividad física, se utilizó el cuestionario IPAQ, donde se encontró que el 47 % de los escolares está en un nivel de inactividad; el 38 % en un nivel moderado y el 15 % en un nivel alto. La inactividad física es uno de los principales factores implicados en el aumento del peso; por el contrario, la práctica de actividad física desde edades tempranas se asocia significativamente con seguir practicándola en la edad adulta, generando consecuencias positivas para la salud y la buena disposición anímica.

Por otra parte, se estableció la condición física de los escolares mediante la batería ALPHA FITNESS. En fuerza de presión manual, el 78 % se encuentra en nivel bajo y muy bajo; el 11 % en nivel medio y el otro 11 % en nivel alto y muy alto. En salto de longitud, el 68 % está en nivel bajo y muy bajo, el 17 % en nivel medio y el 15 % en nivel alto y muy alto. En cuanto al test de 4x10 metros que mide velocidad y agilidad, se pudo evidenciar que el 72

% está en nivel bajo y muy bajo, el 12 % en nivel medio y el 16 % en nivel alto y muy alto; estos datos se asemejan a los encontrados en el estudio de Rodríguez et al. (2015) en adolescentes bogotanos, el cual concluyó que un menor desempeño muscular se asocia con un deterioro en la condición física; además, determina que la evaluación de la fuerza muscular en edades tempranas permite implementar programas de prevención de riesgo cardiovascular y metabólico futuros.

En cuanto a capacidad aeróbica, el 37 % de los adolescentes está en un nivel bajo y muy bajo; el 29 % en nivel medio y el 34 % en nivel alto y muy alto; esto se relaciona con el estudio de Secchi, García, España-Romero y Castro-Piñero (2014), quienes determinaron que el 11,5 % de los niños y el 49,1 % de los adolescentes tuvieron un nivel de capacidad aeróbica no saludable. En esta misma línea, Mason, Brien, Craig, Gauvin y Katzmarzyk (2007) observaron que un bajo nivel de aptitud muscular se asociaba con mayores probabilidades de ganar, al menos, 10 kg, independiente del IMC y bajos niveles del *fitness* cardiorrespiratorio en hombres y mujeres. Esto nos llevaría a suponer que el componente muscular puede ser considerado un indicador de salud cardiovascular con alta potencia discriminatoria.

Sobre la variable del riesgo cardiovascular en la población estudio, se encontró que el 92 % no presenta este riesgo; un 7 % tiene un riesgo aumentado y un 1 % tiene riesgo muy alto, lo cual se asemeja a la investigación realizada por Cardona-Gómez (2016) en Colombia, donde el 85 % de los adolescentes estudiados no presentó riesgo cardiovascular, un 9,99 % riesgo moderado y un 4,99 %, riesgo muy alto. Por el contrario, en el estudio realizado por Escudero-Lourdes, Morales-Romero, Valverde-Ocaña y Velasco-Chávez (2014), quienes evidenciaron que el 60 % de la población tiene riesgo alto, el 14 % medio y el 26 % no lo tiene, lo que indicaría que el nivel de riesgo cardiovascular se modifica según la nacionalidad, el fomento del deporte y el ejercicio, las políticas de salud pública, la nutrición, la cultura y el compromiso de las instituciones educativas.

En cuanto al IMC, se encontró que predomina el normopeso con el 80 %, el sobrepeso y la obesidad tipo I en el 8 % de la población, hallazgos contradictorios con los resultados evidenciados por Delgado, Caamaño, Cresp, Osorio y Cofré (2015) en escolares chilenos, quienes hallaron que el 42,5 %, equivalente a 48 escolares, presentaban normopeso; el 38 % sobrepeso (43) y el 19,5 %, obesidad (22 estudiantes).

Se estableció la posible asociación del nivel de AF con el riesgo cardiovascular, encontrando una significancia estadística de  $p = 0.73$ , lo que indica que no hay asociación entre las variables, pero sí similitud con el estudio de Córdova, Villa, Sureda, Rodríguez-Marroyo y Sánchez-Collado (2012), quienes refieren que en un grupo activo que realizaba dos horas semanales de educación física en la escuela más tres horas semanales de AF adicionales, no hubo cambios estadísticamente significativos a nivel

de RCV, comparado con un grupo de estudiantes sedentarios que solo hacían dos horas semanales de AF en la escuela. Contradictoriamente, en la misma investigación se evidencia que, en otro conjunto de estudiantes denominado ‘Grupo deportes’ que realizaba dos horas semanales de AF en la escuela más cinco horas de ejercicio adicionales, sí hubo cambios estadísticamente significativos, al compararlos con el grupo de estudiantes sedentarios en el nivel de RCV.

Los efectos beneficiosos de la AF en la prevención del RCV dependiente de factores metabólicos están comprobados en algunas investigaciones. Diferentes trabajos epidemiológicos o de intervención han demostrado que, practicar AF de forma regular aumenta las concentraciones de HDL y disminuye las de LDL y triglicéridos. En pacientes diabéticos tipo 2, la AF también mejora el control glucémico y, combinada con la disminución del peso, ha demostrado que previene la aparición de diabetes tipo 2 en sujetos con alto riesgo de desarrollarla, con un efecto superior, al conseguido con fármacos como la metformina (Knowler, Barrett-Connor, Fowler, Hamman, Lachin, Walker y Nathan, 2002).

Se ha de considerar que la relación entre AF y condición física, y entre ésta y diversos FRCV, no se puede analizar sin tener en cuenta el papel de diversas variables intervinientes, entre las que cabe destacar la adiposidad y los determinantes genéticos. Los resultados del estudio de intervención de Ortega, Ruiz, Castillo, Moreno, González-Gross, Wärnberg, Gutiérrez y Grupo AVENA (2005) señalan que, solamente el ejercicio físico de alta intensidad tiene algún efecto en la capacidad cardiorrespiratoria (CCR) de los adolescentes obesos y que, el ejercicio físico, tanto moderado como de alta intensidad, modifica la adiposidad. En el estudio transversal de Gómez, Rubio, Gutiérrez, Gómez, Del Campo, Jurado, Lapetra, Menús y Rodríguez (2008), por el contrario, tanto el total de AF como la actividad física intensa, se asociaban a una mejor CCR, si bien solamente la actividad física intensa reducía la adiposidad. A criterio de los investigadores, se considera, que tanto la condición física como la adiposidad, tienen un marcado componente hereditario; es menos probable que un adolescente que hereda una predisposición a baja condición física o a obesidad, se involucre en cualquier tipo de actividad física intensa.

Sobre la asociación entre las variables del nivel de AF con la capacidad aeróbica, se evidenció que no hay asociación en la presente investigación, lo que se asimila al estudio de Martínez-Vizcaíno y Sánchez-López (2008), quienes contrastan varios factores que intervienen en la capacidad aeróbica de cada individuo; por lo tanto, la práctica de AF solo puede interferir en algunos de estos. De otro lado, Muros, Cofre-Bolados, Zurita-Ortega, Castro-Sánchez, Linares-Manrique y Chacón-Cuberos (2016) encontraron que sí hay asociación entre las variables, al igual que Gómez y Fernández (2020) quienes evidenciaron que la AF tiene correlación positiva con

la capacidad aeróbica; sí hay asociación de las variables, debido a que la práctica de ejercicio físico mejora la capacidad aeróbica; principalmente, las adaptaciones cardiopulmonares y mejoras del metabolismo aeróbico. Tener resultados desiguales de la asociación de AF y capacidad aeróbica podría deberse a que, algunas variables de tipo interviniente como el componente genético, la interacción de las condiciones ambientales, la parte socioeconómica, cultural y el tipo de ejercicio físico y AF que realicen los escolares, se produce de forma poco predecible, no sistemática y en periodos de corta duración.

Los estudios previos también cuestionan la direccionalidad de la asociación entre AF y condición física. En este sentido, Wijnstok, Hoekstra, Mechelen, Kemper y Twisk (2013), tras 23 años de seguimiento, concluyeron que la AF durante la adolescencia, mantiene una relación significativa, pero débil, con la capacidad aeróbica; aducen que los factores genéticos podrían ser más importantes que los ambientales en la relación entre AF y capacidad aeróbica.

Así mismo, se hizo la asociación del nivel de AF con el IMC, encontrando un valor de significancia estadística de  $p = 0.25$ , indicando que no hay asociación entre las variables, lo que se asemeja a la investigación de Muros et al., (2016), en donde evidenciaron que no hay asociación en las variables. De igual forma, el estudio de Rodríguez et al., (2015) demostró que los niños y adolescentes con menor desempeño muscular, presentaron 4,06 veces mayor riesgo de presentar exceso de grasa y 1,57 veces, mayor riesgo de obesidad abdominal. De otro lado, Madureira, Corseuil, Pelegrini y Petroski (2009) apreciaron una fuerte asociación entre las etapas de cambio comportamental frente a la AF, con el estado nutricional medido con el IMC en jóvenes universitarios. El estudio de Gualteros, Torres, Umbarila-Espinosa, Rodríguez-Valero y Ramírez-Vélez (2015), tuvo como propósito, verificar qué valores mayores en la CFA estaban relacionados con valores más saludables en las variables del estado de salud evaluados; identificaron que un mejor nivel de CFA se ha relacionado inversa y significativamente con las medidas relacionadas con el riesgo de obesidad IMC ( $r=-0,107$ ), porcentaje de grasa corporal ( $r=-0,197$ ), masa grasa ( $r=-0,159$ ), pliegue tricaptal ( $r=-0,251$ ), pliegue subescapular ( $r=-0,212$ ),  $\Sigma$  pliegues ( $r=-0,246$ ), IAC ( $r=-0,133$ ) y CC ( $r=-0,169$ ).

Algunos aspectos que deben ser tenidos en cuenta son las limitantes del presente estudio; por ejemplo, no fueron incluidas otras variables que pueden estar asociadas al riesgo cardiometabólico en edades tempranas, como el perfil de lípidos, la glucosa en ayunas, la etnia, aspectos nutricionales, sociales, genéticos hereditarios, estado madurativo y factores endocrinos que, como se conoce, también hacen parte de la condición física y del riesgo cardiovascular en los seres humanos. Entre las fortalezas está la muestra poblacional numerosa de ambos sexos, lo que ofrece nuevas perspectivas

acerca del estado de salud relacionado con la actividad y condición física de los escolares de San Juan de Pasto, Colombia, que deberán ser tenidas en cuenta por los actores involucrados en los ámbitos de planificación, decisión y ejecución de las políticas de salud.

## 5. Conclusiones

La batería ALPHA FITNESS y el cuestionario IPAQ que miden la condición física y la AF respectivamente, son instrumentos muy completos que proporcionan datos confiables y verídicos que pueden ser utilizados para posteriores análisis.

La mayoría de la muestra estudiada estaba en un nivel de inactividad, seguido de un nivel moderado; una minoría estaba en un nivel elevado de AF según el cuestionario IPAQ, predominando el sedentarismo en la Institución Educativa Normal Superior de Pasto.

Referente al nivel de condición física según la batería ALPHA FITNESS, se encontró que la mayoría de escolares se encuentra en un nivel bajo y muy bajo, respecto a su condición física. La promoción de la AF regular en la infancia y la adolescencia debería constituir una prioridad para la prevención del RCV en los adultos; no debe restringirse únicamente a las recomendaciones formuladas por los profesionales sanitarios; se requiere una estrategia poblacional amplia e intensa para poder modificar la tendencia actual al aumento de inactividad.

En cuanto al IMC, predomina la clasificación de normopeso; seguida de bajo peso y, una muy pequeña parte, se clasifica en obesidad tipo I.

En el ámbito escolar se debería aumentar la presencia del ejercicio físico en el currículum académico, pero la AF se limita a dos sesiones obligatorias de 50 min/semana hasta el bachillerato, y pasa a ser optativa durante éste, justamente en edad similar a la de los adolescentes analizados en este estudio; los centros educativos deberían facilitar al máximo la utilización de las instalaciones deportivas escolares en horario extraescolar.

La estrategia poblacional debe contemplar la educación de los progenitores, para que reconozcan la necesidad de fomentar la AF y disminuir las actividades sedentarias de sus hijos en los períodos extraescolares.

La evaluación de la condición física en edades tempranas permitirá implementar programas de prevención de RCV y metabólico en un futuro. Es vital asignar políticas de salud pública en las instituciones educativas, para incentivar la práctica de AF en los escolares.

Para que no se presente sesgos en la investigación, es muy importante ampliar los estudios respecto a los factores que están involucrados en la relación de AF y RCV, como factores genéticos, ambientales, nutricionales, entre otros.

También es esencial que en todas las instituciones educativas de la ciudad y del país haya, al menos, un fisioterapeuta que, desde el objeto de estudio de la profesión que es el movimiento corporal humano, prescriba de forma adecuada programas de entrenamiento físico en los escolares, además de liderar campañas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la institución.

## 6. Conflicto de intereses

Los autores del artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses del trabajo presentado.

## Referencias

- Adam, C., Klissouras, V., Ravazzolo, M., Renson, R., Tuxworth, W., Kemper, HCG., van Mechelen, W., Hlobil, H., Beunen, G. y Levarlet-Joye, H. (1998). *EUROFIT - Prueba europea de aptitud física* (2ª ed.). Consejo Europeo. Comité para el desarrollo del deporte.
- American Alliance for Health, Physical Educations, Recreation and Dance (AAHPERD). (1980). *Lifetime health related physical fitness test manual*. AAHPERD.
- American College of Sports Medicine (ACSM). (2013). *ACSM's Resource manual for guidelines for exercise testing and prescription* (7th ed.). American College of Sports Medicine.
- Andersen, L.B., Hasselstrøm, H., Grønfeltd, V., Hansen, S.E., & Karsten, F. (2004). The relationship between physical fitness and clustered risk, and tracking of clustered risk from adolescence to young adulthood: eight years follow-up in the Danish Youth and Sport Study. *The International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 1(1), 6. DOI: <https://doi.org/10.1186/1479-5868-1-6>
- Cardona-Gómez, J. (2016). Factores de riesgo cardiovascular en adolescentes de 10 a 17 años escolarizados de la ciudad de Medellín, 2015. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 37(3), 34-43. DOI: <https://dx.doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v37n3a05>
- Castillo-Garzón, M.J., Ruiz, J.R., Ortega, F.B., & Gutiérrez-Sainz, A. (2007). A Mediterranean diet is not enough for health: Physical fitness is an important additional contributor to health for the adults of tomorrow. *World review of nutrition and dietetics*, 97, 114-138. DOI: <https://doi.org/10.1159/000097913>
- Chen, J.L. y Wu, Y. (2008). Cardiovascular risk factors in Chinese American children: associations between overweight, acculturation and physical activity. *Journal of Pediatric Health Care*, 22(2), 103-110. <https://doi.org/10.1016/j.pedhc.2007.03.002>

- Córdova, A., Villa, G., Sureda, A., Rodríguez-Marroyo, J. A., & Sánchez-Collado, M. P. (2012). Physical activity and cardiovascular risk factors in Spanish children aged 11-13 years. *Revista española de cardiología (English ed.)*, 65(7), 620–626. <https://doi.org/10.1016/j.recesp.2012.01.026>
- Delgado, P., Caamaño, F., Cresp, M., Osorio, A. y Cofré, A. (2015). Estado nutricional en escolares y su asociación con los niveles de condición física y los factores de riesgo cardiovascular. *Nutrición Hospitalaria*, 32(3), 1.036-1.041. <https://dx.doi.org/10.3305/nh.2015.32.3.9297>
- Dobbins, M., De Corby, K., Robeson, P., Husson, H., & Tirilis, D. (2009). School-based physical activity programs for promoting physical activity and fitness in children and adolescents aged 6-18. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (1). <https://doi.org/10.1002/14651858.CD007651>
- Dobbins, M., Husson, H., DeCorby, K., & LaRocca, R.L. (2013). School-based physical activity programs for promoting physical activity and fitness in children and adolescents aged 6 to 18. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (2). <https://doi.org/10.1002/14651858.CD007651.pub2>
- Dumith, S.C., Ramires, V.V., Souza, M.A., Moraes, D.S., Petry, F.G., Oliveira, E.S., Ramires, S.V., & Hallal, P.C. (2010). Overweight/obesity and physical fitness among children and adolescents. *Journal of physical activity & health*, 7(5), 641-648. <https://doi.org/10.1123/jpah.7.5.641>
- Escudero-Lourdes, G.V., Morales-Romero, L.V., Valverde-Ocaña, C. y Velasco-Chávez, J.F. (2014). Riesgo cardiovascular en población infantil de 6 a 15 años con obesidad exógena. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 52(1), 558-563.
- Field, A.E., Cook, N.R. y Gillman, M.W. (2005). Estado de peso en la infancia, como predictor de sobrepeso o hipertensión en la edad adulta temprana. *Investigación sobre la obesidad*, 13(1), 163-169. <https://doi.org/10.1038/oby.2005.21>
- Ford, E.S., Giles, W.H., & Dietz, W.H. (2002). Prevalence of the metabolic syndrome among US adults: findings from the third National Health and Nutrition Examination Survey. *JAMA*, 287(3), 356–359. <https://doi.org/10.1001/jama.287.3.356>
- Garber, M.D., Sajuria, M., & Lobelo, F. (2014). Geographical variation in health-related physical fitness and body composition among Chilean 8<sup>th</sup> graders: a nationally representative cross-sectional study. *PLOS ONE*, 9(9). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0108053>
- Gómez, A., Rubio, M.Á., Gutiérrez, J.A., Gómez, J.A., Del Campo, J., Jurado, C., Lapetra, J., Menús, E. y Rodríguez, N. (2008). Seguimiento de 1991 a 2004 de la mortalidad y los factores de riesgo emergentes en una cohorte de población general española: Estudio Drece III (Dieta y Riesgo de Enfermedades Cardiovasculares en España). *Revista Española de Salud Pública*, 82(4), 415-423.

- Gómez, R. y Fernández, N. (2020). Relación entre la práctica de actividad física y los empleados saludables. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 20(3), 64-73. <https://doi.org/10.6018/cpd.389761>
- Gualteros, J.A., Torres, J.A., Umbarila-Espinosa, L.M., Rodríguez-Valero, F.J., & Ramírez-Vélez, R. (2015). A lower cardiorespiratory fitness is associated to an unhealthy status among children and adolescents from Bogotá, Colombia. *Endocrinología y Nutrición*, 62(9), 437-446.
- International Diabetes Federation (IDF). (2006). *The IDF consensus worldwide definition of the Metabolic Syndrome*. International Diabetes Federation.
- Janz, K.F., Dawson, J.D., & Mahoney, L.T. (2002). Increases in physical fitness during childhood improve cardiovascular health during adolescence: the Muscatine Study. *International Journal of Sports Medicine*, 23 Suppl 1, S15-S21. <https://doi.org/10.1055/s-2002-28456>
- Knowler, W.C., Barrett-Connor, E., Fowler, S.E., Hamman, R.F., Lachin, J.M., Walker, E.A., & Nathan, D.M. (2002). Diabetes Prevention Program Research Group. Reduction in the incidence of type 2 diabetes with lifestyle intervention or metformin. *The New England Journal of Medicine*, 346(6), 393-403. <https://doi.org/10.1056/NEJMoa012512>
- Leong, D.P., Teo, K.K., Rangarajan, S., Lopez-Jaramillo, P., Avezum, A., Jr, Orlandini, A., Seron, P., Ahmed, S.H., Rosengren, A., Kelishadi, R., Rahman, O., Swaminathan, S., Iqbal, R., Gupta, R., Lear, S.A., Oguz, A., Yusoff, K., Zatonska, K., Chifamba, J., ..., Yusuf, S. (2015). Prospective Urban Rural Epidemiology (PURE) Study investigators. Prognostic value of grip strength: findings from the Prospective Urban Rural Epidemiology (PURE) study. *Lancet*, 18(386), 266-273. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(14\)62000-6](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(14)62000-6)
- Madureira, A.S., Corseuil, H.X., Pelegrini, A., & Petroski, E.L. (2009). Associação entre estágios de mudança de comportamento relacionados à atividade física e estado nutricional em universitários. *Cadernos de Saúde Pública*, 25(10), 2139-2146. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2009001000005>
- Mancipe, J.A., García, S.S., Correa, J.E., Meneses-Echávez, J.F., González-Jiménez, E. y Schmidt-RíoValle, J. (2015). Efectividad de las intervenciones educativas realizadas en América Latina para la prevención del sobrepeso y obesidad infantil en niños escolares de 6 a 17 años: una revisión sistemática. *Nutrición Hospitalaria*, 31(1), 102-114. <https://dx.doi.org/10.3305/nh.2015.31.1.8146>
- Martínez-Vizcaíno, V. y Sánchez-López, M. (2008). Relación entre actividad física y condición física en niños y adolescentes. *Revista Española de Cardiología*, 61(2), 108-111. [10.1157/13116196](https://doi.org/10.1157/13116196).
- Mason, C., Brien, S.E., Craig, C.L., Gauvin, L., & Katzmarzyk, P.T. (2007). Musculoskeletal fitness and weight gain in Canada. *Medicine and science in sports and exercise*, 39(1), 38-43. <https://doi.org/10.1249/01.mss.0000240325.46523.cf>

- Ministerio de la Protección Social e Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2010). Encuesta Nacional de la Situación Nutricional en Colombia. <https://odmcolombia.wordpress.com/2012/02/26/encuesta-nacional-de-la-situacion-nutricional-en-colombia-ensin-2010/>
- Ministerio de Salud. (1993). Resolución 8430 de 1993 “por la cual se establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud”. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Morrow, J.R., Jr, Martin, S.B., & Jackson, A.W. (2010). Reliability and validity of the FITNESSGRAM: quality of teacher-collected health-related fitness surveillance data. *Research quarterly for exercise and sport*, 81(3 Suppl), S24-S30. <https://doi.org/10.1080/02701367.2010.10599691>
- Myers, J., Prakash, M., Froelicher, V., Do, D., Partington, S., & Atwood, J.E. (2002). Exercise capacity and mortality among men referred for exercise testing. *The New England Journal of Medicine*, 346(11), 793-801. <https://doi.org/10.1056/NEJMoa011858>
- Muros, J.J., Cofre-Bolados, C., Zurita-Ortega, F., Castro-Sánchez, M., Linares-Manrique, M. y Chacón-Cuberos, R. (2016). Relación entre condición física, actividad física y diferentes parámetros antropométricos en escolares de Santiago (Chile). *Nutrición Hospitalaria*, 33(2), 314-318. <https://dx.doi.org/10.20960/nh.110>
- Wijnstok, N.J., Hoekstra, T., Mechelen, W., Kemper, H., & Twisk, W.R. (2013). Cohort profile: the Amsterdam Growth and Health Longitudinal Study. *International Journal of Epidemiology*, 42(2), 422-429.
- Ortega, F.B., Ruiz, J.R., Castillo, M.J., Moreno, L.A., González-Gross, M., Wärnberg, J., Gutiérrez, A. y Grupo AVENA. (2005). Bajo nivel de forma física en los adolescentes españoles. Importancia para la salud cardiovascular futura. *Revista española de cardiología*, 58(8), 898-909.
- Ortega, F.B., Ruiz, J.R., & Sjöström, M. (2007). Physical activity, overweight and central adiposity in Swedish children and adolescents: The European Youth Heart Study. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, (4), 61. [10.1186/1479-5868-4-61](https://doi.org/10.1186/1479-5868-4-61).
- Pate, R.R., O'Neill, J.R., Brown, W.H., Pfeiffer, K.A., Dowda, M., & Addy, C.L. (2015). Prevalence of compliance with a new physical activity guideline for preschool-age children. *Childhood Obesity*, 11(4), 415-420. [10.1089/chi.2014.0143](https://doi.org/10.1089/chi.2014.0143).
- Physical Activity Guidelines Advisory Committee. (2018). *Physical Activity Guidelines Advisory Committee Scientific Report*. Department of Health and Human Services.
- Rodríguez, F.J., Gualteros, J.A., Torres, J.A., Umbarila, L.M. y Ramírez-Vélez, R. (2015). Asociación entre el desempeño muscular y el bienestar físico en niños y adolescentes de Bogotá, Colombia. *Nutrición Hospitalaria*, 32(4), 1559-1566. <https://dx.doi.org/10.3305/nh.2015.32.4.9310>

- Ruiz, J.R., Ortega, F., Gutiérrez, Á., Meusel, D., Sjöström, M. y Castillo, M. (2006). Evaluación de la aptitud física relacionada con la salud en la infancia y la adolescencia: un enfoque europeo basado en los estudios AVENA, EYHS y HELENA. *Revista de Salud Pública*, 14, 269-277.
- Ruiz, J.R., Castro-Piñero, J., España-Romero, V., Artero, E.G., Ortega, F.B., Cuenca, M.M., Jimenez-Pavón, D., Chillón, P., Girela-Rejón, M.J., Mora, J., Gutiérrez, A., Suni, J., Sjöström, M., & Castillo, M.J. (2011). Field-based fitness assessment in young people: the ALPHA health-related fitness test battery for children and adolescents. *British journal of sports medicine*, 45(6), 518–524. <https://doi.org/10.1136/bjism.2010.075341>
- Secchi, J.D., García, G.C., España-Romero, V., & Castro-Piñero, J. (2014). Physical fitness and future cardiovascular risk in Argentine children and adolescents: an introduction to the ALPHA test battery. *Archivos argentinos de pediatría*, 112(2), 132-140. <https://doi.org/10.5546/aap.2014.132>
- Sistema de vigilancia epidemiológica, alimentaria y nutricional (Sisvan, 2015). Generalidades. <http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Protocolos%20de%20Vigilancia%20en%20Salud%20Publica/Sisvan.pdf>
- Steinberger, J., Daniels, S.R., American Heart Association Atherosclerosis, Hypertension, and Obesity in the Young Committee (Council on Cardiovascular Disease in the Young), & American Heart Association Diabetes Committee (Council on Nutrition, Physical Activity, and Metabolism). (2003). Obesity, insulin resistance, diabetes, and cardiovascular risk in children: an American Heart Association scientific statement from the Atherosclerosis, Hypertension, and Obesity in the Young Committee (Council on Cardiovascular Disease in the Young) and the Diabetes Committee (Council on Nutrition, Physical Activity, and Metabolism). *Circulation*, 107(10), 1448–1453. <https://doi.org/10.1161/01.cir.0000060923.07573.f2>
- Waters, E., de Silva-Sanigorski, A., Burford, B., Brown, T., Campbell, K.J., Gao, Y., Armstrong, R., Prosser, L., & Summerbell, C.D. (2011). Interventions for preventing obesity in children. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (12). <https://doi.org/10.1002/14651858.CD001871.pub3>
- World Health Organization (WHO, 2008). *Worldwide prevalence of anaemia 1993-2005*. World Health Organization.

## Contribución

Los autores participaron en la elaboración del manuscrito, lo leyeron y aprobaron.



# Significado del proceso de atención en salud para un grupo de personas víctimas del conflicto armado en el municipio de Pasto

María Ider Casanova-Burbano<sup>1</sup>

## Resumen

**Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo:** Casanova-Burbano, M. I. (2021). Significado del proceso de atención en salud para un grupo de personas víctimas del conflicto armado en el municipio de Pasto. *Revista Criterios*, 28(1), 142-164. DOI:<https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art7>

**Fecha de recepción:** 22/11/2020

**Fecha de revisión:** 15/02/2021

**Fecha de aprobación:** 17/02/2021



**Objetivo:** Interpretar el significado de la atención en salud en un grupo de víctimas del conflicto armado en el municipio de Pasto, Nariño.

**Metodología:** Investigación cualitativa realizada con 30 víctimas y 17 profesionales de la Red de atención a las víctimas. Se utilizó historias de vida y una entrevista semiestructurada sobre la atención en salud, la satisfacción con dicha atención, el conocimiento de las rutas de atención integral en salud y la atención psicosocial. **Resultados:** El significado de la atención en salud refiere una perspectiva biomédica en cuanto interesa el acceso a consulta médica, el diagnóstico y el tratamiento; se desconoce las rutas de atención integral y psicosocial y la manera de acceder a sus derechos. Identifican limitaciones institucionales e individuales para el acceso a los servicios de salud. **Conclusiones:** Se observa brechas entre lo señalado por la norma y su aplicación a las víctimas del conflicto armado, lo cual les niega el derecho a la atención integral en salud y la atención psicosocial.

**Palabras clave:** víctimas de violencia; conflicto armado; atención en salud.

Artículo resultado de la investigación titulada: Significado del proceso de atención en salud para un grupo de personas víctimas del conflicto armado en el municipio de Pasto, departamento de Nariño - 2019.

<sup>1</sup>Candidato a Maestrante (Universidad Autónoma de Manizales). Enfermera Profesional, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia. Correo electrónico: mider610@gmail.com.



# Meaning of the health care process for a group of victims of the armed conflict in the municipality of Pasto

## Abstract

**Objective:** To interpret the meaning of health care in a group of victims of the armed conflict in the municipality of Pasto, Nariño. **Methodology:** This qualitative study was conducted with a sample of 30 victims and 17 professionals of the network support for victim assistance. Life histories and a semi-structured interview on the subject of health care, the degree of satisfaction of said care, the knowledge of comprehensive health care routes, and the psychosocial care were used. **Results:** The interpretation of health care is framed within a biomedical perspective in terms of medical consultation, diagnosis and treatment. Victims do not know the comprehensive and psychosocial care routes or how to access their rights. They identify both institutional and individual limitations for accessing health care services. **Conclusions:** There are gaps between what the regulations state and their application for the victims of the armed conflict, which denies them the right to comprehensive health care and psychosocial care.

**Keywords:** Victims of violence; armed conflict; health care.

# Significado do processo de atenção à saúde de um grupo de vítimas do conflito armado no município de Pasto

## Resumo

**Objetivo:** Interpretar o significado da assistência à saúde em um grupo de vítimas de conflito armado no município de Pasto (Nariño). **Metodologia:** Pesquisa qualitativa realizada com 30 vítimas e 17 profissionais da Rede de Atendimento às Vítimas. Foram utilizadas histórias de vida e entrevistas semiestruturadas sobre atenção à saúde, satisfação com a atenção à saúde, conhecimento de rotas abrangentes de atenção à saúde e atenção psicossocial. **Resultados:** O significado da atenção à saúde é enquadrado por uma perspectiva biomédica em termos de acesso à consulta médica, diagnóstico e tratamento; as vítimas desconhecem as rotas abrangentes e psicossociais e como acessar seus direitos. Identificam limitações institucionais e individuais para o acesso aos serviços de saúde. **Conclusões:** Há lacunas entre o que é indicado pela regra e sua aplicação às vítimas de conflito armado que lhes nega o direito à atenção integral à saúde e à atenção psicossocial.

**Palavras-chave:** Vítimas de violência; conflito armado; atenção à saúde.

## 1. Introducción

El conflicto armado puede entenderse como un problema multidimensional que ha generado diversidad de problemáticas de carácter social, económico y político, dejando como consecuencia, violencia, desplazamiento forzado, inequidad social y pobreza. De acuerdo con Castrillón-Guerrero, Riveros, Knudsen, López, Correa-Chica y Castañeda (2018), el conflicto armado ha generado condiciones de vulnerabilidad social y económica, al perder a sus familias, hogares, bienes, costumbres y estilos de vida. Esta problemática en Colombia lleva más de 40 años, siendo los actores principales, las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC), el Ejército de Liberación Nacional (ELN), las bandas criminales (BACRIM), los paramilitares, las fuerzas armadas, la organización M19, entre otros.

Según el Registro Único de Víctimas (RUV, citado por Charry-Lozano, 2016), más del 60 % han sido desplazados en los últimos ocho años, ocasionando daños en todo el país y, en especial, a las víctimas de forma directa, quienes, además de sufrir pérdidas económicas y materiales, se ven expuestas a padecer afecciones físicas y psicológicas que marcan sus vidas y que, en muchos casos, son reflejadas en consecuencias y huellas irreparables.

Según registros del Centro de Monitoreo de Desplazamiento Interno (IDMC, por sus siglas en inglés, y el Consejo Noruego para los Refugiados, NRC, 2009), Colombia es, después de Sudán, el país con mayor número de víctimas; el conflicto armado sigue siendo la principal causa de desplazamiento forzado en todo el país y, el total de víctimas sigue aumentando.

Muchas son las regiones en Colombia que han sido afectadas por causa de la violencia; una de ellas es el departamento de Nariño, donde el número de desplazados por el conflicto armado incrementa cada vez; este fenómeno inició a partir de los años ochenta, afectando de forma directa el país. Es importante mencionar que, en la década de los noventa, el conflicto armado se agudizó en el departamento, como consecuencia de la consolidación de cultivos ilícitos y la llegada de organizaciones armadas (Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo, ASDI y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD, 2010).

Las consecuencias y daños que han vivenciado las personas víctimas del conflicto armado en Colombia y, específicamente, en el departamento de Nariño, han motivado el desarrollo de la investigación que aquí se presenta, teniendo en cuenta el proceso de atención en salud que se brinda a esta población y de qué forma es percibido por ellos.

Cabe señalar que la salud se constituye en un elemento indispensable para los individuos. Como lo menciona la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2001), las personas y las organizaciones experimentan salud, no solamente por ausencia de la enfermedad, sino también, cuando perciben facilitadores que encuentran en el contexto sociocultural.

En este sentido, uno de los caminos imprescindibles para las personas víctimas del conflicto armado, podría estar relacionado con gozar de una prestación de servicios de salud pertinente, “con énfasis en el derecho a la salud, en tanto garante de la justicia social” (Restrepo, 2012, p. 15).

Se reconoce los esfuerzos constantes de los entes correspondientes, con miras a mejorar los servicios de salud para la población víctima del conflicto armado, los cuales son visibilizados en la normatividad para dicha población. Sin embargo, a pesar de constituirse en un elemento esencial promotor de igualdad existe:

La sensación generalizada de abandono por parte de los organismos de protección, sensación que obedece, entre otras causas, a las dificultades para acceder a la atención y a las fallas de prestación de los servicios de salud. Así mismo, se menciona la falta de sensibilidad para entender las necesidades particulares de esta población, de acuerdo con su condición cultural, su género y su ciclo vital. (Restrepo, 2012, p. 17)

Las anteriores consideraciones señalan la pertinencia de realizar procesos de investigación que develen, a partir del significado de la atención en salud de las víctimas del conflicto armado, si la implementación de la normatividad vigente y el programa fueron diseñados como un estudio con enfoque cualitativo, a través del cual se indagó por el significado de la atención en salud de un grupo de víctimas del conflicto armado.

La Unidad de análisis fue la atención en salud. La Unidad de trabajo fueron 31 víctimas del conflicto armado y 17 profesionales de la salud pertenecientes a la Red de atención de víctimas del conflicto armado (Centro de Salud San Vicente y Hospital Civil). Para la recolección de la información se elaboró entrevistas, que fueron grabadas y luego transcritas al pie de la letra por los entrevistadores y revisadas por los supervisores del estudio para asegurar su exactitud.

El análisis se realizó por medio de codificación abierta, codificación axial y codificación selectiva (Flick, 2014). La codificación abierta se hizo sobre las unidades textuales; es decir, sobre los enunciados con sentido completo expresados por las víctimas y los profesionales responsables de la atención en salud en el marco del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas (PAPSIVI). Su propósito fue identificar y denominar los fenómenos apreciables en las unidades textuales (Strauss y Corbin, 2002). A través de un trabajo descriptivo se reunió y organizó la información obtenida, la cual se estructuró en un texto que da cuenta de los hallazgos centrales del estudio y que fue contrastado con los participantes en el estudio. Para el trabajo interpretativo se utilizó la técnica de triangulación entre los textos de las víctimas, los textos de los profesionales, los documentos sobre los enfoques y rutas de atención a las víctimas y la perspectiva de la investigadora.

PAPSIVI contribuye al bienestar de la población y a construir evidencia sobre su funcionamiento, con el fin de promover la toma de decisiones debidamente informadas. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2013).

Las anteriores consideraciones cobran un valor importante en procesos de investigación, dado que permiten profundizar en este campo desde una metodología cualitativa que, a su vez, hace posible comprender el significado del proceso de atención en salud para un grupo de personas víctimas del conflicto armado del municipio de Pasto, frente a las vivencias de la población en torno a las categorías que orientan este estudio.

## 2. Justificación

Considerando el contexto del departamento de Nariño y la relación que con el conflicto armado se ha mantenido durante un sinnúmero de años, es imprescindible justificar la importancia del estudio a partir de amplias perspectivas que aporta la investigación cualitativa, no solo para lograr la comprensión directa del fenómeno, sino también para poder trascender al significado de las vivencias, experiencias, expectativas y demás aspectos relevantes de los participantes. Como ya se ha mencionado, existe en nuestro departamento un sistema integral de atención en salud a víctimas del conflicto armado integrado por diferentes rutas, procedimientos y acciones que permiten a éstas, acceder a su atención en salud. Sin embargo, se ha considerado fundamental comprender, desde el punto de vista de la subjetividad, cómo perciben, desde su experiencia, la atención asistencial de este sistema.

Figura 1

Plan Nacional de Atención y Reparación integral a las víctimas



Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social PAPSIVI 2014-2015.

El propósito del presente estudio busca, como primera medida, comprender cuál es el significado de la atención en salud que tienen los participantes, tomando como principal herramienta de recogida de información, la historia de vida. Es fundamental indicar que ésta permite ahondar y recabar información amplia y en profundidad del fenómeno que se aborda, puesto que posibilita examinar e interpretar, a partir de la experiencia del colectivo, toda esa amplia gama de significados que experimentan en los diferentes procesos de atención en salud.

Bajo esta argumentación, hay que tener en cuenta que una investigación cualitativa abre puertas no solo a la interpretación del fenómeno de estudio, sino también a posibles oportunidades de mejora y de intervención a partir de las acciones que los participantes puedan generar. En el territorio existen algunas falencias con respecto a la atención prioritaria, oportuna y con calidad que debería recibir esta población. En ese sentido, se convierte en relevante desarrollar, como uno de los objetivos específicos, la caracterización sociodemográfica que permita identificar todas las características esenciales de los participantes y del contexto específico de la investigación y, a su vez, describir los significados, interpretando toda la información que se obtenga a partir del instrumento de recogida de datos.

Es esencial mencionar, como otro aspecto que justifica el desarrollo de la investigación, su pertinencia en cuanto a recursos, acceso a los participantes, a las diferentes unidades de atención y demás aspectos contextuales que permiten comprender el fenómeno de forma global y a profundidad.

Por otra parte, el impacto que se busca con la presente investigación es contribuir, a partir de la resignificación de la historia de vida de las víctimas y de la interpretación obtenida, conclusiones importantes que permitan generar cambios frente a las falencias que presenta la atención en salud de esta población.

### 3. Metodología

El enfoque que orientó el estudio fue el histórico hermenéutico, que pretende interpretar y comprender los motivos internos de la acción humana mediante procesos libres, no estructurados sino sistematizados, que poseen su fuente en la filosofía humanista y que han facilitado el estudio de los hechos sociales del ser humano. En este sentido, se buscó comprender el significado de la atención de servicios de salud en población víctima del conflicto armado a partir de diversas interacciones con el contexto, de representaciones y sentidos.

La investigación abordó el objeto de estudio a partir del paradigma cualitativo, que busca comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes, en un ambiente natural y en relación con su contexto. La metodología cualitativa tiene como propósito, examinar la forma como los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los

rodean, profundizando en sus puntos de vista, significados, percepciones, entre otros aspectos subjetivos del ser humano.

### Unidad de Análisis

Son las expresiones orales sobre los conocimientos y experiencia vivida en la atención en salud a través de las rutas integrales de atención de víctimas del conflicto armado atendidas en el Centro Hospital Civil del municipio de Pasto.

### Conformación de la unidad de trabajo

Se realizó un muestreo por conveniencia entre las personas víctimas del conflicto armado residentes en el municipio de San Juan de Pasto. Los criterios de participación de los participantes son:

- Personas víctimas del conflicto armado.
- Personas registradas en la base de datos de la Unidad Departamental de Víctimas.
- Hombres y mujeres mayores de 15 años.
- Personas quienes, por voluntad propia, decidan participar en el estudio.

**Tabla 1**

*Profesionales de la salud que atienden a víctimas del conflicto armado en el municipio de Pasto, departamento de Nariño - 2019*

Instrumento	No. Personas
Entrevista a víctimas	30
Entrevista a personal de salud	17
Población total	48

## Técnicas e instrumentos de recolección de la información

### Entrevista estructurada

Las entrevistas facilitan la interacción entre los seres humanos y es, a través de las conversaciones, que se logra conocer experiencias, sentimientos y significados de sujetos. En propósito fue, comprender el significado de las víctimas del conflicto armado y del personal de salud frente a la atención en salud en San Juan de Pasto.

### Historias de Vida

Esta técnica consiste en que el objeto de análisis no son los fenómenos sociales en sí o los problemas cotidianos que se presentan entre los actores sociales, sino las expresiones verbales, los relatos o las historias que estos realizan sobre su experiencia vivida. En otras palabras, esta técnica permite analizar la narrativa de los actores, considerando el contexto socio histórico

en que construyen dicha narrativa, así como las relaciones, normas y procesos que estructuran y sustentan la vida social.

**Tabla 2**

*Matriz de categorías*

<b>Categorías de análisis</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumentos</b>
Percepción de la atención en salud de las víctimas del conflicto armado	Atención en Salud	
	Satisfacción con la atención en salud	Entrevista estructurada
	Conocimiento de las rutas de atención en salud	
	Consecuencias del desconocimiento de las rutas de atención en salud.	Historias de vida
Percepción de la atención en salud de profesionales en salud que atienden a víctimas del conflicto armado	Salud integral	
	Rutas de atención a víctimas del conflicto armado.	
	Enfoque diferencial	
	Servicios de salud	
	Atención en Salud	Entrevista semiestructurada
	Mecanismos de información a víctimas del conflicto armado	
Consecuencias del desconocimiento de las rutas de atención a víctimas del conflicto armado.		

**Procesamiento de la información**

1. Solicitud de la base de datos en la oficina de la Unidad de Víctimas del municipio de Pasto, departamento de Nariño.
2. Obtención de autorización del custodio legal de los datos contenidos en la base de datos.
3. Contacto por visita domiciliaria para llevar a cabo la investigación.

Revista Criterios - 28 (1) - revcrit- pp. 142-164  
ISSN: 0121-8670, ISSN Electrónico: 2256-1161,  
https://doi.org/10.31948/revcriteros  
Universidad Mariana, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia, 2021.



4. Solicitud de consentimiento y/o asentimiento informado, para participar en el estudio, tanto de las propias víctimas como también de las directivas encargadas de atender a estas personas, bajo citas y días previos para el desarrollo del trabajo.
5. Aplicación de las técnicas de recolección de información establecida.
6. Registro de las entrevistas en papel y grabaciones en audio.

## Instrumentos

### *Historias de vida*

Con las Historias de vida que se aplicó, como uno de los métodos de investigación cualitativa, se propuso recabar información de fuente primaria; o sea, de individuos que se encontraban en condición de desplazamiento forzado, por diferentes hechos de violencia, asociados al conflicto armado en Colombia y, específicamente, en el municipio de Pasto en el departamento de Nariño. El tipo de historias de vida fue de tipo temático; esto es, aquellas que tienen como propósito, ahondar en el conocimiento de un tema específico; en este caso, el proceso de atención en salud para personas víctimas del conflicto armado.

Se tomó una base de preguntas orientadoras de la entrevista, a fin de conocer aspectos relacionados con la percepción de los individuos entrevistados sobre cómo son atendidos en los diferentes servicios de salud, así como también, conocer su nivel de conocimientos en derechos y deberes en salud y acerca de cómo operan las rutas de atención en salud y atención psicosocial. Esta información sirvió de insumo para la interpretación y análisis, por medio de una triangulación, con la información obtenida de entrevistas con personal asistencial y administrativo de salud, que permitieron establecer la discusión correspondiente del presente estudio.

Para complementar la información y cumplir el objetivo general, se realizó un instrumento tipo entrevista estructurada para personal de salud.

### **Plan de análisis**

La información obtenida a través de las listas de chequeo fue analizada a través de la distribución de frecuencias de las observaciones realizadas en campo y documentales. La información obtenida a través de las entrevistas e historias de vida será sistematizada y analizada mediante análisis de contenido. El proceso para seguir incluye los siguientes pasos:

1. Transcripción de la información obtenida mediante grabación de las sesiones en las cuales se obtuvo la información.
2. Organización de la información según las preguntas realizadas.
3. Codificación de la información mediante etiquetas, según el proceso de atención en salud y el seguimiento de las rutas integrales de atención de víctimas del conflicto armado.

4. Reducción de los datos a través de:
  - a. Listado de datos que corresponden a un mismo grupo (código), señalando la fuente.
  - b. Resumen de los datos según la información obtenida sobre el proceso de la atención en salud y la implementación de las rutas integrales de atención.

### Consideraciones éticas de la investigación

La normatividad de investigación en salud en Colombia está regida por la Resolución 8430 de 1993, que establece las normas científicas, técnicas y administrativas para este propósito. Considerando que la presente es una investigación de riesgo bajo, dado que no se realiza ninguna intervención de variables biológicas, fisiológicas, sociológicas de los individuos que participan en el estudio, sino entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se identifica ni se trata aspectos sensitivos de conducta, se aplica un proceso de consentimiento informado, donde se fija el propósito de la recolección de información y la participación de los individuos, permitiendo con ello que, en este caso, las personas víctimas del conflicto armado elegidas para el desarrollo del estudio, participen libremente y sin coacción alguna. Se les ofrece, como lo estipula el Artículo 21 de la mencionada resolución, medidas prácticas de protección y aseguramiento de los resultados válidos, acorde con lo establecido para el desarrollo del estudio.

## 4. Resultados

### Características sociodemográficas de la población

Entre las víctimas del conflicto armado, el 86,7 % corresponde al sexo femenino y el 13,3 % al sexo masculino. Con relación a la edad, el 50 % (15 personas) se encuentra entre los 22 y 28 años; el 33,3 % (10 personas) entre los 32 y 35 años; el 26,7 % (8 personas) entre los 40 y 52 años. Según la etnia, el 96,7 % (29 personas) son mestizas y el 3,3 % (una persona) es afrodescendiente. Respecto al estado civil, el 46,7 % son casados; el 26,7 % vive en unión libre; el 23,3 % son solteros y el 3,3 % están separados. Según el nivel educativo, el 26,7 % (8 personas) ha realizado su primaria completa y el 6,7 % (2 personas) no la han terminado; un 23,3 % (7 personas) completó los estudios de básica secundaria y un 40 % (12 personas) no lo hicieron; un 3,3 % finalizó estudios técnicos. En cuanto a la ocupación, un 30 % (15 personas) son amas de casa; un 16,7 % (5 personas) son vendedoras; un 10 % (3 personas) desempeñan oficios varios; otro 10 % (3 personas) son empleados; hay un estudiante, que equivale a un 3,3 %, un mototaxista, un comerciante y un ayudante de chofer. En cuanto al nivel socioeconómico, el 10 % pertenece al estrato medio (3 personas) y el 90 % al estrato bajo (27 personas).

## **Percepción de la atención en salud de las personas víctimas del conflicto armado en el municipio de Pasto**

El significado del desplazamiento, atención en salud, conocimiento sobre las rutas de atención integral para su atención (PAPSIVI) y satisfacción con dicha atención, fueron las categorías iniciales formuladas para abordar la investigación que presentamos:

### **Concepto de Desplazado**

Para esta población, su percepción de ‘Desplazado’ significa, ser sacados de sus tierras de una manera agresiva, amenazante; representa el momento en el que los despojaron de todo y los dejaron sin nada; por lo tanto, sufrieron muchos daños. Refieren que la situación en la que se encuentran es el resultado de una guerra fría entre el gobierno y un grupo de personas inconformes que buscan vengarse de los representantes del gobierno con acciones delictivas que afectan a la población, generalmente, campesinos. Perciben que, al haber sido despojados violentamente de sus casas y tierras, en una guerra fría y deshumanizante, se les está vulnerando su integridad y sus derechos. Frases como: “fuimos desplazados por la guerra”, “sufrimos un daño, cuando me despojaron del lugar”, “me dieron un tiro, me dejaron sin nada”, son expresiones acerca de ser víctimas del conflicto armado.

### **Atención en salud**

El concepto de la atención en salud, desde el punto de vista de las víctimas del conflicto armado, equivale a recibir una atención por parte de un médico, cuando se encuentran enfermos o mal; éste los revisa y les ordena medicamentos para sanarse física y mentalmente; es tener derecho a los servicios de salud mediante la afiliación, a través de una EPS, ya sea de modo subsidiado o contributivo.

### **Satisfacción en la atención en salud brindada a las víctimas del conflicto armado**

La expresión “insatisfecha” refiere que son atendidos “a las carreras”, que “frecuentemente formulan los mismos medicamentos”, que son citados a una hora “y se demoran en atender”. En las historias de vida señalan que ellos sienten que siempre es lo mismo; “formulan los mismos medicamentos: ibuprofeno o acetaminofén para todo tipo de dolor y enfermedad”; “el tiempo de espera es largo para ser atendidos”, razón por la cual prefieren asistir “donde un médico naturista”. Mencionan que “es difícil sacar citas, y lograr la atención; el tiempo de atención es limitado y existen dudas al momento de realizar algún tipo de exámenes”; “lleva mucho tiempo sacar una cita médica, al igual que obtener las autorizaciones para los exámenes”; “lograr una buena atención en salud es contar con suerte; es duro; es como volvernos a victimizar con esa desatención; toca esperar y toca realizar muchas vueltas; eso sí es malo”.

Esta perspectiva podría considerarse lo mínimo que una persona víctima del conflicto armado espera de la atención en salud; cabe señalar que sus expectativas no van más allá de la solicitud de una atención en salud basada en el modelo biomédico, sin ser conscientes del hecho de que existe una Ley de víctimas y un Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas (PAPSIVI) que, además focaliza su atención en el daño y las afectaciones psicosociales derivadas del mismo. A este desconocimiento se suma las condiciones de dependencia de las víctimas, que no pueden acercarse a solicitar servicios médicos debido a dificultades de movilidad, del cuidado de la familia, en particular de los menores de edad o, por la necesidad de privilegiar actividades económicas que, aunque precarias, les permiten el acceso a la satisfacción de algunas necesidades básicas, como alimentación y vivienda.

### **Conocimiento de Rutas de atención en salud a víctimas del conflicto**

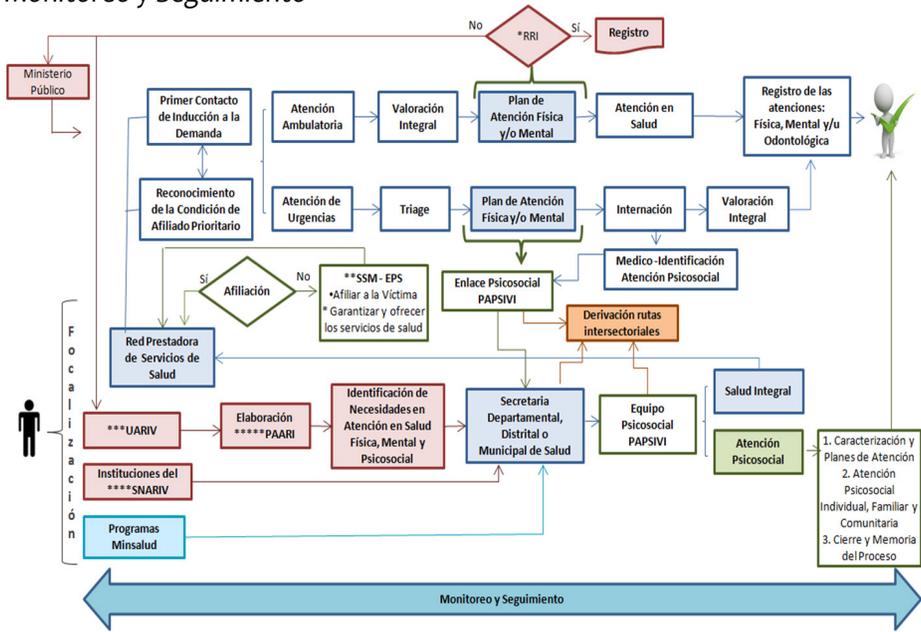
Si bien, dentro de la Ley 1448 de 2011, Artículo No. 28 Derechos de las víctimas, el numeral 10 hace referencia al derecho a la información sobre las rutas y los medios de acceso a la salud, el 93 % de las personas refieren que desconocen las rutas de atención ratificadas en el Decreto 4800 de 2011 que “deberán ser implementadas por los actores del SGSSS, en cumplimiento de las directrices del programa de atención psicosocial y salud integral a las víctimas del conflicto armado –PAPSIVI” (p. 15).

Respecto a la claridad y oportunidad de información sobre salud que se brinda a las víctimas del conflicto, la percepción expresada es que sí los atienden en la Unidad de Víctimas y les dan una información clara y oportuna, pero que, en otras instituciones como los centros de salud y los educativos, desconocen por completo la norma y, por ende, la información no es concreta. Otros refieren que es “intermedia, pero poco clara y oportuna”, que “no es buena; desconocemos mucho de ayudas y demás beneficios”; “no es buena, porque no se interesan por el bienestar de uno”.

Los mismos profesionales de la salud señalan que los mecanismos de información y comunicación en el manejo de las rutas de atención de las víctimas “son deficientes, malos, porque no se conocen”; expresan que en su lugar de trabajo nunca se habla del tema; no se capacitan; ni funcionarios ni víctimas manifiestan conocer los derechos que asisten a estos últimos y los deberes de los funcionarios que los atienden.

Las víctimas, frente al desconocimiento que expresan sobre las rutas integrales, revelan interés en conocer el proceso de atención en salud a través de las mismas; se sienten motivadas por el deseo de conocer la ley, para poder exigir que se dé cumplimiento a sus derechos e identificar oportunamente en qué momento acudir, dónde y cómo hacerlo, gestionando de manera eficaz sus necesidades y las de su familia. Además, porque el desconocimiento de la norma y los trámites que tendrían que hacer para poder reestablecer su vida y su dignidad los desorienta, perdiendo así los derechos y beneficios que tienen como víctimas del conflicto.

**Figura 2**  
**Monitoreo y Seguimiento**



### Percepción de la atención en salud que se da a las víctimas por los profesionales del conflicto armado en el municipio de Pasto

El 100 % de los entrevistados refiere de manera distinta la salud, sin alejarse del concepto de la OMS (2001): es “el estado completo de bienestar físico y social de una persona” (párr. 11), y no solo la ausencia de enfermedad. La salud para ellos es: “sentirse bien”, “sin problemas del cuerpo”; “es estar bien del cuerpo y la mente”; “es el bienestar integral de cada persona”; “es estar lleno de vida”; “bienestar es salud”, entre otros. El personal de salud, de acuerdo con sus conocimientos, da un concepto similar al de la OMS: “Salud es la ausencia de enfermedad mental, fisiológica, problemas socioeconómicos y espirituales”. Complementan señalando que la salud integral implica “trabajar en la prevención de la enfermedad y su atención, cuando la salud está afectada”, “por lo cual es un derecho que tienen todos”, “brindando atención desde las diferentes especialidades (enfermería, trabajo social, medicina, psicología, etc.)”.

Sobre el conocimiento de las rutas de atención, solo dos profesionales refieren que “son los procesos que se hace con las víctimas del conflicto armado, para que acudan a los servicios requeridos”, “como un derecho de la población vulnerable”; son “un proceso para una buena atención; son la guía por la cual las víctimas pueden acceder a la atención en salud integral; son guías para el seguimiento del paciente víctima del conflicto armado”; “esa atención se puede brindar en los hospitales, defensoría del pueblo y otras entidades”.

El personal de salud entrevistado señala que las capacitaciones acerca de las rutas de atención no se han dado; sin embargo, asumen que la atención en salud se hace bajo un trato digno y una atención oportuna con todos los pacientes en general, y aún más, a las víctimas del conflicto armado. Al contrario, otros profesionales expresan: “la atención para las víctimas del conflicto armado es deficiente; consta de, citarlos, recibir atención médica, que es calificada como deficiente y discriminatoria” y, comparan la atención: “con el contributivo es excelente, pero con el subsidiado es pésima...”

Debido al desconocimiento de las rutas de atención, solo el 7 % hace referencia a que la finalidad de éstas es prestar de manera oportuna el servicio y así, satisfacer las necesidades básicas de las víctimas. Asimismo, desconocen los decretos y leyes que regulan y establecen los procesos de atención integral en salud a víctimas del conflicto armado. En algún momento estos les fueron socializados por el personal encargado de esta función, pero no hicieron hincapié en los mismos.

A lo anterior se suma que, quienes ingresan por primera vez a la Unidad o Centros de atención, no conocen de temas de víctimas y la extensa normatividad existente; los funcionarios prácticamente se entrenan en la marcha, pero ello es insuficiente. Cuando los profesionales se enfrentan a formatos complejos como el Formulario Único de Declaración, el cual presenta preguntas múltiples para la caracterización de las víctimas: “ahora, con la nueva Ley de Víctimas [...] se ha dificultado mucho más el acceso a las personas, porque una declaración puede demorar entre hora, hora y media; entonces, no suplimos las necesidades” (Recalde, 2016, p. 134).

El factor tiempo es esencial dentro de la atención humanizada en salud y permite no limitar la atención a una simple revisión física, sino que el usuario pueda contar con un espacio para preguntar, informarse, expresar sus miedos, temores acerca de su situación y la de su familia, abriendo un espacio de confianza con el personal que le atiende.

El personal médico entrevistado opina que se brinda protección, tratamiento, atención segura y oportuna, todos los servicios de vacunación, medicina, odontología, entre otros y, agregan, que se debe brindar atención no solo médica sino también jurídica, psicológica, de trabajo social; refieren que la atención integral en salud mental para las víctimas del conflicto se convierte en una urgencia; “la atención integral para víctimas del conflicto armado debe ser oportuna”; “desde el momento en que llegan, se informa, se activa una ruta, se notifica a quien pertenezca; se debe realizar una atención en conjunto con el sector de protección, justicia y salud mental”. Agregan que la demanda del servicio acerca de este tema es baja; seis de ellos manifiestan no conocer con precisión el manejo de la atención integral para víctimas de conflicto armado.

Cabe destacar que algunos profesionales reconocen que prestan una atención no adecuada a las víctimas del conflicto armado, porque

desconocen la ley. En cambio, otros profesionales sostienen que, en todos los casos se brinda atención oportuna cuando se presenta una situación así, pero que, la frecuencia es muy baja. Confieren importancia al expresar que el enfoque diferencial es “prestar una atención a víctimas del conflicto, segura, humana y oportuna”; “es una atención sin discriminar; no mirar al paciente desde un solo enfoque o punto de vista; debe ser integral”. Es una atención dirigida a cada persona, de acuerdo con su condición; implica una visión universal que considera todas las posibles variables, opciones, características, posiciones, ideologías, etc., que evidencia un grupo poblacional. “Es la prevención, atención, asistencia y reparación integral a las víctimas de poblaciones con características particulares en razón de edad, género, orientación sexual y discapacidad”; “es un reconocimiento a víctimas del conflicto armado (violaciones, abusos, etc.) a quienes se les ha violado sus derechos humanitarios, que busca igualar condiciones”.

## 5. Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo, comprender el significado del proceso de atención en salud de las personas víctimas del conflicto armado. Para dar inicio a este análisis se contextualizó la definición de ‘víctima’, cuyo concepto definido en la Ley 1448 de 2011 se profundiza aún más con los verdaderos actores del conflicto, quienes mediante la narración de su historia de vida y las entrevistas realizadas dieron una definición más centrada:

Víctima es aquel que ha sido despojado de sus tierras de manera agresiva, ocasionándoles daños físicos, mentales, económicos; además, se les forzó a dejar atrás sueños, cambiaron su vida en el momento menos esperado; cambios que ellos no querían, pero, por salvar su vida y la de su familia, dejaron su proyecto de vida atrás. En otras situaciones, no solo perdieron lo poco que tenían, sino que padecieron el dolor de perder a sus seres queridos.

Refieren que, como víctimas, han tenido que vivir una guerra fría entre el gobierno y un grupo de personas inconformes que, mediante la venganza ante los representantes del gobierno, dañan, lastiman, a personas inocentes de este conflicto que se ha venido viviendo por más de 50 años en nuestro país. Dentro de este estudio se consideró el concepto manejado por el personal de salud, aunque ajenos de esta situación, quienes conciben al ‘desplazado’, como una persona que, de forma ajena, ha estado involucrada en la guerra y, como consecuencia, ha sufrido daños causados por grupos armados ilegales en su comunidad o área rural.

La salud integral es definida por el personal de salud, como una atención que abarca lo físico, lo emocional y lo espiritual, definición que se complementa con la percepción dada por las víctimas, quienes expresan que tener salud involucra sentirse bien, buscando el bienestar integral de cada persona; es

estar lleno de vida. Dentro de las concepciones analizadas en el presente estudio, se percibe la salud como un derecho fundamental que tiene cada ciudadano y, la búsqueda de su bienestar, no solo es responsabilidad individual, sino que es un compromiso de todos. La atención integral como tal, debe ser brindada de manera preferencial, digna y humanizante; pero, dadas las circunstancias del sistema en Colombia, los derechos de las víctimas del conflicto armado se ven vulnerados al descentralizar su atención integral en el desconocimiento de sus necesidades prioritarias y generalizar su atención con el resto de la población.

Su búsqueda para tener salud se ve obstaculizada; dicen que los servicios de salud que se les presta son deficientes. En su narrativa de vida declaran que, desde el momento de haber sido desplazados, no recibieron atención oportuna ni un tipo de asesoría por parte del sistema de salud; y cuando sí lo recibieron, lo califican como deficiente, teniendo en cuenta que la asistencia dada a las víctimas de la violencia por conflicto armado se debe dar de una manera diferencial, como se encuentra contemplado en el artículo 3 de la Ley 1438 de 2011, el cual permite caracterizar las particularidades subjetivas en cuanto a su ciclo vital, género, pertenencia a grupos étnicos, discapacidad, hecho victimizante, procedencia geográfica, etc. Los individuos presentan diferentes circunstancias y situaciones diversas, que implican mayor riesgo de enfermarse y sufrir las consecuencias del sistema que los mantiene victimizados, ante la falta de cumplimiento de la norma para ser atendidos de manera diferencial.

En el análisis realizado, la prestación de los servicios de salud que han recibido las víctimas del conflicto armado, es calificada como deficiente, teniendo en cuenta que se los ha integrado a ella como a un individuo más dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, ya que la falta de conocimiento por parte de las instituciones en las Rutas de atención, ha obstaculizado el proceso para cumplir con lo establecido en la Ley 1448 de 2011. Refieren ser atendidos con afán, recibir siempre los mismos medicamentos y una atención bastante demorada. La Ley 100 de 1993, en su reforma del sistema de salud, permitió que la salud se convierta en un proceso deshumanizante, pues los servicios de salud están obstaculizados por la cantidad de pacientes que se debe atender, la falta de recursos financieros, de talento humano e infraestructura, entre otros, que son las carencias más visibles que impiden brindar una atención en salud con calidad y humanizada.

Otro de los obstáculos percibidos por el personal de salud y las víctimas es la falta de conocimiento en las rutas de atención, siendo éste uno de los derechos contemplados en la Ley 1448 de 2011 para las víctimas. El personal de salud menciona que no han sido capacitados y ésta es una de las causas por las cuales la atención diferenciada es percibida como deficiente, con muchas barreras de carácter administrativo, como la insuficiencia de personal y presupuesto asignado para la operación, la inestabilidad de

los funcionarios vinculados al proceso de declaración, entre otros. Esta deficiencia en el conocimiento de las normas, leyes y rutas de atención para las víctimas del conflicto armado, permite que ellos se conviertan en tres veces víctimas: del conflicto y la guerra, cuando son despojados de sus tierras; de la sociedad, cuando son estigmatizados como ‘guerrilleros’ y, por el Estado, cuando les incumple y no se les atiende como lo tiene establecido la Ley 1448 de 2011.

Se requiere una adecuada capacitación de las normas, leyes y demás legislaciones dictadas por el Estado colombiano para la atención de las víctimas del conflicto armado; es necesario que cada sistema (educación, salud, trabajo, etc.) y otros actores involucrados, capaciten con frecuencia a su personal, para brindar a las víctimas una atención más humana y adecuada, permitiendo así aliviar una de las tantas dolencias vividas por una situación ajena a su proyecto de vida.

Las acciones del sector salud, en lo referente a atención, asistencia y reparación a las víctimas del conflicto armado colombiano, emanan de lo establecido por el PAPSIVI, que surgió según lo ordenado en el artículo 137 de la Ley 1448 de 2011, cuya implementación en el departamento de Nariño, se supone, responde a las necesidades de las víctimas en los diferentes territorios donde éstas se encuentren, como la comunidad con la cual se realizó la investigación.

El estudio permitió identificar que el significado de la atención en salud se centra en la creencia de la pertenencia a un régimen de afiliación al SGSS y, con ello, el acceso a la consulta, apoyo de medios diagnósticos y tratamiento, para estar bien. Señalan que no están satisfechos con la atención; la califican como deficiente, debido implícitamente a las condiciones que envuelven mayor riesgo de enfermarse y sufrir las consecuencias del sistema, que los mantiene victimizados ante la falta de cumplimiento de la norma, para ser atendidos de manera diferencial. La satisfacción no está garantizada, debido en gran parte, a la misma percepción de la atención en salud, las limitaciones para acceder a ella, así como el desconocimiento de los derechos que les confiere la ley a través de la 1448 de 2011 y de programas como el PAPSIVI.

Desde hace varios años se viene debatiendo la incapacidad del modelo biomédico para responder por la calidad de vida y la salud de la población, cuya larga historia ha llevado a un arraigo tal, que aún no permea representaciones del proceso salud-enfermedad en el horizonte de la determinación social para que, desde allí, las víctimas implicadas en la investigación avancen en la configuración de procesos sociales que les conduzcan a exigir el debido respeto por los derechos humanos y el derecho a la salud.

Desde 2004, la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados ACNUR (2004) señalaba que el esquema de atención en salud centrado en la financiación de infraestructura hospitalaria, menoscaba la

posibilidad de una respuesta que garantice el disfrute del derecho a la salud con los criterios diferenciales que también han sido señalados en el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2012).

Las limitaciones del modelo biomédico en la atención de la salud han sido ampliamente debatidas; vale la pena traer aquí la reflexión de Madariaga (2008), sobre la necesidad de integrar los componentes biológicos, psicológicos y sociales de la salud, en un campo de acción coherente, tanto desde las ciencias de la salud como de las políticas sanitarias. Y, a esa integración parece responder la ruta de atención PAPSIVI en la que la salud integral y la atención psicosocial, se supone, se materializarían en planes de atención y atención psicosocial individual, familiar y comunitaria (Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, 2013), en los cuales la práctica laboral de profesionales de la salud se configura no solo para la asistencia en la enfermedad, sino también en una atención psicosocial que tenga en cuenta el contexto, la historia y demás dimensiones del bienestar individual, familiar y colectivo.

Es aquí en donde con la investigación se devela las brechas entre las directrices de las normas y los resultados que se espera, además de las contradicciones entre quienes las aplican. En primer lugar, las víctimas afirman desconocer las rutas de salud integral y atención psicosocial. La ruta de atención en salud hace relación al derecho al acceso y calidad de la atención en salud y, la atención psicosocial al daño y afectaciones psicológicas y sociales desencadenadas por el hecho victimizante, señaladas en el PAPSIVI. Para las víctimas del conflicto armado en Bogotá, los problemas más relevantes son los de salud mental, la pérdida de la estabilidad psicosocial, la alimentación y, en menor grado, otras alteraciones puntuales (Mogollón, Vázquez y García, 2003). Cabe señalar que la evaluación inicial del PAPSIVI revela que la cobertura de atención psicosocial es baja (1 de cada 20 personas) y que se ha concentrado en las zonas de mayor número de víctimas como Nariño, Valle del Cauca y Córdoba (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).

Al desconocimiento de las rutas de atención, se suma la búsqueda de una atención en salud que no se equipara con las necesidades de las personas y su bienestar; incluso, ni con la posibilidad de exigir la operacionalización de las normas dictadas en su beneficio, con el fin de que puedan disfrutarlas. Este desconocimiento también es expresado por parte de algunos funcionarios, quienes, a pesar de señalar la pertinencia de una 'buena atención' a ese grupo de población, en reconocimiento por las dimensiones de los eventos de salud desencadenados por la experiencia vivida, indican la existencia de diferencias y exclusiones similares a las que se da en la atención a pacientes de régimen subsidiado, comparado con el contributivo.

Lo anterior es consecuente con el estudio realizado por Recalde (2016), en el cual hace referencia al desconocimiento de las rutas de atención y

la falta de capacitación al personal de salud y a las víctimas del conflicto armado, debido a barreras institucionales e individuales. En este estudio cobran mayor relevancia las barreras institucionales, por cuanto parte de la problemática lleva al desconocimiento y aplicación de las rutas de atención a las víctimas del conflicto armado (Recalde, 2016).

La falta de capacitación del personal de salud sobre los efectos de la norma es una de las razones por las que no se proporciona atención diferenciada, lo cual agudiza la precariedad de la atención, dada la insuficiencia de personal y la inestabilidad de los funcionarios vinculados a los procesos de atención a este grupo poblacional. El desconocimiento de las leyes y rutas de atención para las víctimas del conflicto armado ocasiona que éstas se conviertan en tres veces víctimas: del conflicto y la guerra, cuando son despojados de sus tierras, de la sociedad cuando son estigmatizados como integrantes de grupos al margen de la ley y, por el Estado, cuando se les incumple y no se les atiende, como lo tiene establecido la Ley 1448 de 2011. A este desconocimiento se ha sumado obstáculos propios del sistema de salud, como la deficiente identificación de los usuarios, la confiabilidad de las bases de datos, la movilidad de la población, el desconocimiento de sus derechos y la continuidad y/o afiliación al SGSSS (Moreno, 2010).

Conjuntamente, hacia el año 2020, con la evaluación inicial del programa, aunque se ha logrado una alta cobertura de afiliación al sistema, la alta rotación de personal y la falta de procesos de capacitación continuada a prestadores, limitan las posibilidades de ampliación de la cobertura efectiva del componente de atención psicosocial.

Contrario a esta percepción es lo que expresan algunos miembros del personal médico consultado; consideran que las IPS proporcionan atención integral en los diferentes niveles de atención y especialidades médicas; se pone en juego una vez más el modelo biomédico que predomina en el ejercicio de la atención, privilegiando el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades sintomáticas (Echeverry-Raad, 2003), con descuido de las necesidades y enfermedades desencadenadas por el proceso violento vivido en el conflicto armado. Sin embargo, no es solo este modelo biomédico imperante, una limitante en la atención integral que, se supone, será brindada a este grupo poblacional; Moreno y Díaz (2016) señalan que es común encontrar que los procesos se ven atropellados por la lógica de los tiempos institucionales que exigen informes con resultados o productos en tiempos que no necesariamente reconocen los tiempos que toma el construir relaciones de confianza con las poblaciones, especialmente cuando han sido víctimas de la violencia y donde la desconfianza es una variable a considerar.

Si bien el enfoque psicosocial definido por el Ministerio de Salud y Protección Social (2017) parte de reconocer los impactos psicosociales de la violación de los derechos en el contexto de la violencia y el desplazamiento

en Colombia, y se considera una línea transversal en la atención a las personas, grupos y comunidades, la situación de abandono de las víctimas del conflicto armado por parte del sistema de salud se mantiene. Bohada (2010) había señalado, desde el año 2004 que, si bien la ruta de atención está definida y el gobierno nacional y los gobiernos locales han logrado algunos efectos en las condiciones de vida de las víctimas, la situación es crítica y la política pública sigue enfrentando serios retos para asegurar el goce de sus derechos y superar el estado de cosas inconstitucional declarado en la Sentencia T-025 de 2004. Aunque la evaluación del PAPSIVI efectuada en 2019 identifica avances en el desempeño de las competencias del sector salud para con las víctimas, como la cobertura de aseguramiento y los resultados de las personas que han accedido al componente de atención psicosocial, se requiere el fortalecimiento del programa tanto desde su infraestructura y en talento humano, como en el desarrollo de capacidades para lograr los resultados e impactos esperados con la implementación efectiva de la normatividad vigente.

## 6. Conclusiones

La población que participó en el estudio son, en su mayoría, mujeres que han asumido el papel de cabeza de familia después de vivir el desplazamiento forzado. Dentro de las características poblacionales, la edad está entre los rangos del ciclo vital individual clasificado como Joven: 20 a 40 años y, adultez media, 40 a 65 años, características que se relacionan para determinar que son productivos. Esto se evidencia en la clasificación del tipo de ocupación que desarrollan para obtener un salario para sus hogares, pues la mayoría se ocupa en trabajos como mototaxismo, comerciantes, empleados en hogar, entre otros. Finalmente, se identifica en los entrevistados, que las condiciones de desplazamiento forzado y las condiciones socioeconómicas en las que vivían antes de ser víctimas del conflicto armado, no les ha permitido culminar sus estudios de bachillerato, para tener la oportunidad de avanzar en estudios de educación superior.

Para dar cumplimiento con el primer objetivo, se percibe que la salud para ellos, pese a ser un derecho fundamental como ciudadanos colombianos, se convierte en una quimera inalcanzable, debido a los diferentes obstáculos presentados, ya que lo establecido en la normatividad donde se decreta brindar la atención en salud con enfoque diferencial a toda población víctima de conflicto armado o en situaciones especiales, no se cumple a cabalidad, dado el desconocimiento del personal de salud acerca de las rutas de atención y de la normas vigentes que permiten reestablecer los derechos de las víctimas. Por lo tanto, la salud, para esta población, se califica como deficiente, inhumana, que no resuelve a cabalidad todas sus necesidades, por lo que se sienten abandonados por el Estado y la misma sociedad.

Con relación a los procesos de atención en salud, se han visto afectados, ya que la falta de conocimiento de las rutas de atención integral en salud y atención psicosocial a víctimas del conflicto armado por parte del personal de salud y las personas que atienden en las instituciones involucradas en la atención del desplazado, impide brindar una atención acorde a lo establecido en las leyes 1751 de 2015, 1438 de 2011 y 1448 de 2011, donde se estableció parámetros para que esta población pueda reestablecer sus derechos y su vida de una manera saludable, sin percances que los afecten en su bienestar general. De igual manera, el desconocimiento de las víctimas sobre sus derechos y de las normas que los protegen, es un obstáculo para que puedan exigir sus derechos, especialmente en lo referente a su atención en salud integral por parte de las instituciones y el personal que debe velar por ellos.

Desafortunadamente, desde su visión, las condiciones de vida y las vivencias que han tenido que soportar, se encuentran muy lejos de lo prometido por el Estado.

## 7. Conflicto de intereses

La autora del artículo declara no tener ningún tipo de conflicto de intereses del trabajo presentado.

## Referencias

- Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo (ASDI) y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2010). Nariño: Análisis de la conflictividad. [https://info.undp.org/docs/pdc/Documents/COL/00058220\\_Analisis%20conflictividad%20Nari%C3%B1o%20PDF.pdf](https://info.undp.org/docs/pdc/Documents/COL/00058220_Analisis%20conflictividad%20Nari%C3%B1o%20PDF.pdf)
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2004). *Balance de la política pública de prevención, protección y atención al desplazamiento interno forzado en Colombia, agosto 2002 - agosto 2004*. UNHCR y ACNUR.
- Bohada, M. (2010). Desplazamiento forzado y condiciones de vida de las comunidades de destino: El caso de Pasto, Nariño. *Revista de Economía Institucional*. 12 (23), 259-298.
- Castrillón-Guerrero, L., Riveros, V., Knudsen, M.L., López, W., Correa-Chica, A. y Polanco, J.G. (2018). Comprensiones de perdón, reconciliación y justicia en víctimas de desplazamiento forzado en Colombia. <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/30243>
- Charry-Lozano, L. (2016). Impactos psicológicos y psicosociales en víctimas sobrevivientes de masacre selectiva en el marco del conflicto suroccidente colombiano en el año 2011. *Colombia Forense*, 3(2), 53-62. <http://dx.doi.org/10.16925/cf.v3i2.1756>



- Congreso de la República de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993 “por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dicta otras disposiciones”. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0100\\_1993.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html)
- Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1448 de junio 10 “por la cual se dicta medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y otras disposiciones”. <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/ley-1448-de-2011/13653>
- Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1751 de 2015 “por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dicta otras disposiciones” [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf)
- Corte Constitucional de la República de Colombia. (2004). Sentencia T-025 del 22 de enero. [M.P. Manuel José Cepeda Espinoza]. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2004/t-025-04.htm>
- Echeverry-Raad, J. (2003). Definiendo Enfermedad: El modelo, sus limitaciones e implicaciones para la práctica médica. *Revista Colombiana de Neumología*, 15(2), 69-81.
- Flick, U. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa*. Ediciones Morata, S.L.
- Internal Displacement Monitoring Centre (IDMC), & Norwegian Refugee Council. (2009). *Internal displacement: global overview of trends and developments in 2008*. IDCM and Norwegian Refugee Council
- Madariaga, C. (2008). Interculturalidad, salud y derechos humanos: hacia un cambio epistemológico. *Reflexión*, 36, 15-19.
- Ministerio de Salud. (1993). Resolución 8430 de 1993 “por la cual se establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud”. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2012). Plan Decenal de Salud Pública. <https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Paginas/home2013.aspx>
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2013). Programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas - PAPSIVI. [https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/Victimas\\_PAPSIVI.aspx](https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/Victimas_PAPSIVI.aspx)
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). Protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/Protocolo-de-atencion-integral-en-salud-papsivi.pdf>

- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). *Resumen Ejecutivo Evaluación Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas - PAPSIVI FASE I*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/resumen-ejecutivo-fasel-eval-papsivi.pdf>
- Mogollón, A.S., Vázquez, M. y García, M. (2003). Necesidades en salud de la población desplazada por conflicto armado en Bogotá. *Revista Española de Salud Pública*, 77, 257-266.
- Moreno, G.A. (2010). La población desplazada y su derecho a la salud. *Investigaciones Andina*, 12(20), 5-6.
- Moreno, M.A. y Díaz, M.E. (2016). Posturas en la atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en Colombia. *El Ágora USB*, 16(1), 193-213.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2001). *Informe sobre la salud en el mundo. Salud mental: nuevos conocimientos, nuevas esperanzas*. Organización Mundial de la Salud
- Presidencia de la República de Colombia. (2011). Decreto 4800 de diciembre 20, “por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dicta otras disposiciones”. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2015/10186.pdf>
- Recalde, G. (2016). En la base de la ruta: barreras de acceso y estrategias de atención en la ruta de declaración y registro de víctimas del conflicto. *Revista CS*, (20), 123-142. <https://doi.org/10.18046/recs.i20.2145>
- Restrepo, M. (2012). *Salud mental y desplazamiento forzado*. Editorial Universidad del Rosario.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Editorial Universidad de Antioquia.

## Contribución

**María Ider Casanova Burbano:** Investigadora principal. Organización y Procesamiento de datos, recolección de información, Redacción del manuscrito, consolidación de referencias, Análisis e interpretación de los resultados. Escritura de la discusión, revisión crítica del artículo. Obtención de conclusiones y recomendaciones. En coordinación con la Asesora del Trabajo de Investigación.



# Lectura crítica intermediada por la narrativa de la fábula como estrategia didáctica

Delia Rosa Villarreal-Borrero<sup>1</sup>; Leidibeth Jiménez-Cárdenas<sup>2</sup>; Gustavo Adolfo González-Roys<sup>3</sup>

**Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo:** Villarreal-Borrero, D.R., Jiménez-Cárdenas, L., González-Roys, G. A. (2021). Lectura crítica intermediada por la narrativa de la fábula como estrategia didáctica. *Revista Criterios*, 28(1), 165-195. DOI:<https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art8>

**Fecha de recepción:** 07/02/2021

**Fecha de revisión:** 23/02/2021

**Fecha de aprobación:** 21/04/2021



Artículo resultado de la investigación titulada Lectura crítica intermediada por la narrativa de la fábula como estrategia didáctica en los estudiantes de cuarto grado de la Institución Educativa Palmar Caño Hondo de Chimichagua, Cesar, desarrollada desde septiembre de 2019 hasta noviembre de 2020 en el municipio de Chimichagua – Cesar, Colombia.

<sup>1</sup>Maestrante en Pedagogía; Licenciada en Educación Básica con énfasis en Ciencias Sociales. Docente Titular de la IE Palmar Caño Hondo, municipio Chimichagua, Cesar, Colombia. E-mail: [borrerovillarreal@gmail.com](mailto:borrerovillarreal@gmail.com)

<sup>2</sup>Maestrante en Pedagogía; Diplomado en Docencia Universitaria; Trabajadora Social. Docente Titular de la Institución Técnica CEOTES, Valledupar, Cesar, Colombia. E-mail: [lejicar@hotmail.com](mailto:lejicar@hotmail.com)

<sup>3</sup>Doctorante en Educación IUAC; Magíster en Gerencia de proyectos de Investigación y Desarrollo URBE. Ingeniero Agroindustrial UNICESAR. Coordinador de Investigación del programa Maestría en Pedagogía de la Universidad Mariana, Valledupar, Colombia. E-mail: [ggonzalezr@umariana.edu.co](mailto:ggonzalezr@umariana.edu.co)

## Resumen

Dentro de la competencia lectora, el nivel de lectura crítica y sus componentes transversales semántico, sintáctico y pragmático, revisten señalada importancia para desarrollar aprendizajes significativos. Con el objetivo de fomentar la lectura crítica por intermediación de la fábula como estrategia didáctica en los estudiantes de cuarto grado de la Institución Educativa Palmar Caño Hondo de Chimichagua, Cesar, se recurrió a Cassany, Pinzas, Romero y Salgado, entre otros. Enmarcada en la Investigación Acción Pedagógica, se aplicó un cuestionario diagnóstico y diarios de campo a 15 estudiantes del grado 4<sup>o</sup>. Se aplicó la estrategia didáctica ‘Taller de Lectura: La fábula’, con resultados que indican el logro del interés hacia la lectura en sus tres niveles: literal, inferencial y crítico analítico. Se concluyó que la aplicación de estrategias didácticas basadas en la fábula, ayuda a los estudiantes a desarrollar niveles lectores complejos, como la lectura crítica.

**Palabras claves:** Lectura; recursos educativos abiertos; estrategias educativas.

## Critical reading brokered by fable narrative as a didactic strategy

### Abstract

Within the reading competence, the level of critical reading, and its semantic, syntactic, and pragmatic cross-cutting components, are of marked importance in developing meaningful learnings. With the aim of promoting critical reading by intermediation of fable as a teaching strategy in fourth graders of the Educational Institution Palmar Caño Hondo de Chimichagua, Cesar, we invoked Cassany, Pinzas, Romero, and Salgado, among others. Framed in the Pedagogical Action Research, a diagnostic questionnaire and field journals were applied, in a unit of work of 15 students in grade 4. The didactic strategy 'Reading Workshop: The fable' was applied, with results indicating the achievement of interest towards reading at its three levels: literal, inferential, and analytical critic. It was concluded that the application of fable-based teaching strategies, helps students develop complex reader levels, such as critical reading.

**Keywords:** Reading; open educational resources; educational strategies.

## Leitura crítica intermediada pela narrativa da fábula como estratégia didática

### Resumo

Dentro da competência de leitura, o nível de leitura crítica e seus componentes transversais semânticos, sintáticos e pragmáticos são de grande importância no desenvolvimento de aprendizagens significativas. Com o objetivo de promover a leitura crítica por intermediação da fábula como estratégia de ensino em alunos da quarta série da Instituição de Ensino Palmar Caño Hondo de Chimichagua, Cesar, invocamos Cassany, Pinzas, Romero e Salgado, entre outros. Enquadrado na Pesquisa-Ação Pedagógica, foi aplicado um questionário diagnóstico e diários de campo, em uma unidade de trabalho de 15 alunos do 4º ano. A estratégia didática 'Oficina de Leitura: A fábula' foi aplicada, com resultados indicando o alcance do interesse pela leitura em seus três anos níveis: crítica literal, inferencial e analítica. Concluiu-se que a aplicação de estratégias de ensino baseadas em fábulas auxilia o aluno a desenvolver níveis complexos de leitura, como a leitura crítica.

**Palavras-chave:** Leitura; recursos educacionais abertos; estratégias educacionais.

## 1. Introducción

La lectura tiene una importancia fundamental en la vida cotidiana de toda persona; a su vez, transporta al lector a otros lugares según el contenido y, permite al receptor pasar fronteras. De esa manera, para Delval (2013) la lectura constituye una suerte de llave que permite abrir la mente y el conocimiento hacia un mundo inmensurable que puede llevar a quien lee, a diversidad de escenarios, posibles o no, donde se aprende del mundo de la vida, al tiempo que, estimula el pensamiento y la creatividad. Por ello, entender lo que se ha leído, constituye una de las habilidades esenciales para la vida. El acto de leer, en sentido estricto, requiere la comprensión y la interpretación de textos, así como el dominio de los diferentes niveles de lectura: literal, inferencial y crítico, considerando sus componentes transversales: semántico, sintáctico y pragmático.

El proceso lector, desde el posicionamiento crítico que hace de la pregunta, la brújula epistemológica hacia nuevas contribuciones del saber, constituye entonces, el pilar de la construcción del conocimiento; por lo cual, permite enfrentar lo leído con actitud, no solo informativa o formativa, sino también crítica, fijando posición y contrastando los textos con la propia realidad del lector. En este sentido, dada su importancia para la vida, es esencial que todos los maestros fomenten la lectura crítica en los diferentes ciclos y niveles educativos, a través de prácticas pedagógicas que motiven el interés por la lectura y el consecuente desarrollo del hábito lector.

Desde una visión general, quizá uno de los mayores inconvenientes para lograr que los estudiantes desarrollen las habilidades lectoras radica en que se ha asumido como una tarea que corresponde única y exclusivamente a los profesores de lengua castellana, olvidándose de esta manera que, desde cualquier asignatura, se puede promover habilidades cognitivas como inferencia, deducción, análisis, comprensión, interpretación, argumentación y fijar posición ante lo que se lee. En ese sentido, la lectura crítica, por sus características y complejidades, constituye el nivel incluyente del literal y el inferencial.

De ese modo, el bajo nivel del hábito lector, como la consecuente comprensión e interpretación textual que presentan, en general, los estudiantes de cuarto grado de la Institución Educativa (I.E.) Palmar Caño Hondo, municipio Chimichagua, Cesar, Colombia, es quizá resultado de la poca motivación e interés por la lectura, que conduce no solo a desarrollar habilidades lectoras, sino también a promocionar el agrado por la lectura y sus consecuentes beneficios cognitivos y espirituales. Esto constituye uno de los grandes desafíos para los docentes y las escuelas, pues precisamente, formar lectores competentes, representa actualmente una tarea ineludible asumida con compromiso y responsabilidad.

Sobre la base de estos razonamientos, se condujo la investigación con el propósito de fomentar la lectura crítica en los estudiantes de cuarto grado de la institución mencionada, valiéndose de un recurso textual creativo, cargado de un mensaje significativo, fácil de comprender, interpretar y contextualizar. En ese sentido, las investigadoras consideraron apelar a la narrativa de la fábula, recurso literario que, dada su pertinencia como texto que motiva el interés de los niños y que además contiene enseñanzas vitales a manera de moraleja para la vida, puede ser utilizado como medio para estimular el aprendizaje dentro de una estrategia didáctica que permita motivar el desarrollo y la comprensión lectora.

El estudio se enmarcó dentro de la línea de investigación Formación y Práctica Pedagógica de la Universidad Mariana, que orienta el quehacer del docente en el estudio y reflexión de problemas desde el ámbito educativo y, dentro de éste, el área pedagógica en los diferentes niveles educativos, posibilitando una mejor calidad educativa y un mayor impacto en las actividades de enseñanza y aprendizaje, además de los aspectos sociales de la educación, con la finalidad de generar aportes al trabajo pedagógico a partir de la atención a las problemáticas existentes en contextos particulares, como es el caso de esta investigación que se ubicó en la I.E. Palmar Caño Hondo de Chimichagua, Cesar.

Es significativo comprobar que, la comprensión de textos, específicamente en el nivel de lectura crítica, constituye una de las competencias fundamentales para el desarrollo del pensamiento en el individuo y su desempeño, tanto en la vida personal como en la sociedad. Así, teniendo en cuenta que la investigación se llevó a cabo con escolares de la básica primaria, el desarrollo de la competencia lectora se trabajó utilizando la narrativa de fábulas, recurso literario que invita, a través de su lectura comprensiva, a ejercer criticidad frente a temas morales y sociales enmarcados en la cotidianidad de las personas, contribuyendo además a la formación en valores en los estudiantes, a partir de la moraleja implícita en el relato, pues tienen una narrativa de naturaleza moral, filosófica y educativa que afianza la necesaria relación entre lo axiológico y lo pedagógico, desde la crítica, que buscar alcanzar a los estudiantes en sus sentimientos e imaginación para que transformen sus actitudes desde la vitalidad de su interior, como seres humanos que son capaces de reflexionar sobre su entorno, en contrapartida a las presiones que ocasionan los escenarios actuales tanto en el ambiente escolar como en el familiar.

Uno de los grandes problemas que enfrenta el sistema educativo colombiano es, sin duda, el bajo nivel de comprensión lectora que presentan los niños y jóvenes del país en los distintos niveles y ciclos educativos, evidenciado en los resultados de las diversas evaluaciones en el ámbito nacional e internacional en las que se ha participado, como las pruebas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2019) en su Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos (PISA), estudio trienal que, aunque

se centra en alumnos de 15 años, permite valorar niveles de “conocimientos y competencias fundamentales para su participación plena en la sociedad” (p. 7). Esta evaluación está orientada hacia el dominio de la lectura, las matemáticas y las ciencias, así como en el bienestar de los estudiantes.

En su edición de 2018, los resultados de la prueba OCDE-PISA evidenciaron debilidades en el sistema educativo colombiano, principalmente en el tema de lectura crítica y comprensión lectora, que marca insuficiencias significativas. Aunque esta problemática ha sido reflejada de manera sistemática desde hace varios años, se observa ciertos avances de esta competencia desde que el país entró en esta evaluación de carácter internacional.

Los estudiantes de Colombia obtuvieron un rendimiento menor que la media de la OCDE en lectura (412 puntos), matemáticas (391) y ciencias (413), y su rendimiento fue más cercano al de los estudiantes de Albania, México, la República de Macedonia del Norte y Qatar. Si bien el rendimiento de Colombia en lectura en PISA 2018 fue menor que el registrado en 2015, el rendimiento medio mejoró en todas las materias -incluida la lectura-, desde que el país participó por primera vez en PISA en 2006 (OCDE, 2019).

En este mismo orden de ideas, solo un 1 % de los estudiantes colombianos que hicieron la prueba OCDE-PISA 2018 alcanzaron una buena ubicación en cuanto a su rendimiento en lectura, que implica competencias para la comprensión de textos: manejo de conceptos, distinciones entre hechos que se relata, las opiniones sobre estos y su relación con los elementos que intervienen en los textos. Esta cifra es baja si se compara con la media que alcanzaron los países participantes en la evaluación.

Cerca de 1 % de los estudiantes de Colombia se ubicaron como los de mejor rendimiento en lectura; es decir, alcanzaron el Nivel 5 o 6 en la prueba PISA de lectura (media de la OCDE: 9 %). En estos niveles, los estudiantes pueden comprender textos largos, manejar conceptos abstractos o contradictorios y establecer distinciones entre hechos y opiniones, con base en pistas implícitas relacionadas con el contenido o la fuente de la información. “En 20 sistemas educativos, incluidos los de 15 países de la OCDE, más del 10 % de los estudiantes de 15 años tuvieron el mejor rendimiento” (Country Note PISA, 2018, p. 2).

Por otra parte, en el ámbito nacional, la evaluación a los niños en los grados 3° y 5° de primaria en las áreas de lenguaje y matemáticas, hace parte de la política educativa colombiana. La competencia comunicativa lectora es definida por el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES, 2018), como aquella que incluye la comprensión, el uso y la reflexión sobre las informaciones contenidas en distintos tipos de textos, que implica una relación dinámica entre el texto y el lector. Para la evaluación de la competencia comunicativa-lectora se considera tres componentes transversales: el sintáctico, el semántico y el pragmático. El componente

semántico corresponde a la capacidad del estudiante para saber qué dice un texto; es decir, a su sentido; el sintáctico está relacionado con la organización del texto, su estructura y organización de los elementos; y, el pragmático corresponde al propósito del texto o su intención comunicativa.

Con el fin de evaluar los niveles de lectura crítica en los estudiantes colombianos que cursan el último año de educación media, el ICFES (2019) realizó la Prueba Saber 11°, cuyos resultados fueron socializados a través del Informe Nacional de Resultados 2018. En el primer semestre, incrementó considerablemente el puntaje promedio entre 2015 y 2016. Durante el último año de análisis hubo un desplazamiento de estudiantes del nivel 3 hacia el nivel 4; es decir, “la proporción de estudiantes que pudieron responder correctamente las preguntas de la prueba de Lectura Crítica de mayor nivel de complejidad fue mayor en el 2017-I que en 2016-I” (p. 18). Para el segundo semestre de los períodos evaluados, no se evidencia cambios significativos en el puntaje obtenido en esta prueba. Sin embargo,

frente a los resultados por niveles de desempeño, hubo un desplazamiento de estudiantes hacia los niveles superiores después del periodo 2015-II. En particular, la proporción de estudiantes clasificados en el nivel esperado (nivel de desempeño 3), aumentó en 28 p.p. entre el 2015 y el 2017. (p. 18)

Particularmente, las debilidades en el desarrollo de habilidades para comprender e interpretar textos, presentadas por los estudiantes de 4° grado de la I.E. Palmar Caño Hondo, ubicada en la zona rural del municipio de Chimichagua, Cesar, fueron evidentes a través de una prueba diagnóstica llevada a cabo por las responsables de la investigación. Asimismo, el bajo desempeño mostrado en los resultados de las pruebas Saber realizadas durante los últimos tres años en la referida institución, demuestran que los estudiantes presentaban dificultades para leer comprensivamente.

En este sentido, el bajo nivel de comprensión lectora de la referida institución (Tabla 1), donde los resultados de las Pruebas Saber 3° y 5° en el periodo comprendido entre 2014 y 2017 reflejan un desempeño bajo en el área de lenguaje, son debidos a debilidades en la competencia comunicativa lectora, donde el estudiante debe tener capacidad de leer e interpretar diferentes tipos de texto, comprender información explícita e implícita en el texto, establecer relaciones entre contenidos, realizar inferencias y generar conclusiones, al igual que asumir posiciones frente al texto, aspectos estos que responden a los niveles de lectura literal, inferencial y crítica (ICFES, 2017), en sus componentes transversales, semántico, sintáctico y pragmático.

A continuación, se muestra los porcentajes y desempeños de los estudiantes de 3<sup>er</sup> grado y 5° grado de la institución estudiada, por nivel de desempeño en el área de lenguaje en la prueba Saber, aclarando que los datos son tomados del reporte histórico comparativo de resultados años 2014 a 2017 del ICFES.

**Tabla 1**

Comparación de porcentajes según niveles de desempeño por año en el área de lenguaje, en la I.E. Palmar Caño Hondo, zona rural del municipio de Chimichagua, Cesar

Área		Lenguaje			
Nivel / año		2014	2015	2016	2017
Grado 3°	Insuficiente	15 %	14 %	8 %	10 %
	Mínimo	31 %	30 %	33 %	38 %
	Satisfactorio	29 %	35 %	33 %	40 %
	Avanzado	15 %	16 %	16 %	5 %
Grado 5°	Insuficiente	13 %	12 %	10 %	16 %
	Mínimo	48 %	39 %	30 %	50 %
	Satisfactorio	30 %	34 %	35 %	22 %
	Avanzado	6 %	6 %	20 %	4 %

Fuente: ICFES (2017).

Estos resultados permitieron observar que los estudiantes ubicados en los niveles mínimo e insuficiente, tanto en el 3<sup>er</sup> grado como en el 5° grado, presentan dificultades para responder las preguntas que evalúan la competencia comunicativa lectora, la cual contiene en la prueba, textos descriptivos, informativos, narrativos, explicativos (prosa y narrativa icónica) y líricos (argumentativos), que en sus temáticas atienden a la edad y al grado que cursan los estudiantes, al vocabulario que deben manejar, a la complejidad sintáctica y a los saberes previos que ellos poseen (ICFES, 2017).

A los resultados anteriores se adiciona las deficiencias observadas en el desarrollo de habilidades para comprender e interpretar textos, presentadas por los estudiantes de 4° grado de la I.E. Palmar Caño Hondo e inferidas a través de una prueba de valoración inicial realizada por las investigadoras a modo de diagnóstico, para detectar debilidades para identificar las ideas principales en un texto, limitaciones para explicar el propósito de la lectura, para argumentar una interpretación de la lectura y para realizar predicciones. La prueba diagnóstica, que consideró aportes del ICFES y autores como Alfonso y Sánchez (2015), arrojó los siguientes resultados:

**Tabla 2**

Prueba diagnóstica, niveles de comprensión lectora grado 4°

Nivel de comprensión lectora en prueba diagnóstica grado 4° - tarde						
Valoración	Literal	%	Inferencial	%	Crítico	%
Baja	6	17,14	2	5,71	1	2,86

Media	6	17,14	7	20	3	8,58
Alta	8	22,86	2	5,71	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>57,14</b>	<b>11</b>	<b>31,42</b>	<b>4</b>	<b>11,44</b>

Los resultados indicaron que el 57,14 % de los estudiantes se encuentra en el nivel de lectura literal; el 31,42 % en el nivel inferencial y el 11,44 % en el nivel crítico. Al examinar los niveles de comprensión lectora, se observó que el literal-baja logró 17,14 %; en literal-media el 17,14 % y en el literal-alto el 22,86 %. En cuanto al inferencial-baja, logró el 5,71%; en inferencial-media el 20%; en inferencial-alta el 5,71%; para el nivel crítico-baja el 2,86%; en crítica-media 8,58% y crítica-alta no obtuvo puntaje.

Estos resultados señalaban que los estudiantes de 4° grado presentaban dificultades en la comprensión lectora, especialmente para ubicar elementos de un texto, descubrir su significado, explicar la idea principal y secundaria; no evidenciaban una secuencia lógica para narrar los hechos, lo cual es representativo de debilidades en percepción, memoria, anticipación, lectura rápida y atenta, inferencia, en extracción de ideas principales, que impiden desarrollar habilidades para comprender lo que se lee.

Ahora bien, en el caso específico de la institución sujeto de estudio, se observa que no cuenta con espacios idóneos para el aprendizaje de la lectura como, por ejemplo, una biblioteca; cada docente en sus clases y, de manera independiente, trabaja la lectura de textos sin hacer énfasis en los niveles de comprensión lectora, por considerar que estos deben ser trabajados exclusivamente por los docentes de Lengua Castellana; esto permite inferir que los docentes de distintas asignaturas no trabajan cooperativamente con los de Lenguaje para la formación lectora, por considerar que esto no es de su competencia, desde sus áreas de enseñanza.

De igual manera, las incipientes condiciones metodológicas, tecnológicas, didácticas y estratégicas que caracterizan a las I.E. del área rural, agudizan aún más esta problemática. Es una realidad innegable que las escuelas rurales están relegadas en cuanto a la dotación de recursos y el acceso a programas que acerquen los niños a los libros y promuevan de manera amena el hábito lector.

Bajo este panorama, se hizo urgente para las investigadoras, trabajar en la implementación de estrategias pedagógicas y didácticas orientadas por una práctica lectora en aula, intermediada por recursos estimulantes que, de manera planificada, permitiera fomentar la comprensión e interpretación de textos, la motivación y el interés por la lectura, estrategias éstas que no solo debían apuntar al desarrollo de habilidades lectoras como comprensión, deducción, análisis, interpretación, criticidad, sino que también promovieran el desarrollo de la imaginación, creatividad y comunicación oral. Esto llevó a la necesidad de investigar sobre la comprensión lectora, específicamente en el nivel de lectura crítica y en la manera cómo la narrativa de la fábula

podía ser utilizada como estrategia didáctica para fomentar el desarrollo de la lectura crítica en los estudiantes de cuarto grado de la IE Palmar Caño Hondo de Chimichagua, Cesar.

Como resultado de los planteamientos presentados en los párrafos anteriores, se formuló la pregunta de investigación: ¿Cómo se fomenta el desarrollo de la lectura crítica en los estudiantes de cuarto grado de la Institución Educativa Palmar Caño Hondo de Chimichagua, Cesar? que les permita desarrollar el pensamiento crítico, para su formación integral como ciudadanos conscientes y responsables.

A partir de este interrogante surgieron los objetivos que posibilitaron orientar el proceso de investigación alrededor de un objetivo general dirigido a fomentar la lectura crítica por medio de la fábula como estrategia didáctica en los estudiantes de cuarto grado, con objetivos específicos encaminados a identificar las dificultades que tienen los niños; ellos fueron:

- Aplicar la lectura crítica como nivel de desarrollo en la comprensión lectora
- Diseñar una estrategia didáctica basada en la narrativa de la fábula para el desarrollo de la lectura crítica
- Evaluar la aplicación de la estrategia didáctica basada en la fábula, para el fortalecimiento de la lectura crítica.

Así las cosas, la relevancia de la escogencia de la fábula radicaba en que este género narrativo contiene, de forma explícita, elementos significativos que complementan el mensaje que encierra, así como recursos estilísticos que embellecen y enfatizan la intención del autor, siendo la personificación, una de las más utilizadas, dado que ayuda a recrear y desarrollar la imaginación del lector. Debido a su carácter tradicional, contactan al lector con sus raíces culturales, el manejo del lenguaje y simbología muy particular, convirtiéndola en una de las manifestaciones literarias más significativas de la cotidianidad, ideal para ser incorporada en el diseño de estrategias didácticas innovadoras y contextualizadas, tal como expresan UNED (2013), Díaz-Barriga y Hernández (2002), Díaz (2006) y Vaello (2009).

De igual forma, la indagación buscó generar en los docentes, espacios de reflexión sobre su praxis pedagógica, con la finalidad de que reconstruyeran su práctica con nuevas estrategias de enseñanza para promover la formación de estudiantes capaces de comprender e interpretar textos, así como generar críticas sobre la base de estos, hacia su propia realidad cotidiana.

El proceso investigativo se apoyó en estudios relacionados con el tema de investigación; así, en el contexto internacional destacaron los aportes de Sierra (2019) y Cuñachi y Leyva (2018) para el área lectora; y, Carrascal (2015) en el uso de fábulas al momento de transmitir un mensaje con propósito.

De los estudios en Colombia, se tomó aportes de España y Pantoja (2017), Cubides, Rojas y Cárdenas (2017) para lectura comprensiva y crítica, así como Macedo y Sangama (2018), y la enseñanza de la lectura y la comprensión lectora. En el contexto local, solo fue posible encontrar la investigación de Baquero (2018), quien trabajó en un diseño didáctico para potencializar la comprensión lectora a través del juego dramático.

Se evidencia que la lectura constituye una acción personal que no termina de perfeccionarse; su práctica diaria es una tarea cuyo aprendizaje conduce a un gran éxito, porque es la llave de la identidad; por consiguiente, cuando se lee, la mente se enfrenta a nuevos retos, a distintas visiones, opiniones, para ser capaces de poder dar forma a las ideas y de esa forma comprender el mundo ya que, a través de la lectura se conoce y, por lo tanto, se evita la manipulación. El acto lector para Santiago, Castillo y Ruíz (2005), aporta conocimientos a los saberes previos; posibilita establecer hipótesis y verificarlas; elaborar inferencias para comprender lo que se sugiere para, finalmente, construir significados posibles; la lectura no solo depende de la de-construcción del texto, sino que involucra al lector, los saberes, la visión del mundo, adaptándola al contexto en el que se lee; esto sugiere que el lector identifique y recupere información presente en uno o varios textos, construya su sentido global, establezca relaciones entre enunciados y evalúe su intencionalidad.

Por su parte, Sastrías (2008) expresa que “leer es un acto por el cual se otorga significado a hechos, cosas y fenómenos y, mediante el cual, también se devela un mensaje cifrado, sea éste un mapa, un gráfico, un texto” (p. 2). La lectura viene a dar respuesta a la inquietud por conocer la realidad y promueve el interés de conocerse a sí mismo, con el propósito de enfrentarse con los mensajes contenidos en todo tipo de material.

En el ámbito de la comunicación, la lectura viene a ser un acto de sintonía. entre un mensaje cifrado de signos y el mundo interior del hombre, es hacerse receptor de una emisión de símbolos que se hizo en tiempos y lugares casi imprevisibles, remotos o cercanos; pero a la vez es hacer que aflore algo muy personal, posibilitando que surja desde el fondo de nuestro ser la identidad que nos es congénita. [...] La lectura [alcanza] el desciframiento de los signos alfabéticos constitutivos de una lengua en un mensaje escrito, aspecto en el cual lo primero que advertimos es que ella es un proceso en donde se distingue distintos niveles, los mismos que aparecen claramente definidos, por ejemplo, en la acción de enseñanza-aprendizaje. (Figueroa, 2021, párr. 1).

La lectura es una actividad importante porque es la forma de apropiarnos de una gran riqueza; es la vía y la puerta [...] del saber inagotable que permite despertar, perfilar y afianzar una conciencia desarrollada, porque a través de ella nos conectamos con la verdad; [...] una actividad mental y vital que desarrolla la emotividad, la inteligencia y el ser integral de quienes la practican. (Sastrías, 2008, pp. 6-7)



La lectura aporta significativamente al desarrollo educativo y social porque forma a las personas intelectual, creativa y emotivamente. En consecuencia,

La enseñanza de la lectura y la comprensión de lo que se lee, ocupa un lugar preponderante dentro de los planes de estudios, por ser la base del resto de las asignaturas. Por tanto, dichos procesos merecen especial atención dentro de la actividad escolar y también en la sociedad. (Santiesteban y Velázquez, 2012, p. 104)

De esta manera, la comprensión lectora constituye una de las vías principales para la asimilación de la experiencia acumulada por la humanidad. En palabras de Santiesteban y Velázquez (2012), “su enseñanza coadyuva al desarrollo intelectual y afectivo del estudiante” (p. 105); por ello, la comprensión lectora tiene importancia, pues la lectura se encuentra en todas las partes donde desarrolla sus actividades el ser humano, en todos los terrenos de la vida, desde la interpretación de una publicidad sencilla hasta una obra literaria.

En el ámbito educativo, para Gutiérrez-Braojos y Salmerón (2012), la comprensión lectora “se forma mediante la participación de los estudiantes en prácticas diarias de lectura, con la intención de poder comprender e interpretar de una manera apropiada” (p. 184). Álvarez (1996, citado por Santiesteban y Velázquez, 2012), la considera “un proceso de enseñanza continua que exige el diseño de estrategias didácticas eficaces que partan de una modelación análoga a la complejidad de la lectura como actividad, tanto en su diversificación tipológica como en su estructura peculiar” (p. 105).

De igual forma, Cassany (2001) entiende la comprensión lectora como microhabilidades que deben ser trabajadas por separado, para conseguir una buena comprensión lectora. Al profundizar en su conocimiento, este autor identifica ocho: percepción, memoria, anticipación, lectura rápida y atenta, inferencia, ideas principales, estructura y forma, microhabilidades que, si son trabajadas todas, logran desarrollar la habilidad de comprender aquello que se lee.

Sobre las características de la comprensión lectora, Pinzas (2012) afirma que está determinada por la capacidad de cada lector para comprender el tema que trata, por la posición que manifiesta frente a su contenido, así como el valor de lo leído y el uso que haga de lo comprendido. De esta forma, la facilidad y la precisión con las que se comprende, dependerá de tres factores: el esquema o conocimiento previo del lector, que sea pertinente para el contenido del texto, el propio texto con contenido claro, coherente, estructura familiar y ordenada, estrategias o habilidades cognitivas inextricablemente relacionadas, que permitan al lector intensificar la comprensión y el recuerdo de lo que lee o ha leído.

El nivel de lectura literal se fundamenta en seis procesos básicos de pensamiento: observación, comparación, clasificación, ordenamiento, clasificación jerárquica y aplicación de esquemas mentales para el logro de la representación de la información dada en los textos. El lector conoce lo que dice el texto sin interpelarlo. Para Santiago et al., (2005), en la lectura literal, el lector debe reconocer quiénes son los personajes de la narración, dónde tienen ocurrencia los hechos del relato, cuál es la idea principal del texto, cuándo tienen lugar los acontecimientos narrados y el significado de la palabra auténtica.

Para el nivel de lectura inferencial, este nivel constituye la lectura implícita del texto y requiere un alto grado de abstracción por parte del lector. Las inferencias son construidas cuando se comprende, por medio de relaciones y asociaciones, el significado local o global del texto. De ese modo, se establece relaciones cuando se logra explicar las ideas del texto, más allá de lo leído o manifestado explícitamente en éste, sumando información y experiencias anteriores a los saberes previos para llegar a formular hipótesis y nuevas ideas. Para Goodman (citado por Romero y Salgado, 2015), inferir es:

un medio poderoso por el cual las personas complementan la información disponible utilizando el conocimiento conceptual y lingüístico y los esquemas que ya poseen. Los lectores utilizan estrategias de inferencia para inferir lo que no está explícito en el texto. Pero también infieren cosas que se harán explícitas más adelante. (p. 54)

Para la lectura crítica, la cual constituye el nivel de lectura analítica, esto significa, a partir de lo expresado por Goodman (citado por Romero y Salgado, 2015) que, además de comprender los que se dice en un texto determinado, se intentará analizar lo expresado para verificar aciertos y/o errores, así como los modos como se presenta la información. Este tipo de detenimiento, al momento de llevar a cabo una lectura, se fundamenta en un interés especial en comprender, sea por un interés personal o porque se estudia a nivel profesional. Intentar poner en práctica una lectura más detenida lleva tiempo mayor, pues se buscará una visión propia de los hechos presentados, intentando corroborar lo que se afirma con otras fuentes.

Al desarrollar un nivel crítico en la lectura, el único texto que puede criticarse, apunta Cassany (2001), es aquel que se ha entendido. De ahí que está asociada a una comprensión cabal de la información, donde el lector puede aceptar o rechazar la idea del autor con responsabilidad sobre su decisión. Para fomentar el pensamiento crítico, primero debe brindarse oportunidades para el desarrollo de las competencias necesarias en lectura crítica.

En este sentido, se trata de que los estudiantes desarrollen competencias lectoras para conocer lo que explícitamente expresa un determinado texto (componente semántico), cómo está estructurado (componente sintáctico)

y cuál es su propósito y orientación (componente pragmático). En el contexto de la prueba Saber, el ICFES (2014) define los tres componentes para la evaluación de la competencia comunicativa y lectora, así:

En cuanto al componente semántico que hace referencia al sentido del texto en términos de su significado, este componente indaga qué se dice en el texto. El componente sintáctico se relaciona con la organización del texto en términos de su coherencia y cohesión; indaga por el cómo se dice. El componente pragmático tiene que ver con el para qué se dice, en función de la situación de comunicación. Estos componentes fueron ampliados por Cuetos (2008), al abordar la psicología de la lectura, especialmente su aprendizaje, refiriéndose a ellos no solo como componentes, sino también como modos de procesamiento de un texto cuando es leído. Para este autor, la “capacidad para utilizar las claves sintácticas se va perfeccionando cada vez más, a medida que el niño va desarrollando su lenguaje” (p. 180). Así mismo, explica, que existen:

Claves que los niños generalmente no consiguen hasta llegar a una edad avanzada, y mientras tanto, se valen de la información semántica y de los propios conocimientos que tienen del mundo, para asignar los papeles sintácticos a las oraciones que tienen varias posibles interpretaciones. (p. 180)

Lo anterior da cuenta de la importancia de considerar estos componentes al momento de emprender acciones didácticas dirigidas a la comprensión lectora, especialmente en el nivel crítico, toda vez que, como ya se describió en anteriores apartados, este nivel, por su alcance, engloba a los otros dos niveles: el literal y el inferencial, pues permite al lector tomar posición y argumentar ante lo que lee, basado en experiencias previas y el conocimiento de su vida cotidiana.

Al respecto de la cotidianidad, la tradición ha objetivado la experiencia humana. De este modo nació la fábula, hija del mito y de la poesía. Este género literario para Ayala (1982), tiene profundas raíces en lo popular, en esa tendencia a explicar las cosas y la naturaleza, tan común al hombre de todos los tiempos y países. Sobre el mismo tema, Canal (2006), hizo agudas observaciones:

La fábula es género del pueblo y constituye el instrumento típico de expresión de un sentimiento filosófico, quizá épico, de la vida. Por razones de remoto atavismo religioso y mágico que acaso reviven infusamente para el hombre culto ante los dibujos animados, el pueblo sigue sintiendo la necesidad de delegar a los animales la enunciación de sus esquemas mentales de juicio. (p. 52)

Los elementos de la fábula, de acuerdo con Dido (2009), son construidos sobre una estructura básica definida; no obstante, el fabulista se mueve con mayor libertad en recursos y contenido; aunque numerosos ejemplos queden fuera de la estructura elemental, la configuración es válida y comprende

los principios técnico-literarios del género. Intervienen en la fábula: a) Personajes, b) Acciones (actos o sucesos), c) Objetos demostrativos, d) Moraleja (principio, precepto, axioma, tesis). Es relevante destacar que

La moraleja explícita puede presentarse al final, como cierre del texto; así la utilizó Esopo en sus animadas fábulas o, al principio como lo hizo Fedro. Puede exponerse como una reflexión del autor o manifestarla en uno de los personajes; suele incluir una doble moraleja: la primera de sentido personal; la segunda, de inmediato, más genérica. Además de revelar la intención del autor, la moraleja opera también como orientación en los casos en que la fábula permitiría obtener diversas conclusiones. (Dido, 2009, párr. 32).

A los efectos de introducir recursos en las estrategias didácticas, como sería el caso de la fábula, autores como Díaz-Barriga y Hernández (2002) expresan que existe una gran variedad de estrategias didácticas; no obstante, todas tienen en común que son procedimientos; por ello,

pueden incluir varias técnicas, operaciones o actividades específicas. Persiguen un propósito determinado: el aprendizaje y la solución de problemas académicos y/o aquellos otros aspectos vinculados con ellos. Son más que hábitos de estudio, porque se realizan flexiblemente. Pueden ser abiertas, es decir públicas, o encubiertas de un modo privadas. Son instrumentos socioculturales aprendidos en contextos de interacción con alguien que [posee mayores conocimientos en un área determinada]. (Díaz-Barriga, 2002, citada por UNED, 2013, pp. 3-4).

De acuerdo con estos señalamientos,

los objetivos particulares de cualquier estrategia didáctica pueden consistir en afectar la forma como se selecciona, adquiere, organiza o integra el nuevo conocimiento o, incluso, la modificación del estado afectivo o motivacional del [estudiante], para que éste aprenda con mayor eficacia los contenidos curriculares o extracurriculares que se le presentan.

De ahí, la importancia de planificar ese proceso y valorar la gama de decisiones que el equipo docente debe tomar de manera consciente y reflexiva, en relación con las técnicas y actividades que pueden utilizar para alcanzar los objetivos de aprendizaje. (UNED, 2013, p. 4).

Las estrategias didácticas contribuyen de manera positiva al desarrollo de las competencias de los estudiantes. La toma de decisiones, con respecto a qué estrategias aplicar en clases depende, como indican Díaz-Barriga y Hernández (1999), de dos elementos clave: el momento de la clase en que se ocuparán, ya sea durante el inicio, desarrollo o cierre, y, por otra parte, la forma en cómo se presentarán dichas estrategias, aspecto que está intrínsecamente relacionado con el momento de su uso. (Flores, Ávila, Rojas, Sáez, Acosta, y Díaz, 2017, p. 15).

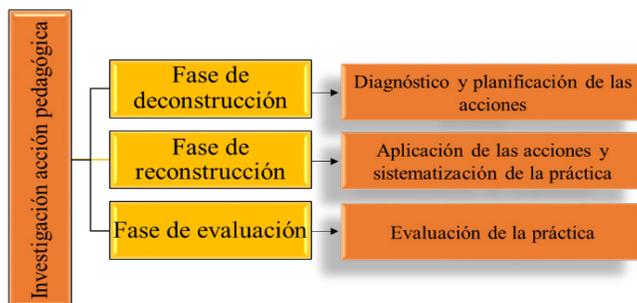
Al respecto, “Vaello (2009) señala que, debido a la naturaleza flexible, adaptable y contextualizada de las estrategias didácticas, existe la posibilidad de usarlas en los tres momentos y/o fases de la clase: inicio, desarrollo o cierre” (Flores et al, 2017, p. 16).

## 2. Metodología

Debido a la naturaleza del hacer investigativo que perfilaron las investigadoras según el tema de investigación, el método que orientó la ruta de indagación fue el propuesto por la Investigación Acción Pedagógica (IAP); este método en el ámbito pedagógico, según Restrepo (2004), “investiga y construye el saber hacer, para lograr apropiación del saber disciplinar por parte de los estudiantes (enseñar), así como el saber hacer para que el estudiante interiorice actitudes y valores (saber formar, saber mostrar caminos, saber convencer) (p. 48). La investigación se desarrolló en las fases que se presenta en el siguiente organizador:

**Figura 1**

*Representación gráfica del diseño metodológico*



Fuente: Restrepo (2004).

Orientada al aprendizaje de la lectura crítica de los estudiantes de básica y, en virtud de considerar criterios etarios y de madurez del pensamiento de los estudiantes en el acto lector, considerando lo expresado por Cuetos (2008), la unidad de trabajo estuvo conformada por 15 estudiantes de 4° grado de la I.E. Palmar Caño Hondo de Chimichagua, Cesar quienes, a esta edad, ya deberían estar en posesión de un nivel de lectura literal.

Aunque el cuestionario usualmente es un procedimiento escrito para recabar datos, es posible aplicarlo verbalmente. A los efectos de la indagación, se elaboró un cuestionario constituido por preguntas dicotómicas que se les aplicó a los estudiantes. Además, se utilizó, para la recolección de la información, la técnica de la observación cuyos registros fueron hechos en diarios de campo. En cumplimiento con lo establecido por la Universidad

Mariana, fue necesario cumplir con criterios de calidad y de credibilidad. Por esta razón, los instrumentos para la recolección de información en la indagación tuvieron el juicio de experto, cuyo propósito fue demostrar pertinencia que garantizara la validación del tema con exactitud.

### 3. Resultados

Se diseñó un instrumento de recolección de información el cual, a modo de prueba piloto, fue aplicado al grado 4° de la I.E. Palmar Caño Hondo, con el fin de identificar las dificultades que tienen los estudiantes de cuarto grado en la lectura crítica de fábulas.

Los resultados mostraron que los estudiantes presentaban dificultades en el nivel de comprensión literal, dado que el 69 % respondió entre una y dos preguntas de manera acertada, colocándolos en un nivel bajo con respecto a la interpretación literal relacionada con la paráfrasis, la superestructura y el léxico de un texto. En el nivel de comprensión inferencial, el 94 % respondió acertadamente una pregunta, razón por la cual en este nivel las dificultades estaban relacionadas con la comprensión del tema, la idea global, el léxico por contexto y la cohesión del texto. En el nivel de comprensión crítica, el 80 % mostró dificultades relacionadas con los indicadores enciclopédicos, toma de posición, intención y preguntas que suscita el texto, pertenecientes a este nivel de comprensión.

Para el alcance del objetivo ‘Describir la lectura crítica como nivel de desarrollo en la comprensión lectora en los estudiantes de cuarto grado de la IE Palmar Caño Hondo de Chimichagua, Cesar’, se revisó investigaciones relacionadas con la situación problemática, tanto a nivel internacional, como nacional y local, en conjunto con una lectura documental de los referentes teóricos, a partir de los cuales se conformó el marco teórico conceptual que sirvió de puntal a la investigación.

En lo que respecta a la lectura, los aportes de Santiago et al., (2005) y Sastrías (2008) fueron considerados valiosos, para comprender la importancia del desarrollo del hábito lector desde la temprana edad. De igual modo, Santiesteban y Velázquez (2012), Gutiérrez-Braojos y Salmerón (2012), Cassany (2001), Santiago et al., (2005) y Goodman (citado por Romero y Salgado, 2015) para definir y caracterizar el proceso de comprensión lectora. Para la lectura crítica se consideró importantes los aportes de Díaz (2006), quien propone estrategias para la lectura crítica, así como Goodman (citado por Romero y Salgado, 2015). En cuanto a la fábula, fueron significativos los aportes de Ayala (1982) y Canal (2006) para su conceptualización, así como Dido (2009) para describir elementos constitutivos que permitieron entender su valor para desarrollar las estrategias didácticas.

Para el propósito de diseñar una estrategia didáctica basada en la narrativa de la fábula para el desarrollo de la lectura crítica en los estudiantes de cuarto

grado de la IE Palmar Caño Hondo de Chimichagua, Cesar, fue indispensable apoyarse en autores como UNED (2013), Díaz-Barriga y Hernández (2002) y Vaello (2009), fundamentales para comprender la importancia de las estrategias didácticas y cómo aplicarlas para desarrollar el nivel de lectura crítica y sus componentes transversales semántico, sintáctico y pragmático.

A partir de lo anterior, se planificó un conjunto de cuatro talleres de lectura con la fábula como recurso para la mediación de aprendizajes, indicando su justificación y objetivos generales, temática, objetivos y actividades para cada taller, así como bibliografía de apoyo basada en cuatro fábulas de Esopo, fabulista de la Antigua Grecia cuyas fábulas aún siguen siendo objeto de lectura y aplicación práctica. De éstas, se seleccionó cuatro, a saber: *El Cuervo y el Zorro*, *El Pastorcito mentiroso*, *La Pulga y el Camello* y *Pon el cascabel al Gato*, las cuales permitieron desarrollar con dinamismo la estrategia didáctica diseñada.

En su conjunto, los objetivos de esta estrategia estuvieron orientados a:

- Estimular en los estudiantes el gusto por la lectura
- Mejorar los niveles de la comprensión lectora en los estudiantes de cuarto grado al leer e interpretar fabulas
- Potenciar la formación en valores dentro del marco de trabajo en grupos como el respeto y el espíritu colaborativo, fomentando el diálogo y la escucha
- Fortalecer el espíritu creativo y crítico de los estudiantes.

Para el fin de evaluar la aplicación de la estrategia didáctica basada en la fábula para el fortalecimiento de la lectura crítica, durante cada taller se hizo registros a través de diarios de campo, con las observaciones del proceso desarrollado, las percepciones de los estudiantes y sus comportamientos en torno a las actividades.

La estrategia didáctica aplicada denominada ‘Taller de Lectura 1’, fue desarrollada considerando la temática de la fábula, con el objetivo de conocer la fábula como género literario. Para ello, luego de una lectura por parte de las docentes investigadoras sobre los aspectos generales de una fábula, se trabajó con los estudiantes haciéndoles preguntas orientadoras: ¿Qué es una fábula?, ¿Cuáles son sus partes?, ¿Cuáles son los tipos?, ¿Cuáles son los elementos?

Entre los resultados de la aplicación de esta estrategia, destacan: afianzamiento de las capacidades para el trabajo en equipo, socialización de las ideas, buen nivel de entendimiento en la mayor parte de los estudiantes, a pesar de haberse detectado dificultades en el comportamiento de algunos de ellos al momento de trabajar en equipos; no obstante, esto no constituyó un impedimento para desarrollar la actividad. Los estudiantes resaltaron la importancia que posee la fábula en su inicio, complicación, desenlace, metodología y en las lecciones que están detrás de una moraleja.

**Tabla 3***Triangulación. Estrategia didáctica. Taller de lectura 1*

<b>Acción-logros</b>	<b>Teórico</b>	<b>Postura de las investigadoras</b>
Se logró interesar a los estudiantes sobre la fábula como género literario, pudiendo distinguir sus partes y finalidad en el contexto de su vida cotidiana.	La fábula tiene profundas raíces en lo popular, en esa tendencia a explicar las cosas y la naturaleza, tan común al hombre de todos los tiempos y países (Ayala, 1982). La fábula surgió como herramienta para la crítica política y social (Dido, 2009).	Considerar la fábula como una estrategia didáctica para el desarrollo de la comprensión lectora permite al docente utilizar un género literario sencillo en su presentación, aunque complejo en su estructura; no obstante, de fácil manejo para los estudiantes de 4 <sup>to</sup> grado, debido a la utilización de personajes, mayormente animales caracterizados que propician el acercamiento de los estudiantes al hábito lector y, en consecuencia, posibilitan el desarrollo de competencias de comprensión lectora. Los estudiantes desarrollan la capacidad de aplicación de la moraleja al contexto de sus acciones cotidianas.

La estrategia didáctica ‘Taller de Lectura 2’, fue desarrollada con el propósito de lograr consolidar la lectura literal en los niños del 4<sup>to</sup> grado de la IE Palmar Caño Hondo de Chimichagua, Cesar; los estudiantes respondieron con creatividad a la solicitud de la elaboración de imágenes, acompañadas de viñetas en las que otorgaban voz a las ilustraciones, con relación al relato de la fábula. Paralelamente, analizaron y generaron interpretaciones críticas sobre el mensaje que les sugería la fábula, con lo cual se evidenció el desarrollo de habilidades cognitivas y, al mismo tiempo, procedimentales que, adicionalmente, constituyen actos comunicativos, en este caso de lo que leen, siendo esto un medio de expresión para compartir experiencias, así como el descubrir nuevos aprendizajes.

**Tabla 4***Triangulación. Estrategia didáctica. Taller de lectura 2*

<b>Acción-logros</b>	<b>Teórico</b>	<b>Postura de las investigadoras</b>
<p>La lectura literal utilizando viñetas constituyó un recurso muy didáctico para el aprendizaje, pues los estudiantes realizaron imágenes de acuerdo con lo leído en la fábula, reconociendo las ideas principales, los personajes, para crear su propia interpretación analítica, crítica y propositiva sobre la vida cotidiana, desarrollando habilidades cognitivas y sociales; por tanto, es un acto comunicativo y de gran aporte para el aprendizaje.</p>	<p>Para Meléndez (2007), la lectura literal tiene como función, obtener un significado literal de la escritura; implica reconocer y recordar hechos tal como aparecen expresados en el texto. Inicia en la básica primaria en los primeros años, cuando comienza el proceso del aprendizaje formal de la lectura.</p> <p>Gordillo y Flórez (2009), afirman que, a través de la lectura literal se adquiere habilidades para reconocer, localizar e identificar la idea principal, el orden de las acciones, caracteres, tiempos y lugares, razones explícitas de sucesos o acciones.</p>	<p>A través de los talleres de lectura donde se trabaja con la fábula y su lectura literal y la elaboración de imágenes, se puede promover en los niños aprender a desarrollar en mayor grado su conciencia y a entender las relaciones que pueden existir entre personas, acciones y sucesos. A la vez, la fábula puede fomentar y reforzar no solo el desarrollo cognitivo y procedimental, sino que, al estar acompañado de dibujos con viñetas, también el psicológico, emocional y espiritual con cada vivencia, invitando a ofrecer soluciones a muchas preguntas en cada relato.</p>

En la estrategia didáctica ‘Taller de Lectura 3’, uno de los logros más evidentes fue la motivación de los estudiantes hacia la lectura de la fábula seleccionada; ya el solo hecho de que su propio interés prevaleciera en la selección, era un indicativo de motivación. Por otra parte, el seguimiento de la estrategia les permitió profundizar en la comprensión lectora e interpretarla de manera inferencial, con lo cual se fue desarrollando la coherencia lógica de las acciones y la comunicación a través del diálogo. Se mantuvo su creatividad en el trabajo al ilustrar con diálogos presentes en el relato.

**Tabla 5****Triangulación. Estrategia didáctica. Taller de lectura 3**

Acción - logros	Teórico	Postura de las investigadoras
<p>Los estudiantes lograban leer entre las líneas y conectar ideas del texto para luego organizar conclusiones, utilizando la competencia interpretativa que conduce a generar diferentes formas de suposiciones sobre el contenido del texto leído.</p> <p>Se logró mantener la motivación en ellos mediante la fábula inferencial, con lo cual se pudo profundizar en la comprensión lectora y en la interpretación de un texto, mediante la formación de sus inferencias, contribuyendo a darle coherencia a cada lectura. Se observó cómo fueron capaces de asumir posturas críticas ante lo leído, lo cual forma parte del nivel de lectura crítica, describiendo lo leído (componente <b>s e m á n t i c o</b>), reconociendo la estructura de las ideas principales y secundarias (<b>c o m p o n e n t e</b> sintáctico), así como el mensaje y su aplicabilidad en el contexto de la vida cotidiana (componente pragmático). Esto da cuenta de resultados preliminares de la aplicación de la estrategia.</p>	<p>Santiago et al., (2005) conciben la lectura inferencial como la lectura implícita del texto. Las inferencias son construidas cuando se comprende por medio de relaciones y asociaciones, el significado local o global del texto. Las relaciones son establecidas cuando se logra explicar las ideas del texto, más allá de lo leído o manifestado explícitamente en el mismo, sumando información y <b>e x p e r i e n c i a s</b> anteriores a los saberes previos. Según Gordillo y Flórez (2009), el lector debe ser capaz de obtener datos a partir de lo leído y obtener sus propias conclusiones desde la codificación de palabras clave y del establecimiento de combinaciones selectivas de éstas, lo cual le proporciona una comprensión más profunda y amplia de las ideas que está leyendo; esto exige la atribución de <b>r e l a c i o n á n d o l o s</b> con experiencias personales y conocimiento previo.</p>	<p>La lectura inferencial propicia la elaboración de conclusiones en los estudiantes, permitiéndoles inferir y ver detalles adicionales, ideas principales no explícitas en el texto, secuencias de acciones relacionadas con la temática de inferir relaciones, predecir acontecimientos sobre la lectura e interpretar el lenguaje figurativo a partir de la significación literal del texto.</p> <p>Los talleres de lectura como estrategia pedagógica facilitan el desarrollo del nivel de lectura inferencial, mostrando cambios significativos en el desarrollo de la competencia lectora tanto en ese nivel como en el literal, propiciando la articulación de los saberes previos con los nuevos conocimientos. El uso de la fábula motiva a los estudiantes; más, si la fábula se acompaña de ilustraciones realizadas por ellos mismos. Sus personajes tienen valor representativo de actitudes, acciones y comportamientos que pueden serles familiares, relacionarlos con personas y situaciones de la vida cotidiana, estimulando la creatividad, la capacidad de <b>r e l a c i o n á n d o l o s</b> y la inferencia.</p>

Para la estrategia didáctica ‘Taller de Lectura 4’, entre los logros más significativos destacan aspectos interesantes como la argumentación ante la crítica a cada personaje y su rol dentro de la narrativa; no solo se conoce la narrativa (componente semántico), sino que también se describe las ideas en su estructura relacional (componente sintáctico) y se cuestiona de manera argumentada la aplicabilidad de la misma (componente pragmático) en las acciones cotidianas del entorno inmediato de los estudiantes. Otros aspectos desarrollados fueron la socialización, la diversión, la asignación de personajes entre estudiantes según cada fábula, con grandes resultados, no únicamente en el ámbito de la competencia lectora en el nivel crítico, sino también, en la motivación por aprender a través de estrategias dinámicas y participativas.

### Tabla 6

#### *Triangulación. Estrategia didáctica. Taller de lectura 4*

<b>Acción - logros</b>	<b>Teórico</b>	<b>Postura de las investigadoras</b>
<p>Esta actividad contribuyó a favorecer en los estudiantes de cuarto grado de la IE Palmar Caño Hondo, el desarrollo del hábito de realizar lecturas crítico analíticas de forma comprensiva, logrando así despertar en ellos inquietudes hacia la comprensión lectora, lo cual trae como consecuencia, el fortalecimiento del aprendizaje en todas las áreas.</p>	<p>Además de comprender lo que se dice en un texto determinado, la lectura crítica persigue analizar lo expresado para verificar aciertos, errores y modos como se presenta la información. Este detenimiento al leer se fundamenta en el interés especial en comprender la materia tratada, sea por interés personal o porque se estudia a nivel profesional (Goodman, citado por Romero y Salgado, 2015).</p> <p>La lectura crítica es una herramienta estupenda para hacer resúmenes de textos, acometer la creación de guías o sumarios (Cassany, 2001).</p>	<p>La lectura crítica propicia el desarrollo de un pensamiento crítico. Solo al comprender un texto en su totalidad, desentramando el mensaje implícito del contenido, más allá de lo literal, es posible evaluar sus afirmaciones y formarse un juicio crítico. La lectura crítica es una disposición e inclinación que logra que los estudiantes lleguen al sentido profundo del texto, a las ideas subyacentes, llevándolos a realizar análisis y razonamientos, compartir opiniones, confrontar afirmaciones y comparar realidades, para explicar y dar alternativas de respuesta, logrando que los estudiantes desarrollen y comuniquen sus puntos de vista.</p>

#### 4. Discusión

Los resultados de la prueba diagnóstica evidenciaron que los estudiantes poseían dificultad en el nivel de comprensión literal, dado que la mayoría se ubicó en rangos bajos con respecto a todos los niveles tanto de interpretación literal, relacionada con paráfrasis, superestructura y léxico de un texto, como en el nivel inferencial, observando dificultades en captar la idea global del léxico por contexto y cohesión del texto. Por otra parte, en el nivel de lectura crítico analítico, los estudiantes tuvieron dificultades relacionadas con indicadores enciclopédicos, perspectiva ante lo leído, intención y preguntas que suscita el texto, pertenecientes todos a este último nivel de comprensión lectora. Tales resultados permitieron orientar a las investigadoras para dar respuesta al primer objetivo planteado: Identificar las debilidades con respecto a la comprensión lectora que presentan los estudiantes de cuarto grado de la IE Palmar Caño Hondo de Chimichagua, Cesar.

Esos hallazgos condujeron a indagar sobre la comprensión lectora, su conceptualización, definiciones, características y niveles de desarrollo, aunado a la revisión de investigaciones precedentes sobre la temática, que arrojaron luces sobre estrategias didácticas y sobre la fábula como elemento potenciador del aprendizaje en la comprensión lectora. Esta revisión formó parte de la fase de reconstrucción de la práctica pedagógica del método IAP, donde se construyó un marco teórico referencial para describir la comprensión lectora por medio de la fábula como estrategia didáctica.

Los resultados de la búsqueda de referentes investigativos permitieron apoyar las observaciones y supuestos, mostrando debilidades en otros contextos con relación a la comprensión lectora, el uso de la fábula como género literario que, por sus características peculiares, puede ser herramienta de gran valía para el desarrollo de la comprensión lectora, la ruta de la investigación acción, como vía metodológica, así como el uso de estrategias motivadoras y contextualizadas para fortalecer la comprensión lectora.

La revisión de los postulados de Meléndez (2007), así como los de Gordillo y Flórez (2009) permitió comprender el proceso de comprensión lectora en el nivel literal y su iniciación cuando comienza el proceso del aprendizaje formal de la lectura; es decir, en los primeros años de básica primaria, pues permite a los estudiantes adquirir habilidades para reconocer, localizar e identificar la idea principal de un texto, entre otros indicadores. Por su parte, Santiago et al., (2005) condujeron a comprender el nivel de la lectura implícita del texto a través de inferencias, comprensión de relaciones y asociaciones, explicación de las ideas, sumando información a los saberes previos. En cuanto al nivel de la lectura crítica, la revisión apuntó al trabajo

de Goodman (citado por Romero y Salgado, 2015), quien la fundamenta en el interés especial en comprender, sea por interés personal o profesional.

De modo similar, los resultados de la revisión teórica condujeron a las investigadoras a apoyarse en el trabajo de autores como la UNED (2013), Díaz-Barriga y Hernández (2002) y Vaello (2009), que fueron de indudable apoyo para comprender la importancia del diseño de estrategias didácticas adaptadas a las necesidades del contexto de aprendizaje y cómo aplicarlas para desarrollar competencias, entre las cuales destaca la comprensión lectora. Finalmente, autores como Ayala (1982) y Dido (2009) permitieron conocer el potencial de la fábula enraizada en la cultura popular, pues explica de modo sencillo pero aleccionador, los sucesos y la naturaleza común a todos los tiempos y lugares y la enmarcan como herramienta para la crítica política y social, cuyo mensaje, la moraleja, puede ser validado en todos los contextos geográficos, sociales y culturales.

La tarea de diseñar una estrategia didáctica basada en la fábula para la comprensión lectora llevó a crear y aplicar cuatro talleres de lectura con la fábula como estrategia didáctica para desarrollar la comprensión lectora, en sus niveles literal, inferencial y crítico analítica, que lograron motivar a los estudiantes, impactando en su aprendizaje de la lectura, posibilitando generar espacios de socialización y aplicación del conocimiento a través de la comprensión de los textos trabajados en las fábulas de Esopo: *El Cuervo y el Zorro*, *El Pastorcito mentiroso*, *La Pulga y el Camello* y *Pon el cascabel al Gato*. Los talleres despertaron el interés de los estudiantes, por ser un género literario ameno, divertido por el uso de personajes basados en animales caracterizados; a la vez, aleccionador por medio de la moraleja contenida en ella, lecciones éstas que los estudiantes pudieron llegar a inferir, comprender y aplicar en sus contextos cotidianos de vida.

En el transcurso del desarrollo de cada taller de lectura, a través de las actividades realizadas, diseñadas con un criterio de ir *in crescendo* en complejidad, de acuerdo con los niveles de comprensión lectora, se evidenció el afianzamiento de este proceso lector no solo respecto a las competencias cognitivas, sino también competencias procedimentales y actitudinales que reflejan el aprendizaje adquirido a partir de conocimientos previos. Lo anterior va en consonancia con lo expresado por Angulo, Angulo y Cortez (2019), quienes concluyeron que, para desarrollar una buena comprensión lectora, los docentes deben diseñar estrategias de aprendizaje para elevar el nivel de lectura en los estudiantes, ratificando la importancia de planificar estrategias que apoyen y fortalezcan los procesos lectores.

En cuanto a la comprensión lectora, se puso de manifiesto a lo largo del trabajo desarrollado en los talleres de lectura, el interés de los estudiantes por comprender y comunicar la idea principal en cada uno de los relatos, evidenciando el alcance de cada nivel de complejidad de la competencia lectora, lo cual demostró los avances en el proceso lector. En ese sentido,

se logró interesarlos hacia la fábula como género literario, pudiendo ellos conocer el relato (componente semántico), distinguir sus partes y relaciones (componente sintáctico) y entender la finalidad en el contexto de su vida cotidiana (componente pragmático), como expresa Cuetos (2008). Esto demuestra la aplicabilidad de la misma como estrategia didáctica para el desarrollo de la comprensión lectora en general y del nivel de lectura crítica en particular, que abarca los otros dos niveles.

Se logró interesar a los estudiantes hacia la fábula como género literario, pudiendo ellos conocer el relato, distinguir sus partes y entender la finalidad en el contexto de su vida cotidiana; esto demuestra la aplicabilidad de la misma como estrategia didáctica para el desarrollo de la comprensión lectora, a nivel literal, inferencial y analítico. Esto encuentra eco en Santiesteban y Velázquez (2012), cuando explican que la comprensión lectora contribuye al desarrollo no únicamente intelectual, sino también en el orden afectivo del estudiante, pues la lectura rodea y está inmersa en las actividades del ser humano, en todos los ámbitos de la vida.

De igual manera, los resultados están vinculados al expresado por Gutiérrez-Braojos y Salmerón (2012), al resaltar la necesidad de la participación estudiantil en prácticas diarias de lectura que posibiliten comprender e interpretar de manera apropiada un texto. Es decir, se considera un proceso de enseñanza continua que amerita estrategias didácticas eficaces, motivadoras, que despierten el interés y la atención de los estudiantes. En ese sentido, otro elemento motivador dentro de la estrategia de la fábula y que despertó interés en los estudiantes, fueron los personajes, mayormente animales caracterizados, lo cual generó expectativas al leer los títulos y adentrarse en la lectura de cada relato. Estos elementos de interés propician el acercamiento a la lectura y posibilitan el desarrollo de la comprensión lectora.

Considerando el aspecto cognitivo, los estudiantes fueron capaces de demostrar competencias para correlacionar la moraleja de la fábula al contexto de sus acciones cotidianas, posibilitando la interpretación y criticidad, habilidades que devienen de niveles de comprensión lectora más avanzados, como el inferencial y el crítico analítico. Otro logro dentro de la aplicación de la estrategia, en el orden actitudinal y socio-afectivo, fue el hecho que los estudiantes demostraron habilidades para trabajar en equipos cooperativos, conformados según sus preferencias, lo cual posibilitó la comunicación, atención y respeto a las ideas del otro, así como el compartir del conocimiento.

De igual manera, los estudiantes manifestaron mayor interés en la actividad lectora, cuando se les pidió ilustrar agregar diálogos a los personajes de la fábula que seleccionaron, evidenciando la importancia del dibujo para lograr aprendizajes significativos que revelan la relevancia del trabajo en

aula, en el sentido de un aprender haciendo, a través de la aplicabilidad de lo que se aprende hacia las situaciones cotidianas. Estos resultados están soportados en lo expresado por Canal (2006), cuando manifiesta que la fábula constituye un instrumento típico de expresión de sentimientos, donde los animales, representados por dibujos animados, pasan a soportar los esquemas mentales del ser humano.

En otro orden de ideas, los resultados observados y registrados en los diarios de campo van de la mano con lo explicado por Vaello (2009), quien apunta hacia el diseño y utilización de estrategias didácticas de naturaleza flexible, adaptable y contextualizada que pueden ser utilizadas en los tres momentos y/o fases de la clase: inicio, desarrollo o cierre. En este caso en particular, los talleres de lectura basados en la estrategia de la fábula fueron diseñados para abarcar esos tres momentos: fase de inicio, con la lectura de la fábula; fase de desarrollo con la demostración de la comprensión lectora a través de la socialización de las ideas, el dibujo y la dramatización y, fase de cierre, con la reflexión y aplicación de la moraleja a contextos de la vida diaria, lo que demuestra su aplicabilidad.

Se evidenció, en el transcurrir de los talleres, cómo el trabajo con fábulas constituye una estrategia didáctica para fomentar entre los estudiantes el desarrollo de niveles de orden superior: reflexivo, crítico, emotivo, comunicativo, participativo, creativo e imaginativo; estos últimos, a través de la elaboración de ilustraciones de los personajes de las fábulas, acompañados con diálogos, utilizando la dramatización como recurso para un aprendizaje significativo. Esos resultados validan lo afirmado por Carrascal (2015), cuando menciona la importancia de trabajar con fábulas dentro de las aulas, por su gran utilidad para transmitir enseñanzas y que, al estar apoyadas en la dramatización, permiten desarrollar varias competencias simultáneamente, inclusive de forma interdisciplinar, dado que activa tanto los procesos cognitivos como los procedimentales y actitudinales. De esa manera, se rescata el sentido del aula como un taller de trabajo pedagógico en torno a recursos que dinamizan el pensamiento reflexivo y crítico en los estudiantes.

Esos resultados están vinculados con lo expresado por Díaz (2006), cuando define las estrategias como el conjunto de procedimientos y recursos que el docente utiliza intencionalmente para promover en sus estudiantes el logro de aprendizajes significativos a través del procesamiento de un nuevo contenido cada vez más profundo y consciente.

Al diseñar la estrategia didáctica, las investigadoras pasaron por un proceso reflexivo, de comprensión de la temática, de análisis y organización de los recursos, de manejo de las actividades y del tiempo, así como también del alcance en función de objetivos previamente establecidos en la misma: estimular en los estudiantes el gusto por la lectura, mejorar los niveles de la

comprensión lectora al leer e interpretar fábulas, potenciar la formación en valores dentro del marco de trabajo en grupos como el respeto y el espíritu colaborativo, fomentando el diálogo y la escucha, fortaleciendo el espíritu creativo y crítico.

Ese proceso reflexivo y propositivo que condujo al diseño de los ‘Talleres de Lectura La Fábula’, consideró criterios de flexibilidad, pues los estudiantes podían seleccionar la fábula de su agrado y conformar equipos de trabajo cooperativo en función de sus intereses particulares. Este modo de proceder es validado por Tébar (2003) cuando señala que el docente debe utilizar las estrategias didácticas de modo reflexivo y abierto para promover el logro de aprendizajes significativos en sus estudiantes. Lo anterior amerita que los docentes tengan competencias en diseño, manejo y aplicación de estrategias didácticas; que conozcan la gran variedad que ya están diseñadas y, contextualizarlas a su entorno geográfico, social y cultural; su creatividad posibilita el diseño y la innovación hacia horizontes transformadores y accesibles para sus estudiantes.

En la aplicación de la estrategia se pudo observar el impacto que generó el uso de la fábula como estrategia mediadora para el aprendizaje de la comprensión lectora. Los estudiantes descubrieron un recurso aplicativo al correlacionar la moraleja con situaciones diarias en sus contextos de vida, iniciando el aprendizaje con la comprensión de este género literario, sus elementos y objetivo.

Al mismo tiempo, vincular sus saberes de entrada con el nuevo conocimiento, permitió a los estudiantes desarrollar competencias de socialización, destrezas para la representación gráfica por medio de las ilustraciones, para la comunicación escrita por medio del uso de diálogos en viñetas y un desarrollo gestual corporal a través de las dramatizaciones; es decir, una exploración de sus potencialidades en pro de un dominio técnico integral de la comprensión lectora en sus distintos niveles, así como de la comunicación en general en diversos espacios. De un modo general y sin haber sido éste un propósito de la investigación, se observó cómo la creatividad afloró por intermediación de la estrategia y sus actividades basadas en la fábula aplicada por las docentes investigadoras.

El diseño progresivo en complejidad de la estrategia condujo a un aprendizaje reforzado y constante, a la vez que flexible, en un ambiente divertido, agradable y contextualizado, que permitió a los estudiantes hacer evidentes los aprendizajes que iban logrando en el compartir de lo aprendido día a día. Al iniciarse con el nivel literal, al inicio conocieron la fábula, comprendieron e identificaron sus principales conceptos y elementos; a partir de allí, en el nivel siguiente, pudieron hacer inferencias sobre las situaciones y relacionarlas con sus conocimientos previos para, finalmente, poder cuestionar los comportamientos de los personajes y el mensaje implícito en el relato.

En consecuencia, el último de los objetivos de investigación, orientado a evaluar la aplicación de la estrategia didáctica basada en la fábula para la comprensión lectora, representada por la valoración diaria, constante y sostenida de la estrategia, permitió alcanzar valiosos logros en la estrategia propuesta de los 'Talleres de Lectura La fábula'.

## 5. Conclusiones

En cuanto al objetivo de identificar las debilidades con respecto a la comprensión lectora que presentan los estudiantes de cuarto grado, los resultados estuvieron sustentados sobre la base de la aplicación de un instrumento diagnóstico dirigido a estudiantes. Los resultados arrojaron que la mayoría de ellos mostraron debilidades para la comprensión lectora de textos en sus diferentes niveles: literal, inferencial y crítico analítico, con dificultades para leer comprensivamente.

Para describir la comprensión lectora por medio de la fábula como estrategia didáctica, la revisión documental de investigaciones precedentes en el ámbito internacional, nacional y local, en conjunto con las teorías relacionadas con la fábula, la comprensión lectora y las estrategias didácticas, constituyeron aportes valiosos para construir un marco teórico conceptual que orientó la configuración de la estrategia didáctica, al reconocer los aportes de la fábula como género literario, así como los niveles de comprensión lectora.

Para dar respuesta al objetivo de diseñar una estrategia didáctica basada en la fábula para la comprensión lectora, se planificó a partir de lo propuesto por el método IAP que, en su fase de reconstrucción, permitió el diseño de los talleres de lectura, considerando su relato, personajes y moraleja como elementos intermediadores de aprendizajes significativos y contextualizados a la vida cotidiana de los estudiantes, que propiciaron el desarrollo de la comprensión lectora, evidenciado a través de los alcances progresivos demostrados por ellos.

Finalmente, el objetivo de evaluar la aplicación de la estrategia didáctica basada en la fábula permitió evidenciar la importancia de los géneros literarios, en este caso la fábula, para ayudar a los estudiantes a potenciar el alcance de niveles de comprensión lectora cada vez más complejos, considerando su edad, sus intereses y el contexto de vida. Se pudo demostrar, además, el valor que tiene el diseño, planeación y ejecución de estrategias reflexionadas, pensadas en su contenido y desarrollo, con la finalidad de generar entornos de clase más dinámicos, donde los estudiantes se involucraron en diferentes actividades para lograr aprendizajes con niveles de complejidad cada vez mayores, afianzando competencias comunicativas y de trabajo en equipo, así como de convivencia.

El logro de cada objetivo específico hizo posible el alcance del objetivo general centrado en fortalecer la comprensión lectora por medio de la fábula, a partir de las orientaciones del método IAP y la participación motivada y motivadora de los estudiantes del cuarto grado.

## 6. Conflicto de intereses

Los autores de este artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses sobre el trabajo presentado.

### Referencias

- Alfonso, D. y Sánchez, C. (2015). *Comprensión textual. Primera infancia y Educación básica primaria* (2.ª ed.). Ecoe Ediciones.
- Angulo, W., Angulo, E. y Cortez, D. (2019). *Comprensión lectora en estudiantes de grado tercero en la Institución Educativa Rural Mixta “La Humildad”, municipio de Barbaocoas - departamento de Nariño*. Universidad de Santo Tomás Abierta y a Distancia. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/16106/2019eduarangulo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ayala, C. (1982). *Prólogo a Antología de fábulas*. Círculo de lectores.
- Baquero, M.A. (2018). *Diseño didáctico para potencializar la comprensión lectora a través del juego dramático en el grado 4 01 de la Institución Educativa Rafael Valle Meza, sede Mixta 3, Valledupar Cesar* (Tesis de Maestría). Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/16415/2018mariabaquero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Canal, B. (2006). *Burla, credo, culpa en la creación anónima*. Editorial Nova.
- Carrascal, M. (2015). *Fábula como instrumento didáctico y su trabajo a partir de la dramatización* (Trabajo de Grado). Universidad de Valladolid, España. <http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/14647/TFGG1424.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cassany, D.L. (2001). *Enseñanza de la Lengua*. Editorial Graó.
- Country Note PISA. (2018). Colombia. Resultados clave. [https://www.oecd.org/pisa/publications/PISA2018\\_CN\\_COL\\_ESP.pdf](https://www.oecd.org/pisa/publications/PISA2018_CN_COL_ESP.pdf)
- Cubides, C.P., Rojas, M. y Cárdenas, R.N. (2017). Lectura crítica. Definiciones, experiencias y posibilidades. *Saber-Ciencia y Libertad*, 12(2), 184-197.
- Cuetos, F. (2008). *Psicología de la lectura*. Wolters Kluwer.
- Cuñachi, G.A. y Leyva, G.J. (2018). *Comprensión lectora y el aprendizaje en el área de Comunicación Integral en los estudiantes de Educación Básica Alternativa de las instituciones educativas del distrito de Chaclacayo UGEL 06 Ate-Vitarte* (Trabajo de Grado). Universidad Nacional de Educación. <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1335/TESIS%20COMPRESION%20LECTORA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delval, J. (2013). La escuela para el siglo XXI. *Revista Electrónica Sinéctica*, (40), 1-18.

- Díaz, V. (2006). Formación docente, práctica pedagógica y saber pedagógico. *Laurus*, 12(Ext.), 88-103.
- Díaz-Barriga, F. y Hernández, G. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. McGraw-Hill.
- Dido, J.C. (2009). Teoría de la fábula. <https://webs.ucm.es/info/especulo/numero41/fabula.html>
- España, J. y Pantoja, Z. (2017). *Dificultades de comprensión lectora que presentan los estudiantes en la escuela* (Trabajo de Grado). Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/3358/DIFICULTADES%20DE%20COMPRESI%C3%93N%20LECTORA%20QUE%20PRESENTAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Figuroa, S. E. (2021). ¿Qué es leer? Origen y Etimología. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:RgMHM7LrSb8J:https://docplayer.es/21257304-1-3-4-que-es-leer-origen-y-etimologia-construir-el-ser-mediante-la-palabra-artin-heidegger.html+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=co&client=firefox-b-d>
- Flores, J., Ávila, J., Rojas, C., Sáez, F., Acosta, R. y Díaz, C. (2017). *Estrategias didácticas para el aprendizaje significativo en contextos universitarios*. Universidad de Concepción.
- Gordillo, A. y Flórez, M.P. (2009). Los niveles de comprensión lectora: hacia una enunciación investigativa y reflexiva para mejorar la comprensión lectora en estudiantes universitarios. *Revista Actualidades Pedagógicas*, (53), 95-107. DOI:10.19052/ap.1048
- Gutiérrez-Braojos, C. y Salmerón, H. (2012). Estrategias de comprensión lectora: enseñanza y evaluación en educación primaria. Profesorado. *Currículum y Formación de Profesorado*, 16(1), 183-202.
- Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES). (2014). *Pruebas Saber 3°, 5° y 9°. Lineamientos para las aplicaciones muestral y censal 2014*. ICFES.
- Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES). (2017). Reporte histórico comparativo de resultados años 2014 a 2017. Informe de resultados. <http://www2.lcfesinteractivo.gov.co/ReportesSaber359/historico/ reporteHistoricoComparativo.jsp>
- Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES). (2018). *Resultados nacionales. Saber 3°, 5° y 9°. 2012-2017*. ICFES.
- Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES). (2019). Informe Nacional de Resultados del examen Saber 11° 2018. <https://www.icfes.gov.co/documents/20143/1711757/Informe%20nacional%20resultados%20examen%20saber%2011-%202018.pdf>

- Macedo, T.M. y Sangama, E. (2018). *Resignificar la comprensión e interpretación lectora desde los componentes semántico, sintáctico y pragmático* (Tesis de Maestría). Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/4068/RESIGNIFICAR%20LA%20COMPENSI%C3%93N%20E%20INTERPRETACI%C3%93N%20LECTORA%20DESDE....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meléndez, C.M. (2007). Los tipos de comprensión lectora. Literal, inferencial, crítica y metacompreensión. <https://es.slideshare.net/careducperu/tipos-de-la-comprension-lectora-214090>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2019). *Estrategia de competencias de la OCDE 2019. Competencias para construir un mejor futuro*. Fundación Santillana y OCDE.
- Pinzas, J. (2012). *Estrategias metacognitivas para mejorar la comprensión de la lectura*. Editorial Barcelona.
- Restrepo, B. (2004). La investigación-acción educativa y la construcción de saber pedagógico. *Educación y Educadores*, (7), 45-55.
- Romero, E. y Salgado, M. (2015). *Lecturas inferenciales desde el enfoque del aprendizaje significativo, una estrategia pedagógica para mejorar la comprensión lectora de los estudiantes de tercer grado de básica primaria de la Institución Educativa Antonio Nariño, sede Eduardo Santos* (Trabajo de Grado). Universidad de Cartagena. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/5232>
- Santiago, A., Castillo, M. y Ruíz, J. (2005). *Lectura, Metacognición y Evaluación*. Alejandría Libros.
- Santiesteban, E. y Velázquez, K. (2012). La comprensión lectora desde una concepción didáctico-cognitiva. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 3(1), 103-110.
- Sastrías, M. (Comp.). (2008). *Caminos a la lectura*. Pax México.
- Sierra, C. (2019). *Niveles de comprensión lectora en estudiantes de sexto grado de primaria de una institución educativa pública del Callao* (Trabajo de Grado). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. [repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8901/1/2019\\_Sierra-Tapia.pdf](https://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8901/1/2019_Sierra-Tapia.pdf)
- Tébar, L. (2003). *El perfil del profesor mediador*. Santillana.
- Universidad Estatal a Distancia (UNED). (2013). ¿Qué son las estrategias didácticas? [https://www.uned.ac.cr/academica/images/ceced/docs/Estaticos/contenidos\\_curso\\_2013.pdf](https://www.uned.ac.cr/academica/images/ceced/docs/Estaticos/contenidos_curso_2013.pdf)
- Vaello, J. (2009). *El profesor emocionalmente competente. Un puente sobre aulas turbulentas*. Editorial Graó.

## **Contribución**

### **Delia Rosa Villarreal Borrero**

Elaboró la introducción, la metodología, los resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

### **Leidibeth Jiménez Cárdenas**

Elaboró la introducción, la metodología, los resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

### **Gustavo Adolfo González Roys**

Revisión de los referentes bibliográficos, conclusiones y recomendaciones y de la aplicación de las normas de citación.

Todos los autores participaron en la elaboración del manuscrito, lo leyeron y aprobaron.

# Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención

Deissy Alejandra Castro-Montenegro<sup>1</sup>; Elsa Yolanda Chamorro-Cabrera<sup>2</sup>;  
Linda María Rosado-Onofre<sup>3</sup>; Lydia Esperanza Miranda-Gómez<sup>4</sup>

## Resumen

**Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo:** Castro-Montenegro, D. A., Chamorro-Cabrera, E. Y., Rosado-Onofre, L. M., Miranda-Gómez, L. E. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista Criterios*, 28(1), 196-218. DOI:<https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>

**Fecha de recepción:** 13/05/2020

**Fecha de revisión:** 09/10/2020

**Fecha de aprobación:** 12/05/2021



Este artículo presenta resultados de la investigación titulada Factores que influyen en la calidad de atención en el servicio de emergencias de un hospital de tercer nivel de la ciudad de Quito, Ecuador, septiembre – noviembre 2019.

<sup>1</sup>Candidata a Magíster en Administración en Salud, Universidad Mariana; Licenciada en Enfermería, Pasto, Nariño. Enfermera de Unidad Quirúrgica, Hospital Metropolitano, Quito, Ecuador. E-mail: [alejacm2015@gmail.com](mailto:alejacm2015@gmail.com)

<sup>2</sup>Candidata a Magíster en Administración en Salud, Universidad Mariana; Especialista en Cuidado del paciente en estado crítico; Enfermera. Docente Programa de Enfermería, Universidad Mariana, Pasto, Nariño. E-mail: [yhamorro@umariana.edu.co](mailto:yhamorro@umariana.edu.co)

La calidad de atención de emergencias se ha convertido en un tema de interés, dada la trascendencia que tiene por ser el primer punto de contacto entre la población y una institución de salud, para acceder de forma urgente a recibir una atención. **Objetivo:** determinar los factores que influyen en la calidad de atención del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel en la ciudad de Quito, periodo septiembre- noviembre del año 2019. **Metodología:** estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, con modelo de Donabedian (satisfacción de atención en clientes externos y calidad técnica y conocimiento en cliente interno); participaron 68 clientes internos y 154 externos. **Resultados:** entre los porcentajes más altos de cumplimiento se destaca: cliente externo 96,8 % personas atendidas, recibieron un trato amable; y cliente interno, 92,6 % afirmaron que la institución cuenta con guías y protocolos de atención. Los porcentajes más bajos en cliente externo, 47,4 % sugieren estar conformes con el tiempo que se demoraron para ser atendidos; y en cliente interno, 48,5 % manifestaron que el personal en el servicio no es suficiente para atender las demandas.

<sup>3</sup>Candidata a Magíster en Administración en Salud, Universidad Mariana; Licenciada en Enfermería. Enfermera de Materno Infantil Axxis Hospital, Quito, Ecuador. E-mail: linda\_rosado@live.com

<sup>4</sup>Magíster en Enfermería con énfasis en Materno Infantil; Especialista en Enfermería Materno Perinatal; Enfermera. Docente investigadora y Líder GrupLAC Grupo GIESUM, Universidad Mariana, Pasto, Nariño, Colombia. E-mail: lmiranda@umariana.edu.co 

**Conclusión:** existen muchos factores a considerar en el momento de potenciar el desempeño con calidad. Este estudio permite determinar que los esfuerzos deben estar orientados a cómo son desarrollados los procesos relacionados con la atención, estandarizar procesos, acreditar servicios, para mejorar la calidad de la atención.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente; conocimiento; control de calidad; atención integral de salud.

## Determining factors in the quality of care in an emergency service

### Abstract

The quality of emergency care has become a topic of interest, given the importance of being the first point of contact between the population and a health institution, to urgently access the service. **Objective:** to determine the factors that influence the quality of care of the emergency service of a third-level hospital in the city of Quito, period September-November of the year 2019. **Methodology:** quantitative, descriptive, cross-sectional study, with a Donabedian model (satisfaction of care in external clients and technical quality and knowledge in internal clients); 68 internal and 154 external clients participated. **Results:** in high percentages, the following stand out: external client 96.8% people attended, received a kind treatment; and internal client, 92.6% stated that the institution has care guidelines and protocols. The lowest percentages, in external clients, 47.4% affirmed that they were in agreement with the time it took them to be attended; and internal client, 48.5% stated that the personnel in the service is not sufficient to meet the demands. **Conclusion:** there are many factors to consider when enhancing quality performance. This study allows determining that the efforts should be oriented to how things are done, standardize processes, accredit services, to improve the quality of care.

**Key words:** Patient satisfaction; knowledge; quality control; comprehensive health care.

# Fatores determinantes na qualidade do atendimento em um serviço de emergência

## Resumo

A qualidade do atendimento de emergência tornou-se um tópico de interesse, dada a importância de ser o primeiro ponto de contato entre a população e uma instituição de saúde, para acessar urgentemente o serviço. **Objetivo:** determinar os fatores que influenciam a qualidade do atendimento no serviço de emergência de um hospital de terceiro nível na cidade de Quito, período de setembro a novembro do ano de 2019. **Metodologia:** estudo quantitativo, descritivo, transversal, com modelo Donabediano (satisfação do atendimento em clientes externos e qualidade técnica e conhecimento em clientes internos). Participaram 68 clientes internos e 154 externos. **Resultados:** em percentuais elevados, destacam-se: cliente externo 96,8 % das pessoas atendidas, que receberam um tratamento gentil; e cliente interno, 92,6 % afirmaram que a instituição possui diretrizes e protocolos de atendimento. Os menores percentuais, em clientes externos, 47,4 % afirmaram concordar com o tempo que levou para serem atendidos; e cliente interno, 48,5 % afirmaram que o pessoal do serviço não é suficiente para atender às demandas. **Conclusão:** existem muitos fatores a serem considerados ao aprimorar o desempenho da qualidade. Este estudo permite determinar que os esforços devem ser orientados para como as coisas são feitas, padronizar processos, credenciar serviços, para melhorar a qualidade da assistência.

*Palavras-chave:* Satisfação do paciente; conhecimento; controle de qualidade; assistência integral a saúde.

## 1. Introducción

En décadas anteriores, la oferta de servicios de salud era suficiente para satisfacer las necesidades de salud de las poblaciones; pero, con el crecimiento y el envejecimiento poblacional, estas demandas han aumentado a un ritmo acelerado, generando cada vez niveles más altos de congestión en los servicios de emergencias, lo cual condiciona la adecuada atención del usuario, provoca demora en el diagnóstico, favorece el error humano, aumenta el número de reclamaciones y, por ende, reduce la calidad en los procesos asistenciales, con la consecuente insatisfacción de los usuarios.

La evolución a nivel de los sistemas de salud en el entorno mundial, junto con la expansión de la información, genera la existencia de consumidores de servicios mejor informados en cuanto a sus derechos, que los hace capaces de solicitar servicios de calidad. En consecuencia, en diversos países de habla hispana, los hospitales avanzan en el proceso de aseguramiento de la calidad, asimilándola como un valor organizacional que requiere ser evaluado constantemente, sobre todo en el aspecto interpersonal, el cual merece mayor atención (Asenjo, 2006).

La falta de calidad hace poco seguros a los servicios como los de emergencia, con las consecuentes repercusiones en la salud que esto genera, situación que ha motivado un aumento de las demandas legales contra profesionales y servicios de salud; por tanto, el concepto de calidad se vuelve clave en estos servicios. Actualmente, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1991) la define como el aseguramiento que cada paciente recibe en cuanto al conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención óptima, teniendo en cuenta factores como los conocimientos, necesidades del paciente, servicio médico, exámenes, medicamentos, en aras de lograr el mejor resultado, con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

El servicio de emergencias es el primer punto de contacto entre la población y una institución de salud y este encuentro determinará la percepción del usuario en cuanto a calidad; por consiguiente, el desempeño de la calidad del servicio de emergencias se sustenta en la manera como los usuarios, familiares y cuidadores experimentan los cuidados que reciben.

Hoy en día se requiere un nuevo tipo de organizaciones en salud en el que, en servicios tan especiales como el de emergencias, se considere al paciente y a su familia como parte de la organización. En este orden de ideas, el concepto de calidad desempeña un papel muy importante en los servicios de salud, que se fundamenta principalmente en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario. Garantizar la calidad en la atención de la salud es una condición compleja, donde los diferentes actores del sistema realizan un aporte significativo para obtener resultados que estén orientados hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente, enmarcados en un entorno cultural.

En un servicio de alta demanda de usuarios como el de emergencia de un hospital de tercer nivel de atención, es esencial determinar los factores que influyen en la calidad de atención, para conocer la realidad institucional, de manera que permita formar una base para la vigilancia y el control, así como, establecer pautas para el mejoramiento continuo en torno a la calidad de la atención prestada, dado que el cumplimiento de recibir una atención digna, con calidad y calidez, es un derecho humano y constitucional. Por esta razón, se hizo necesario llevar a cabo un estudio que permitiera establecer

los factores que influyen en la calidad de atención de este servicio, que sirva de referente para la mejora continua en la administración y gestión de los servicios de salud. Para cumplir el objetivo general, se planteó como objetivos específicos, el caracterizar sociodemográficamente la población de estudio, determinar la satisfacción de la atención recibida en los clientes externos que asisten al servicio de emergencia, identificar la calidad técnica y el conocimiento de la atención del cliente interno del servicio de emergencias y, finalmente, describir la relación de las características sociodemográficas del cliente externo e interno con la satisfacción del usuario, la calidad técnica y el conocimiento.

Para el presente estudio se tuvo en cuenta el modelo propuesto por Donabedian (1993), que contempla dos elementos centrales para garantizar la calidad en la atención: la monitoría y un adecuado sistema de salud. Partiendo de este principio, en el modelo de calidad de la atención médica, Donabedian evaluó los servicios de salud, estableciendo tres dimensiones: estructura, proceso, resultado y sus indicadores:

- **Estructura:** son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención. Dentro de los indicadores están: la accesibilidad geográfica, la estructura física del área hospitalaria, las características y estructura de cada servicio, los recursos humanos (números y calificación), los recursos materiales, tecnológicos, organizacionales y las actividades asistenciales, docentes e investigativas.
- **Proceso:** se refiere a lo que los profesionales de salud y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas, además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se lleva a cabo; considera también en este rubro lo que los propios usuarios hacen por ellos mismos.
- **Resultados:** incluyen los cambios -buenos o malos- que se obtiene en la salud, derivados del servicio otorgado, la satisfacción del usuario, la atención del personal de salud, el conocimiento que se genera durante la atención para las personas que reciben los servicios y para los que lo otorgan.

Con base en este modelo teórico y en referencia al problema de investigación planteado, se desarrolla indicadores de estructura, de proceso y resultado en tres ejes teóricos denominados ‘Eje de satisfacción del cliente externo’, ‘Eje de calidad técnica’ y ‘Eje de conocimiento’.

En un servicio de alta demanda de usuarios, es esencial determinar los factores que influyen en la calidad de atención, para conocer la realidad

social e institucional, formando una base para la vigilancia y el control, así como, establecer pautas para el mejoramiento continuo en torno a la calidad de la atención prestada, dado que el cumplimiento de recibir una atención digna, con calidad y calidez, es un derecho humano y constitucional.

Por esta razón, se llevó a cabo un estudio para determinar los factores que influyen en la calidad de atención en el servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel en la ciudad de Quito, Ecuador, en el periodo septiembre – noviembre del año 2019, que permitió establecer la situación actual de la institución y que sirvió de referente para la mejora continua en la administración y gestión de los servicios de salud.

Para tal efecto, se propuso unos objetivos específicos ligados a dicho propósito, los cuales partieron de describir los ejes de satisfacción del cliente externo, conocimiento y calidad técnica del cliente interno.

## 2. Metodología

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y retrospectivo. Las variables del estudio de satisfacción del cliente externo, ‘Conocimiento’ y ‘Calidad técnica en el cliente interno’, fueron enmarcadas en el modelo teórico de calidad de la atención médica de Avedis Donabedian, el cual propone un análisis de la calidad a partir de tres dimensiones: Estructura, Proceso y Resultado.

Se aplicó la encuesta a 154 clientes externos, cuya muestra se calculó con base en la fórmula de Fisher y Navarro (1994) y se tomó como referencia, 5.981 personas que fueron atendidas en el Servicio de Emergencia en los meses de septiembre, octubre y noviembre del año 2018 y que se esperaba que también fueran atendidas en el año 2019. Los 154 clientes externos fueron seleccionados por conveniencia, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión (Tablas 1 y 2) y la accesibilidad a los servicios y horarios establecidos para la investigación.

Para el cliente interno se tomó como base para calcular la muestra, a 74 funcionarios que laboraban en el servicio de emergencia, a quienes se les aplicó los criterios de inclusión y exclusión (Tablas 1 y 2) y que fueron censados, quedando 68 clientes internos a quienes se les aplicó una encuesta; estuvieron conformados por 24 enfermeras, 14 médicos emergenciólogos, ocho médicos pediatras, un gerente médico, un médico jefe, once auxiliares de enfermería, cinco secretarios, un paramédico, tres guardias de seguridad.

Tabla 1

*Criterios de inclusión de cliente externo y cliente interno*

	<b>Cliente externo</b>	<b>Cliente interno</b>
<b>Criterios de inclusión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pacientes mayores de 18 años que se encontraban recibiendo atención en el servicio de emergencia entre septiembre y noviembre de 2019, que voluntariamente aceptaron participar en el estudio.</li> <li>- Pacientes que utilizaron los servicios, considerados como parte del proceso de atención de emergencias: Admisión, Laboratorio, Facturación, Imagenología y Farmacia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Total del personal que se encontró laborando en el servicio de emergencia entre septiembre y noviembre de 2019.</li> <li>- Personal del servicio de emergencia que voluntariamente aceptó participar en el estudio.</li> </ul>

Tabla 2

*Criterios de exclusión de cliente externo y cliente interno*

	<b>Cliente externo</b>	<b>Cliente interno</b>
<b>Criterios de exclusión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pacientes que, por su condición de salud, no pudieron contestar; es decir, pacientes críticos (Triaje en admisión con puntaje de 1 y 2).</li> <li>- Pacientes con discapacidad que impidieron una adecuada comunicación con el encuestador, y que pudieron dar su consentimiento informado verbal y/o escrito. Para comprobar dicha discapacidad, se solicitó carné del Concejo Nacional de Discapacidades en Ecuador (CONADIS).</li> <li>- Pacientes que consultaron por más de una vez en el mismo periodo de investigación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal ausente en el momento en el que se aplicó la encuesta, por tener incapacidad médica o porque se encontraban en vacaciones entre septiembre y noviembre de 2019 que no les permitió dar la información a los encuestadores.</li> </ul>

Se utilizó fuentes de información primaria en clientes internos y externos, a quienes se les aplicó una encuesta, de forma personal, diseñada con base en las variables de los ejes teóricos de: Satisfacción del cliente externo, Conocimiento y Calidad técnica en el cliente interno del Modelo de calidad de atención de Avedis Donabedian (1993). La encuesta de cliente externo tuvo 17 preguntas encaminadas a saber sobre: características sociodemográficas, facilidad de acceso, infraestructura, empatía, comunicación efectiva, oportunidad de la atención y resultado percibido por la atención. Por su parte, la encuesta de cliente interno tuvo 20 preguntas, con las cuales se pretendió explorar las características sociodemográficas, conocimiento: cualificación profesional, manejo de normatividad, guías de práctica clínica y manual de procedimientos; y calidad técnica: recursos humanos, recursos financieros, acreditación en salud y sistema de información.

Las encuestas de cliente externo e interno fueron validadas por una prueba piloto y por revisión de expertos. La prueba piloto de la encuesta de cliente externo se realizó con 30 pacientes que asistieron al servicio de emergencias de un hospital privado de la ciudad de Quito, que atiende pacientes de similares características en cuanto a estrato socioeconómico y que cuenta con certificación ISO 9001 e IQNet, políticas institucionales, instalaciones e infraestructura hospitalaria similar a la institución donde se realizó la investigación, con especialidades de atención médica y áreas afines al hospital objeto de estudio, entre ellas el área de emergencia y la de cliente interno, con diez funcionarios del servicio de emergencias. La prueba piloto permitió identificar la claridad de las preguntas planteadas, la fiabilidad del cuestionario, establecer el tiempo en el diligenciamiento y contextualizar las preguntas.

La revisión de expertos fue realizada por dos profesionales en el área de salud; uno de ellos, experto en investigación y otro en calidad, los cuales verificaron y realizaron una revisión exhaustiva del cuestionario, teniendo en cuenta: claridad, objetividad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y pertinencia.

El procesamiento de la información se llevó a cabo en una Base de Datos en el programa Microsoft Excel; posteriormente se importó al programa SPSS Statistics 24, el cual fue el archivo principal para el ulterior análisis estadístico de los datos registrados.

Se desarrolló un análisis univariado, con la finalidad de analizar descriptivamente los datos por cada variable: Caracterización sociodemográfica, Satisfacción del usuario, Calidad técnica y Conocimiento, las cuales fueron representadas mediante tablas, frecuencias y porcentajes y un análisis bivariado aplicando prueba estadística del Chi-cuadrado e intervalo de confianza del 95 %.

### 3. Resultados

#### Cliente externo

Los clientes externos que asistieron al servicio de emergencias fueron, en su mayoría, mujeres: 63 %; con estudios de educación superior: 82,5 %; en unión estable: 65,6 % y un rango de edad que oscila entre los 20 y los 39 años de edad: 60,38 %.

#### Satisfacción

El 46,8 % de los clientes externos asiste por la buena atención que se ofrece en el servicio de emergencias; el 98,7 % considera que las instalaciones donde fueron atendidos son adecuadas; el 96,8 % afirma que el personal de emergencias fue cordial y el 54,5 % lo considera excelente. En las respuestas dadas por el personal asistencial del servicio de emergencias, el 79,2 % recibió la información con respecto a su tratamiento, sin tener que solicitarla. El 96,1 % considera que el servicio de emergencias cuenta con los servicios de apoyo suficientes para garantizar la atención en forma integral y el 94,2 % piensa que esta atención se da de manera coordinada.

**Tabla 3**

*Percepción y satisfacción del tiempo en el servicio de emergencias*

Variable: Oportunidad en la atención	Categoría	n	%
Tiempo de espera	Inmediatamente		
	Menos de 15 min.	34	22,1 %
	Entre 15 y 30 min.	52	33,8 %
	Entre 31 y 60 min.	36	23,4 %
	Entre 61 y 90 min.	19	12,3 %
	Más de 90 min.	10	6,5 %
Satisfacción tiempo de consulta	Más de 90 min.	3	1,9 %
	Satisfecho	66	42,9 %
	Conforme	73	47,4 %
Tiempo consulta médica de emergencias	Inconforme	15	9,7 %
	Menos de 15 min.	91	59,1 %
	Entre 15 y 30 min.	31	20,1 %
Total	Más de 30 min.	32	20,8 %
		154	100 %

De la Tabla 3 se puede inferir que el 33,8 % de los encuestados describe que fueron atendidos en menos de 15 minutos y el 23,4 % entre 15 y 30 minutos. El 47,4 % afirma que está conforme en cuanto al tiempo que se demoraron para ser atendidos. En cuanto al tiempo promedio de la consulta médica de emergencias, el 59,1 % asegura que la consulta médica fue de un tiempo promedio menor a 15 minutos.

**Tabla 4**

*Satisfacción por la atención recibida*

Variable: Resultado de la atención	Categoría	n	%
Solución del problema de salud	Buena	98	63,6 %
	Muy buena	50	32,5 %
	Mala	1	6,0 %
	No le dieron solución	5	3,2 %
Reutilización de los servicios de emergencias	Sí	150	97,4 %
	No	4	2,6 %
Total		154	100 %

La Tabla 4 permite apreciar que el 63,6 % de los clientes externos encuestados afirma que fue buena la solución que le dieron a la necesidad de salud por la cual consultaron y el 97,4 % volvería a utilizar los servicios de salud que presta la institución.

**Cliente interno**

Con respecto al cliente interno participante en el estudio, el rango de edad fue en su mayoría entre los 20 y los 39 años, con un porcentaje de 79,41 %, de los cuales el 51,5 % fue de género masculino y el 48,5 % de género femenino. El 39,7 % fueron médicos y el 20,6 % enfermeras.

**Conocimiento**

En lo referente a la cualificación profesional, el 82,4 % sostiene que ha realizado estudios de actualización en el último año y el 89,7 % de estos asegura que recibieron capacitación por parte de la institución. Un 92,6 % expresa que la institución cuenta con guías y protocolos, conocidos por el 89,9 %. El 77,9 % dice haber recibido capacitación sobre los mismos; el 85,3 % sostiene que su jefe inmediato realiza seguimiento sobre la correcta

aplicación de los mismos; además, el 97,1 % de los participantes en el estudio conoce el funcionamiento de equipos e insumos y el 79,4 % recibió la capacitación respectiva.

**Tabla 5**

*Cultura organizacional del cliente interno*

Variable	Categoría	n	%
Conocimiento de la misión y visión de la institución	Sí	62	91,2 %
	No	6	8,8 %
La institución dirige sus acciones cotidianas al logro de la misión y la visión	Sí	64	94,1 %
	No	4	5,9 %
Conocimiento de los objetivos y estrategias de la institución	Sí	66	97,1 %
	No	2	2,9 %
Total		68	100 %

Según los resultados de la Tabla 5, el 91,2 % de los encuestados afirma conocer la misión y visión de la institución y el 94,1% refiere que la institución dirige sus acciones al logro de las mismas.

**Calidad técnica**

**Tabla 6**

*Condiciones del recurso humano*

Variable	Categoría	n	%
Suficiencia de personal	Excesivo	0	0,00 %
	Suficiente	35	51,5 %
	Escaso	33	48,5 %
Sobrecarga laboral	Nunca	3	4,4 %
	A veces	32	47,1 %
	Casi siempre	18	26,5 %
	Siempre	15	22,1 %
Satisfacción con la remuneración económica	Satisfecho	29	42,6 %
	Poco satisfecho	30	44,1 %
	No satisfecho	9	13,2 %
Total		68	100 %

En la Tabla 6, el 48,6 % de los encuestados expresa sentir algún grado de sobrecarga laboral y el 48,5 % de estos señala que el personal en el servicio no es suficiente para atender las demandas de salud de los usuarios. En cuanto a la remuneración económica, el 42,6 % sostiene sentirse satisfecho con el pago que recibe como compensación laboral.

Con respecto a la situación financiera de la institución, el 64,7 % de los participantes en el estudio indica no conocerla; el 69,1 % desconoce en qué fueron invertidas las utilidades en el último año. El 95,6 % conoce que la institución cuenta con un proceso de acreditación y el 86,8 % sabe para qué se realiza. El 82,4 % afirma que el servicio de emergencias cuenta con un sistema de información para la calidad y el 85,3 % asegura que dicha información se utiliza para evaluar y monitorear la calidad de los servicios prestados.

Se estableció asociación estadística con valores de p menor a 0.05 entre las variables: Características sociodemográficas y Satisfacción con la remuneración económica.

**Tabla 7**

*Características socio demográficas según variable remuneración económica*

Satisfacción con la remuneración económica											
		IC 95 %									P valor
Características sociodemográficas		Límite inferior			Límite superior						
		Satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho	
Género	Hombres	24,2 %	57,6 %	18,2 %	17,5 %	49,8 %	12,1 %	31,0 %	65,4 %	24,3 %	0,012
	Mujeres	60,0 %	31,4 %	8,6 %	52,3 %	24,1 %	4,1 %	67,7 %	38,8 %	13,0 %	
Cargo	Médico	25,9 %	44,4 %	29,6 %	19,0 %	36,6 %	22,4 %	32,8 %	52,3 %	36,8 %	0,008
	Enfermera	50,0 %	50,0 %	0,0 %	42,1 %	42,1 %	0,0 %	57,9 %	57,9 %	0,0 %	
	Auxiliar de enfermería	20,0 %	70,0 %	10,0 %	13,7 %	62,8 %	5,3 %	26,3 %	77,2 %	14,7 %	
	Coordinador de área	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	
	Admón.	75,0 %	25,0 %	0,0 %	68,2 %	18,2 %	0,0 %	81,8 %	31,8 %	0,0 %	
	Otro	80,0 %	20,0 %	0,0 %	73,7 %	13,7 %	0,0 %	86,3 %	26,3 %	0,0 %	

Como se puede apreciar en la Tabla 7, en cuanto al género, las más satisfechas con la remuneración económica son las mujeres. Respecto al cargo, los más satisfechos son los que ocupan cargos administrativos y otros.

## 4. Discusión

### Cliente externo

#### Satisfacción

Los resultados del estudio sobre la oportunidad de atención al cliente externo reportan que el mayor porcentaje en tiempo de espera estuvo con un 33,8 % en menos de 15 minutos y con un 23,4 % entre 5 y 30 minutos. Diferentes resultados indican Miranda, Narváez, Guzmán y Mayag, (2014), por cuanto el mayor porcentaje en tiempo de espera estuvo en más de 30 minutos, con un 42 % y, en menos de 15 minutos con un 31 %, evidenciando que existen importantes porcentajes que deben ser considerados como oportunidades de mejora para lograr reducción de los tiempos de espera, que permitan cumplir con los estándares de calidad de atención.

El estudio también reporta que un 46,8 % de clientes externos asistieron al servicio por la buena atención que se ofrece en la institución, dato diferente a la investigación de Sánchez (2017), en la que se indica que, entre las causas para el acceso al hospital, un 3 % asistió por la buena atención. La importancia de la accesibilidad radica en que existen aspectos relevantes como la buena atención, que permiten a toda la población, la obtención de un servicio. Para Donabedian (1993),

la accesibilidad es un determinante de calidad que debe ser incluido de alguna manera; obtener asistencia cuando se requiere de manera fácil y apropiada será el eslabón que conecte la oferta con la demanda y con ello, la satisfacción de la necesidad de atención médica. (p. 95)

En materia de infraestructura, al comparar los resultados del presente estudio con otros como el de Cují Cepeda (2017), quien refiere que “el 4 % de los participantes en el estudio, considera el ambiente físico del servicio de emergencia como excelente; el 43 % opina que es adecuado; el 47 % bajo y el 5 % cree que es regular” (p. 57), la mitad de los encuestados está parcialmente satisfecha con el ambiente físico y lo relacionan con los cambios estructurales que se ha dado en el hospital. Donabedian (1993) señala que “la dimensión de estructura la constituye el conjunto de las características de los sitios en los que tiene lugar el proceso de la atención médica” (p. 96) e incluye las instalaciones físicas. Al evaluar la infraestructura, este estudio permitió determinar que las áreas utilizadas para recibir la atención proporcionaron satisfacción en los clientes externos, quienes calificaron como adecuadas las instalaciones de la institución en un 98,7 %.

La empatía, entendida como la capacidad de ponerse en el lugar de otro, se constituye en un elemento central de calidad. En el caso de la institución objeto de estudio, se pudo determinar que el 96,8 % de los clientes externos considera que el personal asistencial mostró compromiso al momento de la atención. No obstante, autores como Redhead (2013) hallan datos contrarios: “del 100 % de los encuestados, el 56 % considera que la empatía es de nivel regular y el 26 % sostiene que es bajo” (p. 103). El nivel de satisfacción de los clientes externos con respecto a la empatía fue satisfactorio, debido al compromiso que muestra el personal del servicio de emergencias para dar solución a las necesidades de salud por la cual consultaron, lo que resulta esencial para continuar fortaleciendo este aspecto, ya que además de otros beneficios, la empatía y la buena comunicación favorecen obtener datos más verídicos que serán traducidos en un correcto diagnóstico y un tratamiento adecuado.

Los aspectos relacionados con la comunicación de los usuarios deben ser amplios, eficientes, apropiados y muy necesarios para los profesionales de la salud, los cuales desarrollarán los cuidados a partir del relato de los hechos que aquejan a los pacientes; “esto nos permite comprender el porqué del comportamiento, para poder resolver los problemas de salud por los cuales consultan” (Ramírez, Ocampo, Pérez, Velásquez y Yarsa, 2011, p. 172).

En el presente estudio, el 54,5 % de los clientes externos afirma que la explicación recibida respecto a su condición de salud fue excelente, y el 79,2 % manifestó que recibió información sobre el tratamiento, sin tener que solicitarla. Jaramillo (2017) encontró resultados similares en su estudio: el 64 % de los usuarios está satisfecho con la orientación que da el personal de salud en el servicio de emergencia, mientras que el 36 % muestra su inconformidad con la orientación. Donabedian (1993) en su teoría, nos ayuda a comprender que la interacción que se da entre los pacientes y los profesionales de la salud se constituye en el centro de la atención médica, porque es ahí donde tienen lugar los procesos y las decisiones de calidad. En el presente estudio se pudo identificar que existen buenos canales de comunicación; sin embargo, es importante continuar con su fortalecimiento y, una buena forma de lograrlo es demostrando interés y atención cuando el paciente comunica algo.

En lo referente a la Oportunidad en la Atención, el 33,8 % tuvo un tiempo de espera para recibir consulta en menos de 15 minutos; el 23,4 %, entre 15 y 30 minutos; el 22,1 % afirmó que lo atendieron inmediatamente y el 8,4 % recibieron atención después de una hora. En estudios como el realizado por Ríos, Barreto y Martínez (2016), se concluye que el 96 % de la totalidad de los pacientes debieron esperar menos de 15 minutos para recibir su consulta, considerando este periodo, corto por la mayoría: 56 % de los usuarios y solo un 1 % refirió un intervalo largo de espera. Por otro lado, la minoría de la población, 4 %, esperó entre 15 y 30 minutos, por lo cual contestaron que fue un periodo de tiempo ni largo ni corto en el 3 % del total de esta

muestra. Cuando se compara estos resultados, se observa congruencia entre sí, destacando que el mayor porcentaje de los participantes en el estudio opina sentirse satisfecho con el tiempo de atención. Donabedian (1993) enuncia tres componentes de la calidad de atención, dentro de los cuales menciona la oportunidad; el cómo intervenir a su debido tiempo, influye en la percepción del usuario. Si bien es cierto que en el presente estudio existe satisfacción con respecto a la oportunidad en la atención, también es importante tener en cuenta a los clientes externos insatisfechos y determinar las causas que llevaron a esa insatisfacción, con el propósito de mejorar este indicador de calidad. “Los tiempos de espera sin ocupación alguna, parecen más largos que los que tienen alguna ocupación” (Gosso, 2008, p. 103).

Los hallazgos sobre la satisfacción de los clientes externos reportan que el 96,1 % lo están, porque se solucionó el problema por el cual consultaron, razón por la cual, el 97,4 % de ellos volvería a utilizar los servicios de la institución, similar al estudio de Chávez y Molina (2015), en donde del 100 % de usuarios entrevistados, “un 98 % manifiesta que, al presentar un problema de salud, consultaría de nuevo en este centro hospitalario. Además del tiempo, aspectos como la información, atención, servicios recibidos y expectativas del usuario determinarán la satisfacción final” (p. 50); igual tendencia tiene lo encontrado por Piedra (2019), que refiere que el 85,5 % de los usuarios manifestó estar satisfecho con el servicio.

Según los resultados obtenidos en el presente estudio y los hallazgos respecto a la dimensión ‘Satisfacción del cliente externo’, se puede decir que existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente externo. Partiendo de la premisa que el cliente externo es quien más conoce sus deseos y necesidades, tanto él como su familia, con adecuados modelos de calidad, facilitarán los procesos durante la estancia hospitalaria en el servicio de emergencia, desde la llegada hasta el alta.

## Cliente interno

### Conocimiento

De acuerdo con la dimensión de calidad en el contexto de conocimiento, de los 68 clientes internos, el 82,4 % ha realizado estudios de actualización sobre el cargo que desempeña en el último año, mientras que un 89,7 % afirma que las capacitaciones recibidas les permiten el desarrollo de habilidades asistenciales para la atención integral de los pacientes, según su cargo. Resultados similares se reflejan en el estudio de Arias (2019), quien evidenció que la capacitación en el servicio de emergencias del hospital mejoró la calidad del registro de información de la historia clínica en aspectos como: claridad del dato, en un 75,56 % con un valor  $p=0.000001$ , siendo muy significativa. Se puede decir que “las actualizaciones de conocimiento en los profesionales conducen a fomentar el compromiso en la atención de

calidad con los usuarios, siendo posible la satisfacción del mismo” (Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias, INER, 2018, p. 16), aspecto vital para fortalecer y mantener la educación continua en los clientes internos del servicio de emergencias en un hospital de tercer nivel en Quito.

El Ministerio de Sanidad y Política Social (MSPS, 2010) manifiesta que el servicio de emergencia debe adoptar medidas pertinentes para suministrar la realización de capacitaciones de formación continuada, de investigación y docencia de sus profesionales de salud. Además, resalta la preparación para la actualización de su personal en conocimientos referentes a la seguridad de los pacientes y calidad.

En aspectos como el conocimiento de la normatividad, las guías de práctica clínica y los protocolos, el 92,6 % de los participantes sostiene que la institución cuenta con guías o manuales de procedimientos de acuerdo con su cargo, que les permiten optimizar la atención a los pacientes; pero es relevante también exponer que, existe un 77,9 % de los profesionales, que recibieron información al respecto. Básicamente, el personal asistencial que labora en el servicio de emergencias de la institución investigada se encarga de realizar las guías de atención de salud, mismas que son revisadas por el personal líder o jefe de área para su respectiva corrección.

En la gestión clínica se ha señalado la relevancia de la normalización de las prácticas clínicas, como “herramientas que ayudan a resolver los problemas de variabilidad mediante la creación de instrumentos basados en la evidencia científica disponible” (MSPS, 2010, p. 86). Hoy en día, la cultura sanitaria reconoce significativamente la normalización de las prácticas clínicas. El Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2012), en conjunto con autoridades sanitarias, diseñó en el año 2012 un manual sobre la elaboración de normas, guías y protocolos sanitarios, en el cual enfatiza la importancia de la creación de estos instrumentos en el contexto hospitalario, siguiendo las revisiones de la literatura y fundamentadas especialmente en la experiencia, para que sirva de guía en la práctica profesional y, al mismo tiempo, en la regulación y control de la calidad de sus procesos asistenciales.

En cuanto a la cultura organizacional, se pudo constatar que el 97,1 % de los trabajadores considera que se promueve el conocimiento de los objetivos y estrategias de la institución; por lo tanto, puede decirse que en este aspecto, los resultados fueron buenos, dado que la cultura organizacional señala que la pauta de la cultura descansa en los mandos medios y altos y en su capacidad de transferir valores y costumbres; es decir, en su capacidad de construir las bases de una cultura orientada a la efectividad (Delcore, 2004). Del mismo modo, este tipo de cultura en los servicios de salud de mediana y alta complejidad contribuye a la generación del conocimiento, al logro de los objetivos institucionales y a la sostenibilidad de la organización en un mercado de salud cada vez más complejo (Arboleda y López, 2017).

Los resultados difieren de un estudio realizado en el servicio de urgencias del Hospital Calderón Guardia (Herold, 2001), en donde se encontró que el 42 % de los entrevistados opina que siempre existe compromiso por parte de los jefes, por dar a conocer los objetivos y las metas para mejorar la excelencia del trabajo, lo que da un resultado regular en la cultura organizacional de esta institución de salud. Sin embargo, es importante considerar las diferencias y oportunidades del sector salud público y privado, estudiando sus dimensiones en materia de calidad y salud. Estos hallazgos pueden ser sustentados con los planteamientos de Shin, Choi, Jeon, Seo, Hwang, Choi, Park y Hwang (2011), para quienes la cultura organizacional, si no es bien manejada, puede influir negativamente en el comportamiento de sus trabajadores; pero, cuando se ha desarrollado adecuadamente, puede estimular y guiar las acciones de los trabajadores hacia los objetivos de la organización.

### **Calidad técnica**

El 48,5 % de los usuarios considera que el personal que labora en el servicio de emergencia es escaso. Similares resultados fueron hallados en un estudio sobre calidad técnica en los servicios de salud, realizado en el Hospital Naylamp de Perú (Nanfuñay, 2015), donde los usuarios manifestaron en un “50 % que la asignación y distribución del personal es totalmente insuficiente” (p. 38). En este sentido, es importante tener en cuenta el indicador de densidad de talento humano sanitario propuesto por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, el cual mide el número de médicos y enfermeras con base en los siguientes aspectos: servicios de salud, nivel de complejidad de los servicios y niveles de atención, número de camas, número de especialistas, entre otros.

Al respecto, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2015) menciona que la gestión de talento humano óptima es la siguiente: “alrededor de 23 médicos, enfermeras cada 10.000 habitantes, para brindar servicios esenciales de salud a la población” (párr. 6). Así, queda claro que este elemento es vital y no solo repercute a nivel local sino también nacional; por ello, las políticas públicas de recursos humanos son necesarias en el contexto de calidad de la atención a los clientes, para fortalecer la atención y contribuir a la satisfacción de los usuarios.

El 22,1 % del personal de salud refiere que siempre siente sobrecarga laboral, seguido de un 26,5 % que reporta una frecuencia de casi siempre, situación que puede ser contrastada con el resultado encontrado en el estudio de Mejía y Murga (2019) en cuanto a sobrecarga laboral:

Las enfermeras presentan clase III (65,7%) y clase IV (34,3%) de sobrecarga desde la perspectiva del cliente externo y que esta situación influye en la calidad del cuidado, el estudio también reportó un 76,6 % de pacientes que manifestaron una calidad de cuidado regular. (p. 5)

Por consiguiente, la OMS (2019) reporta que la escasez de personal sanitario puede provocar efectos negativos en la salud del paciente, como errores en la medicación, prescripción, preparación, almacenamiento, administración y control, dando lugar también a las infecciones asociadas a la atención de salud. Al revisar la literatura, los estudios enfocan una mayor atención en el personal de enfermería, encontrando a este personal, susceptible de sobrecarga laboral.

A partir de las comparaciones de otras investigaciones con los resultados de nuestro estudio, evidenciamos que la sobrecarga laboral, es decir, cuando las personas sienten que no pueden más y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es muy alto y como consecuencia, hay disminución en su calidad de vida y en su desempeño laboral.

La contribución que pueden realizar las instituciones de salud ante este problema y, en pro de mantener y/o mejorar la calidad de vida de sus clientes internos, así como la calidad de la atención para sus clientes externos, es comprender que no se requiere supervisores, como sostiene Alcayaga (2016),

sino líderes que fomenten la motivación de los trabajadores. De esta manera, las empresas pueden proveer de capacitaciones, incentivos diarios, descanso correspondiente, pausas activas y reconocimiento del trabajo; pequeños aportes que ayudan -de alguna u otra forma- a disminuir la sobrecarga laboral.

Asimismo, todo lo relacionado con las compensaciones del trabajador. Más allá de los beneficios, la empresa debe demostrar preocupación por la salud de sus colaboradores como un elemento prioritario. Esto jamás es un gasto, sino una inversión: menor ausentismo laboral y mayor eficiencia en el trabajo. (párr. 7-8)

Con respecto a la acreditación institucional en calidad, más del 90 % tiene conocimiento de este proceso, y el 86,8 % sabe para qué se realiza, siendo éste un resultado beneficioso para la institución, como se contrasta en la literatura sobre calidad y acreditación de los departamentos de emergencia, que destaca que la acreditación de los servicios de salud es un método de garantía de calidad con un gran valor de confiabilidad en la seguridad de sus procesos, introduciéndose en los últimos años con mayor fuerza en aquellos sistemas de gestión de calidad, como las Normas Iso-9000, Joint Commission International (JCI) y el modelo europeo de excelencia empresarial (Belzunegui, Busca, López-Andujar y Tejedor, 2010).

La acreditación de las instituciones de salud es un proceso de evaluación externa por el cual un hospital garantiza un nivel de competencias de la organización y le ubica según un conjunto de modelos previamente establecidos, consensuados y adaptados a cada territorio, como es el caso del Hospital de Tortosa Vergé de la Cinta (Tarragona), al que durante el año

2007 se le realizó el proceso de acreditación. No hay duda en cuanto a que este elemento es una forma de incentivar a las instituciones de salud hacia una mejora de la calidad asistencial y, al mismo tiempo, permite valorar si una organización es competente para el trabajo que realiza. Cabe recalcar que se puede solicitar la acreditación a todos los centros de atención sanitaria, tanto públicos como privados (Menasanch, Franch, Peig, Moreno, Anento, Brull y Escoda, 2008).

El éxito de un hospital que posee certificaciones de calidad como la acreditación, está esencialmente vinculado a su solvencia de dar continuidad a las prácticas sobresalientes en la gestión asistencial y administrativa. Hacer partícipe al personal de salud sobre el proceso de acreditación institucional es esencial, no solo para involucrar al cliente interno, sino para lograr su participación en la consecución de los objetivos planteados; el trabajo en equipo da siempre mejores resultados y realza el compromiso de los trabajadores con la empresa.

Al explorar las características sociodemográficas y la calidad técnica, las cuales se componen, entre otros, de recursos humanos, se estableció una asociación estadísticamente significativa entre la calidad técnica y el cargo, por valor de  $p$  menor a 0,05. Uno de los aspectos más importantes de la calidad técnica que encontramos en el presente estudio es la sobrecarga laboral; en cuanto al género, el porcentaje más alto tanto de hombres como mujeres refieren sobrecarga, y lo mismo sucede en cuanto al cargo, donde las frecuencias más altas señaladas por los encuestados manifiestan en mayor porcentaje sobrecarga laboral. Lo mismo sucede con la comparación de Fernández, Martínez, Ortiz, Carrasco, Solabarrieta y Gómez (2011), donde los resultados también indicaron que la percepción de sobrecarga laboral por parte del personal sanitario era significativa.

Un dato interesante con la presente investigación fue la relación que existe en cuanto al cargo y la sobrecarga laboral, evidenciando que el grupo que siempre presenta sobrecarga es el de enfermería, que corresponde al género femenino en un 100 %. Con similares resultados -91,4 %- en la investigación de Cogollo y Gómez (2010), el personal de enfermería tiene un alto riesgo de experimentar una excesiva sobrecarga. Para Gil-Monte, García-Juevas y Caro (2008), “la sobrecarga laboral es la principal causa de estrés laboral” (p. 114), trayendo consigo desgaste emocional y, por ende, bajo rendimiento en el desempeño de sus funciones, por lo cual es necesario implementar nuevas estrategias con el fin de mantener y mejorar la calidad de los servicios de atención y el bienestar físico y mental del personal de salud.

Al realizar el análisis de la correlación de variables sociodemográficas y la remuneración económica, se estableció asociación entre ellas, ya que el valor de  $p$  es menor de 0,05. Se encuentra como réplica, lo encontrado por Cogollo y Gómez (2010), en el que el 54 % estuvo de acuerdo con su

remuneración y en los resultados de la presente investigación, el 50 % del personal de enfermería estuvo satisfecho. Sin embargo, llamó la atención de las investigadoras del presente estudio, que el personal médico presentó mayor grado de insatisfacción, contrariamente con los datos del análisis de reporte de remuneración económica y satisfacción profesional de Stordeur, D’Hoore y Vandenberghe (2001).

“El que demostró que existía mayor inconformidad fue el sexo femenino, evidenciando la diferencia de salarios por género, a pesar de ser la misma actividad y el mismo nivel de instrucción” (Vizcaíno, Vizcaíno-Marín y Fregoso-Jasso, 2019, p. 30). Según el Ministerio de Salud (2016), basados en la teoría de Chester 1964, la remuneración económica hace parte de los incentivos para el personal de salud, constituyéndose como elemento fundamental de la organización, puesto que contribuye y mejora la voluntad de las personas para aportar su esfuerzo individual; “los incentivos inadecuados crean discordia, tergiversan el propósito organizacional y hacen fracasar la cooperación” (p. 12).

## 5. Conclusiones

El presente estudio permitió identificar que los factores que influyen en la calidad de la atención del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel, están relacionados con el desarrollo gerencial, organizacional de la institución que determinan la satisfacción del cliente interno y externo.

El estudio permite confirmar que la calidad de la atención es un tema que involucra a prestadores del servicio y usuarios, por lo que se hace necesario trabajar en las necesidades y expectativas tanto de cliente interno como del externo, con planes de mejoramiento basados en las debilidades encontradas, con monitoreo permanente; de igual manera, estandarizar procesos y acreditar servicios, para mejorar la calidad de la atención.

## 6. Conflicto de intereses

Las autoras de este artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses sobre el trabajo presentado.

## Referencias

- Alcayaga, A. (2016). La sobrecarga laboral: un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Arboleda, G. y López, J. (2017). Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. *Revista de Ciencias de la Salud*, 15(2), 247-258.

- Arias, E.B. (2019). *La gestión del talento humano en el servicio de emergencias expresada en la re-distribución de actividades y capacitación, como generador de mejoras en los procesos de atención que se evidencian en los registros de las historias clínicas en el Hospital san Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra, desde septiembre 2017 a septiembre 2018* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16474>
- Asenjo, M. (2006). *Gestión diaria del Hospital* (3.ª ed.). Elseiver.
- Belzunegui, T., Busca, P., López-Andujar, L. y Tejedor, M. (2010). Calidad y acreditación de los servicios de urgencias. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 33(1), 123-130.
- Chávez, A. y Molina, J. (2015). *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre* (Tesis de Maestría). Universidad de El Salvador. <http://ri.ues.edu.sv/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
- Cogollo, Z. y Gómez, E. (2010). Condiciones laborales en enfermeras de Cartagena, Colombia. *Avances en Enfermería*, 28(1), 31-38.
- Cují Cepeda, G. (2017). *Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas* (Tesis de Maestría). Universidad de Los Andes. <http://45.238.216.28/bitstream/123456789/7658/1/PIUAMSS006-2018.pdf>
- Delcore, L. (2004). Cultura Organizacional y Reforma del Sector Salud - Condición Necesaria para el Cambio. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 12(1), 35-40.
- Donabedian, A. (1993). Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. *Salud Pública de México*, 35(1), 94-97.
- Fernández, L., Martínez, R., Ortiz, M., Carrasco, Z., Solabarrieta, E. y Gómez, M. (2011). Autopercepción del estado de salud en familiares cuidadores y su relación con el nivel de sobrecarga. *Psicothema*, 23, 388-393.
- Fisher, I. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (3.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Gil-Monte, P, García-Juesas, J. y Caro, M. (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Interamerican Journal of Psychology*, 42(1), 113-118.
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente. ¿Con sólo satisfacer a los clientes no alcanza! Conceptos y herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente*. Panorama Editorial S.A. de C.V.

- Herold, E. (2001). Análisis de la cultura organizacional del servicio de emergencias médico-quirúrgicas del Hospital Dr. R.A. Calderón Guardia como variable que facilita u obstaculiza el logro de sus objetivos. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 9(1), 35-52.
- Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER). (2018). Programa Anual de Capacitación 2018. [http://iner.salud.gob.mx/descargas/educacion/programa\\_capacitacion2018.pdf](http://iner.salud.gob.mx/descargas/educacion/programa_capacitacion2018.pdf)
- Jaramillo, A. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames, provincia de Esmeraldas* (Trabajo de Grado). Universidad Regional Autónoma de Los Andes. <http://45.238.216.28/bitstream/123456789/6856/1/PIUAMSSo17-2017.pdf>
- Mejía, P. y Murga, S. (2019). *Sobrecarga laboral y calidad de cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del usuario* (Trabajo de Grado). Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11644/1864.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Menasanch, I., Franch, R., Peig, M., Moreno, J., Anento, S., Brull, L. y Escoda, M.T. (2008). Acreditación hospitalaria: cómo conseguirla (Implicación del Servicio de Urología del HTVC). *ENFURO: Revista de la Asociación Española de A.T.S. en Urología*, (108), 14-16.
- Ministerio de Salud. (2016). Incentivos al talento humano en salud “Tarea de todos”. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/1.estrategia-tarea-todos-incentivos-minsalud.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. Ecuador. (2012). *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud – MAIS*. MSP Ecuador.
- Ministerio de Sanidad y Política Social (MSPS). (2010). Unidad de urgencias hospitalarias. Estándares y Recomendaciones. <https://www.msbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/UUH.pdf>
- Miranda, L., Narváez, E., Guzmán, L. y Mayag, I. (2014). La Calidad: Atributo fundamental de la atención integral en salud. La investigación al centro. II exposición de trabajos de investigación UNIMAR, 233-254.
- Nanfuñay, S. (2015). Calidad técnica en el servicio de emergencia y su relación con la percepción de la calidad de atención por el paciente del Hospital Naylamp agosto-noviembre del 2014. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/143>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (1991). 44.ª Asamblea Mundial de la Salud. Ginebra. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/202551>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). Seguridad del paciente. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2015). La OPS/OMS destaca la necesidad de formar más personal de enfermería en América Latina y el Caribe. [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10947:2015-pahowho-highlights-need-train-more-nursing-personnel&Itemid=1926&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10947:2015-pahowho-highlights-need-train-more-nursing-personnel&Itemid=1926&lang=es)
- Piedra, I. (2019). *Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II – EsSalud Vitarte 2017* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10490>
- Ramírez, J., Ocampo, R., Pérez, I., Velásquez, D. y Yarsa, M. (2011). La importancia de la comunicación efectiva como factor de calidad y seguridad en la atención médica. *Acta Médica Grupo Ángeles*, 9(3), 167-174.
- Redhead, R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Marcos. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead\\_gr.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1)
- Ríos, A., Barreto, A. y Martínez, A. (2016). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo. <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
- Sánchez, E. (2017). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de atención de los usuarios del Hospital Provincial Martín Icaza* (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Babahoyo. <https://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/oai:utb:49000-1718>
- Shin, A., Choi, L., Jeon, J., Seo, K., Hwang, C., Choi, K., Park, S. & Hwang, Y. (2017). Factors influencing quality of nursing service among clinical nurses: Focused on resilience and nursing organizational culture. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 23(3), 302-311.
- Stordeur, S., D'Hoore, W., & Vandenberghe, C. (2001). Leadership, organizational stress, and emotional exhaustion among hospital nursing staff. *Journal of Advancing Nursing*, 35(4), 533-542.
- Vizcaíno, A., Vizcaíno-Marín, V. y Fregoso-Jasso, G. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte Sanitario*, 18(1). <https://doi.org/10.19136/hs.a18i>



### Contribución

Las autoras participaron en la elaboración del manuscrito, lo leyeron y aprobaron.



# El currículo y la pedagogía en medio de la pandemia

Doony Harvey Rosero Montezuma<sup>1</sup>; Jessica Andrea Bejarano Chamorro<sup>2</sup>

*La principal categoría de la finitud es el tiempo. Ser finito significa ser temporal*

(Paul Tillich)

## Resumen

**Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo:** Rosero-Montezuma, D.H., Bejarano-Chamorro, J. A. (2021). El currículo y la pedagogía en medio de la pandemia. *Revista Criterios*, 28(1), 219-235. DOI:<https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art10>

**Fecha de recepción:** 26/05/2020

**Fecha de revisión:** 27/08/2020

**Fecha de aprobación:** 02/02/2021



El presente artículo de reflexión hace parte de la construcción de saberes a partir de la situación de emergencia coyuntural del COVID-19, que llevó a pensar ¿Cómo se ve implicado el currículo al cambio? Y de qué manera la pedagogía y la educación son respuesta a ese cambio, donde las clases presenciales pasaron a las clases remotas con mediaciones virtuales.

<sup>1</sup> Nutricionista y dietista. Tecnólogo en Radiodiagnóstico y radioterapia. Docente e investigador, Universidad Mariana. E-mail: [drosero@umariana.edu.co](mailto:drosero@umariana.edu.co)

<sup>2</sup> Estudiante de Doctorado en Educación, Universidad del Valle; Magister en Pedagogía; Licenciada en Filosofía y Ciencias Religiosas. Docente investigadora, Universidad Mariana. E-mail: [jbejarano@umariana.edu.co](mailto:jbejarano@umariana.edu.co)

Este artículo, de tipo reflexivo, pretende abrir la crítica y la esperanza hacia la educación de lo que está ocurriendo en el año 2020: una pandemia que movilizó y dinamizó la vida, la economía, la política y los estados de mortalidad de los seres humanos. He ahí la dicotomía que se abre entre la vida y la muerte de toda una población que habita el planeta Tierra. La fragilidad del ser humano está expuesta por una pandemia que hasta el momento, ni la ciencia ni las grandes potencias han podido parar; esto repercute en el ser humano, como sujeto en masa que está al borde de la muerte; el ‘ser-a-la-mano’ de Heidegger entra a ser válido en estos tiempos; les encontramos existencia y valor a las cosas, cuando dejan de ser útiles para nosotros; ahora, todo se torna en algo valioso; ver las llantas de los carros que ruedan, los sonidos de los aparatos eléctricos, las plantas de nuestra casa, nuestro respirar, todo empieza a tener otro sentido. Así las cosas, se trabajará por el sentido que la educación toma en esta situación llamada pandemia COVID-19, frente a lo cual se involucra y se hace un llamado a la pedagogía y al currículo, como dos aspectos disonantes en la educación colombiana. Para ello se toma en cuenta la hermenéutica crítica como enfoque metodológico para el análisis documental de las categorías que se quiere dar a conocer, como son: pedagogía, currículo y pandemia.

**Palabras clave:** Currículo; educación; pedagogía; pandemia.



# The curriculum and pedagogy in the midst of the pandemic

## Abstract

In the following lines, this thoughtful article aims to open up criticism and hope for education about what is happening in 2020: a pandemic that mobilizes and energizes life, the economy, politics, and the states of mortality of human beings. This is the dichotomy that opens between the life and death of an entire population that inhabits planet Earth. The fragility of the human being is exposed by a pandemic that until now, neither science nor the great powers have been able to stop, causing him affectation, as a mass subject who is on the verge of death. The '*ser-a-la-mano*' of Heidegger becomes valid in these times. We find existence and value in things when they cease to be useful to us; now everything becomes something valuable: to see the wheels of the cars that roll, to hear the sounds of electrical appliances, the plants in our house, our breathing, everything begins to have a different meaning. That is why throughout this think-piece article we will work on the meaning that education takes in this situation called the COVID-19 pandemic. Against this, pedagogy and the curriculum are involved and called as two dissonant aspects in Colombian education. Critical hermeneutics is taken into account as a methodological approach for the documentary analysis of the categories that we want to make known, such as: pedagogy, curriculum, and pandemic.

**Keywords:** Curriculum; education; pedagogy; pandemic.

# O currículo e a pedagogia no meio da pandêmica

## Resumo

Nas linhas seguintes, este artigo de reflexão visa abrir críticas e esperanças para a educação sobre o que está acontecendo em 2020: uma pandemia que mobiliza e dinamiza a vida, a economia, a política e os estados de mortalidade dos seres humanos. Essa é a dicotomia que se abre entre a vida e a morte de toda uma população que habita o planeta Terra. A fragilidade do ser humano é exposta por uma pandemia que até agora nem a ciência nem as grandes potências conseguiram deter, causando-lhe afetação, como sujeito de massa que

está à beira da morte. O ‘ser-a-la-mano’ de Heidegger torna-se válido nestes tempos. Encontramos existência e valor nas coisas quando elas deixam de ser úteis para nós; agora tudo se torna algo valioso: ver as rodas dos carros que rodam, ouvir os sons dos eletrodomésticos, as plantas em nossa casa, nossa respiração, tudo passa a ter um significado diferente.

É por isso que, ao longo deste artigo de reflexão, trabalharemos no significado que a educação assume nesta situação chamada pandemia de COVID-19. Contra isso, a pedagogia e o currículo estão envolvidos e chamados como dois aspectos dissonantes na educação colombiana. A hermenêutica crítica é considerada como uma abordagem metodológica para a análise documental das categorias que queremos dar a conhecer, tais como: pedagogia, currículo e pandemia.

*Palavras-chave:* Currículo; educação; pedagogia; pandemia.

## 1. Introducción

A lo largo del escrito se hará énfasis en dos términos: la pedagogía y el currículo, que involucran un tercero: la pandemia; categoría que subyace alrededor de un acontecimiento histórico que tuvo lugar en 2020, por el cual se interroga, se reflexiona y se analiza, frente a los cambios que ha generado en la educación. Por tanto, la educación, que es el asunto que nos compete describir en este artículo, nos lleva a reflexionar en qué estado se encuentra a partir de dicho suceso y, sobre todo, como tuvo que cambiar su modalidad de presencial a virtual, las situaciones emergentes que son involucradas en ese cambio, la posición de los maestros y la escuela frente al cambio; por tanto, es preciso mencionar que, para dar lugar a este estudio, se utilizó la metodología hermenéutica como método interpretativo-comprensivo, que nos ayudará a vislumbrar estas temáticas desde el plano educativo. Así, desde estos acontecimientos, se dará a conocer los diferentes aportes que han realizado filósofos contemporáneos como Boaventura de Sousa Santos, Gimeno Sacristán, pedagogos como Humberto Quiceno y, humanistas como Jean Carles Melich.

Ahora bien, la referencia del epígrafe hace hincapié en pensar la temporalidad; el aquí se sitúa en un espacio y un tiempo; la temporalidad en nuestros tiempos es relativa; se puede estar a kilómetros de familiares o de la persona que se ama, pero encontrarse en menos de diez segundos por medio de la tecnología; es decir, lo lejano se hace cercano; pero, a pesar de que se los pueda ver, se necesita sentirlos; y es ahí donde pensamos ¿Qué somos?, somos lo que determina esa temporalidad. En medio de la pandemia se hace urgente y necesario pensar en el sujeto; pensar que va a cambiar, sería algo ilusorio; pensar que el capitalismo se va a terminar es aún más utópico; lo que observamos en este tiempo de pandemia es que “cuando la crisis viene de abajo, es una revolución y cuando viene de

arriba, es una pandemia; toda revolución es una fiesta y toda pandemia, una patología” (Quiceno, 2020). El espacio y el tiempo han sido estudio de miles de filósofos, antropólogos, sociólogos, historiadores, geólogos, intentando descubrir: ¿Para qué estamos en este mundo?

Melich (2011) sostiene que...

El tiempo y el espacio son categorías que fácilmente pueden ser definidas de forma casi dialéctica: el tiempo no existe sin el espacio y éste no existe sin el tiempo. Sin embargo, y a la luz de los cambios que propone la sociedad global, el espacio parece estar relegado a un segundo plano y destinado a desaparecer. (p. 95)

Comenzar por esta pequeña reseña tiene un propósito, y es que mientras estoy escribiendo este ensayo, en respuesta de un imperativo no sé si categórico o hipotético, puedo notar que en este momento, en otro espacio de la tierra, hay gente muriendo por una pandemia de COVID-19, que el 1.3 millones de niños africanos se encuentran en estado de desnutrición, que 16.879 es el número de menores reclutados por distintos grupos armados ilegales en Colombia, según el Centro Nacional de Memoria Histórica (2017) y que en la Guajira, cada día, en promedio, mueren dos niños por abandono. A esto es lo que llamo temporalidad y espacio; la humanidad está sufriendo en estos momentos, pero muchos, no nos tocamos y seguimos la rutina diaria por el simple hecho de que no está en mi lugar; aquí cabe preguntarse acerca de los diseños curriculares: ¿serán modificados por la coyuntura?, ¿serán resignificados, transformados y cambiados por la educación remota?

## 2. Metodología

En este apartado es importante rescatar la metodología de trabajo: la hermenéutica crítica, la cual, epistemológicamente surge en el siglo XX, luego de que el campo del conocimiento moderno, que parecía homogéneo bajo el predominio del positivismo y su pretensión de establecer una unidad metodológica-la hipotético-deductiva-entre las ciencias sociales y las ciencias naturales, se fractura y abre nuevas posibilidades de autocomprensión metodológica para las ciencias sociales, desde los enfoques hermenéutico y crítico (Herrera y Bayona, 2018).

Desde el enfoque hermenéutico y, siguiendo a Herrera y Bayona (2018), se asume que lo propio de los fenómenos sociales es una dimensión del significado, del sentido, a la cual no se accede empíricamente, sino que implica la reconstrucción histórica del modo como un fenómeno social ha llegado a convertirse en un enunciado propicio para la indagación. Por tanto, la realidad o, los fenómenos sociales, no están ahí listos para ser interpretados de manera mecánica, pues no son estáticos, sino que deben ser explorados y comprendidos desde sus condiciones mismas de posibilidad. Entonces, Herrera y Bayona (2018), argumentan:

... desde esta mirada, el significado se encuentra siempre en constante construcción; es decir, está en un proceso de elaboración permanente, lo que conlleva la imposibilidad de reducir el fenómeno social a una esencia o estructura que se reivindique como su núcleo inherente. (p. 56)

Por otro lado, desde el enfoque crítico se plantea que la ciencia social debe preocuparse no solo por los procedimientos empírico-analíticos que permiten la construcción de sentido, sino que también debe buscar una comprensión del fenómeno social desde la perspectiva de los actores sociales que lo construyen o lo habitan, de modo que la teoría se haga relevante para los contextos sociales estudiados (Habermas, 2000). De este modo, la teoría crítica pone en relación los procesos de indagación empírica, con una intención política de transformación de las condiciones sociales vigentes. Así pues, mientras la hermenéutica defiende la especificidad histórica de lo social, el enfoque crítico plantea la necesidad de modelos teóricos que asuman, de manera explícita, que lo social no es un todo homogéneo sino un plexo de prácticas sociales que se tensionan entre sí (Herrera y Bayona, 2018). En esta medida, la perspectiva hermenéutica crítica pone al investigador en una posición que no es neutral frente a la interpretación de la realidad ni con relación al fenómeno y los participantes involucrados en el fenómeno social estudiado, pues desde esta perspectiva, no solo se busca la construcción de sentido a partir del devenir histórico y evidenciar las relaciones de poder que circulan alrededor del caso de estudio, sino también, transformarlas.

Entonces, siguiendo a Herrera y Bayona (2018), lo propio de la investigación hermenéutica es reconocer el fenómeno estudiado en su particularidad; esto es, en lo que lo hace pertenecer a un momento histórico dado. Por tanto, dicha particularidad no debe ser superada hacia una generalidad que se supondría más esencial o, subsumirse a una teoría general que la explique, sino que la particularidad misma resguarda su propia riqueza constitutiva. Por su parte, la investigación que se realiza desde una perspectiva crítica, apunta a la construcción de teoría que incluya como un aspecto constitutivo de los procesos sociales, el conflicto, las relaciones de poder y la diversidad de intereses y posiciones sociales que se tensionan entre sí. En este sentido, la investigación crítica busca alimentar una teoría que haga visibles las asimetrías sociales y las lógicas de poder que les subyacen.

De esta manera, el método que se utilizó para llevar a cabo dicha reflexión fue, el de análisis documental, siguiendo unas fichas bibliográficas de datos primarios y secundarios y así tomar el cruce axial de las bibliografías y datos analizados para realizar los comentarios e interpretación dada en el escrito. Así, los datos serán recogidos, partiendo con el análisis documental referente a la pandemia, la educación y el currículo y las circunstancias que vive hoy la educación en Colombia, en torno a la emergencia sanitaria 2020, a través de la identificación, por un lado, de los antecedentes que explican su emergencia y, por otro, de sus efectos más positivos, tensiones que son involucradas en dichas categorías.

### 3. Resultados y Discusión

Hablemos de lo particular que enfrentamos hoy: posiblemente, una guerra médica; el COVID-19, este virus se transformó en varios casos históricos en China, donde inició todo; primero fue el SARS 2002-2003, luego fue el MERS-CoV y ahora SARS COV-2.

Para Koury y Hirschhaut (2020):

A finales del 2019 en el mes de diciembre, Wuhan, China se convirtió en el epicentro de un brote de neumonía de etiología desconocida que no cedía ante tratamientos actualmente utilizados. En pocos días los contagios aumentaron exponencialmente, no solo en China Continental sino también en diferentes países. El agente causal fue identificado, un nuevo coronavirus (2019-nCoV), posteriormente clasificado como SARS-CoV2 causante de la enfermedad COVID-19. El 11 de marzo del 2020 la Organización Mundial de Salud declara a esta enfermedad como una pandemia. La presente revisión tiene como finalidad, exponer las causas y el origen de esta pandemia, así como las posibles medidas para contenerla.

El 11 de marzo, con 118.000 casos reportados en 114 países y 4.291 personas fallecidas, la Organización Mundial de la Salud declara que el brote de la enfermedad del Coronavirus 19 causada por el SARS-CoV2, es considerada una pandemia. (prr.10)

Para el momento de la redacción de este artículo, el Coronavirus COVID-19 reporta más de 330.000 casos positivos para SARS-CoV2 a lo largo de 192 de los 197 países del mundo. (párr. 4/10-11)

China, en el estado de Wuhan, fue donde todo empezó, donde lastimosamente se empezó a dar alerta a este virus en los otros países de forma xenofóbica; se dirigía ‘memes’ por medio de redes sociales de esta población; si se veía alguien nativo de China, indicaba peligro, ‘no tocar, alejarse de inmediato’. Desde este sentido, la humanidad empezó a comprender que el virus, tarde o temprano se iba a empezar a expandir; la crisis estaba latente y todo se tornó oscuro e incierto. Los países latinoamericanos, luego de reportar el primer caso en Brasil, tomaron medidas para cerrar las fronteras y aeropuertos; los gobiernos democráticos empezaron a dar alerta de la cuarentena, declarando confinamiento y distanciamiento de las personas a dos metros; ‘pico y cédula’ para que solo salga un miembro de la familia por semana; esta crisis llevó a incertidumbres, pues si China, considerado la segunda economía mundial fue incapaz de prevenir el daño a la salud mundial, qué va a pasar con nosotros como países tercermundistas; los latinos, afortunadamente, la democracia en nuestro país, Colombia, de algo sirve y es para compartir información; todos nos ponemos alerta ante la situación.

De tal manera que, a lo largo de este artículo, se pretende dar a conocer desde la temporalidad y el espacio, lo que implica el currículo en medio de la pandemia, en las prácticas del maestro en Colombia, o, al menos, un esbozo de cómo el currículo se interroga, dinamiza y congenia con el pensamiento del profesorado y las situaciones actuales en las que nos encontramos, así como sucedió con la peste bubónica que se propagó en Asia, Europa y África en el siglo XIV y que mató a unos cien millones de personas; es decir, entre el 25 % y el 60 % de la población europea. Después de esta peste vino una serie de cambios; particularmente, en la educación se instauró la pedagogía tradicional y, con ella, el cuidado extremo de la higiene. Esos cambios que se notaron después de la peste, son ahora los que nos llevan a preguntar: ¿Habrá cambios en la educación desde nuestro contexto latinoamericano? Un aproximativo es que muchos filósofos contemporáneos que se encuentran analizando este aspecto del sujeto en casa a través del COVID-19, expresan que el cambio necesita ser pensado desde la educación, pero, no con medidas drásticas como lo que ocurrió con la peste bubónica, sino como el sujeto una vez saliendo de la caverna (diálogo de Platón) para que pueda ver la luz en el descubrirse a sí mismo y al otro y establecer diálogos.

Por lo anterior, según De Sousa Santos (2020):

A diferencia de dios, el mercado es omnipresente en este mundo y no en el más allá. Y, a diferencia del virus, es una bendición para los poderosos y una maldición para todos los demás (la gran mayoría de los humanos y la totalidad de la vida no humana). A pesar de ser omnipresentes, todos estos seres invisibles tienen espacios de recepción específicos: el virus, en los cuerpos; dios, en los templos; los mercados, en las bolsas de valores. Fuera de estos espacios, el ser humano es un ser sin hogar trascendental. (p. 84)

Boaventura de Sousa Santos nos habla de la poderosa alegoría que se hace alrededor del virus; las religiones empiezan a sacar su AZ en la credibilidad de los libros apocalípticos de la advertencia que se daba frente a esto; otras supersticiones de lo humano empiezan a ser vistas, pero, lo que sí vemos es que reina un dios o unos dioses del mercado. Mientras estábamos pensando en que esto iba a cambiar, el capitalismo, el colonialismo y el patriarcado siguen en función del poder de manera estratégica, en forma de red compleja, unidireccional, discontinua y azarosa; van educiendo en el ser humano e inhabilitando la capacidad de pensar y actuar frente a esta situación.

Por lo anterior, es necesario observar lo que está sucediendo entre pedagogía y currículo; al aparecer estos, se encuentran como dispositivos de poder, saber y verdad de las mentes mayores; los cánones de la educación, estos entes gubernamentales, piden que se siga con el currículo de una manera flexibilizada, continua y permanente; la pedagogía en la enseñanza de los

maestros debe hacer su gran esfuerzo para esta producción, seguir con el plan de trabajo, los cursos, las jornadas horarias con la modalidad virtual; sin conocer este proceso y la preparación de ello, los maestros aceptan, por mantener su salario. Éste es el relato que van a leer a lo largo de este artículo; relato que dice y nombra, cómo el maestro no tuvo saber, cómo luchó para tenerlo y cómo lo perdió.

Esto también implica una violencia de género hacia la mujer, a quien le recae la responsabilidad de hacer todos los trabajos del hogar y seguir en el teletrabajo, pero, aparte de la sobrecarga, la convivencia se ve implicada en el manejo cotidiano que ésta le da mientras pueda ver la luz del día, para salir a dosificar el tiempo para cada uno de los miembros de familia y, alterno, debe continuar con el rutinario: los estudiantes en cuestión esperan la clase a las 8:00 a. m.; algunos con problemas de conectividad, por su contexto rural y campesino; los recursos no están para la compra de un computador; sin embargo el maestro debe asimilar estos impases y saberlos combatir, como lo anuncia la Ministra de Educación, en Colombia; las condiciones son precarias para asumir la modalidad virtual; no obstante, el gobierno pretende que se haga a como dé lugar. Quienes deben enfrentar la realidad son los maestros; la premisa para esto es que se debe implementar el currículo a cabalidad.

Paraphraseando a Marco Aurelio, una enfermedad como la peste, solo puede acabar con tu vida; pero, el egoísmo, el miedo y el odio, acaban con toda una humanidad, y así es como vemos la situación actual; muchos maestros encerrados, privados de sus aulas, de sus discursos, en medio de las pantallas, sujetos que han tenido la oportunidad de ser con el otro. La tarea de ser maestros y maestras en Colombia no es solo seguir una guía, un taller, un manual; es poder levantar con su voz el ánimo de quien está cabizbajo; es poder restaurar la mirada de quien se cree despreciable. Un verdadero maestro y maestra lucha por los sueños de una generación de niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, para que sean mejores; para nadie es un secreto que al maestro le tumbaron su discurso y su accionar comunitario, frente a la nueva modalidad educativa virtual. Según las Normas mínimas de la Inter-Agency Network for Education in Emergencies (INEE, 2010):

Hasta hace poco tiempo, la ayuda humanitaria se limitaba a proporcionar alimento, refugio, agua, saneamiento y atención de la salud. La educación se veía como parte de una obra de desarrollo a largo plazo; no como una respuesta necesaria a las situaciones de emergencia. Sin embargo, se ha reconocido la importancia de la educación para mantener y salvar vidas y hoy en día se considera vital la inclusión de la educación dentro de la respuesta humanitaria. (p. 9)

Al tener esta realidad, se puede observar que la sociedad sufre un agotamiento social, en cuanto a las ayudas prioritarias para los más desfavorecidos, pues

son tantos, que no se puede subsanar a toda la población; es decir, solo alcanza para unos cuantos; y, desde este lugar y esta desoladora mirada, se puede asumir una crítica hacia las miradas sobre las posturas curriculares y pedagógicas expuestas a muchas interpretaciones, pero que, desde esta mirada que tocamos en este artículo reflexivo, se puede dar un viraje a las representaciones sociales que sufre y padece nuestra sociedad, en particular los niños y niñas que viven distantes de la cabecera urbana, donde las fibras de la internet no alcanzan a llegar; lo más parecido a las redes son las que se forman en el tejido social del compartir en el río, la siembra y el fogón. ¿Quién piensa en ellos? El currículo puede esperar las competencias, los estándares, los resultados de aprendizaje. ¿Quién piensa en ellos y ellas? Los maestros pueden subir loma arriba para encontrarlos y compartir sus devenires. ¿Quién piensa en ellos? Acaso, ¿Claro, Movistar o Tigo?

Oportunidades de aprendizaje de calidad para todas las edades en situaciones de crisis, incluso educación preescolar, primaria, secundaria, no formal, técnica, profesional, superior y de adultos. La educación en situaciones de emergencia brinda protección física, psicosocial y cognitiva que puede mantener y salvar vidas. (INEE, 2010, p. 130)

“Situación en que una comunidad ha sido trastornada y todavía no ha recuperado la estabilidad” (INEE, 2010, p. 131). Es entonces, desde estas realidades, donde se busca unas posturas curriculares integradoras, desde la pedagogía crítica por una educación popular, donde se trabaje para y por la humanidad más frágil: los niños y las niñas.

Así las cosas, la pedagogía del maestro se convierte en algo dispendioso, tenue y escueto; una pantalla gris y fría no le dice nada; ve a sus estudiantes al otro lado y debe hacerse el que es escuchado y entendido y continuar con un nuevo día. La pedagogía se convierte en un dispositivo de la tecnología educativa y su mirada es aún más seca que la que tenían los niños cuando veían a su maestro todos los días. Hay días en que se cubre todo el llamado a lista; hay otros en que solo pudieron conectarse cinco o seis niños; al maestro, entonces, le corresponde continuar en horas extracurriculares con los niños que no pudieron conectarse; las jornadas de trabajo se hacen más largas y cansadas.

Foucault (2001) se preguntaba:

¿Cuál es ese sí mismo del que debo ocuparme, para poder ocuparme como es debido de los otros? El individuo que cuida de sí mismo, que se preocupa por sí mismo, es aquel que es capaz, a la vez, de cuidar de los otros. Pero, para llegar a esa situación, es preciso deliberar y razonar sobre lo que uno desea para sí mismo. (p. 40)

Se definía con mucha claridad como el objeto de la inquietud de sí, y era preciso interrogarse sobre la naturaleza de ese objeto. *Epimeleia heautou* significa “inquietud de sí mismo” (Foucault, 2001, p. 17). Es, al parecer, la

máxima que inspirará las siguientes anotaciones, opiniones, argumentos y pensamientos; importante destacar que esta inquietud es por el saber y el poder reconocer la otra cara de la situación acerca del currículo; pues, como lo afirma el maestro Gimeno (2004), -teniendo en cuenta que éste toma el pensamiento de los filósofos Rousseau y Kant- defender la participación del profesorado en su accionar y participación, produce un conjunto de conocimientos desde la política, la cultura y el currículo; éste está definido a las tareas en el accionar curricular; es por ello que recalca “la calidad de un sistema educativo tiene como techo, la calidad de sus docentes” (p. 247).

Parto de la siguiente anamnesis: el currículo y la pedagogía son dos categorías o estudios que estarán enlazados para la gestación de un nuevo comienzo de una natalidad<sup>1</sup> o, todo lo contrario: son dos gotas de lluvia que salen del mismo origen, pero no se sabe su transcurrir; desde esas posiciones, se entra a dialogar con el siguiente derrotero que orientará el camino a seguir en la escritura:

**La antropología humanista qué nos dice frente a la situación.** Si pensamos un poco, nos daríamos cuenta que faltaba la guerra para crear esta nueva sociedad; y la guerra llegó; no como conquista en armas, no como guerra civil, no como lucha en la calle, sino como guerra bacteriológica o virulógica. En todas las otras guerras, la población fue el objeto de la guerra, menos en 1967, que la lucha se dirigió, no contra la población, sino contra el poder; en esa sociedad, fue la población la que hizo la guerra, la que fue activa y protagonista de la guerra, que no fue guerra, fue lucha popular en la calle. En la sociedad actual, y desde 1993, es evidente que es contra la población a quien va dirigida la guerra, ya no en armas, sino en forma de guerra biopolítica. Es la primera guerra donde la vida está en juego y no el territorio, el Estado o el poder gubernamental del Estado. No nos olvidemos que, en esta guerra se trata de imponer la ciencia y la tecnología, a costa de la vida de la gente. Se necesita que mucha gente muera para que la ciencia triunfe y, va a triunfar. Nunca antes, la vida y la muerte eran lo que estaba en juego; hoy sí. Como los colombianos sabemos mucho de muerte y de vida, esperemos que gane la vida y no triunfe la ciencia.

Melich (2011) manifiesta:

La palabra dice lo que dice, pero también dice más de lo que dice; dice de otro modo y, al decir de otro modo, siempre incluye algo no dicho o no dicho del todo, y muestra lo que queda por decir y lo imposible de decir. (p. 15)

Bajo esta premisa, se pensará en atribuir al sentido y significado que tiene el currículo como práctica, como reflexión de la práctica y como orientación al aprendizaje. Desde estas posturas, es esencial atribuir que el marco del currículo lleva a pensar desde su accionar y su interrogante, ante la subjetivación de los maestros, quienes deben ponerlo en práctica.

<sup>1</sup> Concepto atribuido por: Hannah Arendt.

Desde esa postura, la tesis que ha suscitado un pensamiento de contingencia lleva al siguiente problema: analizar el ser del maestro en Colombia en los últimos años del siglo XX y comienzos del XXI. Lo que es el ser del maestro ha sido analizado desde muchas investigaciones, aunque todas ellas intentan identificar este ser con una única entidad: el ser legal e institucional de maestro. Esta identificación, en parte, se ha hecho porque los análisis no trabajaron lo que nos proponemos en este estudio, que es estudiar este ser, que puede ser pensado como ser público o, así se expresa, como un ser exterior y su relación con el ser interior, o sea relación entre ser público y ser subjetivo. Pensamos que es el ser interior o subjetivo lo que revela el ser. El ser se da a conocer no solo por lo que hablan y dicen de él quienes lo toman como objeto, sino por lo que él mismo dice de sí mismo; el mismo se toma como objeto de referencia.

Se cree que la política pública en educación es la que promueve el Estado, la Iglesia, los empresarios y la sociedad civil; y lo hace, entre otras cosas, construyendo el ser del maestro. La iglesia católica lo hizo durante todo el siglo XIX; el liberalismo en gran parte del mismo siglo y del siglo XX; el conservatismo, igual. La iglesia apostó y creó el ser moral, católico, que renunció al cuerpo. El liberalismo dudó entre moral y utilidad; al fin se decidió por un maestro cuyo ser era social y útil para hacer trabajar. Solo en la última parte del siglo XX, vemos un ser del maestro pensado como ser laico, ético e intelectual. Es esta condición ética y estética la que ha logrado revelarnos esa subjetividad escondida. Lo interior se ha revelado; y decir interior, es decir relación de sí, consigo mismo.

Ahora bien, frente a estos aspectos, se encuentra, por una parte, la subjetividad en el discurso de los sujetos, sus prácticas y devenires y, por otro lado, la subjetivación que representa con las políticas públicas. En este lazo de ideas se ve reflejado el currículo prescrito que serían las políticas, ¿cómo el maestro se representa en ellas? A esto, Shulman (2005) añade que, a la hora de pensar, el pensamiento del profesorado es contundente al preguntarse ¿qué hacen los profesores a la hora de seleccionar el conocimiento? También el currículo en acción es la arquitectura de la práctica. Comienzo señalando que la capacidad de enseñar gira en torno a los siguientes lugares comunes de la docencia: un profesor sabe algo que otros no comprenden; presuntamente los alumnos; es decir, en su enseñar se encuentra el método que puede llevar a volcar lo incomprendido por el comprender; el inexperto puede llegar a ser experto. Esto lo hace la práctica de la enseñanza del maestro; “el sentido común, desde la experiencia cotidiana, nos dice que hay alumnos que tienen ‘más suerte’ y otros no la tienen, porque el profesor que les tocó no es lo mejor para ellos” (Gimeno, 2004, p. 247).

Con esas bases se enlaza el currículo, como medida y pretensión de lo establecido en el marco legal; la dinámica es cómo, desde el movimiento pedagógico, el currículo propuesto para ese entonces era lo más criticado;

así, según Mejía (2006), el “Movimiento Pedagógico surgió en los años 80, de la confluencia de diferentes procesos históricos: la reforma curricular que se pretendía imponer por parte del Ministerio de Educación Nacional, el auge de los movimientos sociales que intentaban construir proyectos alternativos” (p. 15). Al respecto, Quiceno (1984) aduce que, en ese movimiento, aparecen las figuras del

maestro oficial – institucional y el maestro marginal: el primero es el maestro que se reconoce en lo que enseña, en los libros, en los manuales de pedagogía, en las metodologías de enseñanza, en la disciplina de educar. Es un maestro prefigurado en un todo por la institución; es su más fiel representante. El otro maestro, en cambio, quiere ensayar, innovar, a pesar de que al poner en práctica lo que piensa, puede ser cuestionado por sus compañeros de trabajo, sus alumnos, los padres de familia o la propia situación escolar. (p. 67)

En otras palabras, la configuración del maestro intelectual que se da en el movimiento pedagógico se suscribe en un currículo técnico, una posición que toman los maestros frente a las posturas gubernamentales que constriñen el pensamiento y encajonan los devenires de ese ser que, en su cosmovisión, quiere y lucha por ser libre; en esas circunstancias, el maestro se pudo unir en la resistencia de un currículo cerrado.

Por otro lado, encontramos la categoría de las prácticas subjetivas del maestro a partir de las políticas públicas en Colombia desde 1982 a 2016. En este apartado se implicará las figuras del maestro en la gobernanza de un Estado, sociedad e iglesia; en ellas confluye un entramado de ser o seres que se manifiestan en cada posición o legitimaciones que hacen de ese ser, un ser otro; es decir, un ser sujetado a las objetivaciones, que puede solo detenerse a obedecer o rebelarse ante los hechos; cada uno tiene un espacio, una postura; solo que, en esta intención de develar esas figuras, se vuelve importante e interesante revelarlas, en cuanto a lo que ha sucedido con el ser del maestro en el movimiento pedagógico, la constitución política, la ley general de educación y la reforma educativa.

### **Currículo y pedagogía (quién es el villano y quién el redentor)**

El saber es un campo amplio y abierto, según Zuluaga (1999),

es un espacio donde se puede localizar discursos de muy diferentes niveles: desde los que apenas empiezan a tener objetos de discurso y prácticas para diferenciarse de otros discursos y especificarse, hasta aquellos que logran una sistematicidad que todavía no obedece a criterios formales. (p. 26)

La Pedagogía como un saber y una práctica dentro de una definición histórica y no indeterminada método; es posible señalarla como un término con una carga histórica y con un sentido. Zuluaga (1999) afirma que, desde la Pedagogía, el maestro puede entrar en relación con el conocimiento. La

pedagogía como campo de conocimiento se originó fundamentalmente en la modernidad; desde esta historicidad se puede hacer una diferenciación sobre los intereses epistémicos de dos caminos: las Ciencias de la Educación (escuela francófona) y la Pedagogía como formación (Escuela alemana). En las Ciencias de la Educación, el énfasis está en la explicación y prescripción sobre el hecho educativo; en cambio, la Pedagogía es el campo de la reflexión y de la comprensión del acto educativo; ocupa más el lugar de la comprensión que de la prescripción.

Quiceno (2014):

En la obra de Foucault encontramos una serie de conceptos que investigó en campos muy distintos a la pedagogía, pero que nosotros queremos hacer pasar a la pedagogía. Tales conceptos son: el saber, el sí mismo, el sujeto y la subjetividad. Estos conceptos no solo existen en la pedagogía, sino que son usados como apoyos para pensar las distintas pedagogías y estrategias pedagógicas. Las nociones de sujeto y subjetividad han tenido una larga tradición en la pedagogía; en relación a la noción de saber, su uso es reciente, quizás solo provenga de la ciencia de la educación. Respecto del sí mismo, es la noción que usa Foucault para poder diferenciar entre sujeto y subjetividad. (p. 202)

El hombre se representa como sujeto; necesita construirse como sujeto, como otro; esto es lo que se llama 'subjetividad'. Por tanto, es el sujeto el que se instaura en el espacio y el tiempo; sus construcciones son muy suyas, pero, también hay un ser político que hace que las exponga desde esa posición: el currículo, desde la mirada de Gimeno (2007):

El mandato moderno es dar cultura a todo el mundo, pero darla en igualdad de condiciones; y esa segunda condición dista mucho de cumplirse adecuadamente. Este mandato moderno solo es posible cumplirlo en la escuela pública, que puede ser de origen concertado, pero cumpliendo una función pública. Seré generoso en la concepción de lo público, aunque ahí se nos meten gatos por liebre de una forma muy fácil. Pero solo una escuela pública puede dar lugar a cumplir e implementarse el mandato de la educación universal, porque de lo contrario, viene la segregación social y, por lo tanto, el ideal ilustrado no se podría llevar a cabo. (p. 15)

Muchas veces se pretende opacar o clausurar un saber desde la posición en el que se encuentre. En el movimiento pedagógico los maestros se oponían al currículo técnico como única postura para resolver problemas sociales a la educación en Colombia, pero en Colombia, también se ha dado otras posturas críticas del desarrollo curricular o arquitectura del currículo, desde las pedagogías decoloniales y de género, pedagogías de la intervención, donde el currículo no es el villano y la pedagogía no es la redentora; ambos se encaminan por un propósito: transformar la sociedad.

## ¿Cómo pensar en el currículo hoy?

El currículo se fundó en el siglo XX en Inglaterra, Estados Unidos y Gran Bretaña, con la escuela tradicional anglosajona. Desde ahí ha estado vertiginosamente en muchos países. A nivel latinoamericano, su paso en las esferas educativas ha resuelto muchos de los problemas en el ámbito escuela-política, escuela-sociedad, escuela-progreso, pero, también es una verdad que ha dejado muchos sinsabores en los albores de cómo ponerlo en práctica. Para nadie es un secreto que muchos directivos toman el currículo técnico como un requisito para dar luz verde al funcionamiento del establecimiento educativo, pero, la reflexión que se debe hacer del contexto a éste no cobra sentido, y lo que se hace es atiborrar de contenidos a los miembros de una comunidad educativa. Y ni hablar de la incoherencia que existe con el contexto; a modo de ejemplo, en una comunidad indígena se establece un currículo técnico comercial direccionado a que los estudiantes enfaticen en aspectos contables y de empresa, sin tener en cuenta su cosmovisión, que es totalmente diferente.

Es ese sentido, volviendo a la pregunta ¿Cómo pensar el currículo hoy? existen realidades que en el accionar de hoy no podemos olvidar, como la era tecnológica, otras dinámicas, otra dimensión del educar; entonces ¿cómo el currículo se piensa en esta era? “¿Qué transmitir, por qué, para qué, a quién y cuándo? Es por ello que hoy pensamos si lo que verdaderamente hace la práctica del maestro es transmitir y ¿transmitir qué?” (Serres, 2013, p. 28), donde se sitúa en una época en la que el saber, poco a poco se hizo objetivo; al principio, en rollos, en vitelas o pergaminos, soportes de escritura; luego, a partir del Renacimiento, en los libros de papel, soportes de imprenta; por último, hoy en día, en la Red, soporte de mensajes y de información.

Continúa Serres (2013):

¿Qué transmitir? ¿El saber? Ahí está, en todas partes, por la Red, disponible, objetivado. ¿Transmitirlo a todos? En este momento, todo el saber es accesible para todos. ¿Cómo transmitirlo? ¡Ya está hecho! La práctica pedagógica que estaba reducida en la enseñanza desaparece, pasa a la información: ¿qué hacer con ella?, es decir ya no se puede enseñar, todo está en el computador. Así, del mismo modo que la pedagogía fue inventada por los griegos (*paideía*), en el momento de la invención y la propagación de la escritura, ésta se transformó luego con el surgimiento de la imprenta, durante el Renacimiento; así también, hoy la pedagogía cambia por completo con las nuevas tecnologías.

Antes, todo se transmitía por la oralidad; aquí se hace explícito el soporte y el mensaje; el soporte es el cuerpo y el mensaje la voz; luego vino la imprenta y cambió esas prácticas; el soporte de cuerpo se traslada al papel y la voz a la escritura; esto aportó cambios significativos en la historia, como lo es la evolución de la política, la ley, la invención de la moneda, la ciencia; y, en la actualidad, vivimos en la transmisión de la informática. (pp. 28-29/76)

Esto dio lugar a la innovación de las prácticas, a través de la Inteligencia Artificial; ver cómo un ordenador prioriza las utilizaciones y comportamientos que el sujeto necesita y los proyecta respondiendo a sus deseos, gustos, placeres y pensamientos y cómo son reproducidos solos. En estas nuevas prácticas de obtener la información o el conocimiento, la capacidad de análisis se eleva; abre una ventana más grande de las cosas; proporciona conocimientos residuales; el ordenador almacena las búsquedas y aprende a conocer a las personas. Google, como motor de búsqueda, autocompleta lo que están buscando, pero quiere que éstas conozcan y eso lleva a ahorrar tiempo y, el ahorro de tiempo lleva a hacer más cosas.

Por consiguiente, si hoy existen otros dispositivos del saber, cómo direccionarlo desde el currículo, cómo trabajarlo, cómo asumirlo y cómo ponerlo en práctica; es así como el currículo moldeado, integrador, flexible, puede acondicionar estos aspectos, pero es una tarea ardua para la escuela, poder llevar a cabo la conectividad y la movilidad. La información y la comunicación se dan de manera distinta; ahora ya no se necesita llevar papel y lápiz, ni el cuerpo a la escuela, pues el cuerpo ya se encuentra conectado con otro espacio: el currículo de hoy, como se piensa o debería pensarse; he ahí el devenir de esta posición: mantenerlo o quitarlo.

En tiempos de pandemia, el presidente de la República de Colombia, Iván Duque, mandó a cerrar todos los establecimientos educativos; frente a esto, la educación pasó de ser presencial a virtual; a muchos maestros les tocó enfrentar la cruda realidad de hacer sus clases por plataformas virtuales; pero, lo que es peor, es que muchos, por responder a su currículo, hacen cosas nefastas como poner tareas sobre tareas, saturando a los estudiantes y, por derecho, a los padres, generando más estrés y anomalías de desmotivación y desinterés por el estudio; es ahí donde debe entrar la reflexión de la pedagogía en el currículo.

#### 4. Conclusiones

El currículo y la pedagogía son la piedra angular para poder instaurar la educación y escolaridad en nuestros ámbitos escolares; es por ello que éstas deben estar siempre de la mano, para que exista una cohesión y sinergia de lo que se planea y se aplica en el aula. Es considerado, muchas veces, que los maestros en sus prácticas toman el currículo de manera instrumental y lo siguen al pie de la letra; lo primero que se debe marcar es la pedagogía: cómo se va a orientar ese currículo, qué se quiere formar y, eso nos lleva a orientar y relacionar ambos.

La crisis actual de la pandemia le da una vuelta de tuerca a lo que fue la entrada de la sociedad de la información y su nueva forma de conocer, acontecimiento que se dio después de la Segunda Guerra Mundial; en esos años entró la política mundial, los discursos, las estrategias y alianzas nortee-

sur. Lo lejano se hizo cercano y, aunque la cultura de la interpretación se haga a un lado, todo se convierte en un espacio ciberial, que deja a un lado las formas y discursos que tiene el maestro para dar su clase; el dar la clase implica un acontecimiento de darse y refleja un don, un talento de otorgar al otro la palabra, la idea, el sentido de estar; pero, en estas virtualidades, esto es efímero; el dar ya no está disponible; se puede dar información, pero no todo lo que, en esencia, el maestro da en clase.

¿Es posible enseñar, aprender e investigar en los sistemas virtuales? Para recordar, la formación se empezó a dar en el siglo XVII con la construcción de la escuela; en este siglo de la ciencia, se necesitaba instruir, formar en el conocimiento de la ciencia y, la mejor salida fue la escuela; en ésta se instituye los saberes, pero, el maestro en la virtualidad no puede enseñar y no puede enseñar el aprender; el maestro informa; esto implica que la fuerza proviene de un clic; el maestro, en la virtualidad, hace parte de uno más; de un maestro explicador y, a su vez, ‘atontador’, que solo envía una información, una aplicación, un juego y demás para que los niños, jóvenes estudiantes, presionen; ésta es la fuerza que se observa en la mediación.

Por último, con las decisiones contempladas por el Ministerio de Educación Nacional para el retorno a clases, a través de protocolos que permitirían el ingreso moderado y seguro a las aulas de clase y a los diferentes laboratorios de práctica formativa para los estudiantes de educación superior, no hemos tenido en cuenta lo que realmente es transcendental en la educación y, en especial, en el educador, comprendido desde mi experiencia como un ser capaz de transformar y transformarse que, finalmente, se convierte en un ser instintivo, lleno de temores, que permitiría como educador, cuestionar el inicio de clases en la pandemia, principalmente por el estado emocional de los estudiantes. Hasta el momento no existen protocolos que atiendan estas necesidades en las diferentes instituciones de educación. Surgen muchos interrogantes, como, por ejemplo, ¿está el estudiante totalmente concentrado y mentalizado en la adquisición de competencias? Y, de igual manera, ¿el maestro estará en las condiciones emocionales para transmitir ese conocimiento? o ¿estará pensado en su salud? De esta manera concluyo con una pregunta: ¿La pedagogía, los currículos, la educación y la pandemia permitirán que nuestros futuros estudiantes estén en condiciones físicas y psicológicas para adquirir ese conocimiento?

## 5. Conflicto de intereses

Los autores de este artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses sobre el trabajo presentado.

## Referencias

- Centro Nacional de Memoria Histórica. (2017). *Una guerra sin edad. Informe nacional de reclutamiento y utilización de niños, niñas y adolescentes en el conflicto armado colombiano*. CNMH, Bogotá.
- De Sousa Santos B. (2021). Lecciones iniciales de la pandemia. *Revista de Economía Institucional*, 23(44), 81-101. <https://doi.org/10.18601/01245996.v22n44.05>
- Foucault, M. (2001). *Tecnologías del yo*. Editorial Paidós.
- Gimeno, S. (2004). *La enseñanza, su teoría y su práctica*. Ediciones Akal
- Gimeno, S. (2007). *El currículum: una reflexión sobre la práctica* (9.ª ed.). Ediciones Morata
- Habermas, J. (2000). *Teoría y Praxis* (Trad. Salvador Mas y Carlos Moya) (4.a ed.). Editorial Tecnos.
- Herrera, J.D. y Bayona, H. (2018). *21 voces. Historias de vida sobre 40 años de educación en Colombia*. Universidad de los Andes.
- Inter-Agency Network for Education in Emergencies (INEE). (2010). Normas mínimas para la educación: Preparación, Respuesta, Recuperación. [https://inee.org/system/files/resources/INEE\\_Minimum\\_Standards\\_Handbook\\_2010%28HSP%29\\_SP.pdf](https://inee.org/system/files/resources/INEE_Minimum_Standards_Handbook_2010%28HSP%29_SP.pdf)
- Koury, J.M. y Hirschhaut, M. (2020). Reseña histórica del COVID-19 ¿Cómo y por qué llegamos a esta pandemia? <https://www.actadontologica.com/ediciones/2020/especial/art-2/>
- Mejía, J. (2006). *Educación(es) en la(s) Globalización(es)*. Editorial Desde Abajo.
- Melich, J.C. (2011). *Filosofía de la Finitud*. Herder Editorial.
- Quiceno, H. (1984). El maestro marginal: Una historia por escribirse. *Educación y Cultura*, (2), 64-76.
- Quiceno, H. (2014). *Epistemología de la pedagogía*. Editorial Gente Nueva.
- Quiceno, H. (2020). Conferencia para el MEN impartida el 15 de mayo de 2020. [Documento inédito].
- Serres, M. (2013). *Pulgarcita*. Fondo de Cultura Económica.
- Shulman, L. (2005). El saber y entender de la profesión docente. *Estudios Públicos*, (99), 195-224.
- Zuluaga, O. (1999). *Pedagogía e Historia: La historicidad de la Pedagogía, La enseñanza, un objeto de saber*. Editorial Anthropos.

### Contribución

Los autores participaron en la elaboración del manuscrito, lo leyeron y aprobaron.

# Índice por autores

## Revista Criterios

Volumen 28 No. 1, Enero - Junio de 2021

**Bejarano-Chamorro**, Jessica Andrea. El currículo y la pedagogía en medio de la pandemia. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 219-235. DOI:

Casanova-Burbano, María Ider. Significado del proceso de atención en salud para un grupo de personas víctimas del conflicto armado en el municipio de Pasto. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 142-164. DOI:

**Castro-Montenegro**, Deissy Alejandra. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 196-218. DOI:

**Chamorro-Cabrera**, Elsa Yolanda. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 196-218. DOI:

**Chapi-Chandi**, Mayra Maribel. Condiciones sociales y psicológicas de los cuidadores familiares de personas con discapacidad. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 54-73. DOI:

**Díaz-Pinzón**, Jorge Enrique. Análisis estadístico de la prueba 'Avancemos en matemáticas', para grado octavo. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 42-53. DOI:

**Eraso-Ángulo**, Rosa Helena. Nivel de actividad física, condición física, riesgo cardiovascular e índice de masa corporal en escolares de Pasto. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 122-141. DOI:

**González-Roys**, Gustavo Adolfo. Método para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones que facilite las prácticas pedagógicas en el Programa de

Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 74-102. DOI: . Lectura crítica intermediada por la narrativa de la fábula como estrategia didáctica. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 165-195. DOI:

**Gordon-Díaz**, Blanca Nelly. Condiciones sociales y psicológicas de los cuidadores familiares de personas con discapacidad. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 54-73. DOI:

**Jiménez-Cárdenas**, Leidibeth. Lectura crítica intermediada por la narrativa de la fábula como estrategia didáctica. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 165-195. DOI:

**Martínez-Canchala**, Sandra. Nivel de actividad física, condición física, riesgo cardiovascular e índice de masa corporal en escolares de Pasto. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 122-141. DOI:

**Miranda-Gómez**, Lydia Esperanza. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 196-218. DOI:

**Muegues-Rincón**, Walter Saúl. Método para el aprendizaje del acordeón diatónico de tres hileras de botones que facilite las prácticas pedagógicas en el Programa de Licenciatura en Artes de la Universidad Popular del Cesar. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 74-102. DOI:

**Muñoz-Luna**, Jonathan. Nivel de actividad física, condición física, riesgo cardiovascular e índice de masa corporal en escolares de Pasto. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 122-141. DOI:

**Nacaza-Enriquez**, Andrés Mauricio. Plan de servicio al cliente para una empresa de Pasto, Colombia. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 11-41. DOI:



**Ordoñez-Delgado**, Luz Shirley. Juego 'Ajesori', como estrategia para el fortalecimiento de la oralidad. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 103-121. DOI:

**Pérez-Sánchez**, Cecilia. Juego 'Ajesori', como estrategia para el fortalecimiento de la oralidad. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 103-121. DOI:

**Rosado-Onofre**, Linda María. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 196-218. DOI:

**Rosero-Montezuma**, Doony Harvey. El currículo y la pedagogía en medio de la pandemia. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 219-235. DOI:

**Toro-Trejo**, Jorge. Nivel de actividad física, condición física, riesgo cardiovascular e índice de masa corporal en escolares de Pasto. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 122-141. DOI:

**Villacorte-Méndez**, Miriam Lucía. Condiciones sociales y psicológicas de los cuidadores familiares de personas con discapacidad. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 54-73. DOI:

**Villarreal-Borrero**, Delia Rosa. Lectura crítica intermediada por la narrativa de la fábula como estrategia didáctica. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 165-195. DOI:

**Zambrano-Bravo**, David. Nivel de actividad física, condición física, riesgo cardiovascular e índice de masa corporal en escolares de Pasto. Vol, 28 No. 1 (Ene.-Jun., 2021), 122-141. DOI:

## Índice Temático

**Acordeón diatónico:** Muegues-Rincón; González-Roys (2021, Vol. 28 No. 1)

**Actividad física:** Muñoz-Luna; Eraso-Angulo; Martínez-Canchala; Toro-Trejo; Zambrano-Bravo (2021, Vol. 28 No. 1)

**Adolescentes:** Muñoz-Luna; Eraso-Angulo; Martínez-Canchala; Toro-Trejo; Zambrano-Bravo (2021, Vol. 28 No. 1)

**Ajedrez:** Pérez-Sánchez; Ordoñez-Delgado (2021, Vol. 28 No. 1)

**Ajesori:** Pérez-Sánchez; Ordoñez-Delgado (2021, Vol. 28 No. 1)

**Análisis sectorial:** Nacaza-Enriquez (2021, Vol. 28 No. 1)

**Atención en salud:** Casanova-Burbano (2021, Vol. 28 No. 1)

**Atención integral de salud:** Castro-Montenegro; Chamorro-Cabrera; Rosado-Onofre; Miranda-Gámez (2021, Vol. 28 No. 1)

**Calidad de la educación:** Díaz-Pinzón (2021, Vol. 28 No. 1)

**Cliente externo:** Nacaza-Enriquez (2021, Vol. 28 No. 1)

**Cliente interno:** Nacaza-Enriquez (2021, Vol. 28 No. 1)

**Composición corporal:** Muñoz-Luna; Eraso-Angulo; Martínez-Canchala; Toro-Trejo; Zambrano-Bravo (2021, Vol. 28 No. 1)

**Conflicto armado:** Casanova-Burbano (2021, Vol. 28 No. 1)

**Conocimiento:** Castro-Montenegro; Chamorro-Cabrera; Rosado-Onofre; Miranda-Gámez (2021, Vol. 28 No. 1)

**Control de calidad:** Castro-Montenegro; Chamorro-Cabrera; Rosado-Onofre; Miranda-Gámez (2021, Vol. 28 No. 1)

**Cuidador:** Villacorte-Méndez; Chapi-Chandi; Gordon-Díaz (2021, Vol. 28 No. 1)

**Currículo:** Rosero-Montezuma; Bejarano-Chamorro (2021, Vol. 28 No. 1)

**Discapacidad:** Villacorte-Méndez; Chapi-Chandi; Gordon-Díaz (2021, Vol. 28 No. 1)

**Educación:** Rosero-Montezuma; Bejarano-Chamorro (2021, Vol. 28 No. 1)

**Estrategias educativas:** Villarreal-Borrero; Jiménez-Cárdenas; González-Roys (2021, Vol. 28 No. 1)

**Estrategias:** Pérez-Sánchez; Ordoñez-Delgado (2021, Vol. 28 No. 1)

**Estrés:** Villacorte-Méndez; Chapi-Chandi; Gordon-Díaz (2021, Vol. 28 No. 1)

**Evaluación comparativa:** Díaz-Pinzón (2021, Vol. 28 No. 1)

**Evaluación educativa:** Díaz-Pinzón (2021, Vol. 28 No. 1)

**Lectura:** Villarreal-Borrero; Jiménez-Cárdenas; González-Roys (2021, Vol. 28 No. 1)

**Método Montessori:** Pérez-Sánchez; Ordoñez-Delgado (2021, Vol. 28 No. 1)

**Método Muegues:** Muegues-Rincón; González-Roys (2021, Vol. 28 No. 1)

**Oralidad:** Pérez-Sánchez; Ordoñez-Delgado (2021, Vol. 28 No. 1)

**Pandemia:** Rosero-Montezuma; Bejarano-Chamorro (2021, Vol. 28 No. 1)

**Pedagogía:** Pérez-Sánchez; Ordoñez-Delgado; Rosero-Montezuma; Bejarano-Chamorro (2021, Vol. 28 No. 1)

**Plan de mercadeo:** Nacaza-Enriquez (2021, Vol. 28 No. 1)

**Práctica pedagógica:** Muegues-Rincón; González-Roys (2021, Vol. 28 No. 1)

**Pruebas de capacidad física:** Muñoz-Luna; Eraso-Angulo; Martínez-Canchala; Toro-Trejo; Zambrano-Bravo (2021, Vol. 28 No. 1)

**Recursos educativos abiertos:** Villarreal-Borrero; Jiménez-Cárdenas; González-Roys (2021, Vol. 28 No. 1)

**Rendimiento académico:** Díaz-Pinzón (2021, Vol. 28 No. 1)

**Satisfacción del paciente:** Castro-Montenegro; Chamorro-Cabrera; Rosado-Onofre; Miranda-Gámez (2021, Vol. 28 No. 1)

**Servicio al cliente:** Nacaza-Enriquez (2021, Vol. 28 No. 1)

**Sobrecarga:** Villacorte-Méndez; Chapi-Chandi; Gordon-Díaz (2021, Vol. 28 No. 1)

**Víctimas de violencia:** Casanova-Burbano (2021, Vol. 28 No. 1)

## Guía para los autores

### Revista Criterios

La *Revista Criterios* es una revista científica de acceso abierto, que abarca todas las áreas del conocimiento, puesto que su carácter multidisciplinar así lo ha estimado. Es editada por la Editorial UNIMAR de la Universidad Mariana, Nariño, Colombia, y está dirigida a investigadores, académicos, autores y lectores, tanto nacionales como internacionales. Su periodicidad es semestral. Su propósito es la publicación y difusión de artículos en idioma español, inglés y portugués, principalmente, en las siguientes tipologías: a) investigación; b) reflexión; c) revisión; y d) artículos cortos. Los costos de los procesos y procedimientos editoriales son asumidos por la entidad editora.

#### Tipos de artículos que se publica en la revista

La *Revista Criterios* orienta su función esencial a la publicación de artículos originales e inéditos, resultado de investigación.

**Artículo resultado de investigación:** documento que presenta la producción original e inédita de contenido científico, tecnológico o académico y, de manera detallada, los resultados originales de procesos de investigación. Se prefiere su estructura de la siguiente forma: Introducción, Metodología, Resultados, Discusión, Conclusiones y Referencias.

**Artículo de reflexión:** manuscrito que presenta resultados de investigación desde una perspectiva analítica, interpretativa o crítica del autor, sobre un tema específico, recurriendo a fuentes originales.

**Artículo de revisión:** manuscrito resultado de una investigación donde se analiza, sistematiza e integra los resultados de investigaciones publicadas, sobre un campo de estudio, con el fin de dar cuenta de los avances y las tendencias de desarrollo. Se caracteriza por presentar una cuidadosa revisión bibliográfica de por lo menos 50 referencias de fuentes primarias.

**Artículo corto:** documentos breves que presentan resultados originales preliminares o parciales de una investigación que, por lo general, requieren de una pronta difusión.

**Reportes de caso:** documentos que presentan los resultados de un estudio sobre una situación particular, con el fin de dar a conocer las experiencias técnicas y metodológicas consideradas en un caso específico; incluye una revisión sistemática comentada de la literatura sobre casos análogos.

**Artículo de revisión de tema:** documentos resultados de la revisión crítica de la literatura sobre un tema en particular.

**Cartas al editor:** posiciones críticas, analíticas o interpretativas sobre los documentos publicados en la revista que, a juicio del Comité Editorial, constituyen un aporte importante a la discusión del tema por parte de la comunidad científica de referencia.

**Editorial:** documento escrito por el editor, cualquier miembro del Comité Editorial o, por una persona invitada por el editor. El editorial puede estar relacionado con problemas actuales o, también, nuevos hallazgos en el campo de acción de la revista.

### Condiciones para la presentación del manuscrito

Para realizar la postulación de manuscritos a la revista, es necesario que se prepare el documento de acuerdo al tipo de artículos que requiere la revista, por lo que aquellas postulaciones que no cumplan con las condiciones declaradas anteriormente, no serán consideradas para su publicación.

Las opiniones y afirmaciones presentes en los artículos son responsabilidad exclusiva de los autores, entendiendo que el envío del manuscrito a esta revista les compromete a no postularlo parcial o completamente, simultánea o sucesivamente, a otras revistas o entidades editoras.

Asimismo, los autores deberán declarar que los contenidos desarrollados en el manuscrito son propios de su autoría y que la información tomada de otros autores y obras, artículos y documentos publicados, está correctamente citada y es verificable en la sección del texto de referencias bibliográficas.

Todos los manuscritos que sean postulados para su publicación en la revista deben seguir los lineamientos que se especifica en esta guía, los cuales, en su gran mayoría, han sido adaptados del *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association APA 7.ª edición*. Además, el título, el resumen y las palabras clave deben ser presentados en español, inglés y portugués.

Los manuscritos a postular deberán ser enviados a través del sistema Open Journal Systems (OJS) de la página de la revista: <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/Criterios>, previo registro del usuario -autor- en esta plataforma, o vía correo electrónico: [editorialunimar@umariana.edu.co](mailto:editorialunimar@umariana.edu.co), preferiblemente, claro está, una vez que se cumpla con todos los requisitos anteriores y aquellos de composición que se presenta a continuación:



En ambas opciones se notificará la recepción del artículo al autor en un plazo máximo de diez días después del envío y se informará sobre el estado del mismo en un plazo máximo de dos meses.

La revista maneja una convocatoria abierta que recibe artículos permanentemente; es decir, en el momento en que haga el envío se da inicio al proceso de evaluación; el número y fecha de publicación dependerán del orden de llegada o entrada de los artículos a la revista y de la finalización del proceso de evaluación.

Para formalizar la recepción del artículo, el o los autores deberán enviar debidamente diligenciados los siguientes formatos:

**Formato 1. Identificación de autor e investigación:** documento donde se consigna los datos requeridos sobre los autores, tipología del manuscrito postulado y naturaleza de la investigación o el proceso para la configuración del artículo (debe diligenciarse por cada autor). Link: <https://drive.google.com/file/d/1iHuu8LViFAzrt8jvidOodiKNz7KXzdbh/view>

**Formato 2. Declaración de condiciones:** carta donde se manifiesta que el artículo es original e inédito; que, su vez, no ha sido enviado parcial o completamente, simultánea o sucesivamente a otras revistas o entidades editoras (debe diligenciarse por cada autor). Link: <https://drive.google.com/file/d/1eIrQGAwvynPDNBqLCELuNIJHKWqrIQK/view>

**Formato 3. Licencia de uso parcial:** documento donde se autoriza a la Universidad Mariana, concretamente a la Editorial UNIMAR, para ejercer sobre los manuscritos postulantes, atribuciones orientadas a difundir, facilitar, promover y deconstruir el saber y conocimiento, producto de los procesos de investigación, revisión y reflexión que expresa la obra. Link: [https://drive.google.com/file/d/1bMilnTAnwQcLqCgr62uk7RdoU6\\_qxyCP/view](https://drive.google.com/file/d/1bMilnTAnwQcLqCgr62uk7RdoU6_qxyCP/view)

**Aspectos generales:** los manuscritos postulantes deberán ser presentados en el programa Microsoft Word, a una columna, en hoja tamaño carta con márgenes normales -sup. 2,5/ inf. 2,5/ izdo. 3/ dcho. 3-, empleando como tipo de letra Times New Roman a 12 puntos, con un interlineado de 1,15, y una extensión mínima de 15 páginas y máxima de 30 incluyendo figuras (imágenes, gráficos, dibujos y fotografías) y tablas-.

**Título:** será claro, concreto y preciso; tendrá una nota a pie de página en donde se especifique las características del proceso investigativo, de revisión o de reflexión desarrollado para la concreción del aporte escritural.

Ubique una nota a pie de página que clasifique el tipo de artículo y el título de la investigación de la que se deriva. Indique el nombre y fuente de financiamiento de la investigación o proyecto del cual deriva el artículo.

**Ejemplo pie de página:** este artículo es el resultado de la investigación titulada: *La competencia argumentativa oral en estudiantes de básica primaria*, desarrollada desde el 15 de enero de 2009 hasta el 31 de julio de 2011 en el corregimiento de Genoy, departamento de Nariño, Colombia.

**Autor/es:** debajo del título del manuscrito se debe ubicar el nombre del autor/es, seguido de los siguientes datos para cada caso: nivel académico - el título máximo alcanzado, con la respectiva institución otorgante-, filiación institucional -nombre completo de la institución donde labora-, datos de contacto -correo electrónico, personal e institucional, ciudad, departamento, provincia, país donde reside-, el código ORCID y el link del perfil de Google Scholar. Tener en cuenta que el primer autor será quien quedará registrado en las bases de datos de los diferentes servicios de indexación y resumen. Es indispensable indicar el autor que se encargará de recibir y enviar la correspondencia, o de lo contrario se asumirá que el primer autor se hará cargo de tal función.

**Ejemplo:** Luis Alberto Montenegro Mora<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Candidato a Doctor en Educación (Universidad de San Buenaventura). Director Centro de Investigaciones Universidad Mariana, Nariño, Colombia), integrante del grupo de investigación Forma; Correo electrónico: lmontenegro@umariana.edu.co

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1783-0495>

Link Google Scholar: <https://scholar.google.es/citations?user=xwTivNoAAAAJ&hl=es>

**Contribución:** se identifica el nivel de contribución escritural y aporte del artículo de cada uno de los autores, con la finalidad de establecer el orden de aparición.

**Ejemplo:**

**Martha Camila Ordoñez:** Investigadora principal. Procesamiento estadístico de datos, Escritura de Materiales y métodos y obtención de los resultados.

**Bibiana del Carmen Montero:** Redacción del manuscrito, elaboración de cuadros.

**Laura Patricia Castaño:** Redacción del manuscrito, consolidación de referencias.

**Luisa María Chamorro Solís:** Análisis e interpretación de resultados, Escritura de la introducción.

**Mario Alfonso Araujo:** Escritura de la discusión, revisión crítica del artículo, participación en el análisis.

**Luis Mario Pantoja:** Escritura de materiales y métodos y discusión.

**Jorge Alfonso Guevara:** Obtención de la base de datos y revisión crítica del artículo.

Todos los autores participaron en la elaboración del manuscrito, lo leyeron y aprobaron.

**Resumen:** incluirá los objetivos principales de la investigación, alcance, metodología empleada y, de igual manera, los resultados más destacados y las conclusiones más sobresalientes, por lo que este apartado será claro, coherente y sucinto, y no sobrepasará las 250 palabras.

**Palabras clave:** se admitirá un mínimo de cinco palabras clave y un máximo de diez, las cuales posibilitarán ubicar temáticamente el contenido del artículo que, además, deberán ser relevantes y ayudar a su indizado cruzado, ya que a través de ellas su trabajo será identificado con facilidad por los buscadores de las bases de datos, éstas van separadas por punto y coma.

Para el caso de los manuscritos resultado de investigación, estos estarán estructurados así:

**Introducción:** en donde se menciona el problema u objetivos del proceso investigativo, haciendo alusión a los posibles antecedentes bajo los cuales se fundamenta el trabajo investigativo; asimismo, se comenta el tipo de metodología empleada, una justificación de la elección de ésta, además de la inclusión pertinente y precisa del respaldo bibliográfico que fundamenta teóricamente este primer acercamiento al contenido del manuscrito.

**Metodología:** en esta sección se menciona el diseño, las técnicas y los materiales empleados en la investigación para la obtención de los resultados; se recomienda desarrollar descriptivamente esta sección, mencionando todos los aspectos concebidos al momento de realizar el proceso; es decir, expresar claramente el tipo de diseño, y el tipo de muestreo que se utilizó.

De igual forma, es conveniente mencionar las técnicas estadísticas y demás instrumentos empleados para la recolección de la información -esta sección deberá estar escrita con verbos en tiempo pasado.

**Resultados:** esta sección presenta los resultados obtenidos durante el proceso investigativo; es, concretamente, la contribución que se hace al nuevo conocimiento, en donde se evidencia la coherencia entre los objetivos planteados al inicio de la investigación, y la información obtenida a través de los instrumentos de recolección. Es aconsejable que se mencione todos los resultados importantes obtenidos, hasta aquellos que están en contraposición a la hipótesis que fundamentó la investigación.

**Discusión:** en esta sección van aquellas relaciones, interpretaciones, recomendaciones que los resultados obtenidos señalan, en paralelo con otras investigaciones, antecedentes y teorías referidas al tema abordado.

**Conclusiones:** son presentadas de manera clara, concreta y coherente con los temas desarrollados en el manuscrito, por lo que deberá haber argumentos precisos que justifican y validan cada conclusión.

**Figuras, fotografías, ilustraciones, gráficos y tablas:** para el caso de las figuras (gráficas, diagramas, mapas, dibujos, fotografías e ilustraciones), éstas deben estar ubicadas en el lugar respectivo dentro del manuscrito, numeradas y descritas con una leyenda en tamaño 11 en la parte superior izquierda, que comience con la palabra -Figura-, en donde se consigne brevemente el contenido del elemento allí dispuesto. Para el caso de las tablas, éstas deberán contener -preferiblemente- la información cuantitativa que menciona el manuscrito; estarán enumeradas y contarán con una leyenda descriptiva de tamaño 11 ubicada en la parte superior izquierda del elemento, la cual iniciará con la palabra -Tabla-. Para todas las figuras y tablas se señalará la fuente de donde son tomadas -se recomienda abstenerse de ubicar material que no cuente con el permiso escrito del autor-; en el caso de ser de autoría propia, es preciso señalarlo; cabe aclarar que toda figura y tabla contarán con las anteriores características para su aprobación.

Emplear las figuras y tablas únicamente cuando sean necesarias; no debe redundar la información que éstas expresan, con el contenido textual; serán autoexplicativas, sencillas y de fácil comprensión.

## Cómo citar

A continuación, se da algunas indicaciones sobre la manera adecuada de citación que debe emplearse en el desarrollo de los manuscritos que son postulados a la Revista Criterios.

Si la cita directa tiene menos de 40 palabras, se presenta entre comillas y al final, entre paréntesis, se ubica los datos de la obra (Apellido, año, página).

### Ejemplo:

Una situación de variación es “tanto un escenario en el que los elementos en escena cambian con el transcurso de tiempo” (Acosta, 2004, p. 112), como también aquellas circunstancias donde la modificación de estado se presenta relacionada con la

Si la cita tiene más de 40 palabras, se omite las comillas, se sangra la cita (aproximadamente 2,54 cm) y se ubica, ya sea en la introducción de la cita o al finalizar ésta, los datos de la obra (Apellido, año, página).

### Ejemplo:

Como el juicio tuvo lugar en ausencia del reo, el juez ordenó a un paquete de soldados reducir a prisión al señor Miño, pero él había emprendido viaje a Lima días atrás.

El segundo jurado, llegado el momento de la calificación del delito, dijo: el jurado de la calificación declara al señor doctor Domingo Miño culpable del quebrantamiento del artículo 759 del Código Penal en primer grado. Acogió el juez el anterior veredicto y condenó al doctor Miño. (Ortiz, 1975, p. 213)

Si la cita es parafraseo, se escribirá sin comillas y entre paréntesis los datos de la obra (Apellido, año). Se recomienda señalar el número de página o párrafo, sobre todo, en aquellos casos en los que se desea ubicar con exactitud el fragmento al que se hace alusión.

### Ejemplo:

Brechas ideológicas que terminaron por agudizar la crisis postindependentista y afectaron al país (Orquist, 1978).

Brechas ideológicas que terminaron por agudizar la crisis postindependentista y afectaron al país (Orquist, 1978, p. 8).

Como lo enunció Orquist (1978, p. 8) al momento de establecer que aquellas brechas que agudizaron la crisis postindependentista, por su carácter ideológico afectaron al país.

Cuando se realice varias referencias a una misma fuente de manera consecutiva en un mismo párrafo, es adecuado ubicar el año de la obra citada la primera vez, posteriormente omitir este dato y solo escribir el apellido del autor.

### **Ejemplo:**

Según Paulet (2010), un buen esquema es fundamental para el éxito del argumento. Paulet afirma que

Si una fuente es escrita por dos autores, se debe recordar escribir el apellido de los dos.

### **Ejemplo:**

Halliday y Paulet (2001) han establecido algunos de los métodos más empleados en el desarrollo discursivo.

Si se cita una fuente que tiene entre tres y más autores, se escribe el apellido del primer autor, seguido de la expresión “et al.” desde la primera citación.

Ejemplo: en un libro escrito por Fernández, Gómez, Valdivia y Ochoa, 2005, la citación bibliográfica desde la primera vez sería:

“La comprensión del mundo es una tarea de la mente y de los sentidos” (Fernández et al., 2005, p. 145).

Para la sección de Referencias Bibliográficas, se admite hasta un número de 20 autores. Cuando son más de 20, se incluye los primeros 19, se omite los siguientes con el uso de tres puntos seguidos hasta llegar al último autor.

Si el autor es una organización, corporación o similar, se escribe el nombre completo de ésta, a menos que sea muy largo, se empleará su abreviatura, la cual se identificará en la primera cita que se realice entre corchetes, y se empleará en las siguientes.

### **Ejemplo:**

“La investigación debe proyectarse desde las publicaciones, posibilitando el diálogo académico” (Universidad Mariana [UNIMAR], 2009, p. 77). – **Primera vez-**

“Toda iniciativa de mejoramiento de las prácticas investigativas, deberá ser, en beneficio de la comunidad” (UNIMAR, 2009, p. 80). – **Segunda vez-**

Si el documento no tiene autor, se cita las primeras palabras del título y después puntos suspensivos; cuando se trate del título de capítulo, se incluirá comillas; si es un libro, se lo escribirá en cursiva.

**Ejemplo:**

“La crisis de los países de la región es causada por la inestabilidad de sus economías, por lo que hay que adoptar las medidas necesarias para contrarrestar esta situación” (“Plan de Gobierno para “, 2009, 18 de feb.).

En la sección de Referencias Bibliográficas no se incluye las comunicaciones personales, pero pueden ser citadas en el texto, escribiendo las iniciales del nombre del autor, apellido del autor y fecha.

**Ejemplo:**

L. Montenegro (comunicación personal, 12 de sep., 2013) afirmó que

Cuando se realice una cita de cita, se debe mencionar el nombre de la fuente original, posteriormente, se escribe el trabajo que cita la fuente original, precedido de la frase “como se cita en”.

**Ejemplo:**

En el libro *La Esperanza Perdida* de Fernández Quesada (como se cita en Mora, 2009).

En la redacción de las Referencias Bibliográficas se cita la fuente que contiene el documento original.

Si una fuente en internet no tiene paginación, se debe contabilizar los párrafos para citar de manera precisa; si no están numerados, es preciso nombrar el párrafo o sección.

**Ejemplo:**

Morales y Bernádez (2012) concuerdan que “todo acto humano es una entrega constante de ideas, en donde unos aportan más significativamente que otros”(párr. 8).

Si la fuente no tiene fecha de publicación, se debe escribir en el lugar correspondiente: s.f.

**Ejemplo:**

Castimáez y Vergara (s.f.) suponen que “las construcciones metodológicas empleadas en el proceso pedagógico se orientan a la formación del individuo multidimensionalmente” (p. 9).

## Guía para elaborar referencias

Ésta es la última sección del manuscrito; aquí deberán figurar todas las referencias citadas en el artículo; su orden se establecerá de manera alfabética y siguiendo las disposiciones del Manual de Publicaciones de la *American Psychological Association APA 7.ª edición*.

A continuación, se presenta los tipos de fuentes más empleados al momento de estructurar un manuscrito científico, como también, el formato y ejemplo correspondiente para cada caso.

**Nota:** se recomienda incluir el DOI de aquellos artículos, libros o capítulos de libros que se encuentren disponibles en línea.

Tipo de fuente	Formato y ejemplo
<b>Libro impreso individual</b>	Primer apellido, Inicial del nombre. (Fecha de trabajo). <i>Título</i> . Editorial. Mora, J. (2013). <i>Los dilemas de la investigación</i> . UNIMAR.
<b>Libro impreso colaboración</b>	Primer apellido, Inicial del nombre.; Primer apellido, Inicial del nombre. y Primer apellido, Inicial del nombre. (Fecha de trabajo). <i>Título</i> . Editorial. Mora, J., Martínez, G. y Fernández, A. (2012). <i>Pensamiento creativo</i> . ECOE Ediciones.
<b>Capítulo de libro impreso</b>	Primer apellido, Inicial del nombre. (Fecha de trabajo). Título del capítulo. En Inicial del nombre, Apellido del editor (Ed.), <i>Título del libro</i> (pp. Inicial – final). Editorial. Mora, J. (2011). Pensamiento complejo. En L. Castrillón (Ed.), <i>La máquina humana</i> (pp. 115-152). Ariel.
<b>Revista Impresa</b>	Primer apellido, Inicial del nombre. (Fecha de trabajo). Título del artículo. <i>Título de la revista</i> , volumen (número), pp. Inicial – final. Mora, J. (2011). Teoría y ciencia. <i>Revista Colombiana de Investigación</i> , 11(4), 98-115.
<b>Revista electrónica</b>	Primer apellido, Inicial del nombre. (Fecha de trabajo). Título del artículo. <i>Título de la revista</i> , volumen (número), pp. Inicial – final. DOI: Mora, J. (2011). Teoría y ciencia. <i>Revista Colombiana de Investigación</i> , 11(4), 98-115. DOI: 10.1007/978-3-642-1757

<b>Documento web</b>	Primer apellido, Inicial del nombre. (Fecha de trabajo). Título. Dirección web.
	Mora, J. (2010). Reacciones y emociones en los juegos. <a href="http://www.reacciones-emocionales.com">http://www.reacciones-emocionales.com</a>
<b>Tesis</b>	Primer apellido, Inicial del nombre. (Fecha de trabajo). Título (Tesis de nivel). Institución, país. Localización.
	Morán, A. (2011). <i>Competencia argumentativa oral</i> (Tesis inédita de la Maestría en Lingüística Aplicada). Universidad del Valle, Colombia. <a href="http://recursosbiblioteca.uvalle.co/tesisdigitales/pdf.html">http://recursosbiblioteca.uvalle.co/tesisdigitales/pdf.html</a>

## Proceso de evaluación editorial y pares

La revista, con previa autorización del autor/es, realizará los ajustes pertinentes a los manuscritos, con el propósito de dar mayor precisión, claridad, coherencia a la propuesta escritural postulante, por lo que se solicita a todos aquellos interesados en enviar sus aportes, escribir con toda la rigurosidad a la que haya lugar, empleando debidamente las reglas ortográficas y gramaticales de la escritura científica, estructurando el manuscrito en general, a través de párrafos claros, coherentes y objetivos. Se sugiere evitar redundancias, uso reiterativo de expresiones, conceptos, términos -entre otros-, y de manera similar, evitar el uso innecesario de siglas.

La revista, al ser arbitrada, realiza procesos rigurosos de evaluación y validación de los manuscritos postulantes, por lo que el tiempo estimado para el desarrollo óptimo de estos procesos y procedimientos comprende entre dos y cinco meses, claro está, dependiendo de la cantidad y calidad de los manuscritos postulados.

En primera instancia, el Comité Editorial de la revista decide sobre la aceptación o rechazo de los manuscritos postulados, partiendo del cumplimiento de las políticas, criterios, disposiciones y condiciones que la publicación ha establecido para la aceptación inicial de los aportes escriturales -proceso de evaluación del manuscrito por parte del Comité Editorial y resultados del sometimiento al software antiplagio implementado por la Editorial UNIMAR-. Tanto las disposiciones afirmativas como negativas serán comunicadas a los autores, quienes conocerán las razones por las que el manuscrito fue aceptado o rechazado.

En segunda instancia, el editor de la revista, junto con el Comité Editorial, selecciona aquellos manuscritos que cumplen con las calidades exigidas por la publicación, clasificándolos posteriormente según su área y temática abordadas, con el propósito de asignar a dos pares evaluadores, en coherencia con el sistema de evaluación adoptado por la revista el cual es,

el de doble ciego, quienes a través del formato de evaluación dispuesto para dicho procedimiento, realizarán las observaciones y sugerencias a las que haya lugar, expresando si efectivamente puede publicarse, o si necesita mejorar ciertos elementos para su posible publicación o, por el contrario, no es aceptado para su publicación en la revista. El Comité Editorial recibe los conceptos de los pares evaluadores y toma las disposiciones con respecto a la publicación definitiva del artículo.

El editor envía a cada par evaluador la Guía para los pares evaluadores de la revista y el formato de evaluación correspondiente al manuscrito presentado (artículo de investigación, revisión o reflexión). Para el desarrollo oportuno del proceso de evaluación, se le asigna a cada par evaluador un plazo entre dos y tres semanas para preparar y realizar el envío del concepto; cabe mencionar que en el formato de evaluación se les solicita a los pares indicar si el manuscrito cumple con las condiciones y criterios tanto de forma como de contenido que exige la revista; además, elaborará un concepto general sobre el manuscrito, en donde incluya sugerencias, observaciones y aportes; posteriormente, podrá recomendar la publicación del manuscrito, ya sea sin ninguna modificación, con algunas modificaciones, con modificaciones profundas, o de ninguna manera.

Por lo anterior, en el formato de evaluación dispuesto por la revista, se pregunta a los pares si están dispuestos a evaluar nuevamente el manuscrito si son realizados los ajustes y observaciones que se les ha comentado a los autores, para dar continuidad al proceso, hasta que el manuscrito sea un artículo con todas las condiciones de calidad para ser publicado.

Una vez el editor recibe los conceptos de los dos pares evaluadores, elabora un informe detallado del proceso de evaluación para enviar a los autores; dicho informe compila las observaciones y sugerencias de los pares, claro está, suprimiendo toda información que pueda develar e identificar a los evaluadores del manuscrito. Una vez los autores cuentan con el informe evaluativo de su manuscrito postulado, ellos decidirán si presentan nuevamente su manuscrito con las modificaciones y ajustes a los que los pares se han referido, remitiendo una nueva versión de su escrito, o por el contrario, lo retiran definitivamente del proceso; si los autores deciden enviar nuevamente la versión mejorada del texto, el editor asigna una fecha justa -de acuerdo a las modificaciones, correcciones y ajustes- para la entrega de esta segunda versión del manuscrito. En el caso de que los autores decidan no continuar con el proceso de publicación del manuscrito, éste será retirado de la base de datos de la revista.

Para el caso de los manuscritos rechazados completamente por los pares evaluadores, se informará a los autores que su manuscrito será retirado del proceso y de las bases de datos de la revista; adicionalmente, se les enviará el informe de evaluación con los conceptos que los pares determinaron para la toma de esta decisión.

Una vez que los autores hayan enviado la segunda versión del manuscrito, mejorada y atendiendo todas las observaciones, ajustes y demás sugerencias realizadas por los pares evaluadores, el editor remite esta segunda versión del manuscrito a los pares evaluadores, con el propósito de comprobar si los cambios y ajustes sugeridos fueron realizados por los autores. Por lo anterior, a cada par evaluador se le solicita evaluar esta segunda versión del manuscrito, y manifestar al editor si está en óptimas condiciones para ser publicado sin ninguna otra modificación o si, por el contrario, se tendrá que ajustar nuevamente el escrito, siempre y cuando se desee su publicación.

Para la preparación final del manuscrito, el editor recibe los conceptos de los pares evaluadores, en el caso en el que los dos pares consideren que el escrito puede ser publicado, el editor envía dichos conceptos junto con la versión final del manuscrito al Comité Editorial, con el propósito de verificar la rigurosidad y calidad del proceso y, asimismo, tomar una determinación con relación a la aceptación o rechazo del manuscrito para su publicación. Cabe mencionar que, en el caso de que los conceptos de los dos pares evaluadores con respecto al manuscrito sean contradictorios y polémicos, se designará un tercer par evaluador que emitirá un concepto que permita solucionar dicho impase; por otra parte, en el caso de que alguno de los pares evaluadores considere que todavía el manuscrito no está listo para su publicación, el editor enviará las nuevas observaciones y recomendaciones del manuscrito a los autores, hasta que el escrito esté listo.

Es posible que los autores respondan a los comentarios y observaciones realizadas por los pares evaluadores, con el propósito de dar explicación y justificar que algunos ajustes sugeridos no serán tenidos en cuenta, por lo que se establece un diálogo ciego entre autores y pares evaluadores, para debatir sobre la pertinencia y relevancia de las observaciones y ajustes sugeridos, claro está, mediado por el Comité Editorial de la revista.

Además de lo anterior, cabe resaltar que se remitirá a los autores las pruebas galeras de los artículos, previamente a la impresión de la revista, en donde se revisará la disposición del artículo en la publicación. Es necesario aclarar que en esta etapa no se aceptará nuevos párrafos, frases o secciones para agregar, ya que el proceso solo se limitará a las correcciones de posibles erratas de digitación, que contribuyan al perfeccionamiento de la versión final de la revista.

La revista está en constante contacto con los autores, puesto que cuenta con el sistema de Open Journal Systems (OJS) <http://ojseditorialumariana.com/index.php/criterios> en donde pueden estar enterados del estado de su manuscrito, y que posibilita una gestión efectiva y eficiente de los procesos y procedimientos editoriales. Además, si así lo desean, pueden solicitar información a través del correo electrónico: [editorialunimar@umariana.edu.co](mailto:editorialunimar@umariana.edu.co)

### **Convocatorias de escritura**

En cualquier momento del año los autores pueden enviar sus manuscritos para su posible publicación en la revista.

### **Contraprestaciones**

Aquellos autores que publiquen su artículo en la revista, recibirán un ejemplar impreso de la misma y acceso a la versión electrónica. En el caso de los pares evaluadores, además de recibir un ejemplar de la revista electrónica, también tendrán un certificado de su participación como evaluadores.

### **Información adicional**

La revista se gestiona a través de OJS <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/Criterios> en donde se ubica toda la información concerniente a la misma (se publica tanto en su versión impresa como digital). Es esencial señalar que, justamente, en las direcciones citadas anteriormente, se puede descargar la “Guía para autores”, el “Formato de identificación de autor e investigación”, la “Declaración de condiciones” y la “Licencia de uso parcial”, documentos y formatos fundamentales en el proceso de postulación del manuscrito a evaluación.

## Guide for authors

### Criterion Magazine

Criterion Magazine is an open access scientific journal, which covers all areas of knowledge, since its multidisciplinary nature has estimated so. It is edited by the UNIMAR Editorial of the Mariana University, Nariño, Colombia, and is aimed at researchers, academics, authors and readers, both national and international. Its periodicity is biannual. Its purpose is the publication and dissemination of articles in Spanish, English and Portuguese, mainly in the following types: a) research; b) reflection; c) review; and d) short articles. The costs of the editorial processes and procedures are borne by the publishing entity.

#### Types of articles published in the magazine

Criterion magazine focuses its essential function on the publication of original and unpublished articles, result of the research.

**Article result of research:** document that presents the original and unpublished production, of scientific, technological or academic content and, in a detailed way, the original results of research processes. Its structure is preferred as follows: Introduction, Methodology, Results, Discussion, Conclusions and References.

**Reflection article:** manuscript that presents research results from an analytical, interpretative or critical perspective of the author, on a specific topic, using original sources.

**Review article:** manuscript result of a research that analyzes, systematizes and integrates the results of published research on a field of study, in order to account for progress and development trends. It is characterized by presenting a careful bibliographic review of at least 50 references of primary sources.

**Short article:** brief documents that present original preliminary or partial results of an investigation, which usually require a swift dissemination.

**Case reports:** documents that present the results of a study on a particular situation, in order to publicize the technical and methodological experiences considered in a specific case; it includes a systematic review of the literature on analogous cases.

**Subject review article:** documents results of the critical review of the literature on a particular topic.

**Letters to the editor:** critical, analytical or interpretative positions on the documents published in the journal, which, in the opinion of the Editorial Committee, constitute an important contribution to the discussion of the topic by the scientific community of reference.

**Editorial:** document written by the editor, any member of the Editorial Committee, or by a person invited by the editor. The editorial may be related to current problems or new findings in the field of action of the journal.

### Conditions for submitting the manuscript

For applying of manuscripts to the journal, it is necessary to prepare the document according to the type of articles required by the journal, so that those applications that do not meet the conditions stated above will not be considered for publication.

The opinions and affirmations present in the articles are the exclusive responsibility of the authors, understanding that sending the manuscript to this journal commits them not to postulate it partially or completely, simultaneously or successively to other journals or publishing entities.

Likewise, the authors must declare that the contents developed in the manuscript are their own, and that the information taken from other authors and published works, articles and documents is correctly cited and verifiable in the text section of bibliographic references.

All the manuscripts that are postulated for publication in the magazine should follow the guidelines specified in this guide, which, for the most part, have been adapted from the Publications Manual of the American Psychological Association APA 7<sup>th</sup> edition. In addition, the title, abstract and key words must be presented in Spanish, English and Portuguese.

The manuscripts to be nominated must be sent through the Open Journal Systems (OJS) of the journal page <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/criterios/index>, prior user registration -author- on this platform, or via email: [editorialunimar@umariana.edu.co](mailto:editorialunimar@umariana.edu.co) or, preferably of course, once all the above requirements and those of composition presented below are met:

In both options, the author will be notified of the receipt of the article within a maximum period of ten days after submission and the status of the article will be reported within a maximum period of two months.

The magazine handles an open call that receives articles permanently; in other words, the evaluation process begins at the same time the author submits the document; the number and date of publication will depend on the order of arrival or entry of the articles to the journal and on the completion of the evaluation process.

To formalize the receipt of the article, the author or authors must send the following formats duly completed:

**Format 1.** Author and research identification: document where the required data on the authors, type of manuscript submitted and nature of the research or the process for the configuration of the article is entered (must be filled out by each author). Link: <https://drive.google.com/file/d/1iHuu8LViFAzrt8jvidOodiKNz7KXzzeb/view>

**Format 2.** Declaration of conditions: letter stating that the article is original and unpublished and that it has not been sent partially or completely, simultaneously or successively, to other journals or publishing entities (must be filled out by each author). Link: <https://drive.google.com/file/d/1eIrQGAwvvyndPNBqLCELuNIJHKWqrIQK/view>

**Format 3.** Partial use license: document that authorizes the Mariana University, specifically the Editorial UNIMAR, to exercise, over the applicant manuscripts, attributions aimed at disseminating, facilitating, promoting and deconstructing knowledge, product of the processes of research, review and reflection expressed by the work. Link: [https://drive.google.com/file/d/1bMilnTANwQcLqCgr62uk7RdoU6\\_qxyCP/view](https://drive.google.com/file/d/1bMilnTANwQcLqCgr62uk7RdoU6_qxyCP/view)

**General aspects:** the applicant manuscripts must be presented in Microsoft Word, in one column, on letter-size sheet with normal margins –upper: 2.5 / bottom: 2.5 / left: 3 / right 3-, using as type of font Times New Roman to 12 points, with a line spacing of 1.15 and a minimum extension of 15 pages and a maximum of 30 - including figures (images, graphs, drawings and photographs) and tables-.

**Title:** it will be clear, concrete and precise; it will have a footnote in which it specifies the characteristics of the investigative, revision or reflection process developed for the concretion of the scriptural contribution. Locate a footnote that classifies the type of article and the title of the research from which it is derived. Indicate the name and source of funding of the research or project from which the article is derived.

**Footer example: this article is the result of the research entitled:** Oral argumentative competence in elementary school students, developed from January 15, 2009 to July 31, 2011 in Genoy, township of Nariño department, Colombia.

**Author / s:** under the title of the manuscript the name of the author / s should be located, followed by the following data for each case: academic level - the maximum title reached, with the respective granting institution-, institutional affiliation - full name of the institution where you work-, contact information -mail, personal and institutional, city, department, province, country where you reside-, the ORCID code and the Google Scholar profile link. Keep in mind that the first author will be the one who will be registered in the databases of the different indexing and summary services. It is essential to indicate the author who will be in charge of receiving and sending the correspondence, or else it will be assumed that the first author will take charge of such a function.

**Example:** Luis Alberto Montenegro Mora<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> PhD Candidate of Education (University of San Buenaventura). Director of the Mariana University Research Center, Nariño, Colombia), member of the Forma research group; Email: lmontenegro@umariana.edu.co  
ORCID Code: <https://orcid.org/0000-0002-1783-0495>  
Link Google Scholar: <https://scholar.google.es/citations?user=xwTivNoAAAAJ&hl=es>

**Contribution:** the level of contribution of the writing and the impact in the article of each of the authors is identified, in order to establish the order of appearance.

**Example:**

**Martha Camila Ordoñez:** Principal investigator. Statistical processing of data, writing of materials and methods and obtaining results.  
**Bibiana del Carmen Montero:** Writing of the manuscript, making pictures.

**Laura Patricia Castaño:** Writing of the manuscript, consolidation of references.  
**Luisa María Chamorro Solís:** Analysis and interpretation of results, writing of the introduction.

**Mario Alfonso Araujo:** Writing of the discussion, critical review of the article, participation in the analysis.

**Luis Mario Pantoja:** Writing of materials and methods and discussion.

**Jorge Alfonso Guevara:** Obtaining the database and critical review of the article.

All authors participated in the preparation of the manuscript, read it and approved it.

**Abstract:** it will include the main objectives of the research, scope, methodology used, the most outstanding results and conclusions; consequently, this section will be clear, coherent and succinct, and will not exceed 250 words.

**Key words:** a minimum of five key words and a maximum of ten will be admitted, which will make it possible to thematically locate the content of the article that, in addition, must be relevant and help its cross-indexing, since through them the work will be identified easily by the search engines of the databases; these are separated by semicolons.

For the case of manuscripts resulting from research, these will be structured as follows:

**Introduction:** where the problem or objectives of the investigative process is mentioned, making reference to the possible antecedents under which the investigative work is based; likewise, the type of methodology used is discussed, a justification of the choice of this, in addition to the pertinent and precise inclusion of the bibliographic support that theoretically bases this first approach to the content of the manuscript.

**Methodology:** this section mentions the design, techniques and materials used in the research to obtain the results; it is recommended to develop this section descriptively, mentioning all the aspects conceived at the time of carrying out the process; that is, clearly express the type of design, and the type of sampling that was used. Likewise, it is convenient to mention the statistical techniques and other instruments used for the collection of information -this section should be written with verbs in the past tense-.

**Results:** this section presents the results obtained during the investigative process; it is, concretely, the contribution made to new knowledge, where it is evidenced the coherence between the objectives set out at the beginning of the investigation, and the information obtained through the collection instruments. It is advisable to mention all the important results obtained, even those that are in opposition to the hypothesis that supported the investigation.

**Discussion:** in this section are those relationships, interpretations, recommendations that the results obtained indicate, in parallel with other investigations, background and theories related to the topic addressed.

**Conclusions:** they are presented clearly, concretely and coherently with the topics developed in the manuscript, so there must be precise arguments that justify and validate each one.

**Figures, photographs, illustrations, graphs and tables:** for the case of the figures (graphs, diagrams, maps, drawings, photographs and illustrations), these must be located in the respective place within the manuscript, numbered and described with a legend in size 11 in the upper left, beginning with the word ‘Figure’, where the content of the element provided in that place is briefly consigned. For the case of the tables, they must contain -preferably- the quantitative information mentioned in the manuscript; they will be numbered and will have a descriptive legend of size 11 located in the upper left part of the element, which will start with the word ‘Table’. For all the figures and tables, the source of where they are taken will be indicated -it is recommended to refrain from locating material that does not have the written permission of the author-; in the case of own authorship, it must be pointed out; it should be clarified that every figure and table will have the above characteristics for their approval.

Use figures and tables only when necessary; it must not result in the information that they express, with the textual content; they will be self-explanatory, simple and easy to understand.

### How to cite

Below are some indications on the proper way of citation that should be used in the development of the manuscripts that are postulated to *Criteria Magazine*.

- If the direct appointment has less than 40 words, it is presented in quotation marks and at the end, in parentheses, the data of the work is located (Surname, year, page).

### Example:

A situation of variation is “both a scenario in which the elements on the scene change over time” (Acosta, 2004, p. 122), as well as those circumstances where the change in status is related to the...

- If the quote has more than 40 words, the quotation marks are omitted, a bleeding of approximately 2.54 cm is made, and the data of the work is located, either at the introduction of the appointment or at the end of the same. (Surname, year, page).

**Example:**

The second jury, at the time of the classification of the crime, said: the jury of the qualification declares Mr. Domingo Miño guilty of the breach of article 759 of the Penal Code in the first degree. The judge accepted the previous verdict and condemned Dr. Miño. (Ortiz, 1975, p. 213).

- If the quote is paraphrased, the data of the work (Surname, year) will be written without quotation marks and in parentheses. It is recommended to indicate the page number or paragraph, especially in those cases in which you want to locate exactly the fragment that is alluded to.

**Example:**

Ideological gaps that ended up sharpening the post-independence crisis and affected the country (Orquist, 1978).

Ideological gaps that ended up sharpening the post-independence crisis and affected the country (Orquist, 1978, p. 8).

As stated by Orquist (1978, p. 8) at the time of establishing that those gaps that worsened the post-independence crisis, because of their ideological character affected the country.

- When several references to the same source are made consecutively in the same paragraph, it is appropriate to locate the year of the work cited the first time, but this should be omitted later, and only the last name of the author should be written.

**Example:**

According to Paulet (2010), a good scheme is fundamental to the success of the argument. Paulet says that...

- If a source is written by two authors, remember to write the last name of the two.

**Example:**

Halliday and Paulet (2001) have established some of the most commonly used methods in discourse development.

- If a source that has between three and more authors is cited, write the last name of the first author, followed by the expression “et al.” from the first citation.



Example: in a book written by Fernández, Gómez, Valdivia and Ochoa, 2005, the bibliographic citation from the first time would be:

“The understanding of the world is a task of the mind and the senses”(Fernández et al., 2005, p. 145).

For the Bibliographic References section, up to 20 authors are admitted. When they are more than 20, the first 19 are included, the following ones are omitted with the use of three consecutive periods until reaching the last author.

- If the author is an organization, corporation or similar, the full name of the author is written; unless it is very long, its abbreviation will be used, which will be identified in the first quotation made in square brackets, and will be used in the following.

**Example:**

“The research must be projected from the publications, making possible the academic dialogue” (Universidad Mariana [UNIMAR], 2009, p. 77).  
-First time-

“Any initiative to improve research practices should be for the benefit of the community” (UNIMAR, 2009, p.80). -Second time-

- If the document does not have an author, the first words of the title are cited and then ellipses; in the case of the chapter title, quotation marks will be included; if it is a book, it will be written in italics.

**Example:**

“The crisis in the countries of the region is caused by the instability of their economies, so we must adopt the necessary measures to counteract this situation” (“Government Plan for...”, 2009, Feb. 18).

- In the Bibliographic References section personal communications are not included, but they can be cited in the text, by writing the initials of the author’s name, author’s last name and date.

**Example:**

L. Montenegro (personal communication, September 12, 2013) stated that...

- When an appointment is made, the name of the original source must be mentioned, then the work that quotes the original source is written, preceded by the phrase “as quoted in”.

**Example:**

In the book *La Esperanza Perdida* by Fernández Quesada (as quoted in Mora, 2009).

- In the writing of the Bibliographic References the source that contains the original document is cited.
- If a source on the internet does not have pagination, the paragraphs must be counted to quote accurately; if they are not numbered, it is necessary to name the paragraph or section.

**Example:**

Morales and Bernádez (2012) agree that “every human act is a constant delivery of ideas, where some contribute more significantly than others” (paragraph 8).

- If the source does not have a publication date, it should be written in the corresponding place: n.d.

**Example:**

Castimáez and Vergara (n.d.) assume that “the methodological constructions used in the pedagogical process are oriented to the formation of the individual multidimensionally” (p. 9).

### Guide for making references

This is the last section of the manuscript; all the references cited in the article must appear here; its order will be established alphabetically and following the provisions of the Publications Manual of the American Psychological Association APA 7<sup>th</sup> edition.

Next, we present the most used types of sources when structuring a scientific manuscript, as well as the corresponding format and example for each case.

**Note:** it is recommended to include the DOI of those articles, books or book chapters that are available online.

Font type	Format and example
<b>Individual</b>	Last name, name's initial. (Date of work). <i>Title</i> . Publisher House.
<b>Printed book</b>	Mora, J. (2013). <i>Dilemmas of research</i> . UNIMAR Publisher House.
<b>Printed book in cooperation</b>	Last name, name's initial; Last name, name's initial & Last name, name's initial. (Date of work). <i>Title</i> . Publisher House. Mora, J.; Martínez, G. & Fernández, A. (2012). <i>Creative thinking</i> . ECOE Ediciones.
<b>Chapter of printed book</b>	First surname, Initial of the name. (Date of work). Chapter title. In: Initial of the name, Editor's last name (Ed.). Book title (pp. Initial - final). Editorial. Mora, J. (2011). Complex thought. In: L. Castrillón (Ed.), <i>The human machine</i> (pp. 115-152). Ariel.
<b>Printed magazine</b>	Last name, name's initial. (Date of work). Title of the chapter. <i>Title of the magazine, volume (number)</i> , pp. Initial - final. Mora, J. (2011). Theory and science. <i>Revista Colombiana de Investigación</i> , 11(4), 98-115.
<b>Electronic magazine</b>	First surname, Initial of the name. (Date of work). Article title. <i>Journal title, volume (number)</i> , pp. initial - final. DOI Mora, J. (2011). Teoría y ciencia. <i>Revista Colombiana de Investigación</i> , 11(4), 98-115. DOI 10.1007/978-3-642-1757
<b>Web document</b>	Last name, name's initial. (Date of work). Title. Web address Mora, J. (2010). Games Reactions and emotions. <a href="http://www.reacciones-emocionales.com">http://www.reacciones-emocionales.com</a>
<b>Thesis</b>	Last name, name's initial. (Date of work). <i>Title</i> . (Doctoral or Master Thesis). Institution. Location. Morán, A. (2011). Oral Argumentative Competence. (Master Dissertation). Universidad del Valle. <a href="http://recursosbiblioteca.uvalle.co/tesisdigitales/pdf.html">http://recursosbiblioteca.uvalle.co/tesisdigitales/pdf.html</a>

## Editorial evaluation process and peers

The magazine, with previous permission of the author / s, will make appropriate adjustments to the manuscripts, in order to give greater precision, clarity, consistency, so it asks those interested to send their contributions, write with the entire required rigor, using the proper spelling and grammar rules of scientific writing, structuring the manuscript in general, through clear, consistent and objective paragraphs. It is suggested to avoid redundancies, repetitive use of words, concepts, terms “among others”, “similarly”, and the unnecessary use of acronyms.

The magazine, for being arbitrated, makes a rigorous evaluation and validation processes, therefore the estimated time for the optimal development can take between two and five months depending on the quantity and quality of writings.

In the first instance, the Editorial Committee of the journal decides on the acceptance or rejection of the postulated manuscripts, based on compliance with the policies, criteria, provisions, and conditions that the publication has established for the initial acceptance of the scriptural contributions -process of evaluation of the manuscript by the Editorial Committee and results of the submission to anti-plagiarism software implemented by UNIMAR Publishing House. Both the affirmative and negative provisions will be communicated to the authors, who will know the reasons why the manuscript was accepted or rejected.

In second instance, the editor of the journal, together with the Editorial Committee, selects those manuscripts that meet the qualifications required by the publication, classifying them later according to their area and subject matter, with the purpose of assigning two peer reviewers, in coherence with the evaluation system adopted by the magazine which is, the double blind, who through the evaluation format prepared for this procedure, will make the observations and suggestions that may arise, expressing whether it can actually be published, or if it needs to improve certain elements for possible publication, or on the contrary, it is not accepted for publication in the magazine. The Editorial Committee receives the concepts of peer reviewers and makes provisions regarding the definitive publication of the article.

The editor sends to each evaluating pair the Guide for the peer reviewers of the magazine, and the evaluation format corresponding to the submitted manuscript (research article, review or reflection). For the timely development of the evaluation process, each evaluating pair has a period of two to three weeks to prepare and submit the concept. It is worth mentioning that in the evaluation format, the peers are asked to indicate if

the manuscript meets the conditions and criteria both in terms of form and content required by the journal; in addition, they will elaborate a general concept on the manuscript, where they include suggestions, observations and contributions; subsequently, they may recommend the publication of the manuscript, either without any modification, with some modifications, with profound modifications, or in any way.

Therefore, in the evaluation form prepared by the magazine, the peer reviewers are asked if they are willing to re-evaluate the manuscript if adjustments and observations have done by authors, to continue the process until the manuscript is an article with all the quality requirements for publication.

Once the editor receives the concepts of the two peer reviewers, prepares a detailed report of the assessment process to send to the authors, the same that compiles the comments and suggestions from peers, by suppressing of course any information that may reveal and identify the evaluators. When the authors have the evaluation report of their manuscript, they may choose to present it again with the modifications and adjustments referred, by sending a new version, or otherwise, by withdraw it from the process; if they decide to send the improved version of the text again, the editor assigns a fair date, according to the changes, corrections and adjustments for the delivery of this second version. In the event that the authors choose not to continue the process of publication, the manuscript will be removed from the database of the magazine.

In the case of manuscripts completely rejected by peer reviewers, authors will be informed about it; additionally, they will receive the evaluation report with the concepts that pairs took into account for making this decision.

When the authors have sent the second version of the manuscript, improved and taking into account all the observations, adjustments and other suggestions made by the peer reviewers, the editor sends this second version of the manuscript to the peer reviewers, in order to check if the authors made the suggested changes and adjustments. Therefore, each evaluating pair is asked to evaluate this second version of the manuscript, and tell the editor if it is in the best conditions to be published without any other modification, or if, on the contrary, the writing will have to be adjusted again, as long as its publication is desired.

For the final preparation of the manuscript, the editor receives the concepts of the peer reviewers. If the peers consider that the writing can be published, the editor sends these concepts together with the final version of the manuscript to the Editorial Committee, with the purpose

of verifying the rigor and quality of the process and, likewise, to make a determination regarding the acceptance or rejection of the manuscript for publication. It is worth mentioning that, in case that the concepts of the two evaluating peers with respect to the manuscript are contradictory and controversial, a third evaluating pair will be appointed that issues a concept that allows to resolve said impasse. On the other hand, if one of the peer reviewers considers that the manuscript is not yet ready for publication, the editor will send the new observations and recommendations of the manuscript to the authors, until the writing is ready.

It is possible that the authors respond to the comments and observations made by the peer reviewers, with the purpose of explaining and justifying that some suggested adjustments will not be taken into account, so a blind dialogue is established between authors and peer reviewers, to discuss the relevance and significance of the observations and suggested adjustments, of course, mediated by the Editorial Committee of the journal.

In addition to the above, it should be noted that the galley proofs of the articles will be sent to the authors, prior to the printing of the journal, where the disposition of the article in the publication will be reviewed. It is necessary to clarify that at this stage new paragraphs, phrases or sections to be added will not be accepted, since the process will only be limited to the corrections of possible typing errors, which contribute to the improvement of the final version of the magazine.

The journal is in constant contact with the authors, since it has the Open Journal Systems (OJS) <http://ojseditorialumariana.com/index.php/criterios> where they can be aware of the status of their manuscript, and that enables effective and efficient management of editorial processes and procedures. In addition, if they wish, they can request information through the email: [editorialunimar@umariana.edu.co](mailto:editorialunimar@umariana.edu.co)

### **Writing calls**

At any time of the year authors can submit their manuscripts for possible publication in the journal.

### **Compensations**

Those authors who publish their article in the magazine, will receive a printed copy of it and access to the electronic version. In the case of peer reviewers, in addition to receiving a copy of the electronic journal, they will also have a certificate of their participation as evaluators.

## **Additional Information**

The magazine is managed through OJS <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/Criterios> where all the information concerning the journal is located (it is published in both its printed and digital versions). It is essential to point out that just in the addresses mentioned above, it is possible to download the “Guide for authors”, the “Author identification and research format”, the “Declaration of conditions”, and the “Partial use license”, documents and fundamental formats in the process of submitting the manuscript to evaluation.

## Guia para autores

### *Revista Criterios*

A Revista Criterios é uma revista científica de acesso aberto, que abrange todas as áreas do conhecimento, dada a sua natureza multidisciplinar. É editado pelo Editorial UNIMAR da Universidade de Mariana, Nariño, Colômbia, e dirige-se a pesquisadores, acadêmicos, autores e leitores, nacionais e internacionais. Sua periodicidade é semestral. Tem por objetivo a publicação e divulgação de artigos em espanhol, inglês e português, principalmente nos seguintes tipos: a) pesquisa; b) reflexão; c) revisão; ed) artigos curtos. Os custos dos processos e procedimentos editoriais são suportados pela entidade editora.

### **Tipos de artigos publicados na revista**

A revista Criterios concentra sua função essencial na publicação de artigos originais e inéditos, resultado da pesquisa.

**Artigo resultado de pesquisa:** documento que apresenta a produção original e inédita, de conteúdo científico, tecnológico ou acadêmico e, de forma detalhada, os resultados originais de processos de pesquisa. Sua estrutura é preferida da seguinte forma: Introdução, Metodologia, Resultados, Discussão, Conclusões e Referências.

**Artigo de reflexão:** manuscrito que apresenta resultados de pesquisa a partir de uma perspectiva analítica, interpretativa ou crítica do autor, sobre um tema específico, utilizando fontes originais.

**Artigo de revisão:** resultado manuscrito de uma pesquisa que analisa, sistematiza e integra os resultados de pesquisas publicadas em um campo de estudo, a fim de dar conta do progresso e tendências de desenvolvimento. Caracteriza-se por apresentar cuidadosa revisão bibliográfica de pelo menos 50 referências de fontes primárias.

**Artigo curto:** documentos breves que apresentam resultados originais preliminares ou parciais de uma investigação, que geralmente requerem uma divulgação rápida.

**Relatos de casos:** documentos que apresentam os resultados de um estudo sobre uma determinada situação, de forma a divulgar as experiências técnicas e metodológicas consideradas num caso específico; inclui uma revisão sistemática da literatura sobre casos análogos.

**Artigo de revisão de assunto:** documenta resultados de revisão crítica da literatura sobre um determinado tema.

**Cartas ao editor:** posições críticas, analíticas ou interpretativas sobre os documentos publicados na revista, que, na opinião do Comitê Editorial, constituem uma importante contribuição para a discussão do tema pela comunidade científica de referência.

**Editorial:** documento escrito pelo editor, qualquer membro do Comitê Editorial ou por pessoa convidada pelo editor. O editorial pode estar relacionado com problemas atuais ou novas descobertas no campo de ação da revista.

### Condições para submeter o manuscrito

Para candidatura de manuscritos à revista, é necessário preparar o documento de acordo com o tipo de artigos exigidos pela revista, de forma que as candidaturas que não atenderem às condições acima indicadas não sejam consideradas para publicação.

As opiniões e afirmações presentes nos artigos são de responsabilidade exclusiva dos autores, entendendo que o envio do manuscrito a esta revista os compromete a não postulá-lo parcial ou totalmente, simultânea ou sucessivamente a outras revistas ou entidades editoras.

Damesma forma, os autores devem declarar que os conteúdos desenvolvidos no manuscrito são próprios, e que as informações retiradas de outros autores e trabalhos, artigos e documentos publicados estão corretamente citados e verificáveis na seção de texto de referências bibliográficas.

Todos os manuscritos postulados para publicação na revista devem seguir as orientações especificadas neste guia, que, em sua maioria, foram adaptadas do Manual de Publicações da American Psychological Association APA 7ª edição. Além disso, o título, resumo e palavras-chave devem ser apresentados em espanhol, inglês e português.

Os manuscritos a serem indicados devem ser enviados através do Open Journal Systems (OJS) da página da revista <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/criterios/index>, cadastro prévio do usuário -autor- neste plataforma, ou via e-mail: [editorialunimar@umariana.edu.co](mailto:editorialunimar@umariana.edu.co) ou, de preferência, é claro, uma vez atendidos todos os requisitos acima e de composição apresentados a seguir:

Em ambas as opções, o autor será notificado do recebimento do artigo no prazo máximo de dez dias após a submissão e o status do artigo será comunicado no prazo máximo de dois meses.

A revista atende a uma chamada aberta que recebe artigos de forma permanente; em outras palavras, o processo de avaliação começa no mesmo momento em que o autor submete o documento; o número e a data de publicação dependerão da ordem de chegada ou entrada dos artigos na revista e da conclusão do processo de avaliação.

Para formalizar o recebimento do artigo, o autor ou autores devem enviar os seguintes formatos devidamente preenchidos:

**Formato 1.** Identificação do autor e da pesquisa: documento onde são inseridos os dados exigidos sobre os autores, tipo de manuscrito submetido e natureza da pesquisa ou do processo de configuração do artigo (deve ser preenchido por cada autor). Link: <https://drive.google.com/file/d/1iHuu8LViFAzrt8jvidOodiKNz7KXzdbh/view>

**Formato 2.** Declaração de condicionantes: carta informando que o artigo é original e inédito e que não foi enviado parcial ou totalmente, simultânea ou sucessivamente, a outras revistas ou entidades editoras (deve ser preenchido por cada autor). Link: <https://drive.google.com/file/d/1eIrQGAwvvynPDNBqLCELuNIJHKWqrIQK/view>

**Formato 3.** Licença de uso parcial: documento que autoriza a Universidade de Mariana, especificamente a Editorial UNIMAR, a exercer, sobre os manuscritos pretendentes, atribuições destinadas a divulgar, facilitar, promover e desconstruir conhecimentos, produto dos processos de pesquisa, revisão e reflexão expressa pelo trabalho. Link: [https://drive.google.com/file/d/1bMilnTANwQcLqCgr62uk7RdoU6\\_qxyCP/view](https://drive.google.com/file/d/1bMilnTANwQcLqCgr62uk7RdoU6_qxyCP/view)

**Aspectos gerais:** os manuscritos candidatos devem ser apresentados em Microsoft Word, em uma coluna, em folha tamanho carta com margens normais - superior: 2,5 / inferior: 2,5 / esquerda: 3 / direita 3-, utilizando como tipo de fonte Times New Roman até 12 pontos, com espaçamento entre linhas de 1,15 e extensão mínima de 15 páginas e máximo de 30 - incluindo figuras (imagens, gráficos, desenhos e fotografias) e tabelas-.

**Título:** será claro, concreto e preciso; terá uma nota de rodapé na qual especifica as características do processo de investigação, revisão ou

reflexão desenvolvido para a concretização da contribuição escriturística. Localize uma nota de rodapé que classifique o tipo de artigo e o título da pesquisa da qual é derivado. Indique o nome e a fonte de financiamento da pesquisa ou projeto do qual o artigo é derivado.

**Exemplo de nota de rodapé:** este artigo é o resultado da pesquisa intitulada: Competência argumentativa oral em alunos do ensino fundamental, desenvolvida de 15 de janeiro de 2009 a 31 de julho de 2011 em Genoy, município do departamento de Nariño, Colômbia.

Autor (es): sob o título do manuscrito deve ser localizado o nome do (s) autor (es), seguido (s) dos seguintes dados para cada caso: nível acadêmico - título máximo atingido, com a respectiva instituição outorgante - afiliação institucional - nome completo da instituição onde trabalha-, informações de contato -mail, pessoal e institucional, cidade, departamento, província, país onde reside-, o código ORCID e o link do perfil do Google Scholar. Lembre-se de que o primeiro autor será aquele que ficará registrado nas bases de dados dos diferentes serviços de indexação e resumos. É imprescindível indicar o autor a quem caberá o recebimento e envio da correspondência, caso contrário presumir-se-á que o primeiro autor se encarregará dessa função.

### Exemplo:

Luis Alberto Montenegro Mora<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Doutorando em Educação (Universidade de San Buenaventura). Diretor do Centro de Pesquisa da Universidade de Mariana, Nariño, Colômbia), membro do grupo de pesquisa Forma; Email: lmontenegro@umariana.edu.co Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1783-0495> Link do Google Scholar: <https://scholar.google.es/citations?user=xwTivNoAAAAJ&hl=es>

Contribuição: identifica-se o nível de contribuição da redação e o impacto no artigo de cada um dos autores, a fim de estabelecer a ordem de aparecimento.

### Exemplo:

**Martha Camila Ordoñez:** Investigadora principal. Tratamento estatístico de dados, escrita de materiais e métodos e obtenção de resultados.

**Bibiana del Carmen Montero:** Redação do manuscrito, elaboração de quadros.

**Laura Patricia Castaño:** Redação do manuscrito, consolidação de referências.

**Luisa María Chamorro Solís:** Análise e interpretação dos resultados, redação da introdução.

**Mario Alfonso Araujo:** Redação da discussão, revisão crítica do artigo, participação na análise.

**Luis Mario Pantoja:** Redação de materiais e métodos e discussão.

**Jorge Alfonso Guevara:** Obtenção do banco de dados e revisão crítica do artigo.

Todos os autores participaram da preparação do manuscrito, leram e aprovaram.

**Resumo:** incluirá os principais objetivos da pesquisa, escopo, metodologia utilizada, resultados e conclusões mais destacados; conseqüentemente, esta seção será clara, coerente e sucinta, e não excederá 250 palavras.

**Palavras-chave:** serão admitidas no mínimo cinco palavras-chave e no máximo dez, o que possibilitará a localização temática do conteúdo do artigo que, além disso, deve ser relevante e auxiliar na sua indexação cruzada, visto que através delas o trabalho será facilmente identificado pelos motores de busca das bases de dados; estes são separados por ponto e vírgula.

Para o caso de manuscritos resultantes de pesquisa, estes serão estruturados da seguinte forma:

**Introdução:** onde é referido o problema ou objetivos do processo investigativo, fazendo referência aos possíveis antecedentes em que se baseia o trabalho investigativo; da mesma forma, discute-se o tipo de metodologia utilizada, justificativa da escolha desta, além da pertinente e precisa inclusão do suporte bibliográfico que embasa teoricamente esta primeira abordagem do conteúdo do manuscrito.

**Metodologia:** esta seção menciona o desenho, técnicas e materiais utilizados na pesquisa para obtenção dos resultados; recomenda-se desenvolver esta seção de forma descritiva, mencionando todos os aspectos concebidos no momento da realização do processo; isto é, expressar claramente o tipo de projeto e o tipo de amostragem que foi usado. Da mesma forma, é conveniente citar as técnicas estatísticas e outros instrumentos utilizados para a coleta de informações -esta seção deve ser escrita com verbos no pretérito-.

**Resultados:** esta seção apresenta os resultados obtidos durante o processo investigativo; é, concretamente, o contributo para novos conhecimentos,

onde se evidencia a coerência entre os objetivos traçados no início da investigação e as informações obtidas através dos instrumentos de recolha. É aconselhável citar todos os resultados importantes obtidos, mesmo aqueles que se opõem às hipóteses que embasaram a investigação.

**Discussão:** nesta seção encontram-se aquelas relações, interpretações, recomendações que os resultados obtidos indicam, em paralelo com outras investigações, antecedentes e teorias relacionadas ao tema abordado.

**Conclusões:** são apresentadas de forma clara, concreta e coerente com os tópicos desenvolvidos no manuscrito, portanto, deve haver argumentos precisos que justifiquem e validem cada uma.

Figuras, fotografias, ilustrações, gráficos e tabelas: no caso das figuras (gráficos, diagramas, mapas, desenhos, fotografias e ilustrações), estas devem estar localizadas no respectivo local dentro do manuscrito, numeradas e descritas com legenda em tamanho 11 no canto superior esquerdo, começando com a palavra ‘Figura’, onde o conteúdo do elemento fornecido naquele local é remetido brevemente. Para o caso das tabelas, devem conter -preferivelmente- as informações quantitativas citadas no manuscrito; eles serão numerados e terão uma legenda descritiva de tamanho 11 localizada na parte superior esquerda do elemento, que começará com a palavra -Tabela-. Para todas as figuras e tabelas, será indicada a fonte de onde foram tiradas -recomenda-se não localizar material que não tenha autorização por escrito do autor-; no caso de autoria própria, deve ser assinalada; deve ser esclarecido que todas as figuras e tabelas terão as características acima para sua aprovação.

Use figuras e tabelas somente quando necessário; não deve resultar nas informações que expressam, com o conteúdo textual; eles serão autoexplicativos, simples e fáceis de entender.

### Como citar

Abaixo estão algumas indicações sobre a forma adequada de citação que deve ser utilizada no desenvolvimento dos manuscritos que são postulados para a Revista Criterios.

- Se a consulta direta tiver menos de 40 palavras, ela é apresentada entre aspas e ao final, entre parênteses, localizam-se os dados do trabalho (Sobrenome, ano, página).

Exemplo:

Uma situação de variação é “tanto um cenário em que os elementos em cena mudam ao longo do tempo” (Acosta, 2004, p. 122), bem como aquelas circunstâncias em que a mudança de status está relacionada com ...

- Se a citação tiver mais de 40 palavras, as aspas são omitidas, é feito um sangramento de aproximadamente 2,54 cm, e os dados do trabalho são localizados, seja na introdução do compromisso ou no final do mesmo. (Sobrenome, ano, página).

**Exemplo:**

O segundo júri, no momento da qualificação do crime, afirmou: o júri da qualificação declara o senhor Domingo Miño culpado da violação do artigo 759 do Código Penal em primeiro grau. O juiz acatou o veredicto anterior e condenou o Dr. Minho. (Ortiz, 1975, p. 213).

- Se a citação for parafraseada, os dados da obra (Sobrenome, ano) serão escritos sem aspas e entre parênteses. Recomenda-se indicar o número da página ou parágrafo, principalmente nos casos em que se deseja localizar exatamente o fragmento a que se alude.

**Exemplo:**

Lacunas ideológicas que acabaram acentuando a crise pós-independência e afetaram o país (Orquist, 1978).

Lacunas ideológicas que acabaram agravando a crise pós-independência e afetaram o país (Orquist, 1978, p. 8).

Conforme afirma Orquist (1978, p. 8) ao estabelecer que aquelas brechas que agravaram a crise pós-independência, por seu caráter ideológico afetavam o país.

- Quando várias referências à mesma fonte são feitas consecutivamente no mesmo parágrafo, é apropriado localizar o ano da obra citada pela primeira vez, mas isso deve ser omitido posteriormente, e apenas o sobrenome do autor deve ser escrito.

**Exemplo:**

Segundo Paulet (2010), um bom esquema é fundamental para o sucesso do argumento. Paulet diz que ...

- Se a fonte for escrita por dois autores, lembre-se de escrever o sobrenome dos dois.

**Exemplo:**

Halliday e Paulet (2001) estabeleceram alguns dos métodos mais comumente usados no desenvolvimento do discurso.



- Se for citada uma fonte que tenha entre três e mais autores, escreva o sobrenome do primeiro autor, seguido da expressão “et al.” desde a primeira citação.

**Exemplo:** em um livro escrito por Fernández, Gómez, Valdivia e Ochoa, 2005, a citação bibliográfica da primeira vez seria:  
 “A compreensão do mundo é tarefa da mente e dos sentidos” (Fernández et al., 2005, p. 145).

Para a seção de Referências Bibliográficas, são admitidos até 20 autores. Quando forem maiores que 20, são incluídos os primeiros 19, os seguintes são omitidos com o uso de três pontos consecutivos até chegar ao último autor.

- Se o autor for uma organização, corporação ou similar, o nome completo do autor é escrito; a menos que seja muito longo, será utilizada a sua abreviatura, que será identificada na primeira citação feita entre colchetes, e será utilizada a seguir.

**Exemplo:**

“A pesquisa deve ser projetada a partir das publicações, possibilitando o diálogo acadêmico” (Universidad Mariana [UNIMAR], 2009, p. 77).  
 -Primeira vez-

“Qualquer iniciativa para melhorar as práticas de pesquisa deve ser em benefício da comunidade” (UNIMAR, 2009, p.80). -Segunda vez-

- Se o documento não tiver autor, são citadas as primeiras palavras do título e, a seguir, reticências; no caso do título do capítulo, serão incluídas aspas; se for um livro, será escrito em itálico.

**Exemplo:**

“A crise nos países da região é causada pela instabilidade de suas economias, por isso devemos adotar as medidas necessárias para fazer frente a esta situação” (“Plano de Governo para ...”, 18/02/2009).

- Na seção Referências Bibliográficas não estão incluídas comunicações pessoais, mas podem ser citadas no texto, escrevendo-se as iniciais do nome do autor, sobrenome do autor e data.

**Exemplo:**

L. Montenegro (comunicação pessoal, 12 de setembro de 2013) afirmou que ...

- No momento de marcação de consulta, deve ser mencionado o nome da fonte original, a seguir redigido o trabalho que cita a fonte original, precedido da frase “as citadas em”.

## Exemplo

No livro *La Esperanza Perdida* de Fernández Quesada (citado em Mora, 2009).

- Na redação das Referências Bibliográficas é citada a fonte que contém o documento original.
- Se uma fonte na internet não tiver paginação, os parágrafos devem ser contados para citar com precisão; se não forem numerados, é necessário nomear o parágrafo ou seção.

## Exemplo:

Morales e Bernádez (2012) concordam que “todo ato humano é uma entrega constante de ideias, onde alguns contribuem de forma mais significativa do que outros” (parágrafo 8).

- Caso a fonte não tenha data de publicação, deverá ser escrita no local correspondente: n.d. Exemplo: Castimáez e Vergara (s.d.) assumem que “as construções metodológicas utilizadas no processo pedagógico estão orientadas para a formação do indivíduo multidimensionalmente” (p. 9).

## Guia para fazer referências

Esta é a última seção do manuscrito; todas as referências citadas no artigo devem aparecer aqui; sua ordem será estabelecida em ordem alfabética e seguindo as disposições do Manual de Publicações da American Psychological Association APA 7ª edição.

A seguir, são apresentados os tipos de fontes mais utilizados na estruturação de um manuscrito científico, bem como o formato e o exemplo correspondentes para cada caso.

Nota: recomenda-se incluir o DOI dos artigos, livros ou capítulos de livros disponíveis online.

Tipo de Fonte	Formato e exemplo
<b>Livro Impresso Individual</b>	Sobrenome, inicial do nome. (Data de trabalho). Título. Casa Editora. <hr/> Mora, J. (2013). <i>Dilemas de investigação</i> . UNIMAR Casa Editora.

<b>Livro impresso em cooperação</b>	Sobrenome, inicial do nome; Sobrenome, inicial do nome e Sobrenome, inicial do nome. (Data de trabalho). Título. Casa Editora.
	Mora, J.; Martínez, G. e Fernández, A. (2012). <i>Pensamento criativo</i> . ECOE Edições.
<b>Capítulo de livro impresso</b>	Primeiro sobrenome, inicial do nome. (Data de trabalho). Título do capítulo. Em: Inicial do nome, sobrenome do Editor (Ed.). Título do livro (pp. Inicial - final). Editorial.
	Mora, J. (2011). <i>Pensamento criativo</i> . Em: L. Castrillón (Ed.), <i>Da máquina humana</i> (pp. 115-152). Ariel.
<b>Revista impressa</b>	Sobrenome, inicial do nome. (Data de trabalho). Título do artigo. <i>Título da revista, volume (numero)</i> , pp. inicial - final.
	Mora, J. (2011). Teoria e ciência. <i>Revista Colombiana de Investigación</i> , 11(4), pp. 98-115.
<b>Revista eletrônica</b>	Sobrenome, inicial do nome. (Data de trabalho). Título do artigo. <i>Título da revista, volume (numero)</i> , pp. inicial-final. DOI
	Mora, J. (2011). Teoria e ciência. <i>Revista Colombiana de Investigación</i> , 11(4). pp. 98-115. DOI 10.1007/978-3-642-1757
<b>Document Web</b>	Sobrenome, inicial do nome. (Data de trabalho). Título. Endereço web
	Mora, J. (2010). Reações e emoções em jogos. <a href="http://www.reacciones-emocionales/.com">http://www.reacciones-emocionales/.com</a>
<b>Tese</b>	Sobrenome, inicial do nome. (Data de trabalho). Título. (Tese de nível). Instituição. Localização.
	Morán, A. (2011). Competência oral argumentativa. (Tese de Maestria). Universidade del Valle. <a href="http://recursosbiblioteca.uvalle.co/tesisdigitales/pdf.html">http://recursosbiblioteca.uvalle.co/tesisdigitales/pdf.html</a>

### Processo de avaliação editorial e pares

A revista, com prévia autorização do (s) autor (es), fará os devidos ajustes nos manuscritos, de forma a dar maior precisão, clareza, consistência, por isso pede aos interessados que enviem suas contribuições, escrevam com todo o rigor necessário, utilizando corretamente as regras ortográficas e gramaticais da redação científica, estruturando o manuscrito em geral, por meio de

parágrafos claros, consistentes e objetivos. Sugere-se evitar redundâncias, uso repetitivo de palavras, conceitos, termos -entre outros-, -similarmentez- e o uso desnecessário de siglas.

A revista, por ser arbitrada, faz um rigoroso processo de avaliação e validação, pois o tempo estimado para o desenvolvimento ótimo pode demorar entre dois e cinco meses, dependendo da quantidade e qualidade das redações.

Em primeira instância, o Comitê Editorial da revista decide sobre a aceitação ou rejeição dos manuscritos postulados, com base no cumprimento das políticas, critérios, disposições e condições que a publicação estabeleceu para a aceitação inicial das contribuições escriturísticas - processo de avaliação do manuscrito pelo Comitê Editorial e resultados da submissão ao software anti-plágio implementado pela Editorial UNIMAR. Tanto as disposições afirmativas quanto as negativas serão comunicadas aos autores, que saberão as razões pelas quais o manuscrito foi aceito ou rejeitado.

Em segunda instância, o editor da revista, em conjunto com o Comitê Editorial, seleciona os manuscritos que atendem às qualificações exigidas pela publicação, classificando-os posteriormente de acordo com sua área e temática, com o objetivo de designar dois revisores, em coerência com o sistema de avaliação adotado pela revista que é, o duplo cego, que através do formato de avaliação elaborado para este procedimento, fará as observações e sugestões que surgirem, expressando se realmente pode ser publicado, ou se precisa melhorar certos elementos para eventual publicação, ou, pelo contrário, não é aceita para publicação na revista. O Comitê Editorial recebe os conceitos de pares e se dispõe a publicar definitivamente o artigo.

O editor envia a cada dupla avaliadora o Guia para os revisores da revista e o formato de avaliação correspondente ao manuscrito submetido (artigo de pesquisa, revisão ou reflexão). Para o desenvolvimento oportuno do processo de avaliação, cada dupla avaliadora tem um período de duas a três semanas para preparar e apresentar o conceito. Vale ressaltar que, no formato de avaliação, os pares são solicitados a indicar se o manuscrito atende às condições e critérios tanto em termos de forma quanto de conteúdo exigidos pela revista; além disso, elaborarão um conceito geral do manuscrito, onde incluirão sugestões, observações e contribuições; posteriormente, podem recomendar a publicação do manuscrito, seja sem qualquer modificação, com algumas modificações, com modificações profundas, ou de qualquer forma.

Portanto, no formulário de avaliação elaborado pela revista, os revisores são questionados se estão dispostos a reavaliar o manuscrito se houver ajustes e observações feitas pelos autores, para continuar o processo até que o manuscrito seja um artigo com todos os requisitos de qualidade para publicação.

Uma vez que o editor receba os conceitos dos dois revisores, elabora um relatório detalhado do processo de avaliação para enviar aos autores, o mesmo que compila os comentários e sugestões dos pares, suprimindo naturalmente qualquer informação que possa revelar e identificar os avaliadores. Quando os autores possuírem o laudo de avaliação de seu manuscrito, podem optar por apresentá-lo novamente com as modificações e ajustes referidos, enviando uma nova versão, ou então, retirando-o do processo; caso decida reenviar a versão aprimorada do texto, o editor atribui uma data justa, de acordo com as alterações, correções e ajustes para a entrega desta segunda versão. Caso os autores optem por não dar continuidade ao processo de publicação, o manuscrito será retirado do banco de dados da revista.

No caso de manuscritos totalmente rejeitados pelos pares, os autores serão informados; além disso, receberão o relatório de avaliação com os conceitos que os pares levaram em consideração para a tomada de decisão.

Depois de os autores enviarem a segunda versão do manuscrito, aprimorada e levando em consideração todas as observações, ajustes e outras sugestões feitas pelos revisores, o editor envia esta segunda versão do manuscrito aos revisores, a fim de verificar se os autores fizeram as alterações e ajustes sugeridos. Portanto, cada dupla avaliadora é solicitada a avaliar esta segunda versão do manuscrito, e informar ao editor se está nas melhores condições para ser publicado sem qualquer outra modificação, ou se, ao contrário, a redação terá que ser ajustada novamente, desde que desejada sua publicação.

Para a preparação final do manuscrito, o editor recebe os conceitos dos revisores. No caso em que os pares considerem que a redação pode ser publicada, o editor envia esses conceitos juntamente com a versão final do manuscrito ao Comitê Editorial, com a finalidade de verificar o rigor e a qualidade do processo e, da mesma forma, para tomar uma decisão quanto à aceitação ou rejeição do manuscrito para publicação. Vale ressaltar que, caso os conceitos dos dois pares avaliadores a respeito do manuscrito sejam contraditórios e polêmicos, será nomeado um terceiro par avaliador que emite um conceito que permita resolver o referido impasse. Por outro lado, se um dos pares considerar que o manuscrito ainda não está pronto para publicação, o editor enviará as novas observações e recomendações do manuscrito aos autores, até que a redação esteja pronta.

É possível que os autores respondam aos comentários e observações feitos pelos revisores pares, com o propósito de explicar e justificar que alguns ajustes sugeridos não serão levados em consideração; então, um diálogo cego é estabelecido entre autores e revisores, para discussão a relevância e o significado das observações e sugestões de ajustes, é claro, mediados pelo Comitê Editorial da revista.

Além do exposto, deve-se destacar que as provas finais dos artigos serão enviadas aos autores, antes da impressão da revista, onde será revisada a disposição do artigo na publicação. É necessário esclarecer que nesta etapa não serão aceitos novos parágrafos, frases ou seções a serem acrescentadas, pois o processo se limitará apenas às correções de possíveis erros de digitação, que contribuam para o aprimoramento da versão final da revista.

A revista está em constante contato com os autores, uma vez que possui o Open Journal Systems (OJS) <http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/unimar> onde podem ter conhecimento do status de seu manuscrito, e que permite uma gestão eficaz e eficiente dos processos e procedimentos editoriais. Além disso, se desejarem, podem solicitar informações pelo e-mail: [editorialunimar@umariana.edu.co](mailto:editorialunimar@umariana.edu.co)

### **Convites de escrita**

Em qualquer época do ano os autores podem submeter seus manuscritos para eventual publicação na revista.

### **Compensações**

Os autores que publicarem seu artigo na revista, receberão uma cópia impressa do mesmo e terão acesso à versão eletrônica. No caso de pares avaliadores, além de receber uma cópia do periódico eletrônico, também terão um certificado de participação como avaliadores.

### **Informação adicional**

A revista tem seu site: <http://www.umariana.edu.co/RevistaCriterios/>, onde se encontram todas as informações relativas à revista (é publicada em versão impressa e digital). É imprescindível ressaltar que apenas nos endereços citados acima é possível baixar o “Guia para autores”, o “Formato de identificação do autor e pesquisa”, a “Declaração de condições” e a “Licença de uso parcial”, documentos e formatos fundamentais no processo de submissão do manuscrito à avaliação.

Formato 2. Formato de identificación de autor e investigación			
I. Identificación			
Nombres y apellidos completos:			
Fecha de nacimiento (dd/mm/aa):		Lugar de nacimiento (municipio vereda/ departamento/país):	
Tipo de documento de identidad:		Número de documento de identidad:	
Correo electrónico:			
Número telefónico de contacto:		Número celular o móvil de contacto:	
Dirección perfil Google scholar:			
Código ORCID:			
II. Formación académica			
Posdoctorado			
Título obtenido:			
Universidad otorgante:			
Fecha de obtención del título:			
Doctorado			
Título obtenido:			
Universidad otorgante:			
Fecha de obtención del título:			
Maestría			
Título obtenido:			
Universidad otorgante:			
Fecha de obtención del título:			
Especialización			
Título obtenido:			
Universidad otorgante:			
Fecha de obtención del título:			
Pregrado			
Título obtenido:			
Universidad otorgante:			
Fecha de obtención del título:			

Diplomados o cursos afines a su área de conocimiento					
Título obtenido:					
Institución otorgante:					
Fecha de obtención del título:					
III. Filiación laboral					
Nombre de la institución donde labora:					
Cargo que desempeña:					
Tipo de vinculación con la Universidad Mariana:					
Vinculación con otras universidades:					
IV. Información de publicaciones (últimos 3 años)					
a.					
Tipo de publicación: (marque con una x)	Libro:	Capítulo de libro:	Artículo científico:	Nota:	Otros:
Título de la publicación:					
ISBN de la publicación:		ISSN de la publicación:			
Número de páginas Página inicial – página final:		Año:			
b.					
Tipo de publicación: (marque con una x)	Libro:	Capítulo de libro:	Artículo científico:	Nota:	Otros:
Título de la publicación:					
ISBN de la publicación:		ISSN de la publicación:			
Número de páginas Página inicial – página final:		Año:			

c.					
Tipo de publicación: (marque con una x)	Libro:	Capítulo de libro:	Artículo científico:	Nota:	Otros:
Título de la publicación:					
ISBN de la publicación:		ISSN de la publicación:			
Número de páginas		Año:			
Página inicial – página final:					
d.					
Tipo de publicación: (marque con una x)	Libro:	Capítulo de libro:	Artículo científico:	Nota:	Otros:
Título de la publicación:					
ISBN de la publicación:		ISSN de la publicación:			
Número de páginas		Año:			
Página inicial – página final:					
e.					
Tipo de publicación: (marque con una x)	Libro:	Capítulo de libro:	Artículo científico:	Nota:	Otros:
Título de la publicación:					
ISBN de la publicación:		ISSN de la publicación:			
Número de páginas		Año:			
Página inicial – página final:					
V. Información complementaria (únicamente para publicaciones resultado de investigación)					
Nombre del proyecto de investigación:					
Objetivo general del proyecto de investigación:					
Objetivos específicos del proyecto de investigación:					
Resumen del proyecto de investigación:					

Justificación del proyecto de investigación:				
Metas del proyecto de investigación:				
Descripción de necesidades del proyecto de investigación:				
Repercusiones del proyecto de investigación:				
Observaciones del proyecto de investigación:				
Tiempo de duración del proyecto de investigación en meses:		Fecha de inicio del proyecto de investigación (dd/mm/aa/):		Fecha de finalización del proyecto de investigación (dd/mm/aa/):
¿El proyecto de investigación cuenta con el aval de una institución?:  (marque con una x)	Sí:	No:	Nombre de la institución que avala la investigación:	
¿El proyecto de investigación está registrado en Colciencias?: (marque con una x)	Sí:	No:	Valor total del proyecto de investigación:	
			Valor ejecutado del proyecto de investigación:	
<b>VI. Certificación</b>				
Firma del autor registrado:				
Nota: Los datos consignados por el autor serán empleados únicamente con fines documentales; de igual manera, estarán resguardados por la Ley de Protección de Datos y, específicamente, por el Artículo 15 – Habeas Data- de la Constitución Política de Colombia.				

Format 2. Author identification and research format			
I. Identification			
Full name:			
Date of birth (dd /mm /yy):		Place of birth (municipality sidewalk/ department/country):	
Type of identity card:		Number of identity card:	
Email address			
Contact telephone number		Cellular or mobile contact number	
Google scholar profile address:			
ORCID Code:			
II. Academic Background			
Postdoctoral			
Diploma obtained:			
Granting University:			
Date of obtained the title:			
Doctorate			
Diploma obtained:			
Granting University:			
Date of obtained the title:			
Master's degree			
Diploma obtained:			
Granting University:			
Date of obtained the title:			
Specialization			
Diploma obtained:			
Granting University:			
Date of obtained the title:			
Undergraduate Studies			

Diploma obtained:					
Granting University:					
Date of obtained the title:					
Diplomas or courses related to your area of knowledge					
Diploma obtained:					
Granting University:					
Date of obtained the title:					
III. Work Affiliation					
Name of the institution where you work:					
Position in company:					
Kind of link with Universidad Mariana:					
Link with other universities:					
IV. Publication Information (last 3 years)					
a.					
Kind of publication: (Check)	Book:	Chapter of book:	Scientific Article:	Note:	Others:
Title of publication:					
ISBN of the publication:			ISSN of the publication:		
Number of pages  Initial page – Final page:			Year:		
b.					
Kind of publication: (Check)	Book:	Chapter of book:	Scientific Article:	Note:	Others:

Title of publication:					
ISBN of the publication:			ISSN of the publication:		
Number of pages Initial page – Final page:			Year:		
c.					
Kind of publication: (Check)	Book:	Chapter of book:	Scientific Article:	Note:	Others:
Title of publication:					
ISBN of the publication:			ISSN of the publication:		
Number of pages Initial page – Final page:			Year:		
d.					
Kind of publication: (Check)	Book:	Chapter of book:	Scientific Article:	Note:	Others:
Title of publication:					
ISBN of the publication:			ISSN of the publication:		
Number of pages Initial page – Final page:			Year:		
e.					
Kind of publication: (Check)	Book:	Chapter of book:	Scientific Article:	Note:	Others:
Title of publication:					
ISBN of the publication:			ISSN of the publication:		

Number of pages		Year:	
Initial page – Final page:			
<b>V. Additional information</b> (only for publications resulting from research)			
Name of the research project:			
General Objective of the research project:			
Specific Objectives of the research project:			
Summary of the research project:			
Justification of the research project:			
Goals of the research project:			
Description of the needs of the research project:			
Repercussions of the research project:			
Observations of the research project:			
Duration of the research project in months:		Start date of the research project (dd / mm /yy/):	End date of the research project (dd /mm /yy/):

Does the research project have the endorsement of an institution?  (Check)	Yes:	No:	Name of the institution that supports the research:	
Is the research project registered in Colciencias?  (Check)	Yes:	No:	Total value of the research project:	
			Executed value of the research project:	
VI. Certification				
Signature of the registered author:				
Note: The data consigned by the author will be used only for documentary purposes; likewise, they will be protected by the Data Protection Law and, specifically, by Article 15 - Habeas Data- of the Political Constitution of Colombia.				

Formato 2. Formato de identificação do autor e pesquisa			
I. Identificação			
Nomes completos e sobrenomes			
Data de nascimento (dd/mm/aa):		Local de nascimento (município/ caminho/ departamento/país):	
Tipo de documento de identidade:		Número de documento de identidade:	
Correio eletrônico:			
Número telefónico de contato:		Número celular o móvel de contato:	
Endereço do perfil do Google scholar:			
Código ORCID:			
II. Formação académica			
Pós-doutorado			
Diploma obtido:			
Universidade licenciante:			
Fecha de obtenção do diploma:			
Doutorado			
Diploma obtido:			
Universidade licenciante:			
Fecha de obtenção do diploma:			
Maestria			
Diploma obtido:			
Universidade licenciante:			
Fecha de obtenção do diploma:			
Especialização			
Diploma obtido:			
Universidade licenciante:			
Fecha de obtenção do diploma:			

Estudos de graduação					
Diploma obtido:					
Universidade licenciante:					
Fecha de obtenção do diploma:					
Diplomados o cursos afines à sua área de conhecimento					
Diploma obtido:					
Universidade licenciante:					
Fecha de obtenção do diploma:					
III. Filiação laboral					
Nome da instituição onde você labora:					
Cargo que desempenha:					
Tipo de vinculação com a Universidade Mariana:					
Vinculação com outras universidades:					
IV. Informação de publicações (Últimos 3 anos)					
a.					
Tipo de publicação: (Marque com uma x)	Livro:	Capítulo de livro:	Artigo científico:	Nota:	Outros:
Título da publicação:					
ISBN da publicação:			ISSN da publicação:		
Número de páginas Página inicial – página final:			Ano:		
b.					
Tipo de publicação: (Marque com uma x)	Livro:	Capítulo de livro:	Artigo científico:	Nota:	Outros:

Título da publicação:					
ISBN da publicação:			ISSN da publicação:		
Número de páginas Página inicial – página final:			Ano:		
c.					
Tipo de publicação: (Marque com uma x)	Livro:	Capítulo de livro:	Artigo científico:	Nota:	Outros:
Título da publicação:					
ISBN da publicação:			ISSN da publicação:		
Número de páginas Página inicial – página final:			Ano:		
d.					
Tipo de publicação: (Marque com uma x)	Livro:	Capítulo de livro:	Artigo científico:	Nota:	Outros:
Título da publicação:					
ISBN da publicação:			ISSN da publicação:		
Número de páginas Página inicial – página final:			Ano:		
e.					

Tipo de publicação: (Marque com uma x)	Livro:	Capítulo de livro:	Artigo científico:	Nota:	Outros:
Título da publicação:					
ISBN da publicação:			ISSN da publicação:		
Número de páginas Página inicial – página final:			Ano:		
V. Informação complementar (Unicamente para publicações resultado de investigação)					
Nome do projeto de investigação:					
Objetivo geral do projeto de investigação:					
Objetivos específicos do projeto de investigação:					
Resumo do projeto de investigação:					
Justificação do projeto de investigação:					
Metas do projeto de investigação:					
Descrição das necessidades do projeto de investigação:					
Repercussões do projeto de investigação:					
Observações do projeto de investigação:					
Tempo de duração do projeto de investigação em meses:		Fecha de início do projeto de investigação (dd/mm/aa):		Fecha de finalização do projeto de investigação (dd/mm/aa):	

¿O projeto de pesquisa tem o endosso de uma instituição?  (Marque com uma x)	Sim:	No:	Nome da instituição que endossa a pesquisa:	
¿O projeto de pesquisa está registrado em Colciencias? (Marque com uma x)	Sim:	No:	Valor total do projeto de pesquisa:	
			Valor executado do projeto de pesquisa:	
VI. Certificação				
Firma do autor registrado:				
Nota: Os dados consignados pelo autor serão utilizados apenas para fins documentais; da mesma forma, serão protegidos pela Lei de Proteção de Dados e, especificamente, pelo Artigo 15 - Habeas Data - da Constituição Política da Colômbia.				

## Declaración de condiciones

Por medio de la presente declaración, informo que el manuscrito titulado:

que en calidad de autor/es presento(amos) a la Revista Criterios con el propósito de ser sometido a los procesos y procedimientos de evaluación para determinar su posible divulgación, no ha sido publicado ni aceptado en otra publicación; de igual manera, declaro(amos) que el manuscrito postulante no se ha propuesto para proceso de evaluación en otra revista, ni será enviado parcial o completamente, simultánea o sucesivamente a otras revistas o entidades editoras, durante el proceso de evaluación que realice la Revista Criterios.

Como autor(es) del manuscrito me(nos) responsabilizo(zamos) completamente por el contenido del escrito, declarando que en su totalidad es producción intelectual propia, en donde aquella información tomada de otras publicaciones o fuentes, propiedad de otros autores, está debidamente citada y referenciada, tanto en el desarrollo del manuscrito como en la sección final de referencias bibliográficas.

Así mismo, declaro(amos) que se ha incluido a todos los autores que participaron en la elaboración del manuscrito, sin omitir autores del mismo, y/o sin incluir a personas que no cumplen con los criterios de autoría.

Atentamente:

<b>Firma</b>	
<b>Nombres y apellidos completos</b>	
<b>Tipo de documento de identificación</b>	
<b>Número de documento de identificación</b>	
<b>Correo electrónico</b>	

### Statement of conditions

By means of this declaration, I (we) inform that the manuscript entitled:

that as an author I (we) submit to Revista UNIMAR for the purpose of being submitted to the evaluation processes and procedures to determine its possible disclosure, it has not been published or accepted in another publication; likewise, I (we) declare that the candidate manuscript has not been proposed for the evaluation process in another journal, nor will it be sent partially or completely, simultaneously or successively to other journals or publishing entities, during the evaluation process carried out by Revista UNIMAR.

As the author of the manuscript I am (we are) fully responsible for the content of the writing, stating that it is entirely my (our) own intellectual production, where information taken from other publications or sources, property of other authors, is duly cited and referenced, both in the development of the manuscript as in the final section of bibliographical references.

Likewise, I (we) declare that all the authors who participated in the elaboration of the manuscript have been included, without omitting authors, and / or without including people who do not meet the authorship criteria.

Sincerely:

Signature	
Full name	
Type of identification documentation	
Number of identification documentation	
Email address	

### Declaração de condições

Por meio desta declaração, informo que o manuscrito intitulado:

que, como autor, envio à Revista UNIMAR para ser submetido aos processos e procedimentos de avaliação para determinar sua possível divulgação, ele não foi publicado ou aceito em outra publicação; da mesma forma, declaro que o manuscrito candidato não foi proposto para o processo de avaliação em outra revista, nem será enviado parcial ou completamente, simultaneamente ou sucessivamente a outras revistas ou entidades editoriais, durante o processo de avaliação realizado pela Revista UNIMAR.

Como autor do manuscrito, sou totalmente responsável pelo conteúdo da escrita, afirmando que é inteiramente minha própria produção intelectual, onde as informações extraídas de outras publicações ou fontes, propriedade de outros autores, são devidamente citadas e referenciadas, tanto no desenvolvimento do manuscrito como na seção final de referências bibliográficas.

Da mesma forma, declaro que todos os autores que participaram da elaboração do manuscrito foram incluídos, sem omitir os autores, e / ou sem incluir pessoas que não atendam aos critérios de autoria.

Atenciosamente:

Assinatura	
Nomes completos e sobrenomes	
Tipo de documento de identificação	
Número de documento de identificação	
Correio eletrônico	

<b>Ciudad, país</b>	
<b>Día, mes, año</b>	

Señores  
 Universidad Mariana  
 San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

Asunto: Licencia de uso parcial

En mi calidad de autor del artículo titulado:

--

A través del presente documento autorizo a la Universidad Mariana, concretamente a la Editorial UNIMAR, para que pueda ejercer sobre mi obra, las siguientes atribuciones, facultades de uso temporal y parcial, orientadas a difundir, facilitar, promover y deconstruir el saber y conocimiento, producto de los procesos de investigación, revisión y reflexión:

- La reproducción, su traslado a los sistemas digitales y disposición de la misma en internet.
- Su vinculación a cualquier otro tipo de soporte que disponga la Revista, sirviendo de base para otra obra derivada en formato impreso o digital.
- La comunicación pública y su difusión por los medios establecidos por la Revista.
- Su traducción al inglés, portugués y francés, para ser publicada en forma impresa o digital.
- Su inclusión en diversas bases de datos, o en portales web para posibilitar la visibilidad e impacto tanto del artículo como de la Revista.

Con relación a las anteriores disposiciones, la presente licencia de uso parcial se otorga a título gratuito por el tiempo máximo reconocido en Colombia, en donde mi obra será explotada única y exclusivamente por la Universidad Mariana y la Editorial UNIMAR, o con quienes éstas tengan convenios de difusión, consulta y reproducción, bajo las condiciones y fines aquí señalados, respetando en todos los casos y situaciones los derechos patrimoniales y morales correspondientes.

Entonces, en mi calidad de autor de la obra, sin perjuicios de los usos otorgados por medio de la presente licencia de uso parcial, se conservará los respectivos derechos sin modificación o restricción alguna, debido a que el actual acuerdo jurídico, en ningún caso conlleva la enajenación tanto de los derechos de autor como de sus conexos, a los cuales soy acreedor.

Atentamente:

<b>Firma</b>	
<b>Nombres y apellidos completos</b>	
<b>Tipo de documento de identificación</b>	
<b>Número de documento de identificación</b>	
<b>Correo electrónico</b>	



<b>City, country</b>	
<b>Day, month, year</b>	

Sirs  
 Universidad Mariana  
 San Juan de Pasto, Nariño, Colombia

Subject: Partial Use License

In my capacity as author of the article titled:

--

Through this document, I authorize Universidad Mariana, specifically the UNIMAR Publishing House, so that it can exercise on my work, the following attributions, and faculties of temporary and partial use, aimed at disseminating, facilitating, promoting and deconstructing knowledge, product of the research, review and reflection processes:

- a. Reproduction, its transfer to digital systems and its provision on the internet.
- b. Its link to any other type of support available to the Magazine, serving as the basis for another work derived in printed or digital format.
- c. Public communication and its dissemination through the means established by the Magazine.
- d. Its translation into English, Portuguese and French, to be published in printed or digital form.
- e. Its inclusion in various databases, or web portals to enable the visibility and impact of both the article and the Magazine.

With regard to the above provisions, this partial use license is granted free of charge for the maximum time recognized in Colombia, where my work will be exploited solely and exclusively by the Mariana University and the UNIMAR publishing house, or with those who have agreements of dissemination, consultation and reproduction, under the conditions and purposes set forth herein, respecting in all cases and situations the corresponding economic and moral rights.

Then, in my capacity as author of the work, without prejudice to the uses granted by means of this partial use license, the respective rights will be retained without any modification or restriction, since the current legal agreement in no case entails the alienation of both copyright and related rights, to which I am a creditor.

Sincerely,

<b>Signature</b>	
<b>Full name</b>	
<b>Type of identification document</b>	
<b>Number of identification document</b>	
<b>Email address</b>	



<b>Cidade, país</b>	
<b>Dia, mês, ano</b>	

Senhores  
 Universidade Mariana  
 San Juan de Pasto, Nariño, Colômbia

Assunto: Licencia de uso parcial

Em minha qualidade de autor do artigo intitulado:

--

A través do presente documento autorizo à Universidade Mariana, concretamente à Editorial UNIMAR, para que possa exercer sobre o meu trabalho, as seguintes atribuições, faculdades de uso temporário e parcial, visando disseminar, facilitar, promover e desconstruir conhecimentos e saberes, produto dos processos de pesquisa, revisão e reflexão:

- a. A reprodução, sua transferência para os sistemas digitais e sua disposição na internet.
- b. Sua vinculação à qualquer outro tipo de suporte que disponha a Revista, servindo de base para outro trabalho derivado em formato impresso o digital.
- c. A comunicação pública e sua difusão através dos meios estabelecidos pela Revista.
- d. Sua tradução para o inglês, português e francês, para ser publicada em formato impresso ou digital.
- e. Sua inclusão em vários bancos de dados, ou em portais web para permitir a visibilidade e impacto do artigo e da Revista.

Com relação às disposições acima, essa licença de uso parcial é concedida gratuitamente pelo tempo máximo reconhecido na Colômbia, onde meu trabalho será explorado única e exclusivamente pela Universidade de Mariana e pela editora UNIMAR, ou com aqueles que têm acordos de divulgação, consulta e reprodução, nas condições e finalidades aqui previstas, respeitando em todos os casos e situações os correspondentes direitos econômicos e morais.

Resumindo, na minha qualidade de autor do trabalho, sem prejuízo dos usos concedidos por meio desta licença de uso parcial, os respectivos direitos serão conservados sem qualquer modificação ou restrição, uma vez que o atual contrato legal em nenhum caso implica a alienação dos direitos autorais e direitos relacionados, para o qual eu sou um credor.

Atentivamente:

<b>Assinatura</b>	
<b>Nomes completos e sobrenomes</b>	
<b>Tipo de documento de identificação</b>	
<b>Número de documento de identificação</b>	
<b>Correio eletrônico</b>	





REVISTA  
CRITERIOS



Editorial  
**UNIMAR**

Universidad Mariana  
Calle 18 No. 34-104 San Juan de Pasto, Nariño, Colombia  
<http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/Criterios>

# REVISTA **CRITERIOS**

