

REVISTA CIENTÍFICA RETOS DE LA CIENCIA

Revista Multidisciplinaria

e - ISSN: 2602-8247



**La calidad una condición para el desarrollo
antes y después de la pandemia**

**Vol. 6(13)
julio – diciembre 2022**

REVISTA CIENTÍFICA RETOS DE LA CIENCIA

Revista Multidisciplinaria

Volumen 6, Número 13
(julio – diciembre 2022)

Indexaciones



Catálogos de bibliotecas universitarias







Redes de revistas y editores



Políticas



Volumen 6, Número 13
(julio – diciembre 2022)

DIRECTOR GENERAL
RESPONSABLE CIENTÍFICO

Dr. C. **Marcelo Remigio Castillo Bustos**. Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

CONSEJO EDITORIAL (EDITORS BOARD)

Dr. **José Padrón Guillén**. Universidad del Zulia. Venezuela.
MSc. **Tania Macía Quintosa**. Universidad de Oriente. Cuba.
Dr. **Moussa Moustapha**. Universidad de Tahoua. Níger.
MSc. **Francisco Dillon**. Universidad Tecnológica Indoamérica. Ecuador.

Filología

Luis Castillo Sánchez. **RIIC**.
Carlos Castillo Sánchez. **RIIC**.

Corrección de Estilo / Traductor (español - inglés)

Lic. Luis Eduardo Padilla Albuja. **FUGDECE**. Ecuador.

Secretaría de Comunicaciones

Lic. Edwin Orlando Cando Villarreal. **FUGDECE**. Ecuador.

CONSEJO TÉCNICO

Responsable OJS

Tigo. Edwin Rocha. **FUGDECE**. Ecuador.

Diseño y Diagramación

Carlos Wladimir Vilcacundo Yépez. **FUGDECE**. Ecuador.
Camile Vilcacundo Yépez. **FUGDECE**. Ecuador.

CONSEJO CIENTÍFICO (ADVISORY BOARD)

Dra. **Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón**. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
Dra. **Rubí Estela Morales Salas**. Universidad de Guadalajara. México.
Dr. C. Ed. **Juan Pablo Moreno Muro**. Universidad César Vallejo. Perú.
Dr. **Moussa Moustapha**. Universidad de Tahoua. Níger.
Dra. **Alba Guadalupe Yépez Moreno**. Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
Dra. **Martha Elena Báez Martínez**. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. México.
Dr. **José Padrón Guillén**. Universidad del Zulia. Venezuela.

Dra. **Aracelly Fernanda Núñez Naranjo**. Universidad Tecnológica Indoamérica. Ecuador.
MSc. **Tania Macía Quintosa**. Universidad de Oriente. Cuba.
Dr. **Julio Ernesto Rojas Mesa**. Universidad Santo Tomás. Colombia.
Dra. **Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas**. Universidad César Vallejo. Perú.
MSc. **Ricardo De La Cruz**. Centro de Psicoterapia Breve Estratégica. Perú.

CONSEJO INTERNACIONAL DE REVISORES CIENTÍFICOS (International Board of Reviewers)

Dr. C. Ed. **Juan Pablo Moreno Muro**. Universidad César Vallejo. Perú.
Dra. **Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas**. Universidad César Vallejo. Perú.
Dr. **Alex Pizzio da Silva**. Universidad Federal del Tocantins – Brasil. Brasil.
Dra. **Martha Elena Báez Martínez**. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. México.
Dra. **Rubí Estela Morales Salas**. Universidad de Guadalajara. México.
Dra. **Marcia Andrea Arbusti**. Universidad Nacional del Rosario. Argentina.
Dra. **Bertila Hernández Fernández**. Universidad César Vallejo, Sede Chiclayo. Perú.
Dr. **William Orlando Ojeda**. ecuadorwillana.com. Venezuela.
Dr. **Guillermo Rodríguez de la Vega**. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. México.
Dr. **Guido Germán Albán Pérez**. Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
Dr. **Oliverio De Jesús Moreno Romero**. Universidad Santo Tomás De Aquino. Colombia.
Dr. **Bernardo Bustamante Cardona**. Universidad de Antioquia. Colombia.
Dr. **Nelson Gustavo Cáceres García**. Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
MSc. **Nancy Rosa Roy Romero**. Universidad de la Guajira. Colombia.
MSc. **Juan Manuel Muñoz Sánchez**. Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
Dra. **Aracelly Fernanda Núñez Naranjo**. Universidad Tecnológica Indoamérica. Ecuador.
Dra. **Reina Cleopatra Mestanza Páez**. Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
Ab. **Rodrigo Alejandro Albuja Quintana**. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Ecuador.
MBA. **Ricardo De la Cruz Gil**. Centro de Psicoterapia Breve del Perú. Perú.
MSc. **Rosa Angelica Romero Chico**. Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

Dr. Gerardo Marcelo Kahan. Universidad Nacional de Rosario. Argentina.

Dra. [Griselda Hernández Méndez](#). Universidad Veracruzana. México.

MSc. Thomas Louis Manuel Grossier. Universidad de Rouen. Francia.

Dr. [Pablo Domingo Vilela](#). Universidad Luis Vargas Torres. Ecuador.

MSc. Yezenia Ramayo Cano. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador.

Dra. Elizabeth Jacqueline Govea Robinzón. Universidad Técnica "Luis Vargas Torres" de Esmeraldas. Ecuador.

Msc. [Gabriela Elizabeth Vilela Govea](#). Escuela Politécnica Del Litoral – ESPOL. Ecuador.

Dra. [Brenda Viviana Guerrero Vela](#). Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

MSc. [Geovanny Javier Carrera Viver](#). Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

MSc. [María Isabel Gallardo Gallardo](#). Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

Dr. [José Willams Pérez](#). Delgado Universidad César Vallejo. Perú.

Dra. [Mónica Ysabel Ortega Cabrejos](#). Universidad San Martín de Porres. Perú.

MSc. [Juan Francisco Cabrera Carrasco](#). Universidad César Vallejo. Perú.

Ph.D. [Julio Ernesto Rojas Mesa](#). Universidad Santo Tomás. Colombia.

Master. [Mauro Bolmida](#). Centro de Terapia Estratégica. Italia.

MSc. [Wilson Guillermo Ortega Caicedo](#). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.

Magíster. [Gloria Maria Acosta Alvarez de Hoyle](#). Saway Sinergia Empresarial Sac. Perú.

Dr. [Juan Pedro Soplapuco Montalvo](#). Universidad César Vallejo S.A.C. Perú.

Dr. C. [Alisa Natividad Delgado Tornés](#). Universidad de Granma. Cuba.

Dra. [Cristina Rafaela Ricci](#), Instituto Superior de Formación Docente y Técnica N° 18. Argentina.

Dr. [Carlos Alberto Centurión Cabanillas](#)., Universidad César Vallejo, Perú.

Dra. [Panta Merino Graciela Victoria](#). Universidad César Vallejo. Perú.

Máster [Rosalba Contreras Ponce](#). Escuela Nacional de Estudios Superiores Unidad León, Gto, UNAM. México.

Maestra. [María Luisa Flores Hernández](#). Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. México.

Magíster [Jannet Alicia Sialer Alarcón](#). Universidad César Vallejo. Perú.

Ph.D. [Flor Delicia Heredia Llatas](#). Universidad César Vallejo. Perú.

Maestra [Yessika Mabel Cepeda Arellano](#). Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. México.

Dr. [Marlon Voltaire Gruezo Estacio](#). Universidad Técnica "Luis Vargas Torres" de Esmeraldas. Ecuador.

Dra. [Mónica Guerra Santana](#). Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. España.

Dr. [Javier Martínez Morales](#). Universidad Autónoma de Chihuahua. México.

Dr. [Mario Ángel González](#). Sistema Nacional de Investigadores Centro Universitario de Tonalá, Universidad de Guadalajara. México.

Dra. C. [Cecilia Colunga Rodríguez](#). Departamento de Salud Pública Centro Universitario de Ciencias de la Salud. México.

Dr. [Daniel Sánchez Toledano](#). Universidad de Málaga. España.

Dr. [Roque Moreno Fonseret](#). Instituto Universitario de Estudios Sociales de América Latina (IUESAL) de la Universidad de Alicante. España.

MSc. Germán Bianco Dubini. Universidad de Buenos Aires. Argentina.

Dr. [Ernesto Domínguez López](#). Universidad de la Habana. Cuba.

Dra. [Seida Barrera Rodríguez](#). Universidad de la Habana. Cuba.

Dra. [Martha Elisa Monsalve Cuellar](#). Docente Investigadora Universidad la Gran Colombia; Coordinadora de Internacionalización FD UGC; presidenta Consejo Consultivo de ILTRAS. Colombia.

Dr. [Gustavo Geovanni Flores Sánchez](#). Universidad de Cuenca. Ecuador.

Master. [Jorge Arturo Campoverde Campoverde](#). Universidad de Cuenca. Ecuador.

Magíster. [Gabriel Budiño León](#). Facultad de Ciencias Económicas y de Administración, Universidad de la República. Uruguay.

Dra. Patricia Ruiz Azcárraga. Universidad de las Americas Puebla (UDLAP). México.

Dr. [Miguel Abel Souto](#). Presidente de la Asociación Iberoamericana de Derecho Penal Económico y de la Empresa, Catedrático ACR. de Derecho penal de la Universidad de Santiago de Compostela. España.

MSc. [Katherine Tatiana Coronel](#). Pangol Universidad de Cuenca. Ecuador.

CP. Oscar Alfredo Díaz Becerra. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.

Magíster, [Carlos Mauricio Arroyo Goncalves](#). Universidad Católica Boliviana. Bolivia.

Magíster, [Elsa Leticia Sandoval Guevara](#). Universidad Autónoma del Estado de Morelos. México.

Máster, [Claudia Patricia Sanabria](#). Universidad Iberoamericana. Paraguay.

Magíster, [Janetsy Gutierrez](#). Universidad Central del Ecuador. Ecuador.

Dr. [Luis Manuel Diaz Granado Bricuyet](#). Universidad de Granma. Cuba.

INSTITUCIÓN EDITORA (PUBLISHER)

Fundación de Gestión y Desarrollo Comunitario Ecuador.
De Los Olivos y Pasaje A. Urbanización Logroño
Código postal: 170515
Teléfonos: +593 0234510163 / +593987425827
e-mail: fugdece@gmail.com
Quito-Ecuador.

CONTACTO PRINCIPAL

Luis Alberto Castillo Sánchez
Teléfono +593 98 403 5701

Email: mcrevistas@gmail.com

CONTACTO DE SOPORTE

Tigo. Edwin Rocha
Teléfono 0234510163
fugdece@gmail.com

La calidad, una condición para el desarrollo antes y después de la pandemia

Índice

Editores Sección Monográfica:

Dr. [José Padrón Guillén](#). Universidad del Zulia. Venezuela.
 MSc. [Tania Macía Quintosa](#). Universidad de Oriente. Cuba.

Editores Sección Miscelánea:

Dr. [Moussa Moustapha](#). Universidad de Tahoua. Níger.
 MSc. [Francisco Dillon](#). Universidad Tecnológica Indoamérica. Ecuador.

Contenidos	Pág.
Editorial.....	x
SECCIÓN MONOGRÁFICA	
La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares..... <i>The ISO 21001:2018 standard in the quality management system of private educational institutions.</i> Mayra Cristina Cerruto Serrano	1-15
Aplicabilidad del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en los procesos agregadores de valor de los registros de la propiedad del Ecuador..... <i>Enforcement of the ISO 9001:2015 quality management system in the value-adding processes of the ecuadorian property registries.</i> Marco René Paltín León	16-29
Modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en un centro de atención de heridas..... <i>Model for the implementation of an ISO 9001:2015 quality management system in a wound care center.</i> Ana Jeaneth Moncayo Urgilés	30-43
Factores del riesgo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito, en la emergencia sanitaria de la COVID-19..... <i>Credit risk factors in a savings and credit cooperative, in the COVID-19 health emergency.</i> Edith Soraya Paucar Escobar	44-55

Aplicabilidad del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en Asoseram, empresa de servicios de alimentación de Ecuador.....	56-65
<i>Applicability of the quality management system under the ISO 9001: 2015 standard in asoseram, ecuadorian food service company</i>	

Isela Monserrat Pila Vallejo

Responsabilidad social universitaria: percepción en estudiantes de posgrado Facultad de Ciencias Administrativas Universidad Central del Ecuador.....	66-80
<i>Perception of university social responsibility in postgraduate students Faculty of Administration of the Central University of Ecuador</i>	

Nelson Gustavo Cáceres García

Gustavo Andrés Cáceres Albornoz

SECCIÓN MISCELÁNEA

Formación política desde la educación básica en Chiclayo.....	81-90
<i>Political training from basic education in Chiclayo.</i>	

Juan Francisco Cabrera Carrasco

Patricia del Rocío Chávarry Ysla

Violencia intrafamiliar en tiempos de pandemia y aislamiento social.....	91-101
<i>Domestic violence in times of pandemic and social isolation</i>	

María Elena Quillupangui Caicedo

Estuardo Beethoven Paredes Morales

Panorama de la movilidad humana debido a desastres naturales en el mundo.....	102-115
<i>Human movility enviroment by natural disasters in the world</i>	

Geovanny Paúl Morales Castillo

Las microhabilidades expresivas orales en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Luis Fernando Ruiz”.....	116-128
<i>Oral expressive microskills of Luis Fernando Ruiz High school students</i>	

Miryam Catalina Arias-Mollocana

Aplicación de la estrategia narrativa en el proceso de enseñanza aprendizaje del nivel de educación elemental.....	129-144
<i>Application of the narrative strategy in the teaching process learning at the elementary level</i>	

Verónica Patricia Villegas-Flores

Accesibilidad de los estudiantes universitarios a los entornos virtuales de aprendizaje implementados por la Universidad Laica Eloy Alfaro Extensión El Carmen.....	145-155
<i>Accessibility of university students to virtual learning environments implemented by the Eloy Alfaro Secular University, Extension El Carmen</i>	

Katiusca Elizabeth Cedeño Jama

REVISTA CIENTÍFICA RETOS DE LA CIENCIA

Revista Multidisciplinaria

Volumen 6, Número 13
(julio – diciembre 2022)



Fuente: <https://n9.cl/kq8m9> (url acortada)

Editorial

La calidad, una condición para el desarrollo antes y después de la pandemia

El paro mundial provocado por la pandemia de la COVID-19, ha generado cambios considerables en lo económico, político, entre otros; afectando a todos los sectores de la sociedad; uno de estos, es el sector educativo, el cual, tuvo que interrumpir su servicio en todo el mundo y en los diversos niveles, aquejando a estudiantes y docentes de prácticamente todo el mundo.

Esto, trajo como consecuencia, la ampliación de la brecha digital ya existente entre los actores del proceso de enseñanza aprendizaje y las desigualdades en relación con la tecnología. Además, de desencadenar en los países de América Latina (AL) y El Caribe una crisis educativa preexistente en indicadores como: falta de conectividad, altos costos de los servicios tecnológicos y el incipiente desarrollo de competencias digitales en los docentes en el ámbito educativo.

A dos años de iniciada la pandemia y a pesar que aún no se ha declarado su fin por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la mayoría de instituciones educativas siguiendo determinados protocolos de salud, ya se encuentran impartiendo las clases de forma presencial, sin abandonar totalmente la virtualidad y configurando una modalidad híbrida. Sin embargo, el recuento de los daños es inminente, los costos a corto, mediano y largo plazo, en términos de salud y bienestar, limitaciones para el aprendizaje, deserción y abandono escolar, entre otros, son preocupantes.

Es por ello que, este número hace el llamado a docentes investigadores para compartir y rescatar buenas prácticas, vivencias, reflexiones e investigaciones que posibiliten en prospectiva diseñar, dar solución o proponer recomendaciones, que permitan afrontar crisis futuras de cualquier índole, no sólo sanitarias. En tal sentido, esta publicación dedicada a la calidad, como un aspecto esencial del desarrollo local, regional y global, presenta dos secciones; la sección monográfica y la sección miscelánea cada una con resultados investigativos que aportan significativamente al debate del conocimiento desde una mirada científica amplia en favor social.

Rubí Estela Morales Salas
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. México.

Carmen Arbulú Pérez Vargas
Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Sección Monográfica



La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares

The ISO 21001:2018 standard in the quality management system of private educational institutions

Mayra Cristina Cerruto Serrano¹

Recibido: 2022-05-11 / **Revisado:** 2022-05-20 / **Aceptado:** 2022-06-05 / **Publicado:** 2022-07-01

Forma sugerida de citar: Cerruto, M. (2022). La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares. *Retos de la Ciencia*. 6(13). 1-15. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.01>

RESUMEN

En Ecuador, la calidad es un componente agregador de valor en la educación, el mismo que se encuentra legalmente constituido en el corpus de la normativa educativa vigente; para ello, el estado ha promulgado un conjunto de políticas que orientan, instruyen y controlan el logro de las metas de calidad en los distintos servicios educativos. El objetivo del presente trabajo investigativo es identificar el alcance y los beneficios que aporta la norma ISO 21001:2018 en el Sistema de Gestión de Calidad de las instituciones educativas particulares en Ecuador. La ruta metodológica se diseña desde el plano cualitativo, no experimental, que se complementa con el análisis de las proposiciones de autores y documentos especializados reconocidos por la comunidad científica. En el orden teórico, este trabajo de investigación aporta significativamente puesto que constituye un referente para el desarrollo de otras investigaciones y como fuente de consulta para futuros trabajos académicos relacionados con la gestión de la calidad y la estandarización en los sistemas educativos. Los resultados muestran que el sistema educativo ecuatoriano cuenta con estándares específicos de gestión educativa, de desempeño profesional, de aprendizaje y de infraestructura, similares a los existentes dentro de la norma ISO 21001:2018. No obstante, desde el dinamismo de mejora continua estos estándares no están totalmente articulados como un sistema de gestión; dejando abierta la posibilidad de adoptar e implementar la norma técnica ISO 21001:2018 como el modelo de gestión de la calidad para las instituciones educativas de derecho privado.

Palabras clave: educación, calidad de la educación, ISO 21001:2018, gestión educativa, Ecuador.

ABSTRACT

In Ecuador, quality is a value-adding component in education, the same one which is legally constituted in the corpus of current educational regulations. To this end, the state has promulgated a set of policies that guide, instruct, and control the achievement of quality goals in the different educational services. This research work aims to identify the scope and benefits of the ISO 21001: 2018 standard in the Quality Management System of private educational institutions in Ecuador. The methodological route is designed from a qualitative, non-experimental level, complemented by analyzing authors' proposals and specialized

¹ Magíster en Sistemas de Gestión de Calidad. Investigadora, Universidad Central del Ecuador. Ecuador. mccerruto@uce.edu.ec / <https://orcid.org/0000-0002-4467-4782>

documents recognized by the scientific community. In the theoretical order, this research work contributes significantly to developing other investigations and as a source for further academic works related to quality management and standardization in educational systems. The results show that the Ecuadorian educational system has specific standards for educational management, professional performance, learning, and infrastructure, like those within the ISO 21001: 2018 standard. However, from the dynamism of continuous improvement, these standards are not fully articulated as a management system, leaving the possibility of adopting and implementing the ISO 21001:2018 technical standard as the quality management model for private law educational institutions.

Keywords: education, educational quality, ISO 21001:2018, educational management, Ecuador

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el desarrollo de la sociedad está mediado por la construcción y reconstrucción del conocimiento; en este proceso, la educación en su más amplia significación y sentido juega un papel fundamental a partir de la socialización del ser humano, el mismo que involucra la formación integral en los distintos niveles que los sistemas educativos ofrecen. Por ende, resulta de fundamental importancia dotar a las instituciones educativas de un sistema de gestión de la calidad, estructurado, coherente y articulado que beneficie a todos los actores del sistema educativo, fortalezca la gestión de las organizaciones educativas y les permita lograr la eficiencia, la eficacia y la idoneidad en sus procesos institucionales, los cuales son requisitos indispensables para alcanzar los objetivos sociales y económicos de las naciones.

En varios países del mundo, las instituciones educativas han adoptado e implementado diversas técnicas y métodos con el propósito de organizar y gestionar su estructura administrativa y académica bajo estándares internacionales; por ejemplo, utilizando Sistemas de Gestión de la Calidad como la norma ISO 9001:2015 (ISO, 2015), o más específicamente la norma ISO 21001:2018 (ISO, 2018), las cuales acercan a las organizaciones educativas a cumplir su objetivo de brindar servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los estudiantes, sus familias y la sociedad en su conjunto (Almuiñas, 2017, citado por Lamas et al., 2020).

En este sentido, organismos internacionales como la UNESCO han formulado varias propuestas tendientes a mejorar y elevar la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje con el propósito de guiar a gobiernos y organizaciones públicas y privadas en la consecución de una educación de calidad, teniendo al ser humano, como actor y protagonista del verdadero y perdurable cambio social (UNESCO, 2015). En consecuencia, Ecuador adopta sus orientaciones y las hace constar en su cuerpo normativo, principalmente en la Constitución de la República (2008), que señala:

La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Artículo 26).

Se evidencia que el estado ecuatoriano reconoce y define el rol protagónico que tiene la educación como el punto de inflexión para alcanzar la igualdad, la inclusión y el bienestar de los habitantes del país; y a la vez, dota de derechos y obligaciones a todos los actores sociales que participan del proceso educativo ecuatoriano. Del mismo modo, el artículo 27 de la Constitución de la República (2008), entre otros aspectos, considera que la educación en el Ecuador será de "... calidad y calidez". En cuanto a calidad, se refiere a la existencia de procesos, mecanismos y procedimientos técnicos apropiadamente desarrollados.

El servicio educativo que se brinda en el Ecuador se realiza bajo las orientaciones generales del Ministerio de Educación, pero sin aplicar normativas o estándares que provengan del conjunto de normas ISO o de alguna institución acreditadora. En este contexto, el presente trabajo de investigación busca, a partir de una revisión de la literatura sobre la aplicación de la norma ISO 21001:2018 en las organizaciones educativas privadas del Ecuador, identificar sus posibles beneficios y su forma de implementación y desarrollo en el contexto de los estándares de calidad del sistema educativo nacional. Este trabajo constituye un aporte significativo en el campo del conocimiento, debido a que, a pesar de su importancia para el mejoramiento de la calidad en las instituciones educativas, no existe un estudio de revisión de la literatura sobre la aplicación de la norma ISO 21001:2018 en el Ecuador, lo que contribuirá a mejorar su comprensión y definir estrategias para su implementación. De ahí que, desde la perspectiva de la autora, se asume que la norma ISO 21001:2018 (ISO, 2018) es aplicable a los procesos administrativos y operativos del sistema educativo ecuatoriano; teniendo en cuenta que la premisa fundamental de esta norma es proporcionar educación de calidad, inclusiva, equitativa y para todos.

METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación se aborda desde la revisión sistemática de proposiciones de autores, que han incursionado en la norma ISO 21001:2018 y su perspectiva de implementación en el sistema de gestión de la calidad de las instituciones educativas particulares, aterrizando el criterio hacia el contexto ecuatoriano, el mismo que cumple con cualidades de estilo: claridad, concisión, precisión y sencillez según lo menciona Vera (2009).

La investigación es de tipo cualitativa - descriptiva, mediante la búsqueda, filtración, y evaluación sistemática y exhaustiva de la literatura disponible sobre la implementación de la norma ISO 21001:2018. La metodología empleada sigue los pasos de las revisiones sistemáticas. Lo cual, conlleva a la comprensión de la realidad en su sentido amplio. (Castillo, 2021)

Se utilizan métodos sistemáticos y explícitos para identificar, seleccionar, recopilar y evaluar críticamente la información relevante y analizar datos de los estudios que se incluyen en la investigación. La revisión de la literatura sobre la implementación de la norma ISO 21001:2018 sigue los 5 pasos propuestos por Moher et. al (2009).

En primer lugar, se realiza una exploración y recopilación de los estudios potencialmente relevantes a través de una búsqueda de información mediante los recursos digitales existentes en las bases de datos Dialnet, Redalyc, Scielo, Scopus, entre otras; además, para el marco referencial se incluyó material de la normativa educativa ecuatoriana; entre ellos, los acuerdos sobre los Estándares de calidad educativa publicados en registros oficiales. Como parte de los criterios de búsqueda y selección de información se consideraron las palabras claves “educación”, “estándar de calidad”, “mejora continua”, “calidad de la educación”, “gestión educativa”, “ISO 21001:2018”, “norma técnica”, cuya inclusión parte de una revisión sistematizada, con ecuaciones de búsqueda pertinentes en las bases de datos.

Luego, se realiza una identificación de los estudios más relevantes a partir de un análisis basado en diferentes criterios, en especial, la calidad del marco teórico, la metodología empleada, el tipo de investigación, empírico o teórico, el contexto geográfico del estudio y el alcance. Después de la selección de los estudios, se extraen las características claves del estudio, tales como datos bibliográficos, enfoque de país/región, pregunta de investigación, metodología, unidad de observación, datos utilizados y hallazgos claves. Posterior a la extracción de los datos, se evalúa la calidad de la evidencia presentada por cada estudio relevante al observar los objetivos, la calidad de la metodología, la validez de las medidas utilizadas, el análisis causal y la consideración de los contractuales, y la solidez de los hallazgos.

El almacenamiento documental, se realizó mediante el gestor bibliográfico Mendeley; se estandarizó la construcción de tablas de revisión bibliográficas con el uso de procesador de textos y hojas de cálculo, cuyos aportes de autores permiten la comprensión de la norma

ISO 21001:2018 como componente agregador de valor en la gestión educativa y su articulación con estándares específicos aplicables en la normativa ecuatoriana.

Para tener una visualización del alcance y beneficios de la Norma en estudio, se elaboraron esquemas gráficos que demuestran su estructura, la evaluación del proceso de eficacia educativa, así también se ilustra su relación con los estándares de calidad educativa establecidos por el Ministerio de Educación Ecuatoriano-MINEDU con la norma ISO 21001:2018.

RESULTADOS

En Ecuador, el artículo 27 de la Constitución de la República confirma que el estado ecuatoriano incorpora en su legislación lo dispuesto por la Organización de Naciones Unidas (ONU) en relación con el tipo y las características que debe brindar la educación a nivel mundial. Consecuente con esta declaración, en el 2012, el gobierno ecuatoriano promulgó la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), en cuyos Artículos 2 y 3 se dispone que la educación responda a criterios de calidad y reconoce como obligación del estado “asegurar el mejoramiento continuo de la calidad de la educación” (LOEI, 2012); creando de esta manera el marco legal adecuado para implementar métodos, técnicas e instrumentos de gestión de la calidad, susceptibles de ser certificados por medio de procesos estandarizados y siguiendo normas internacionales.

Para tal efecto y con el objetivo de llevar a la práctica este mandato legal, el Ministerio de Educación del Ecuador (MINEDU) emitió en el 2012 los estándares de calidad educativa, los cuales, cumplen el propósito de “orientar, apoyar y monitorear la acción de los actores del sistema educativo hacia su mejora continua” (Acuerdo 482, 2012). Este marco regulatorio define a la calidad educativa como un conjunto de procesos, articulados e interrelacionados, tanto de los servicios educativos, como de los actores del sistema educativo nacional y de los productos que los mismos elaboran; los cuales deben cumplir objetivos y metas comunes, pero deja de lado la homologación y validación de los mismos con estándares reconocidos internacionalmente; como son los emitidos por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés).

Al respecto, Quintana-Torres (2018) menciona que la calidad de la educación está estrechamente relacionada con el desempeño y gestión que realizan las instituciones educativas durante sus actividades cotidianas. Por lo tanto, las organizaciones deben prestar especial atención a la forma en la cual ofertan y prestan sus servicios educativos; ya que, de ella depende el nivel satisfacción que experimenten los directivos, docentes, estudiantes, padres de familia y demás partes interesadas.

Por otro lado, cabe aquí una reflexión respecto a la amplitud que conlleva el concepto de calidad asociado a la educación; ya que, al interactuar con seres humanos, el mismo comprende no sólo la evaluación de los resultados o productos finales (estudiantes promovidos, no promovidos, desertores), abarca todas las actividades y procesos que desarrollan los gobiernos, autoridades, instituciones y demás actores del sistema educativo (Chaves Manzano, 2020).

El término calidad se refiere al cumplimiento de determinadas características y especificaciones, propias de un producto o servicio, las cuales buscan satisfacer las necesidades y exigencias del cliente (López, 2020). Mejía-Leguía (2021) señala que, a más de procesos y procedimientos, la calidad es un componente agregador de valor para los bienes, servicios o productos que las organizaciones elaboran.

Es por esto que, desde 1946, la ISO es el ente técnico especializado en la redacción, revisión y publicación de normas internacionalmente aceptadas; las mismas que proporcionan directrices, principios, políticas, procesos y procedimientos comunes para facilitar y estandarizar las actividades económicas y productivas a escala mundial (ISO, 2021).

En Ecuador, desde 1970, el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) es el organismo gubernamental que se encarga de la normalización y estandarización de los

procesos productivos (INEN, 2021); para lo cual crea y divulga las Normas Técnicas Ecuatorianas (NTE). Es por esta razón que el INEN, en su calidad de miembro de la ISO, adoptó la norma ISO 21001:2018 como Norma Técnica Ecuatoriana, nombrándola NTE INEN-ISO 21001, en el mes de julio de 2019.

La norma ISO 21001:2018 (ISO, 2018), denominada Sistemas de gestión para organizaciones educativas - Requisitos con orientación para su uso, fue creada por el Comité Técnico ISO/PC 288 y tiene como enfoque satisfacer los requerimientos de calidad de las organizaciones educativas, sin importar la modalidad en la cual imparten la educación, los niveles en los que ofertan sus servicios o el modelo de sostenimiento. Por tanto, cumple el propósito de promover el logro de los objetivos educativos para que, tanto los miembros de la comunidad educativa como la sociedad en general, puedan evidenciar la consecución de una educación de calidad y con orientación a la mejora continua.

López (2020) sostiene que el sistema de gestión que propone la norma ISO 21001:2018 permite un “ordenamiento a todo nivel; desde el análisis del cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios y demás las partes interesadas, pasando por un análisis completo de los procesos de la organización, hasta llegar al dinamismo de un ciclo de mejora continua, sin descuidar el análisis del riesgo y las oportunidades”.

La norma ISO 21001:2018 se basa en un concepto fundamental de utilizar procesos para definir los aspectos clave de una organización. A pesar de su importancia, existe escasa evidencia de su implementación en las instituciones educativas particulares a nivel local y regional. En América Latina, la tabla 1 sintetiza los casos de estudios de instituciones educativas que implementaron la norma ISO 2001:2018, con sus principales hallazgos. Los resultados arrojan que su implementación constituye una contribución importante para lograr una acreditación internacional, mejorar la imagen de la organización, e incrementar el grado de satisfacción de los usuarios.

Tabla 1. Instituciones educativas con implementación del estándar ISO 21001:2018

Autores	Alcance y ámbito de aplicación	Principales resultados
Guerra et. al, (2018)	Aplicación de la ISO 21001:2018 en el programa de maestría de la Universidad de la Habana.	Evalúa los requisitos de la norma ISO 21001:2018 para su implementación en programas de posgrados, y concluyen que su aplicación facilita el proceso de acreditación internacional. Evidencia un impacto positivo de la implementación
Rivera y Túpac (2019)	Impacto de la ISO 21001:2018 en los estudiantes de Lima.	de norma ISO 21001:2018 en el programa de preescolar de una institución de Lima, y permite que las instituciones direccionen sus actividades con el fin de cumplir con la calidad.
Baca et. al, (2021)	Rediseño de los procesos del SGC hacia la norma ISO 21001:2018 en un programa de posgrado CIATEQ, A.C	Desarrolla una metodología para transitar de la norma ISO 9001:2015 hacia la norma ISO 21001:2018 con el fin de mejorar la satisfacción de la comunidad universitaria, y contribuye a mejorar la imagen de la institución.
Ruiz (2021)	Diseño de un modelo de gestión basada en ISO 21001:2018 en la UNAA Amazonas.	Diseña un modelo de gestión que parte de la norma ISO 21001:2018 y permite identificar nudos críticos que dificultan la gestión académica.
De Souza et. al (2021)	Propuesta de un modelo de gestión basado en ISO 21001:2018 para las instituciones educativas brasileñas.	Desarrolla un modelo que incluye elementos importantes que necesitan ser trabajados en conjunto, entre leyes y herramientas de calidad, y se describieron cinco lineamientos para la implementación de Sistema de Gestión de la Calidad en las organizaciones educativas, bajo el enfoque de educación inclusiva.

Es así que, la norma ISO 21001:2018 a más de gestionar la calidad educativa de las organizaciones, está en capacidad de generar, en el ámbito administrativo, la disminución de los costos de operación de las instituciones educativas; ya que orienta el uso racional y eficiente de los recursos, promoviendo la disponibilidad y sostenibilidad de los mismos en el tiempo (Lamas et al., 2020).

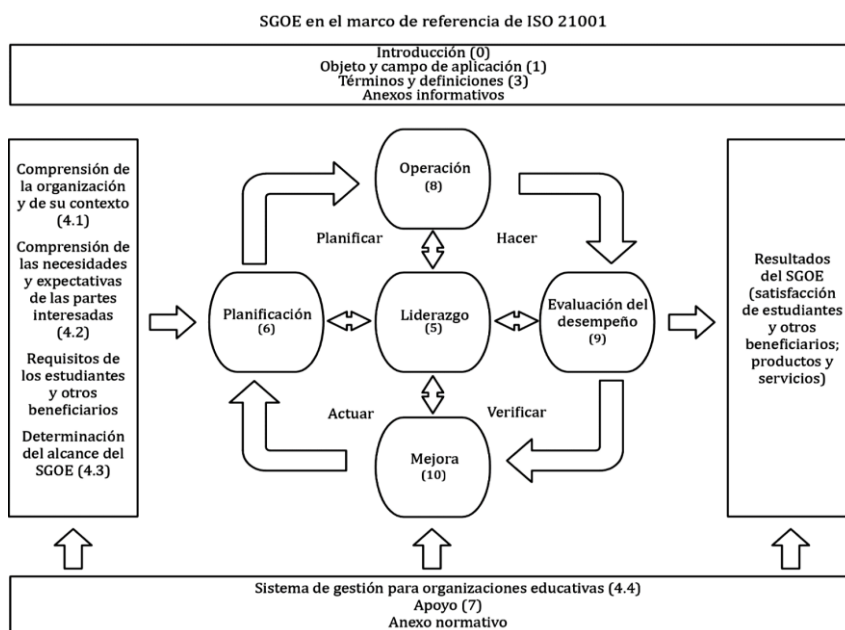
Por consiguiente, la adecuada implementación de la norma ISO 21001:2018 en las organizaciones educativas, sean estas públicas o privadas, supone homologar y sistematizar los procesos de forma tal que los mismos se desarrollen de manera eficiente y eficaz; por lo que, su aplicación garantizará una educación de calidad, centrada en el ser humano y en igualdad de condiciones para todos los actores del proceso enseñanza – aprendizaje; dejando de lado si el mismo se cumple en una institución educativa regular o en cualquier centro de capacitación o formación continua (Durón et al., 2019).

Ya que, tal como concluye Trigueros (2022), una mejora sostenida de la calidad educativa motivará un mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades dentro de su entorno de influencia; en tanto la educación conlleva nuevos aportes y desafíos en el orden político, social, cultural y económico de las naciones (Mejía-Leguía, 2021).

Conviene entonces, conocer la estructura de la norma ISO 21001:2018, de manera que se pueda contar con un esquema de referencia que facilite su aplicabilidad dentro de la gestión de las instituciones educativas del Ecuador. La introducción de la norma ISO 21001:2018 (0.1 Generalidades), señala que se trata de una “herramienta de gestión”; por tanto, es aplicable a todo tipo de organización que tenga como fin proporcionar productos y servicios educativos que cumplan con lo requerido por los estudiantes y demás partes interesadas. Esta declaración es notoriamente concordante con lo dispuesto en el Artículo 1 de la LOEI, la cual entre otras cosas menciona que se “establece un modelo de gestión” para todas las partes que conforman el Sistema Nacional de Educación.

A lo expuesto en el párrafo anterior, el siguiente gráfico muestra la estructura de la norma ISO 21001:2018 e ilustra el ciclo de la calidad total: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PDCA) con su enfoque metodológico hacia la mejora continua (Deming, 1982); cuya correspondencia directa con lo dispuesto en la LOEI consta en el Artículo 6, literal e, el mismo que señala la responsabilidad que tiene el estado ecuatoriano de “asegurar el mejoramiento continuo de la calidad de la educación”.

Figura 1. Estructura de la norma NTE INEN ISO 21001:2018



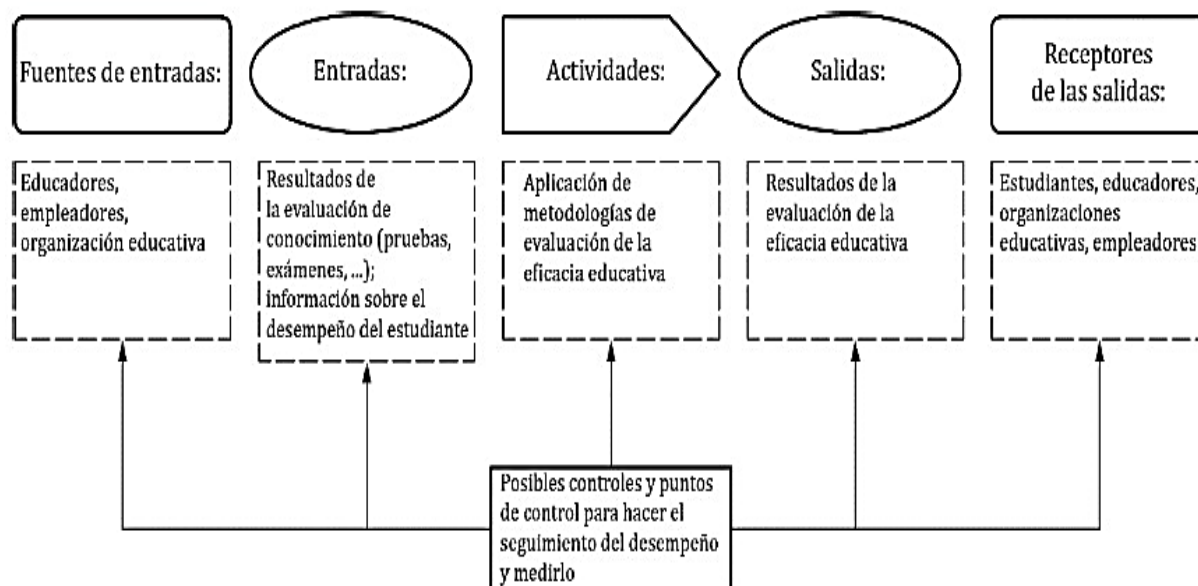
El Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE)

Consciente de que la educación conlleva condiciones particulares porque no sólo se compone de productos y servicios que permiten brindar una educación de calidad, sino también consolida las relaciones e interacciones entre todos los actores del sistema educativo (Bautista, 2022), la ISO consideró pertinente evaluar la exigencia de contar con una norma específica, la cual estuviera dedicada e hiciera uso del lenguaje y la terminología propia del sector educativo (Lamas et al., 2020). En este sentido, el propósito de la norma está dirigido a desarrollar un marco de acción que permita identificar, establecer, cumplir y evaluar la consecución de los objetivos de calidad de las instituciones educativas, enfocándose también en la mejora continua de los mismos.

Por esta razón, la norma técnica ISO 21001:2018 detalla desde sus generalidades la pertinencia y los beneficios que aporta a las instituciones educativas como estándar de un sistema de gestión de la calidad; entre los cuales menciona que, a más de ofrecer servicios educativos que satisfagan los requerimientos académicos, sociales, afectivos, culturales, entre otros, de los estudiantes y sus familias (Sotelo, 2022), están el respeto y cumplimiento de las leyes y regulaciones que rigen al sistema educativo nacional, la práctica de los principios de responsabilidad social (Grajales, 2021); y, fundamentalmente, con el rol de contribuir al desarrollo y bienestar de su comunidad de influencia, proporcionando una verdadera educación equitativa, inclusiva y de calidad (Castillo, 2020).

Es por esto que, identificar el alcance de la norma ISO 21001 conlleva comprender la metodología de mejora continua que debe mantener un sistema educativo que busca la calidad desde la agregación de valor de sus elementos de entrada y salida (Ver figura 2), los mismos que se generan con la participación de los clientes, sean estos internos y externos, y demás partes interesadas en cada proceso institucional (Quintana, 2018).

Figura 2. Representación esquemática de los elementos de un proceso (evaluación del proceso de eficacia educativa)



Para entender este esquema, es preciso mencionar que la norma ISO 21001:2018 presenta dos enfoques fundamentales; el primero, nos dice que está orientada a procesos y el segundo, que su pensamiento está basado en riesgos. Por tanto, la norma ISO 21001:2018 facilita la organización y control de todos los procesos que cumplen las instituciones educativas y permite la identificación de las oportunidades de mejora, tendientes a alcanzar y garantizar la calidad en sus procesos (Rivera & Tupac, 2019). Otra característica relevante de la norma ISO 21001:2018 está dada por la denominada Estructura de Alto Nivel, la cual la

hace susceptible de ser implementada de manera conjunta o combinada con una o más de las normas que componen la familia ISO; por ejemplo, ISO 9001:2015, ISO 14001, ISO 45001; o, con cualquier cuerpo regulatorio nacional o regional, lo cual queda ratificado en el numeral 0.3 de la misma norma ISO 21001:2018.

Los estándares de calidad educativa ecuatorianos y la norma ISO 21001:2018

En el 2012, después de la promulgación de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), el Ministerio de Educación (MINEDU) desarrolló y publicó los Estándares de Calidad Educativa (Acuerdo 482, 2012) como un documento de referencia que sirva para unificar la gestión de todas las instituciones educativas y asegurar la calidad en la prestación de los servicios educativos. Este instrumento considera cuatro ámbitos de gestión: Aprendizaje, Gestión escolar, Desempeño profesional e Infraestructura. La premisa sobre la cual el MINEDU fundamentó estos estándares fue llevar a la práctica un concepto unificado del término calidad en el ámbito educativo a escala nacional; de forma tal que, todos los componentes y actores del sistema educativo ecuatoriano conozcan y cumplan obligatoriamente las políticas, objetivos y metas propuestas para prestar una educación que responda a parámetros de calidad (Acuerdo 482, 2017).

El alcance de los estándares de calidad del sistema educativo ecuatoriano está resumido en la siguiente tabla.

Tabla 2. Orientaciones públicas de los estándares de calidad educativa

Estándares de Gestión Educativa	Estándares de Desempeño Profesional	Estándares de Aprendizaje	Estándares de Infraestructura
Hacen referencia a procesos de gestión y prácticas institucionales que contribuyen a la formación deseada de los estudiantes. Además, favorecen el desarrollo profesional de los actores de la institución educativa y permiten que esta se aproxime a su funcionamiento ideal.	Son descripciones de lo que debe hacer un profesional educativo competente; es decir, de las prácticas que tienen una mayor correlación positiva con la formación que se desea que los estudiantes alcancen.	Son descripciones de los logros de aprendizaje que los estudiantes deben alcanzar a lo largo de la trayectoria escolar: desde la Educación General Básica hasta el Bachillerato.	Establecen requisitos esenciales, orientados a determinar las particularidades que los espacios y ambientes escolares deben poseer para contribuir al alcance de resultados óptimos en la formación de estudiantes y en la efectividad de la labor docente.

En la siguiente tabla, se resumen los principales casos de aplicación de la norma ISO 21001:2018 en el Ecuador. A pesar de sus potenciales beneficios, se evidencian que pocas instituciones han implementado dicha norma. Como lo establece Kovalenko et al. (2020), existen diferentes obstáculos para la implementación de la norma ISO 21001:2018, su amplio alcance, la multitud de servicios de apoyo, la acreditación y certificación, el desconocimiento, la gestión del tiempo y la resistencia a los cambios. Sánchez-Muñoz y Pinargote-Macías (2020) concluyen que la norma ISO 21001:2018 requiere de un alto presupuesto para su implementación, además, requiere una inversión de tiempo importante en la parte administrativa y un alto costo de mantenimiento. Estos diferentes factores explican el bajo número de instituciones que implementaron la norma ISO 21001:2018 en el Ecuador.

Tabla 3. Instituciones educativas ecuatorianas con implementación del estándar ISO 21001:2018

Autores	Alcance y ámbito de aplicación	Principales resultados
Guerra et. al, 2018	Aplicación de la ISO 21001:2018 En los programas de educación continua de la UASB	Estudia la factibilidad de implementar un modelo de gestión educativa para los cursos de educación continua de la UASB a partir de la norma ISO 21001:2018, y concluye que la propuesta brindará beneficios múltiples para la comunidad universitaria.
Quimi (2019)	Implementación de la ISO 21001:2018 en la Universidad de Guayaquil	Se identifican los requisitos para su implementación, se diseña un flujograma de procesos y promueve la mejora en la calidad de la gestión de la institución.
Bretaña e Inca (2021)	Análisis de la calidad de los servicios bibliotecarios con normas internacionales	Concluye que la norma ISO 21001:2018, al incluir a las bibliotecas como parte de la infraestructura educativa necesaria para garantizar la satisfacción de los estudiantes, lo que permite la aplicación de un sistema de gestión de la calidad en ese ámbito.

DISCUSIÓN

Cada uno de los estándares de calidad enunciados por el MINEDU (Acuerdo 91, 2017) está compuesto por dimensiones, procesos, estándares e indicadores, los mismos que se ajustan a las siguientes definiciones:

- Dimensión: Ámbito o área de gestión que cuenta con un objetivo concreto.
- Proceso: Conjunto de prácticas recurrentes o sistemáticas necesarias para alcanzar los resultados de calidad.
- Estándar: Descripción de los logros esperados o resultados que se pueden alcanzar.
- Indicador: Expresión de medida o grado de cumplimiento del estándar establecido.

Al hacer un símil entre la estructura que presenta la norma ISO 21001:2018 y los estándares de calidad educativa ecuatorianos; es posible evidenciar que el enfoque a procesos, detallado en el numeral 0.5 de la norma ISO 21001:2018, determina el propósito de alcanzar los resultados previstos (Indicador) de acuerdo con la política (Estándar), el plan estratégico (Proceso) y con los objetivos (Dimensión) de la organización educativa. Por todo esto, es posible alinear los estándares de calidad del sistema educativo ecuatoriano con los estándares presentes en la norma ISO 21001:2018. Añadiendo que, mediante el enfoque a procesos, la organización alcanza sus metas con eficiencia y eficacia y mejora su desempeño frente a los estudiantes y demás beneficiarios del sistema educativo (ISO, 2018).

Es así que, a partir de la revisión teórica de los estándares que dirigen el sistema educativo ecuatoriano y de la norma técnica INEN ISO 21001:2018, es posible colegir que ambos están comprometidos con la consecución y aseguramiento de la calidad, la misma que debe ser cumplida por todos los prestadores de servicios educativos dentro del territorio nacional. Por tanto, siendo los mismos complementarios y considerando la estructura de alto nivel de la norma ISO 21001:2018, conviene alinear el cumplimiento de los estándares emitidos por el MINEDU con el enfoque basado en procesos presente en la norma ISO 21001:2018, para que las instituciones educativas cuenten con un sistema de gestión de la calidad coherente y estructurado (Quimi, 2019), auditable, homologado y certificado internacionalmente.

De acuerdo con el MINEDU (Acuerdo 482, 2017), los estándares de calidad fueron concebidos con el propósito de facilitar la promulgación de las políticas públicas destinadas al mejoramiento continuo de la calidad del sistema educativo ecuatoriano; para lo cual, entre otras características, establece que esta normativa local debe “ser homologable con estándares internacionales pero aplicables a la realidad ecuatoriana”. Por consiguiente, habilita de manera implícita a las instituciones educativas, que así lo decidan, adopten e

implementen parámetros internacionales de gestión de la calidad en el ámbito educativo, como es el caso de la norma ISO 21001:2018.

Considerando que, actualmente, el sistema educativo ecuatoriano se encuentra regido por los estándares de calidad, emitidos por el MINEDU, en la siguiente tabla se puede observar el alcance aproximado entre los estándares de calidad educativos y los estándares de la norma ISO 21001:2018; los mismos que, desde una mirada integral proporcionan una visión integral de los beneficios que esta norma aporta a cada una de las variables que se deben considerar al momento de gestionar la mejora continua de las entidades educativas de sostenimiento particular.

Tabla 4. Relación de los estándares de calidad educativa con los estándares de la norma ISO 21001:2018

Estándar MINEDU	Dimensión	Componente	Relación con NTE INEN ISO 21001
Estándares de Gestión Educativa	Gestión Administrativa	Organización Institucional	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
		Desarrollo Profesional	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
		Información y Comunicación	7.4 Comunicación
		Infraestructura, Equipamiento y Servicios Complementarios	7.1.3 Infraestructura
	Gestión Pedagógica	Enseñanza y Aprendizaje	8.1 Planificación y control operacional
		Consejería Estudiantil y Refuerzo Académico.	8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación
	Convivencia, Participación Escolar y Cooperación	Convivencia Escolar y Participación Escolar	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos, 7.2.2, 7.5.3, 8.1.3,
		Alianzas Estratégicas de Cooperación para el Desarrollo	8.1 Planificación y control operacional
	Seguridad Escolar	Gestión de Riesgos y Protección	8.1 Planificación y control operacional
Estándares de Desempeño Profesional	Gestión Administrativa	Organización Institucional	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
		Desarrollo Profesional	9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios
		Información y Comunicación	7.4 Comunicación
		Infraestructura, Equipamiento y Servicios Complementarios	9.1.4 Otras necesidades de seguimiento y medición
	Gestión Pedagógica	Enseñanza y Aprendizaje	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
		Consejería Estudiantil y Refuerzo Académico.	9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición
	Convivencia, Participación Escolar y Cooperación.	Convivencia Escolar y Participación Escolar	9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios
		Alianzas Estratégicas de Cooperación para el Desarrollo	9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición
	Seguridad Escolar	Gestión de Riesgos y Protección	9.2 Auditoría interna

Estándar MINEDU	Dimensión	Componente	Relación con NTE INEN ISO 21001
Estándares de Aprendizaje	Evaluación de los aprendizajes	Dominios de Conocimiento	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
Estándares de infraestructura	Estándares Arquitectónicos Estándares Urbanísticos	Mantenimiento preventivo, correctivo	7.1.3 Infraestructura 9.2 Auditoría interna

El análisis comparativo entre la normativa nacional y la norma ISO 21001:2018 evidencia que el sistema de gestión de calidad a través del establecimiento e implementación de ISO es adecuado tanto para organizaciones pequeñas como grandes, ya que ayuda a mejorar la gestión interna. El enfoque basado en procesos implica la definición y gestión sistemáticas de los procesos y sus interacciones, a fin de lograr los resultados previstos de acuerdo con la política, los objetivos y el plan estratégico de la organización. Los resultados de la tabla 4 reflejan que la implementación de la norma ISO 21001:2018 en el Ecuador no sustituye los estándares nacionales, sino que permite a las instituciones educativas gestionar procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización para lograr los resultados previstos.

Los resultados de la revisión bibliográfica evidencian, que, a pesar de las ventajas competitivas que ofrece la aplicación de la norma ISO 21001:2018, pocas son las instituciones ecuatorianas en lograr su implementación. La implementación de la norma ISO 21001:2018 en el Ecuador requiere un proceso que incluye la identificación de los requisitos, la comparación de la norma ISO 21001:2018 con los estándares y políticas educativas nacionales, análisis situacional de la institución educativa, proceso de planificación de las actividades y tareas requeridas para la implementación de la norma ISO 21001:2018 a partir del ciclo de Deming, implementación de la propuesta, evaluación y seguimiento del desarrollo de la planificación. Dentro de los factores que explican el bajo número de instituciones que implementaron la norma ISO 21001:2018, se destacan el alto costo para implantar un sistema de gestión de calidad, una inversión de tiempo y el mantenimiento de la norma (Kovalenko et. al, 2020). Por lo tanto, se evidencia que las instituciones particulares son más propensas a implementar la norma ISO 21001:2018 debido a los obstáculos que puede presentar su implementación. Este aspecto se ve reflejado en el tipo de instituciones que adoptaron la norma ISO 21001:2018, que son instituciones privadas, que disponen de un presupuesto más alto (Pereyra, 2008).

Contar con un sistema de gestión estandarizado y aprobado internacionalmente, a más de coadyuvar al logro de sus objetivos estratégicos y mejorar sus procesos internos, ofrece seguridad y confianza a toda la comunidad educativa (partes interesadas), transparenta el cumplimiento del marco legal regulatorio y de los estándares nacionales, facilita la toma de decisiones basada en evidencias; a la vez que, demuestra el compromiso de la organización con el bienestar y responsabilidad social en el entorno de su influencia (Lamas, Antúñez, & Herrera, 2020). De ahí que, resulta prioritario identificar los beneficios que la misma aporta y difundirlos dentro de la comunidad educativa y su entorno de influencia (Rivera y Tupac, 2019).

Por otra parte, Miranda (2021) menciona que una de las principales preocupaciones de las instituciones educativas es alcanzar la satisfacción de los estudiantes, padres de familia y comunidad educativa en general (partes interesadas) con los servicios educativos ofrecidos; la adopción de la norma ISO 21001:2018, facilita la adecuada medición, retroalimentación y fortalecimiento de los referidos servicios; de forma tal que esta constituya un instrumento de medición importantísimo de la gestión de calidad, que impulse y catalice la mejora continua de la organización.

Si, a pesar de la concordancia existente entre los estándares de calidad que actualmente cumplen las instituciones educativas y los estándares de la norma ISO 21001:2018, subsisten instituciones educativas que consideran no estar preparadas para iniciar la adopción e implementación de un sistema de gestión basado en la norma, González (2022) afirma que estas organizaciones deben realizar un auto análisis de los procesos que ejecutan, actualizar su estructura organizacional, sensibilizar y capacitar a la comunidad educativa acerca de los beneficios que la norma aporta y promover su implementación en el futuro cercano. Todo esto con el objetivo de optimizar y robustecer aquellos procesos que se ajustan a la norma y rectificar aquellos que presenten desviaciones que puedan afectar a la institución (Mosquera, 2018).

La fase de identificación de los requisitos consiste en analizar los requisitos normativos, legales y regulatorios de la norma ISO 21001:2018. Este primer aspecto permite a las instituciones educativas reducir el riesgo de que, por desconocimiento de las características de la norma ISO 21001:2018, existan dificultades para implementar el sistema de gestión de la calidad. Luego, es de suma importancia realizar un estudio comparativo entre los estándares MINEDU y los estándares de acreditación nacional proporcionado por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES), en el caso de las instituciones de educación superior, en las distintas dimensiones que contempla la norma ISO 21001:2018, identificando los requisitos comunes y las diferencias entre los diferentes sistemas.

Por otra parte, el análisis situacional de la organización educativa permite evaluar los principales aspectos que debe fortalecer la institución, en especial, los procedimientos a implementar, los recursos necesarios, la calidad del sistema de gestión actual y los potenciales riesgos que podría provocar la implementación de la norma ISO 21001:2018. El diagnóstico debe considerar los siguientes elementos; análisis del plan estratégico de desarrollo institucional de las instituciones, manuales de procedimientos en la institución, articulación de las funciones sustantivas de la organización, cultura organizacional, comunicación y control de la información. El diagnóstico permite también identificar la resistencia a los cambios por parte de la institución educativa.

Una vez realizado el diagnóstico, se debe realizar la planificación en torno al ciclo de Deming, que considera las siguientes actividades: planificar, hacer, verificar, actuar. El proceso de planificación debe incluir los objetivos, estrategias, actividades, responsables, recursos, indicadores y metas que se deben tomar en cuenta para implementar la norma ISO 21001:2018. La planificación debe tomar en cuenta la gestión del tiempo del personal académico, los profesores, decanos y demás personal tienen un alto riesgo de sobrecarga de tareas educativas y administrativas. Aunque la multitarea es parte de su trabajo diario, representa un verdadero desafío. Por lo tanto, la mejor manera de abordar y abordar este problema es asignar el trabajo de implementar el sistema de gestión de calidad a un nuevo equipo dedicado de empleados que estén bien capacitados y preparados para esa misión. Por ejemplo, Salcedo-Zambrano y Deroncele-Acosta (2020) concluyen que, en el Ecuador, más del 60% de los maestros presentan síntomas de estrés laboral, cuya explicación radica, entre otros, en la alta carga laboral.

En conclusión, los resultados de la investigación evidencian que la implementación de un sistema de gestión de calidad por parte de una organización educativa basada en un modelo de normas ISO es un proceso relevante en la construcción de un sistema de calidad de servicio de excelencia. El desarrollo de un mecanismo de aseguramiento de la calidad de la educación se ha convertido en un impulso importante en muchos sistemas educativos, su proceso de implementación no es fácil de manejar, pero presenta muchos beneficios para las organizaciones cuando lo implementen. Los beneficios de la implementación de la norma ISO 21001:2018 son importantes en términos de costo, enfoque de competencia, pensamiento basado en riesgos y flexibilidad para adaptarse a la estructura histórica en constante cambio.

La estructura de alto nivel, presente en la norma ISO 21001:2018, permite que la misma se adapte a los estándares de calidad emitidos por el MINEDUC; de forma tal que, las instituciones educativas, a más de cumplir con el marco legal regulatorio ecuatoriano, cuenten con estándares mundialmente reconocidos y aceptados, con el consecuente ahorro de recursos materiales, económicos y humanos. Se ha establecido que todos los requisitos de la norma ISO 21001:2018 son genéricos y están destinados a ser aplicables a cualquier organización que utilice un currículo para apoyar el desarrollo de competencias a través de la enseñanza, el aprendizaje o la investigación, independientemente del tipo, nivel de estudio o tamaño.

Para iniciar la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 21001:2018, es fundamental que las instituciones educativas realicen una autoevaluación seria y responsable, con el propósito de diagnosticar su grado de madurez, identificar su estructura organizacional, examinar los procesos y procedimientos que cumplen; y, reconocer la necesidad que tienen de mejorar la calidad de los servicios que ofrecen.

Dado que la norma técnica INEN ISO 21001:2018 fue adoptada por Ecuador en julio de 2019, es necesario profundizar el estudio de la misma; de manera que, las autoridades de educación puedan definir una política pública que facilite su implementación paulatina y sostenida en todas las instituciones educativas del país; de manera que, los estudiantes y la comunidad cuenten con herramientas indispensables para enfrentarse a un entorno educativo y empresarial cada vez más competitivo y exigente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural. Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 417. 31 de marzo de 2011. <https://bit.ly/3l06tuU>
- Acuerdo No. 0482-12. Estándares de calidad educativa. Registro Oficial No. 134. 5 de diciembre de 2017. <https://bit.ly/3Pgl6YH>
- Acuerdo 091-2017. Manual para la implementación de los estándares de calidad educativa. Registro Oficial No. 134. 5 de diciembre de 2017. <https://bit.ly/3Pgl6YH>
- Almuiñas Rivero, J. L. La gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior desde la perspectiva de la integración de los procesos estratégicos. Universidad de La Habana, Cuba. 2017.
- Baca, C.; Celestín, A.; Rojero, M.; & Carlos, G. G. (2021). Adaptación de un SGC ISO 9001: 2015 a la ISO 21001: 2018 en programas de posgrados de un centro CONACYT-CIATEQ, Pistas Educativas, 43(139). <https://bit.ly/3MaUDKs>
- Bautista-Rivas, M. O. (2022). Gestión organizacional y calidad educativa en tiempos de pandemia, Ate, 2021. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), 3659-3675. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1760
- Castillo Bustos, M. R. (2020). Breve análisis sobre el derecho a la educación en el contexto ecuatoriano. Revista Jurídica Crítica y Derecho, 1(1), 61–74. <https://doi.org/10.29166/criticayderecho.v1i1.2448>
- Chaves Manzano, H. R. (2020). Cavilaciones sobre la evaluación y la calidad educativa en Colombia. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, 1-20. <https://bit.ly/3M5TDXI>
- Castillo Bustos, M. R. (2021). Técnicas e instrumentos para recoger datos del hecho social educativo. Revista Científica Retos De La Ciencia, 5(10), 50–61. <https://n9.cl/870mo>
- Deming, E. (1982). Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Durón-de Luna, A.; Aguirre-Téllez, W.; Estrada-Navarrete, J.; Muñoz-Díaz, I. (2019). Propuesta de la ISO 21001 en el entorno educativo de Aguascalientes, México. Revista de educación técnica. 3(9), 8-16. <https://bit.ly/3Pc9Rk7>
- Gonzales Carrillo, K. N. (2022). Desarrollo de una guía metodológica para la implementación del sistema de gestión en organizaciones educativas basada en la norma ISO 21001: 2018 orientada a la educación básica regular en el Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/21509>

- Grajales, L. (2021). Evaluación de la calidad educativa en las universidades. Una mirada desde la decolonialidad y la responsabilidad social universitaria. *Revista Arbitrada del Centro de Investigación y Estudios gerenciales*, 89-96. <https://bit.ly/3P9UuJ1>
- INEN, S. E. (21 de 06 de 2021). Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN. <https://bit.ly/3wgOjKp>
- Kovalenko, S. M., Romelashvili, O. S., Zborovska, T. V., & Blagun, O. D. (2020). General aspects of introduction of management systems in educational organizations in pursuance of ISO 21001: 2018. *Management, economy and quality assurance in pharmacy*, 4 (64), 4-9. <https://doi.org/10.24959/uekj.20.33>
- Lamas, R., Antúnez, V., y Herrera, K. (octubre-diciembre, 2020). Potencialidad de la implementación de la NC-ISO 21001:2019 en las organizaciones educativas cubanas. *Folletos Gerenciales*, (4), 239-253. <https://bit.ly/3vE4HFS>
- López, M. D. (2020). Gestión de la calidad educativa, propuesta de diseño para un sistema de gestión que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015 [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7766>
- Miranda Ortiz, R. O. (2021). Satisfacción de padres de familia bajo la norma ISO 21001: 2018 en la institución educativa 2007, los Olivos 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60220>
- Mejía-Rodríguez, D., & Mejía-Leguía, E. (2021). Assessment and Educational Quality: Advances, Limitations and Current Challenges. *Revista Electrónica Educare*, 25(3), 1-14. <https://doi.org/10.15359/ree.25-3.38>
- Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG; PRISMA Group. Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. *Ann Intern Med*. 2009 Aug 18; 151(4):264-9, W64. <https://doi.org/10.7326/0003-4819-151-4-200908180-00135>
- Mosquera Albornoz, D. R. (2018). Análisis sobre la Evaluación de la Calidad Educativa en América Latina: Caso Colombia. *Revista Iberoamericana De Evaluación Educativa*, 11(1). <https://doi.org/10.15366/riee2018.11.1.003>
- Naciones Unidas (2015a). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Resolución de la Asamblea General A/71/1, aprobada el 25 de septiembre de 2015. <https://bit.ly/37yHCLB>
- Naciones Unidas (2015b). Objetivos de Desarrollo del Milenio. Informe de 2015. Recuperado de <https://bit.ly/3LKbmno>
- Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos (ISO 9001). <https://bit.ly/3FcXvDA>
- Organización Internacional de Normalización. (2018). Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso (ISO 21001). <https://bit.ly/3M88gKc>
- Quimi Franco, D. I. (2019). Sistemas de calidad enfocado a las normas ISO 9001 y 21001: caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 11(1), 279-288. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1123>
- Quintana-Torres, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259-281. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>
- Rivera, K. M. y Tupac Yupanqui Bustamante, M. A. (2019). La Norma ISO 21001:2018 – Apéndice normativo y su impacto en estudiantes de educación superior de Lima. *INNOVA Research Journal*, 4 (3.2), 50-62. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2.2019.1190>
- Salcedo-Zambrano, R., & Deroncelle-Acosta, A. (2021). Engagement y estrés de rol en una comunidad de docentes universitarios de Ecuador. *Maestro y Sociedad*, 38-57. <https://bit.ly/3w19Q12>
- Sánchez-Muñiz, J. C., & Pinargote-Macías, E. I. (2020). Modelos de gestión de la calidad para organizaciones educativas: Artículo de investigación. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun* - ISSN: 2697-3456, 4(7), 177-191. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.0041>
- Sotelo Narváez, P. A. (2022). El liderazgo directivo en el desarrollo de una gestión de calidad en la institución educativa n° 30580 “Ricardo Palma”, Quilcacta–Ulcumayo-Junín, 2018. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2447>
- Trigueros González, Y. E. (2022). Gestión del desempeño directivo y calidad educativa desde la perspectiva de los docentes distrito de Chilca, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77473>
- UNESCO. (2015). Declaración de Incheon: Educación 2030: Hacia una educación inclusiva y equitativa de calidad y un aprendizaje a lo largo de la vida para todos. <https://bit.ly/3vPvpvr>
- Vera, O. (2009). Como escribir artículos de revisión. *Revista Médica La Paz*, 63-69. <https://bit.ly/3sqUr1N>

Wibisono, E. (2018). The new management system ISO 21001:2018: What and why educational organizations should adopt it. Proceeding of 11th International Seminar on Industrial Engineering and Management. pp. 66-73. ISSN 1978-774X. <http://repository.ubaya.ac.id/36836/>

Aplicabilidad del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en los procesos agregadores de valor de los registros de la propiedad del Ecuador

Enforcement of the ISO 9001:2015 quality management system in the value-adding processes of the ecuadorian property registries

Marco René Paltín León¹

Recibido: 2022-05-08 / **Revisado:** 2022-05-30 / **Aceptado:** 2022-06-05 / **Publicado:** 2022-07-01

Forma sugerida de citar: Paltín-León, M. (2022). Aplicabilidad del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en los procesos agregadores de valor de los registros de la propiedad del Ecuador. *Retos de la Ciencia*. 6(13). 16-29. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.02>

RESUMEN

El presente documento tiene como finalidad establecer un nuevo modelo de gestión para los registros de la propiedad de Ecuador, fundamentada en el sistema de gestión de calidad (SGC), siendo una herramienta para que estas instituciones mejoren y controlen sus procesos y que estos sean sostenidos de acuerdo con la norma de estandarización ISO 9001:2015, con aplicación en los procesos agregadores de valor institucionales. Es así que, la presente investigación analiza la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad de la referida norma mediante una investigación teórica del nivel descriptivo que parte del análisis documental y comparativo contextualizado de distintas fuentes. Se analizó los procesos de inscripción y certificación de los registros de la propiedad en función de los estándares de la norma y para determinar su aplicabilidad se construyó una matriz de competencias por procesos, determinando que la norma ISO 9001:2015 es aplicable para las áreas de inscripciones y certificaciones. Además de establecer los parámetros requeridos. Este trabajo servirá de elemento consultivo para futuras investigaciones en relación con el tema planteado, ya que analiza los procesos registrales agregadores de valor, de tal modo que crea un escenario de mejora en la gestión de calidad y la manera de adaptarlos a los requisitos de la norma de estandarización ISO 9001:2015.

Palabras clave: calidad, procesos, registro de la propiedad, sistema de gestión, usuario.

ABSTRACT

This paper aims to establish a new management model for property registries in Ecuador, based on the quality management system (QMS), being a tool for these institutions to improve and control their processes and to be sustained according to the ISO 9001:2015 standardization norm, so it could be applied in essential or institutional value-adding processes. Therefore, this research analyzes the pertinence of the quality management system of the aforementioned norm through theoretical research at a descriptive level which starts with a contextualized literature and comparative analysis of different sources. The

¹ Ingeniero en Administración de Empresas. Investigador, Universidad Central del Ecuador. Ecuador. mrpaltin@uce.edu.ec / <https://orcid.org/0000-0002-3067-4706>

registration and certification processes of the property registries were analyzed according to the standards. To determine their pertinence, a skills matrix by processes was built, determining that the ISO 9001-2015 standard is appropriate for the areas of registrations and certifications. In addition to setting the required parameters, this work will also serve as a reference for future research concerning this topic, since it analyzes the value-adding registration processes in such a way that it creates a path to improve quality management and displays a way to adapt them to the requirements of the ISO 9001 2015 standardization norm.

Keywords: management system, property registry, processes, quality, user.

INTRODUCCIÓN

Del mismo modo que ha evolucionado la sociedad, las organizaciones también se han transformado desde el surgimiento y apogeo de la revolución industrial; caracterizadas por el desarrollo hasta la conceptualización de sistemas abiertos, dinámicos e inteligentes, capaces de comprender la complejidad del entorno y del medio ambiente, además de transformar los recursos en productos o servicios (García, 2013).

El pensamiento sistémico conjuga métodos, herramientas o principios que organizan y permiten entender interrelaciones internas y externas para la consecución de objetivos con enfoque de procesos, alta capacidad de aprendizaje y adaptación al medio; el cual debe ser planificado, organizado, dirigido y controlado, preparado para evitar la toma de decisiones al azar (León, et al., 2003).

Los sistemas constituyen la interrelación de elementos humanos, tecnológicos y de procesos, de los que converge la importancia de analizar y guiar el comportamiento de las personas que conforman el sistema organizacional; considerando los principios humanísticos basados en respeto, reconocimiento y construcción social del ser humano (McGregor, 1960). La organización debe valorar la incorporación del factor humano en la toma de decisiones en equipo, puesto que serán más útiles e innovadoras.

Las organizaciones tienen el reto de transformar la gestión tradicional en gestión por procesos, debido a que obedece a uno de los medios más útiles para mejorar la capacidad interna y obtener un mayor margen de beneficios; Fernández (2003) estima que es aplicable “a partir de la secuencia de actividades de negocio, estructuración organizativa necesaria, control del sistema y su documentación, y con el método de auditoría” (p. 15).

El principio fundamental en las organizaciones actuales es el de calidad, es así que, uno de los modelos que se visualiza como moderno y dinámico es el aportado por la norma de estandarización ISO (Organización Internacional de Normalización) 9001:2015; que está orientado a establecer unidades administrativas de calidad en pos de incrementar la eficiencia y eficacia en los procesos internos, mediante el fortalecimiento del liderazgo y dirección estratégica a efecto de alcanzar los objetivos planteados. Actualmente las organizaciones que prestan mayor atención a certificarse bajo normas de calidad, entre ellas la citada, que en su aplicación permitan generar respuestas positivas en la gestión.

Los Sistemas de Gestión de Calidad, erigen un elemento determinante para la mejora organizacional en innovación. Hammer, M. y Champy, J. (1994) explican que “las innovaciones organizacionales: reducción de planos jerárquicos, delegación de ciertos niveles de toma de decisiones a nivel operativo; constituyen el requisito indispensable para el nuevo concepto de organización” (p. 90). La planificación estratégica deberá enfocarse en la gestión de calidad como el eje medular de la organización, lo que requerirá revisar los procesos para maximizar oportunidades y minimizar debilidades. La aplicación de requisitos de la norma permitirá brindar calidad de modo permanente en los bienes o servicios que ofrecen y que estos sean ejecutados al menor costo posible: una inversión (Pérez, 2020).

De acuerdo con lo que menciona la Secretaría Nacional de la Administración Pública de la República del Ecuador (2016) en la “Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos” las entidades públicas deben “priorizar y seleccionar los procesos a mejorar dando así inicio al ciclo de mejora continua”, es decir, dar paso a la gestión

de calidad en las instituciones, con el propósito de alinear la estrategia institucional y modelo de gestión requerido a clarificar y mejorar continuamente las operaciones, proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades, y expectativas de los usuarios.

El servicio público tiene la función de satisfacer requerimientos de carácter general y sujeto a control de la autoridad competente; exige el desarrollo de competencias y metodologías que le permitan modernizarse y mejorar la percepción de calidad en la prestación de servicios. El artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) indica que “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”. De ahí, la necesidad de ofrecer servicios que cumplan características de calidad.

Mediante el Código Orgánico de Organización Territorial de Autonomía y Descentralización (COOTAD) (2010) en el artículo 142 del menciona que “La administración de los registros de la propiedad de cada cantón corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales”. En este sentido, los registros de la propiedad pasaron a ser entidades públicas bajo la coordinación de los municipios y la supervisión de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos; que tienen como función la inscripción de actos o contratos y la certificación de la realidad jurídica de bienes inmuebles ubicados en un determinado cantón, garantizando el libre acceso a la información y fortaleciendo el régimen de derecho.

En esta investigación se consideraron los procesos internos que requieren revisión y transformación para la aplicación de la norma de estandarización de calidad ISO 9001:2015, que corresponde a los agregadores de valor de las direcciones de inscripciones y certificaciones, debido a que expresan el detonador del servicio como unidades especializadas; y pueden superar las limitaciones administrativas que tradicionalmente poseen las instituciones públicas en relación con la innovación y visión de mejora en sus proceso. “Cuando la institución planifique con claridad, formará parte de la gestión del cambio de manera sistémica de acuerdo con lo planteado por las normas internacionales de calidad” (Herrera, et al., 2017).

Los sistemas de gestión de calidad en los registros de la propiedad de Ecuador promoverán y brindarán oportunidades de mejora mediante: caracterización de los procesos, diagnóstico y tratamiento de problemas, manejo de indicadores, formalidad de la documentación, establecimiento de programas y planes de auditoria, identificación de responsables y de no conformidades en los procesos establecidos y mejoras sustanciales en la calidad del servicio; que cumplirán en la satisfacción del usuario y establecerán una estructura de mejora continua relacionada con todas las partes interesadas (Vallejos, et al., 2020).

El tema propuesto se desarrollará a través de investigación descriptiva en procesos agregadores de valor de los registros de la propiedad y sobre la base del estudio epistemológico, del mismo modo que la reflexión crítica y propositiva, que analizará la aplicabilidad de los estándares de la norma ISO 9001 2015 en cada inscripción y certificación; teniendo en cuenta que, de no recurrir al análisis estadístico, se cotejará las actividades mediante la matriz de caracterización de procesos.

La investigación se ha realizado en una institución pública registral, de la cual se guarda el anonimato, dado que lo sustancial es la revelación de información y la producción de conocimiento a partir del presente trabajo dentro de su contexto; además de aportar significativamente a la construcción de conocimientos, constituyéndose en un referente para el desarrollo de otras investigaciones, así también como fuente de consulta para otros trabajos académicos relacionados.

De lo antes descrito, se llega a la siguiente pregunta: ¿Es factible la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos agregadores de valor de las instituciones públicas de “registros de la propiedad”? Respuesta que establece el cuestionamiento a los conceptos

esenciales de la norma y su aplicabilidad; objetivo descrito para esta investigación en la institución debatida como anónima al ser desarrollada en el territorio ecuatoriano.

La metodología a utilizar en la presente investigación es teórica, fundamentada en la indagación cualitativa del nivel descriptivo de información documental y epistemológica, pues se trata de la búsqueda, análisis, crítica, valoración e interpretación de datos obtenidos en investigaciones similares, libros, artículos, tesis, estándares de calidad y documentación formal adicional, que está orientada al estudio del problema y sus variables, permitiendo conocer el evento y conceptualización básica del mismo.

Además, identificar y determinar las competencias de los procesos agregadores de valor, es decir una propuesta la cual analiza e interpreta el problema con respecto a las variables de investigación, que dejará como resultado la obtención de conocimientos de los procesos registrales y los estándares de la norma ISO 9001:2015; correspondientes para su aplicación y la visualización de nuevos resultados y elementos en la formulación.

DESARROLLO

Frente a la dinámica actual de mejora en la prestación de servicios que las instituciones públicas ofrecen, muchas veces tradicionales, funcionales y burocráticas, las personas que las dirigen han mirado modelos administrativos que mejoren la gestión organizacional, es así que la definición del principio de gestión y según su origen, proviene del latín “gestio-gestionis”, constituyéndose en el conjunto de operaciones a llevarse a cabo para el mejoramiento institucional con el fin de aplicar y cumplir objetivos establecidos mediante una planificación adecuada.

La Gestión establece procesos colectivos e integrados, precisa y dinámica, mediante el diseño de estrategias de acuerdo al presupuesto; estableciendo así la gestión de calidad que constituye el conjunto de elementos para alcanzar los objetivos planteados (Becerra et al., 2019), su conceptualización ha evolucionado constantemente en función de las expectativas del usuario desde los orígenes del hombre y organización hasta la aparición de los primeros métodos de verificación de la misma, (Sánchez, 2017), y/hasta la aplicación lógica, coordinada y transparente (Cañas, 2018).

El contexto organizacional adquiere mayor relevancia con la aplicación de modelos de calidad enfocados en alcanzar la eficiencia y eficacia en las actividades ejecutadas, como es la gestión por procesos que mejora el desempeño dentro de la organización; y de acuerdo con Hernández et al., (2018): “la gestión por procesos implica una visión transversal de la empresa que persigue satisfacer las necesidades del usuario y que facilita una visualización más explícita de la cadena de valor” (p. 7); enfatizar la necesidad de identificar qué modelo de gestión se aplica.

La Secretaría Nacional de la Administración Pública de la República del Ecuador (2016) en la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos se define a la gestión por procesos como la administración por procesos; siendo “el conjunto de definiciones y actividades sistemáticas implementadas en una institución, con el propósito de alinear sus procesos a la estrategia y modelo de gestión, clarificar y mejorar continuamente su operación para proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios” (p. 7), es decir que busca de manera constante el mejoramiento continuo de las organizaciones.

Características de la calidad

La calidad es la característica de un elemento, determinado por cualidades tangibles o intangibles y que versan sobre un producto o servicio; características que les dará ventaja competitiva en el mercado; también es o se expresa con el desempeño de la organización en la producción y por cada factor utilizado en el tiempo que se ve representado en unidades económicas, de acuerdo con lo mencionado por Morales (2018), quien explica que la calidad expresada en la productividad “determina la capacidad de un sistema productivo para

elaborar los productos requeridos y el grado en que los recursos empleados en el proceso productivo son aprovechados” (p. 6).

A lo largo de la historia contemporánea se hallan varios conceptos de la calidad que convergen en la aplicación de estrategias para satisfacer al usuario y a los intereses propios de la organización; la más utilizada es la anticipación de la necesidad del usuario, según Álvarez, et al., (2006) quien menciona: “para cualquier entidad es más importante poder anticiparse a las necesidades y evoluciones del mercado en que se encuentra, que tener la capacidad de adaptarse a ellas una vez se hayan producido” (p. 2).

Atender los requerimientos del usuario es anticiparse a su necesidad, al constante cambio y perspectiva de servicio; como lo menciona Martín y Kammerman (2010):

Una atención al usuario de alta calidad sólo puede ser entendida a partir de la perspectiva del usuario. Nosotros debemos definir una buena atención a través de los ojos de sus usuarios. Usted ha brindado una buena atención al usuario sólo cuando los usuarios perciben que lo ha hecho (p. 15).

Identificar el requerimiento real del usuario es permitiente porque las organizaciones podrán determinar la mejor manera de atender el pedido desde el inicio del ciclo productivo e incluso se mencionaría que la actitud del empleado de primera línea también desempeña un rol notable en la calidad del servicio. El fortalecimiento de la institucionalidad debe partir al interior de los procesos que se encaminan a la modernización de la gestión pública (Machín et al., 2020).

La calidad también se mide por el índice de reclamos generados versus los solventados, es así que, se debe brindar atención prioritaria a las quejas de los usuarios que requieren una respuesta oportuna para tomar en consideración que algunos productos o servicios tienen características especializadas, por lo que el tratamiento personalizado y orientado constituye un elemento esencial, según Acosta (2012): “si las quejas no son debidamente atendidas, este grupo de usuarios puede convertirse en enemigos declarados de la organización. Como mínimo hablarán mal de ella siempre que les sea posible” (p. 7).

Pozo et al., (2020) menciona que se requiere “un proyecto de ley que busca garantizar el derecho de petición, el libre acceso a la información y a recibir servicios públicos de calidad” (p. 9), e interpreta que la normativa legal necesaria debe optar por modelos de gestión de calidad en las instituciones públicas que partan de la real necesidad del usuario para evidenciar la exigencia de mayor innovación en las capacidades enfocadas en el cambio y búsqueda de excelentes resultados (Pasco, 2015)

Norma de estandarización ISO 9001:2015

Según González (2016), “La norma promueve la adopción de un enfoque a procesos al; desarrollar, aplicar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad con la finalidad de aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos” (p. 1).

La norma actual pretende definir un sistema de gestión integral basado en procesos de calidad, a diferencia de su antecesora la ISO 9000-2008, la cual buscaba el aseguramiento de la calidad mediante la definición de fundamentos, entendiéndose esta última como el marco de referencia de requisitos aplicables a cualquier tipo de organización independientemente del tamaño y modelo.

La aplicación de estándares para el cumplimiento de requisitos en la institución y conjunto debe comprometerse con la nueva propuesta de estructura que consta de un nivel directivo para el establecimiento del sistema de calidad, además del seguimiento y evaluación del mismo, que se adapte a la nueva cultura organizacional enfocada en la mejora continua que establezca qué áreas y procesos deben ser intervenidos para la estandarización.

Alcance de la norma ISO 9001:2015 en procesos

El modelo de gestión por procesos resalta la importancia del funcionamiento en su conjunto y no por separado o forma individualista sectorial porque todas las actividades de los procesos de cada área deben estar íntimamente relacionados entre sí para generar valor al proceso siguiente, el factor a considerar en la interrelación de procesos es la constante comunicación de las unidades que evitan la conformación de grupos con paradigmas arraigados, los cuales no generan una pronta relación y solución de inconformidades, premisa de la cual parte la búsqueda de elevar el empoderamiento organizacional a toda la escala.

De acuerdo con el apartado 8.4.2., de la norma ISO 9001:2015, “la organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus usuarios”; sin embargo la aplicabilidad de procesos en las organizaciones no está atada a su tamaño, sino al hecho que deberán tomar en cuenta la capacidad interna de adaptación a la gestión por procesos; metodología que optimiza el tiempo, recursos y costes operacionales.

Características de la norma ISO 9001:2015 en procesos

Una de las cualidades de la norma ISO 9001: 2015, es la aplicación de la metodología que consiste en la mejora continua de la calidad: planificar, hacer, verificar y actuar, concepto desarrollado por Walter Andrew Shewarth en el año de 1920, el cual fue conocido por las publicaciones de Edwards Deming, como el ciclo PHVA; concepción basada en prevenir y cumplir los requisitos de satisfacción de los usuarios con la constante medición de resultados y acciones correctivas, conceptos que cambian las teorías tradicionales administrativas de las organizaciones y se componen de manera funcional por la conformación de equipos responsables de procesos definidos.

Conocer los factores exógenos y endógenos que intervienen en el desarrollo organizacional, es de vital importancia porque define la capacidad de reacción ante causantes que podrían afectar positiva o negativamente la organización y gestión. De acuerdo con la norma ISO 9001:2015, en el apartado 4.4.1.: “la organización debe establecer, aplicar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional”. Las organizaciones, por lo tanto, deberán determinar la secuencia e interrelación de los procesos aplicando criterios y métodos para asegurar una operación eficaz con los recursos necesarios y mediante la asignación de responsables.

Registros de la Propiedad de Ecuador

Los registros de la propiedad con sus direcciones de inscripciones y certificaciones son las encargadas de servir de medio de tradición del dominio de bienes raíces y de otros derechos reales constituidos en ellos, y que, mediante la publicidad de los actos o contratos inscritos, gravámenes o limitaciones a dicho dominio garantizan la autenticidad y seguridad de los títulos; avalando la veracidad de información emitida para la ciudadanía. Actualmente la República del Ecuador está dividida en 24 provincias que a su vez cuenta con 221 divisiones administrativas de segundo nivel conocidas como cantones, de ello derivaban 221 registros de la propiedad en funcionamiento, que de acuerdo con Ley Registral (1980), su función es:

Servir de medio de tradición del dominio de los bienes raíces y de los otros derechos reales constituidos en ellos, dar publicidad a los contratos y actos que trasladan el dominio de los mismos bienes raíces o imponen gravámenes o limitaciones a dicho dominio; y, garantizar la autenticidad y seguridad de los títulos, instrumentos públicos y documentos que deben registrarse.

Los registros de la propiedad no otorgan títulos de dominio, su función es dar publicidad registral y servir de medio de tradición de dominio y manejo del tráfico registral.

Calidad en los Registros de la Propiedad

Los registros de la propiedad por décadas fueron instituciones deficientes en la prestación de servicios, debido a que se enquistaron funcionarios que heredaban la institución, arrogándose atribuciones que no le competían a su administración o uso de recursos, y que de acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial de Autonomía y Descentralización (COOTAD) (2010), estas entidades pasaron al servicio público y administración municipal, razón por la cual están obligados a ser eficientes en los servicios y a generar políticas de mejora en la estructura y procesos.

García (2018) en el artículo “Calidad de servicio de los usuarios del Registro de la Propiedad en el Municipio del Cantón Urdaneta”, menciona que:

La gestión de sus procesos específicamente en la inscripción y emisión de certificados y la demora en la entrega de los trámites solicitados por los usuarios esto representa uno de los mayores problemas de la institución, dentro de sus oficinas hay servidores públicos que elaboran un certificado en 8 días y otros en 10 días (p. 4).

La gestión institucional municipal del Cantón Urdaneta expone la deficiencia en los procesos registrales de inscripción y certificación, de modo que los trámites son despachados en mayores tiempos y crean incomodidad en el servicio por las constantes quejas en la prestación del mismo, debiendo revisar sus procesos para agilizar la atención al usuario con enfoque en la calidad de servicio.

Otro factor a considerar es el bajo nivel de calidad en la entrega de servicios de estas instituciones, que corresponde a sistemas informáticos obsoletos y a la falta de control documental a causa de los procesos manuales y mecánicos con los que operan algunos registros de la propiedad; y alejan drásticamente la posibilidad de aplicar un sistema de gestión de calidad que requiere de una modernización integral de los procesos a través de herramientas digitales que faciliten el cumplimiento de requisitos de la norma de calidad ISO 9001 2015.

De acuerdo con el Diario la Hora (2020), en entrevista realizada a la DINARDAP, menciona que:

La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP), emitió una resolución para acelerar la digitalización de trámites, la homologación de procesos y la capacitación de los funcionarios en el uso de diferentes herramientas tecnológicas que agilicen los procesos. Esto ha permitido un repunte notable en los índices de atención en línea mediante el uso de la plataforma digital.

La modernización puede simplificar los trámites y mejorar los tiempos de atención para el usuario, para lo cual es necesario dotar de herramientas digitales a los registros de la propiedad que no cuenten con los recursos con respecto a la adquisición de sistemas informáticos modernos y costosos; o establecer la metodología de adhesión como base para la búsqueda de la mejora continua en la institucionalidad.

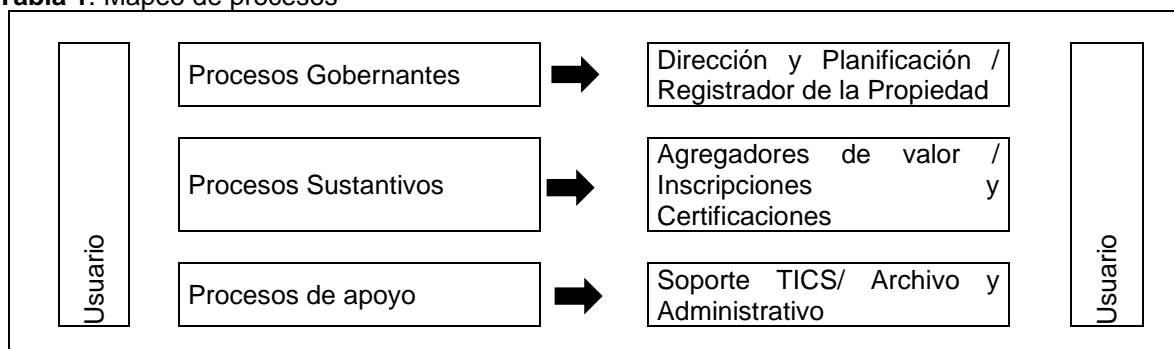
Cadena de valor de los registros de la propiedad

La cadena de valor popularizada por Porter (1985) identificó como aporte teórico las formas para generar el máximo beneficio en los procesos internos y obtener ventaja competitiva. La cadena de valor comprende actividades secuenciales interrelacionadas y dependientes una de otra, enfoque que incorpora una mejora sistemática. Las cadenas de valor de los registros de la propiedad del sector público, se representa en procesos a tres escalas: gobernantes o aquellos que proporcionan planes estratégicos y objetivos de la organización; sustantivos o conocidos como “agregadores de valor” porque son clave para el cliente, siendo el conjunto de actividades que dan sustento a la misión, visión, planes y objetivos institucionales; y de apoyo o que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos.

Los Procesos Agregadores de Valor de acuerdo con el examen especial que la Contraloría General del Estado de Ecuador realizó al Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito.

Mediante informe de “Examen especial número: DAAC-0068-2015”, realizado por la Contraloría General del Estado al Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito (2015), constató que esta entidad está estructurada de la siguiente forma: “Procesos Gobernantes; Registrador de la Propiedad. Procesos Agregadores de Valor (Sustantivos); Dirección de Inscripciones y Dirección de Certificaciones. Procesos de Apoyo; Dirección de Archivo y Dirección Administrativa Financiera”.

Tabla 1. Mapeo de procesos



En tal sentido, para la estandarización de la referida norma de calidad las instituciones registrales deben asumir la responsabilidad de realizar el “mapeo de procesos”, en los cuales se definan las tareas y actividades necesarias para la consecución del servicio de calidad que deben estar alineados con el plan estratégico institucional.

Caracterización de los Procesos Agregadores de Valor de los registros de la propiedad

Los procesos agregadores de valor son los responsables de generar los productos o servicios que permitan cumplir con los objetivos institucionales, el fin de estas instituciones es dar seguridad jurídica a las transacciones inmobiliarias que se realizan en el cantón, otorgando información pública verás de las operaciones transaccionales en el mercado inmobiliario, que los registros de la propiedad son los de inscripción y certificación, que constituyen la razón de ser de las instituciones registrales a nivel nacional, aunque cabe mencionar que no dan la titularidad del inmueble sino que son instrumento para publicidad de la misma.

Proceso de inscripción

El proceso de inscripción de actos o contratos tiene como propósito la calificación registral e inscripción que transfieren o limitan al dominio de los bienes inmuebles. El artículo 1 de la Ley Registral (1980) menciona que:

La inscripción de los instrumentos públicos, títulos y demás documentos que la Ley exige o permite que se inscriban en los registros correspondientes, tiene principalmente los siguientes objetos: a) Servir de medio de tradición del dominio de bienes raíces y de los otros derechos reales constituidos en ellos; b) Dar publicidad a los contratos y actos que trasladan el dominio de los mismos bienes raíces o imponen gravámenes o limitaciones a dicho dominio; y, c) Garantizar la autenticidad y seguridad de los títulos, instrumentos públicos y documentos que deben registrarse.

Tabla 2. Caracterización del proceso de inscripción

Intervinientes:	Procedimiento de inscripción:
Usuario	Llenar la petición de inscripción y adjuntar la documentación de actos o contratos.
Funcionario ventanilla	Revisar la documentación de solicitud de inscripción.
Usuario	Pago de derechos.
Funcionario operativo	- Generación de repertorio y archivo documental. - Asignación de carga laboral para funcionarios según su clasificación y complejidad.
Analista Inscriptor	Revisión legal de cumplimiento de requisitos formales y elaboración del acta de inscripción.
Director	Firma acta de inscripción.

Proceso de Certificación

El proceso de certificación de bienes inmuebles es la emisión de información del estado jurídico, gravámenes y limitaciones, que garantizan la información registral. El literal e) del artículo de la Ley Registral (1980) menciona que el Registrador, sus Deberes y Atribuciones son “Conferir certificados y copias con arreglo a esta Ley; f) Dar los informes oficiales que le pidan los funcionarios públicos acerca de lo que conste en los libros de la Oficina”. La emisión de certificaciones tiene características específicas, como: el certificado de gravamen es el documento que contiene la información de determinado bien inmueble, los datos del o los propietarios, un breve antecedente de la forma de adquisición, y los gravámenes y limitaciones que pudieran pesar sobre el mismo.

Tabla 2. Caracterización del proceso de certificación

Intervinientes:	Procedimiento de Certificaciones:
Usuario	Llenar la petición del tipo de certificado seleccionado con los datos solicitados y pago de derechos.
Funcionario operativo	Asignación de carga laboral para funcionarios según su clasificación y complejidad.
Analista Certificador	Revisar los datos de la solicitud de certificación en los libros registrarles, acervo registral, índice general registral, índice inverso, entre otros. Elaboración del certificado.
Director	Firma del certificado.

Propuesta del modelo de aplicación de la ISO 9001 2015 en los registros de la propiedad del Ecuador

A partir de la investigación realizada se definió el modelo de aplicación de la norma ISO 9001:2015, analizando los requisitos de la misma; para lo cual se realizó la siguiente tabla de identificación de atribuciones y según el ciclo PHVA, se aborda el Planificar, Hacer, Verificar y Actuar:

Tabla 4. Descripción de los apartados de la ISO 9001:2015 en los registros de la propiedad, según el ciclo PHVA: Planificar y Hacer

Requisitos de la norma ISO 9001:2015:		Atribuciones: Planificar y Hacer	Unidad	Facultad atribuida	Productos
Contexto de la Organización	4.1; 4.2; 4.3; 4.4	- Identificar de las partes interesadas (internas y externas), requisitos, mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de los registros de la propiedad.	Registrador	Organización	Políticas
Liderazgo	5.1; 5.2	- Compromiso de la máxima autoridad institucional. - Establecer políticas y objetivos institucionales de calidad, enfoque a procesos.	Registrador	Coordinación	Políticas
Planificación	6.1; 6.2; 6.3	- Determinación de riesgos y oportunidades para incrementar, lograr la mejora mediante la definición de objetivos de calidad y orden en su comunicación. - Definición de responsables para cada objetivo.	Registrador	Planificación	Directrices
Apoyo	7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5	- Proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento de mejora continua del sistema de gestión. - Contar con instalaciones adecuadas, que garanticen la salud física y psicología del personal. - Medición apropiada para el tipo de actividad he idoneidad. - Registros eficientes de información registral.	DAF	Gestión	Recursos
Operación	8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5; 8.6	- Establecer los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del SGC, comprensión de los procesos agregadores de valor (inscripciones y certificaciones). - Retroalimentación de los usuarios incluyendo atención posterior a la entrega del servicio y reclamos menores a dos días. - Ofrecer servicios de calidad mediante procesos de control de calidad, inspección y ensayo y gestión de la calidad de las actas de inscripción y certificación. - Mejoramiento de tiempos de despacho de menores a cinco días laborables. - Modernización tecnológica del sistema registral.	Direcciones (inscripciones y certificaciones)	Ejecución	Servicios

Tabla 5. Descripción de los apartados de la ISO 9001:2015 en los registros de la propiedad, según el ciclo PHVA: Verificar y Actuar

Requisitos de la norma ISO 9001:2015:		Atribuciones: Verificar y Actuar	Unidad	Facultad atribuida	Productos
Evaluación del desempeño	9.1; 9.2; 9.3	- Establecer de indicadores de gestión, evaluación y seguimiento de resultados. - Planificar, establecer, aplicar y mantener programas de auditorías internas y la elaboración de informes de respaldo de la gestión.	Registrador	Planificación	Directrices

Mejora	10.2; 10.2; 10.3	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar oportunidades de mejora y aplicar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del usuario registral. - Solventar las no conformidades y la inmediata acción correctiva, por ejemplo; procesos ineficientes o quejas de los usuarios (reclamos). - Determinar si existen necesidades y oportunidades que tienen que considerarse como parte de la mejora continua. 	Dirección de Inscripciones y Dirección de Certificaciones	Ejecución	Productos y servicios
---------------	------------------------	---	---	-----------	-----------------------

La aplicabilidad de la estandarización de la norma ISO 9001:2015 en los procesos agregadores de valor, requiere el compromiso de la alta dirección de manera que coordine los ajustes estratégicos necesarios para el cumplimiento de requisitos.

Siendo necesario realizar un levantamiento de procesos dejando atrás las actividades funcionales, de tal modo que la institución pueda desarrollarse de manera sistemática y transparente. La creación de valor en el proceso operacional permite mejorar la gestión institucional, de hecho, la filosofía de la calidad total está centrada en lo que mencionó Crosby, (1979), "...se deberá hacer bien las cosas a la primera vez" (p. 108), o lo que se entiende como gestión de calidad o hacer las cosas bien desde el principio.

Referencias de aplicación de la ISO 9001:2015 en procesos registrales de tres instituciones similares

El Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra el 17 de junio de 2011 constituyó como entidad pública adscrita al Ilustre Municipio; de acuerdo con lo establecido en el COOTAD; que a partir de esa fecha la institución ha brindado los servicios registrales cuentan con un estatuto orgánico, un reglamento interno y código de ética. La institución posterior a la aprobación de la auditoría de calidad realizada por la empresa "Bureau Veritas" en noviembre de 2019 recibió el 11 de febrero de 2020 el documento oficial de la Certificación de Calidad ISO 9001:2015. Los procesos que fueron acreditados en la ISO 9001:2015 de esta institución son los correspondientes a certificados, inscripciones y archivos; los cuales fomentan una estructura de mejora continua con la emisión de productos o servicios que satisfacen las necesidades del usuario con altos estándares de calidad. Adicionalmente el Registro de la Propiedad de Ibarra aprobó la auditoría de gestión realizada por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano indica que el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra aplicado correctamente conforme a la última versión de esta norma.

El Registro de la Propiedad del Cantón Rumiñahui con fecha 29 de noviembre de 2020, validó la certificación de calidad ISO 9001:2015 en los procesos de "Prestación de servicios registrales de inscripción y certificación de inmuebles de la propiedad; inscripción y certificación mercantil en materia societaria, en el cantón Rumiñahui", esta validación se realiza sobre la base de la certificación obtenida el 16 de noviembre de 2016, en ISO 9001: 2018, auditoría realizada por la empresa "SGC del Ecuador S.A. Sector Certification and Business Enhancement".

El Registro de la Propiedad del cantón Pedro Vicente Maldonado con fecha 14 de septiembre de 2018, recibe la certificación de calidad ISO 9001: 2015 en los "procesos registrales de certificación e inscripción", por parte de la empresa "SGC del Ecuador S.A. Sector Certification and Business Enhancement".

Ventajas de aplicación de la ISO 9001:2015

Las organizaciones que buscan la acreditación de la norma ISO 9001:2015, además de incrementar la calidad en su servicio y evidente mejora en la imagen institucional, han ido en paulatino crecimiento, partiendo desde el esfuerzo de su equipo directivo que mediante su liderazgo debe visualizar las ventajas de la aplicación del sistema de gestión de calidad para mejorar la planificación estratégica, productividad, optimización de recursos, procesos, eliminación de actividades que no generan valor, sin dejar de lado la creación de sinergia con el personal que labora en la organización desde el punto de vista motivacional, entendiendo cuáles son las ventajas o beneficios que esta certificación genera con su aplicación.

La estandarización se enfoca en el servicio de calidad para el usuario, mediante el cumplimiento de expectativas, fidelización y cambio de paradigmas, además del reconocimiento al esfuerzo de mejora aplicada y de esta manera plasmar el crecimiento organizacional; conseguir la eficiencia y la eficacia de procesos es una decisión en conjunto, en el cual cada uno de los integrantes de la organización debe estar altamente comprometido.

De acuerdo con la información analizada y con base en la estructura organizacional de los registros de la propiedad; la norma ISO 9001:2015 se constituye actualmente como el modelo adecuado para mejorar la gestión institucional de calidad, enfocado en los procesos agregadores de valor; y evidencio en el caso de los tres registros de la propiedad con certificación ISO 9001 2015 que la aplicación y acreditación pasa por la decisión y compromiso de la alta dirección, que al ser instituciones públicas no deslindan la responsabilidad de ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía como una acción emblemática para el servicio público.

CONCLUSIONES

La presente investigación permite extraer algunas conclusiones en cuanto a la aplicabilidad de la norma ISO 9001:2015 en los procesos agregadores de valor de los registros de la propiedad de Ecuador:

Los procesos agregadores de valor de inscripciones y certificaciones de los registros de la propiedad debido a sus características merecen mayor atención en la gestión estratégica porque representan la razón de ser de este tipo de instituciones, no obstante cada institución posee sus respectivas particularidades aunque el servicio a la ciudadanía es el mismo, en cuanto al análisis con base en los tres registros de la propiedad con certificación ISO 9001 2015; que permite demostrar si es aplicable la estandarización de la norma en los procesos agregadores de valor, para lo cual se debió considerar, revisar y adaptar los siguientes principios en las direcciones o áreas responsables registral:

- Contexto de la Organización: determina las partes interesadas en el proceso de inscripción y certificación, así como las necesidades, expectativas de los usuarios y mejoramiento del sistema de gestión enfocada en la calidad de las actas de inscripción y certificados de información registral.
- Liderazgo: establecer políticas de calidad y homologación de criterios, mediante objetivos institucionales alineados al plan estratégico para mejorar el sistema de búsqueda de información registral y enfocar la prestación de servicios registrales.
- Planificación: define los objetivos de calidad requeridos para el proceso de inscripción y certificación con la asignación de responsables activos para cada objetivo del proceso, maneja la información registral de manera homologada y distribuye las cargas de asignación en virtud de la complejidad de los mismos.
- Operación: levanta los procesos operativos en las direcciones o áreas mediante la verificación de unidades dentro de la dirección, maneja tiempos óptimos en el despacho de trámites y da atención de reclamos de información registral; además del adecuado manejo de la información y documentación registral.
- Evaluación del desempeño: controla y mide los procesos mediante indicadores de eficiencia y eficacia, además de establecer auditorías internas.

- Mejora: busca oportunidades para mejorar el proceso de inscripción y certificación, solventa las no conformidades (reclamos de inscripciones y certificados) y plantea la mejora continua de la ejecución de los procesos.

En conclusión, el estudio destaca de manera teórica que la estandarización de la norma en los procesos agregadores de valor de los registros de la propiedad del Ecuador es aplicable y favorece la gestión y optimización de los recursos públicos. Además, sugiere que, para la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 es necesario realizar una actualización de los procesos claves de certificación e inscripción, contar con un estatuto orgánico, un reglamento interno, un código de ética, generar políticas de calidad, creación de actos o contratos de manera digital y cronológica; los mismos que deben ser guardados en repositorios digitales; digitalización del ingreso de escrituras y pagos en línea.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. (2012). *Gestión de quejas y reclamaciones*. Profit Editorial. España (p. 7)
- Álvarez, J. Álvarez, I. Bullón, J. (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad* (1ª ed.) Editorial Vigo.
- Becerra, L. Andrade, O. y Díaz, G. (2019). *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación*: Universidad de Otavalo, Ecuador. Actualidades investigativas en educación, 19(1), 571-604.
- Berner, H. (2018). *Modernización del Estado: los aportes de la flexibilidad en el manejo presupuestario, la evaluación y el presupuesto por resultado*. Estudios Públicos, (151).
- Cañas, J. (2018). *Análisis de la aplicación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001. Versión 2015 en la empresa Totality Services SAS*.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw.
- Código Orgánico de Organización Territorial de Autonomía y Descentralización (2010), Reformado en 2014.
- Constitución de la República del Ecuador (2008).
- Contraloría General del Estado Ecuatoriano (2015). DAAC-0068-2015. <https://n9.cl/3w3ur>
- Crosby, P. (1987) *La Calidad no Cuesta. Segunda Edición*. México D.F. Continental.
- Deming, E. (1986). *Calidad, Productividad y competitividad*. Editorial Diaz de Santos S.A. (p. 12)
- Diario La Hora. (2020). *Sesenta y seis por ciento de los Registros de la Propiedad ya hacen trámites digitales*. (17 de diciembre de 2020). <https://n9.cl/mwe26>
- Fernández, M. A. F. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos*. Esic Editorial.
- Garcés, N. (2021). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública*. (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano). p. 26.
- García, E. (2018). *Calidad de Servicio de los usuarios del Registro de la Propiedad en el Municipio del Cantón Urdaneta*. Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB.
- García, R. y García, M. (2010). *La Gestión para Resultados en el Desarrollo*. Avances y Desafíos en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, DC.
- García, S. D. (2013). *Lo humano en la Teoría de las Organizaciones*. Visión gerencial, (1), 45-57.
- González, H. (2016), *ISO 9001:2015. Simplificación de Procesos*. *Calidad & Gestion – Consultoría Para Empresas*.
- Hammer, M. y Champy, J.; (1994): *Reingeniería*, Ed. Norma
- Hernández, H. Barrios, I. y Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Criterio Libre, 16 (28), p. 179-195
- Herrera, P. Alvarado, P. y Huayta, L. (2017). *Rol estratégico de la cultura organizacional y el liderazgo en la gestión del cambio de la universidad peruana*. Horizonte de la Ciencia, 7(13), 103-121.
- Legarda, M. (2019) *Administración por procesos: Impacto en la Gestión de las instituciones de Educación Superior, caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador*. International Journal of Engineering Research and ApplicationS (IJERA), Vol 09, No.03, 2019, pp.27-58
- León, R., Tejada, E., & Yataco, M. (2003). *Las organizaciones inteligentes*. Industrial data, 6(2), 82-87.
- Ley Registral de la República del Ecuador (1980).

- Martin, W. y Kammerman, S. (2010). *Atención al usuario de calidad para el área de hospitalidad: más inglés básico para el trabajo*. Axzo Press.
- McGregor, D. (1960). *El lado humano de las organizaciones*. Bogotá: McGraw Hill.
- Pacheco, L. Galván, M. y Escobedo, G. (2021). *El impacto de las reformas a la ley del trabajo sobre la calidad de vida de los trabajadores*. RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración, Vol. 10, Núm. 19.
- Pasco, J. (2015). *La modernización del estado en el Perú*. Revista Estatal de Políticas Públicas, p. 246-252.
- Pérez, G. (2020). *Las Estrategias Genéricas y su incidencia en la ventaja competitiva: Caso Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Estatal de Milagro*. Master's thesis.
- Porter, M. (1986). *Ventaja Competitiva*. Editorial C.E.C.S.A. México. <https://n9.cl/wbw8>
- Pozo, E. Garate, J. Cusi, P. y Quispe, A. (2020). *Derecho de petición, derecho a información y a recibir servicios públicos de calidad*. Iustitia Socialis, 5(8).
- Registro de la propiedad cantón Ibarra (2020). [Revista en línea]. Consultado en 01 de octubre de 2020. <https://n9.cl/fcsqn>
- Registro de la propiedad cantón Pedro Vicente Maldonado (2018). [Revista en línea]. Consultado en 01 de septiembre de 2021. <https://n9.cl/evrle>
- Registro de la propiedad cantón Rumiñahui (2021). [Revista en línea]. Consultado en 01 de septiembre de 2021.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública (2016, 22 de abril). *Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos*. Registro Oficial de la República del Ecuador N.739
- Traba, L. (2020). *Teoría y práctica de las organizaciones*. Herramientas para una gestión de calidad. P 12.
- Vallejos, M. Restrepo, Y. y Sanchez, N. (2020). *Criterios de aplicación ISO 14000: 2015 Caso Estudio Sector Alimentos*. Palet. p. (4).
- Varela, F. (2021). *Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional*. Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos, 2(13).
- Villacorta, J. Araujo, L. Ruiz, C. Horna, J. y Alvarado, G. (2021). *Cultura organizacional en los gobiernos locales*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(2), 1546-1561.

Modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en un centro de atención de heridas

Model for the implementation of an ISO 9001:2015 quality management system in a wound care center

Ana Jeaneth Moncayo Urgilés¹

Recibido: 2022-05-02 / **Revisado:** 2022-05-20 / **Aceptado:** 2022-06-05 / **Publicado:** 2022-07-01

Forma sugerida de citar: Moncayo-Urgilez, A. (2022). Modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en un centro de atención de heridas. *Retos de la Ciencia*. 6(13). 30-43. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.03>

RESUMEN

Los centros ecuatorianos de atención de heridas son unidades de salud especializadas en el tratamiento de heridas agudas y crónicas; sus procesos son desarrollados en base a los parámetros generales que emite el Ministerio de Salud, sin embargo, no se cuenta con parámetros claramente establecidos para medir la calidad que ofrecen estos centros. De ahí que, en este trabajo se propone un modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 para un centro de atención de heridas. Al ser una investigación de carácter teórico, se realizó sobre la base de profundos estudios epistemológicos a partir de la aplicación de los métodos: sistémico, hermenéutico, dialéctico y holístico que permitieron analizar los estándares de calidad de la norma ISO 9001:2015 en relación con los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de un centro de atención de heridas. El modelo propuesto, consiste en la integración de la organización y la estandarización de sus procesos; el cual está conformado por tres dimensiones; con sus respectivas categorías, mismas que, emergen como componentes orientadores de la aplicación de los estándares de calidad aplicables de la referida norma, en los procesos administrativos y operativos indispensables para una efectiva, eficiente y eficaz atención sanitaria en función de las necesidades de los pacientes, coadyuvando en el mejoramiento de su calidad de vida.

Palabras clave: modelo de gestión, gestión de calidad, heridas agudas y crónicas, centro de atención de heridas, procesos, estándares.

ABSTRACT

The Ecuadorian wound care centers are health units specialized in the treatment of acute and chronic wounds; their processes are developed in base of the general parameters issued by the Ministry of Health, however, there are no clearly established parameters to measure the quality that is offered by these centers. Therefore, in this work a model for the implementation of a quality management system is proposed, the one which is based on the ISO 9011:2015 for a wound care center. Being a theoretical research, it was done on the basis of deep

¹ Ingeniera en Administración de Empresas. Investigadora, Universidad Central del Ecuador. Ecuador. ajmoncayo@uce.edu.ec / <https://orcid.org/0000-0003-2045-7086>

epistemological studies from the application of the following methods: systemic, hermeneutic, dialectical, and holistic, which allowed to analyze the quality standards of the ISO 9001:2015 in relation with the strategic operational and support processes in a wound care center. The proposed model consists in the integration of the organization and the standardization of its processes, which is composed by three dimensions; with their respective categories, the ones that emerge as guiding components in the application of relevant quality standards of the aforementioned norm in the administrative and operational processes, essential for a successful, efficient and effective health care attention according to the needs of the patients, contributing to the improvement of their quality of life.

Keywords: Management model, quality management, acute and chronic wounds, wound care center, processes, and standards.

INTRODUCCIÓN

Las heridas son lesiones que se producen en el cuerpo, existiendo una amplia clasificación de acuerdo con distintos criterios, por ejemplo, las heridas en pacientes con enfermedades preexistentes que debilitan el sistema inmunológico, como son: la diabetes mellitus, el cáncer, la obesidad mórbida, generan complicaciones, las cuales se agrava aún más, por factores de malnutrición, sistema inmunológico deprimido, edad avanzada, discapacidad física moderada y grave, entre otras. En estos casos, las heridas no cicatrizan con facilidad, por tal motivo, requieren de una atención especializada mediante tratamientos oportunos y eficientes.

Las heridas agudas y crónicas, además de las afectaciones directas a nivel físico en los pacientes, afligen en el orden psicológico y emocional, a nivel familiar y social, puesto que, se afecta la movilidad dificultando el traslado a centros de estudio, trabajo y otros espacios inherentes a interacción social.

Asimismo, las heridas agudas y crónicas conllevan altos costes económicos, debido a su persistencia, a la periodicidad y el tiempo prolongado de tratamiento. Ello hace que, los pacientes dependan física, emocional, social y económicamente de familiares e incluso de otras personas y/o instituciones. En el ámbito hospitalario, el servicio médico de “clínica de heridas” fue instituido específicamente para la atención de pacientes con heridas agudas y crónicas a nivel internacional en el año 1997. Dinamarca, fue el primer país en instaurar centros de atención de heridas con equipos multidisciplinarios para su tratamiento (Gottrup et al., 2018). En Latinoamérica; México es uno de los primeros países en establecer centros de atención de heridas y a través de la Secretaría de Salud en el año 2017, implementó como política de Estado la estandarización de este servicio en todos los establecimientos sanitarios (Secretaría de Salud, 2018).

“Un enfoque multidisciplinario para el cuidado de heridas ha dado como resultado una mejora de hasta el 50% en los resultados de los pacientes, incluida una reducción de las complicaciones y amputaciones resultantes de heridas complejas” (Seaton, Cant y Trip, 2020, p.1). La disponibilidad de equipos multidisciplinarios de profesionales permite establecer acuerdos sólidos con respecto a la aplicación de tratamientos efectivos, lo cual, tiene relación con la implementación de adecuados sistemas de gestión de calidad en este tipo de servicio sanitario.

Las instituciones sanitarias se encuentran en permanente búsqueda de mecanismos para incrementar la calidad de sus servicios y con ello incrementar la probabilidad de reestablecer el buen estado de salud en los pacientes, para este fin, se basan en el cumplimiento de requisitos legales. Sin embargo, la complejidad en la atención sanitaria en heridas agudas y crónicas tiene exigencias que obligan a las instituciones referidas, a implementar normas que estandaricen los procesos y eleven la calidad del servicio de salud con miras al mejoramiento de la calidad de vida de los pacientes.

A nivel general existen distintas normas aplicables a los servicios sanitarios, entre las cuales, está la ISO 9001:2015 como la más aplicada, debido a que sus estándares se ajustan fácilmente a cualquier organización y generan impactos favorables en los servicios y

productos que conllevan a la satisfacción del cliente. La referida norma, permite incursionar en procesos de planificación, implementación, mantenimiento y mejora continua de los sistemas de gestión de calidad (SGC), por tanto, se enfoca en una estructura de alto nivel.

El Marco Común de Evaluación (CAF), de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), es la metodología en el cual se basó Ecuador para establecer el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE), mismo que establece los lineamientos que guían a las instituciones públicas del país al logro de la mejora continua y de este modo satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. (Ministerio del Trabajo, 2018)

Hasta el momento no se conoce en Ecuador estudios similares que muestren un modelo para la gestión de calidad en un centro de atención de heridas, por lo que, desde el punto de vista teórico, este estudio aporta al desarrollo del conocimiento sobre la implementación de un sistema de gestión de calidad en dichos centros. En el orden práctico esta investigación aporta con un modelo de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 para centros de atención de heridas, el mismo que se aplicará luego de su aprobación en la “Clínica de Heridas Quito”.

Es una investigación descriptiva, al realizarse sobre la base de los estudios epistemológicos existentes, y la reflexión crítica – propositiva de la autora. Se analizaron 64 artículos de alto nivel de los cuales 29 son investigaciones originales, revisiones sistemáticas y otros, que por su importancia en el tema fueron tomados en cuenta. Se aplicaron métodos teóricos de análisis y síntesis, hermenéutico y comparativo, apoyados en técnicas como el mapa del conocimiento, las redes semánticas y redes simples, para revelar una información válida.

El prestar un servicio de calidad con las mejores prácticas en los centros de atención de heridas, permite obtener resultados importantes como: minimizar los riesgos, incrementar los ingresos, disminuir las amputaciones, entre otros; contribuyendo en la calidad de vida de los afectados por el tipo de heridas referidas con anterioridad.

La ausencia de un sistema estandarizado de evaluación/certificación en los centros de atención de heridas de Ecuador motivó al desarrollo de este trabajo, ante lo cual, se planteó la siguiente pregunta: ¿Qué modelo debe seguir un centro de atención de heridas para la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001: 2015? En tal sentido el objetivo de esta investigación es proponer un modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015 para un centro de atención de heridas en Ecuador.

DESARROLLO

Los centros de atención de heridas

El incremento de los centros de atención de heridas tiene su origen en la amplia demanda de los usuarios en las consultas de diferentes áreas que requieren un manejo especializado y personalizado de heridas agudas y crónicas. De ahí que, los referidos centros se han visto obligados a incrementar su capacidad a nivel de talento humano, equipamiento y mejoramiento continuo en lo tecnológico, entre otras posibilidades.

Teniendo en cuenta las características particulares de los pacientes que asisten a los centros de atención de heridas, estas instituciones, deben contar con instalaciones accesibles para todos. Nótese que, un alto porcentaje de pacientes disminuye su movilidad y requiere ser atendido de acuerdo con su condición. Asimismo, con el fin de prestar un servicio con calidad y menor esfuerzo para los pacientes, los centros de atención de heridas están implementando progresivamente la atención domiciliaria, pues de esta manera, se evita la movilidad del paciente, permitiéndolo ser atendido con la misma calidad que en el centro de atención de heridas, pero, en su casa.

Los centros de atención de heridas, de manera similar a cualquier unidad de salud deben cumplir con criterios de higiene, salubridad y limpieza, pues desde todas las perspectivas tienen que garantizar la seguridad sanitaria de sus pacientes (Narvaez, Rivas y

Chavez, 2017). Tomando en cuenta que las heridas que se atienden en estos centros, son de alta complejidad se requiere de diferentes especialistas. Por ello, los servicios que se ofrecen requieren de la existencia de equipos multidisciplinarios con especialistas en nutrición, psicología, cirugía vascular, trabajo social, entre otros, con el fin de atender con calidad a los usuarios (Nicolalde, 2018).

De la misma manera, el buen trato a los pacientes y a los visitantes a estos centros juega un papel fundamental, ya que, coadyuva a la prestación de un servicio de calidad en un espacio amigable, considerando que los tratamientos de heridas agudas y crónicas son procesos largos y dolorosos (Patiño, Aguilar y Belatti, 2018; Sánchez et al., 2019; y, Cajas, 2019), el buen trato y la calidez humana que brindan estos centros, son factores determinantes para que los pacientes acudan a consultas de curación periódicamente y concluyan con éxito su proceso de recuperación. Esta condición, de atención positiva en el orden humanístico debe complementarse con un seguimiento y evaluación del avance de la recuperación, después de cada sesión de curación, lo cual, motiva al paciente, quien, apreciando su recuperación, asume un comportamiento de mayor colaboración.

Los pacientes de los centros de atención de heridas

Los pacientes de los centros de atención de heridas presentan heridas agudas y crónicas, que no cicatrizan con facilidad, por tanto, requieren de una atención especializada. “La presencia de heridas crónicas se asoció con edades más avanzadas, menor nivel educativo y un estado de deterioro cognitivo” (Lentsck et al., 2018, p.2), de ahí que, el envejecimiento de la población y el incremento de enfermedades metabólicas y vasculares, hacen que los principales pacientes de estos centros sean geriátricos a más de pacientes diabéticos, con enfermedades metabólicas y otras catastróficas. De acuerdo con lo citado, la edad avanzada y el menor nivel educativo de los pacientes, vinculado al desconocimiento de la existencia del servicio especializado de curación de heridas, conlleva a que acudan a los centros de atención como último recurso; es decir, cuando sus heridas se encuentran con un considerable grado de avance y alta complejidad. Varios pacientes, han ensayado primeramente con curaciones caseras de manera ancestral, sin lograr la efectividad de la curación antes de recurrir a un centro de atención de heridas.

Ahora bien, un alto número de pacientes que asisten a los centros de atención de heridas, son de bajos recursos económicos, por tanto, tiene limitaciones para cubrir los gastos que generan la atención en estas unidades de salud; en consecuencia, prorrogran su atención, incumplen su periodicidad de citas de curación, no adquieren los insumos recomendados, y en algunos de los casos, dejan sus tratamientos inconclusos, lo cual limita su recuperación.

“La presencia de una herida crónica puede provocar depresión, vergüenza, aislamiento social, ansiedad y baja autoestima” (Lentsck et al., 2018, p.7). Lo cual, puede conllevar a que los pacientes incumplan con la periodicidad de las citas y pierdan el interés en el seguimiento de su patología. Esta situación, afecta significativamente a la atención y al tratamiento, puesto que, la predisposición del paciente y su estado de ánimo juega un rol fundamental en la atención y su proceso de recuperación.

La calidad en la atención de heridas

El concepto de calidad es aplicado prácticamente a todas las actividades humanas. (Mayo, Loredó y Reyes, 2015) Por consiguiente, tenerlo en cuenta en los centros de atención de heridas es de vital importancia, puesto que, busca mejores resultados en las curaciones, menor costo y mayor calidad en los servicios. La calidad se basa en la mejora continua, misma que se observa en la aplicación de mejores prácticas en los procesos, que, cumpliendo criterios y estándares, conllevan a satisfacer las expectativas de los clientes (Vela, Stegensek y Leija, 2018; y, Jiménez et al., 2019).

Para obtener óptimos resultados en los tratamientos, a más del desarrollo de procesos médicos adecuados y pertinentes, se requiere controlar aspectos inherentes al paciente entre

los cuales están el bienestar emocional, la calidad de alimentación y aspectos ambientales, que afectan directa e indirectamente al paciente y limitan su recuperación (Beaskoetxea et al., 2013; y, Mehl et al., 2020).

La calidad aplicada en la salud, se centra en varios elementos: el profesionalismo, el uso racional de los recursos, la satisfacción de los clientes, la disminución del riesgo para los pacientes y el impacto en la salud (Massip, 2008), lo cual, en cierta medida depende de la efectividad con la que se ejecutan los procesos agregadores de valor y los de apoyo. Cabe señalar que, todos los procesos de atención sanitaria deben estar debidamente relacionados entre sí, para que conlleven al alcance de los objetivos en términos de recuperación del paciente.

Para elevar la calidad de un centro de atención de heridas, se requiere la implementación de sistemas de aprobación con requisitos mínimos (Gottrup et al., 2018). Si bien, los centros de atención de heridas, como toda unidad de salud deben cumplir con parámetros legales, organizacionales y sanitarios para su funcionamiento y la prestación de un servicio eficiente a la comunidad, en cuyo proceso la implementación de criterios de calidad juega un papel fundamental, ya que estos, al devenir de un modelo de gestión de calidad determinan los niveles mínimos exigidos que los servicios requieren cumplir.

En tal sentido, en este trabajo se presenta el modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad en un centro de atención de heridas, tomando como base requerimientos de la norma ISO 9001:2015, como el enfoque estratégico que fortalece el pensamiento basado en riesgo a fin de satisfacer las necesidades de clientes y de la propia institución (Buckhardt, Gisbert y Pérez, 2016).

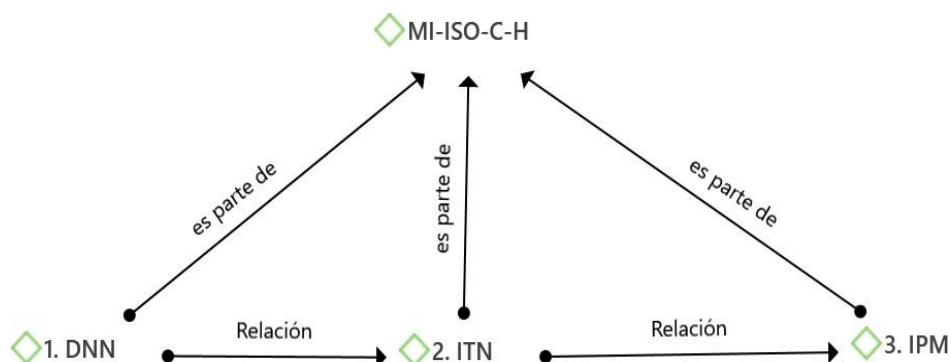
Modelo de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en un centro de atención de heridas

Según Lacalle (2016), un modelo orienta la administración eficiente de los recursos materiales, financieros y humanos para alcanzar los objetivos estratégicos planteados por la organización. Por tanto, conlleva al mejoramiento continuo y optimiza los procedimientos de control, a través de la incorporación de innovaciones que conlleven al incremento rentable de productos y servicios.

El modelo de gestión bajo la norma ISO 9001:2015 para un centro de atención de heridas constituye una herramienta para la integración de todas las funciones y actividades estratégicas en estos, es así como, se obtiene una ejecución eficaz de los procesos institucionales, fortaleciéndose la atención al cliente y perfeccionando los resultados, así como posicionar la imagen e identidad del centro en el sector sanitario.

Este modelo deviene de un amplio estudio epistemológico y de la sistematización teórico-metodológica de los fundamentos científicos existentes en el campo de las Ciencias Administrativas inherentes a la gestión de calidad. De ahí que, está conformado por 3 dimensiones: Determinación de las necesidades normativas del centro, Implementación técnica de la norma e Implementación del plan de mejoras; y cada una de estas, con sus categorías cuyas relaciones e interrelaciones permitirán optimizar los procesos de gestión en un centro de atención de heridas para garantizar calidad y excelencia en los servicios sanitarios que presta, el modelo se detalla a continuación:

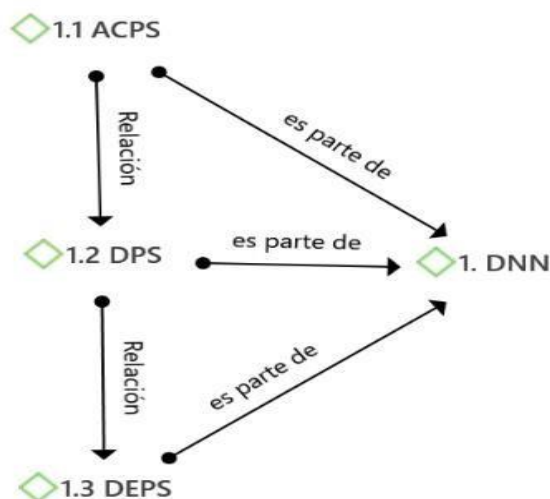
Figura 1. Dimensiones del modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad para un centro de atención de heridas



1. Dimensión: Determinación de las necesidades normativas del centro (DNC)

Esta dimensión (Figura 2), está conformada por tres categorías a saber: Análisis contextual del portafolio de productos y servicios (ACPS), Determinación de los procesos en función de los servicios (DPS) y Definición de los estándares de los procesos y servicios (DEPS), por tanto, analiza el contexto de la organización. Acorde a la naturaleza del portafolio del centro, es aplicable el capítulo 4 de la Norma ISO 9001:2015.

Figura 2. Dimensión “Determinación de necesidades normativas”



1.1. Categoría: Análisis contextual del portafolio de productos y servicios (ACPS)

El Análisis contextual del portafolio de productos y servicios (ACPS), se realiza a través de la matriz de involucrados y la matriz FODA que permitan el análisis estratégico a partir de la identificación de factores internos y externos que determinan la capacidad competitiva del centro. A su vez, será indispensable distinguir las necesidades y expectativas de las partes interesadas como lo son los pacientes, proveedores, trabajadores en general, autoridades sanitarias, entre otros. Para su desarrollo se aplica el requisito 4.1 y 4.2 de la norma ISO 9001:2015; Comprensión de la organización y de su contexto y Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, respectivamente.

Para el funcionamiento adecuado del portafolio de productos y servicios se analizarán y adaptarán los procesos estratégicos del centro de atención de heridas, así como, los procesos relacionados con los clientes y los procesos de apoyo, realizando el control de los mismos y el control de las salidas no conformes.

1.2 Categoría: Determinación de los procesos en función de los servicios del centro (DPS)

Esta categoría contempla la elaboración del mapa de procesos (Procesos estratégicos, Procesos operativos y Procesos de soporte) y se determina sus interacciones (Tabla 1), mismo que, contribuirá al desarrollo documental de estos. Además, permitirá establecer los procedimientos necesarios para la prestación de los servicios de la institución. Esta actividad está relacionada con el requisito 4.4 de la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

Tabla 1. Procesos en función de los servicios de un centro de atención de heridas

Macroprocesos	Procesos	Sub-Procesos
Procesos estratégicos	Gestión Estratégica Gerencial	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión Administrativa y financiera - Gestión Contabilidad - Gestión Comercial y Ventas - Gestión Marketing
	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente - Evaluación de calidad - Seguimiento a pacientes
Procesos operativos	Clínica de Heridas	<ul style="list-style-type: none"> - Tratamiento y cuidado de heridas agudas - Tratamiento y cuidado de heridas crónicas - Tratamiento de pie diabético - Curación de úlceras por presión (escaras) - Curación de úlceras venosas - Curación de úlceras arteriales - Curación de heridas post quirúrgicas - Cuidado de ostomías - Cuidado de drenajes - Curación de quemaduras de primer y Segundo grado
	Cuidado Avanzado de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de signos vitales + peso + talla + glucosa - Administración de medicación parenteral (inyecciones-sueros) - Colocación de sondas para alimentación - Colocación de sondas urinarias - Curación de traqueotomías - Aspiración de secreciones - Cuidados paliativos
	Servicios Médicos	<ul style="list-style-type: none"> - Atención médico general - Atención médico geriátrico - Atención pediátrica - Servicio de exámenes de laboratorio
Procesos de soporte	Gestión de logística y transporte	<ul style="list-style-type: none"> - Traslado de profesionales de la salud a servicios domiciliarios - Entrega de medicación a domicilio
	Gestión de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos médicos - Mantenimiento de instalaciones físicas
	Gestión de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza, desinfección y esterilización de instrumentos médicos - Preparación y esterilización de insumos médicos - Preparación de maletas de atención domiciliaria
	Gestión de residuos y	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de desechos peligrosos

	desechos	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión desechos no peligrosos - Gestión de residuos
	Gestión de tecnologías de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Instalación de equipos tecnológicos - Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos

Fuente: Clínica de Heridas Quito

1.3 Categoría: Definición de los estándares de los procesos y servicios (DEPS)

Para establecer los estándares de los procesos y servicios se conformará un equipo de trabajo encargado de evaluar el actual funcionamiento del centro de atención de heridas, el cual realizará una priorización de procesos y definirá los estándares de calidad, de acuerdo a los siguientes movimientos:

1.3.1 Diagnóstico de los procesos y servicios actuales: Se calificarán los procesos, evaluando su importancia versus desempeño, a partir de una rúbrica de evaluación que tenga los criterios suficientes para evaluar desde un nivel básico a un nivel de excelencia en la prestación de un servicio, de manera que se pueda visualizar el desempeño de cada uno de los mismos y aportar las evidencias correspondientes. Cabe señalar que la rúbrica debe ser elaborada creativamente por aquellos que ejecutan la evaluación.

1.3.2 Priorización de los procesos y servicios a estandarizarse: A partir de la calificación del proceso, el equipo encargado de la evaluación realizará un análisis de la calificación obtenida y priorizará los que precisan una atención urgente, a fin de establecer estrategias de mejora.

1.3.3 Definición de los estándares de los procesos y servicios: Una vez que se hayan priorizado los procesos, el equipo evaluador establecerá en la ficha del proceso los estándares deseables, de acuerdo con las siguientes características: tiempo del ciclo, exactitud o precisión, veracidad y/o exactitud de resultados finales, costo, orientación al cliente, competencias o habilidades, integración con otros procesos, cumplimiento de los estándares y normas; y condiciones de trabajo.

1.3.4 Aprobación institucional de los procesos y servicios: Las fichas de procesos priorizados serán puestas a consideración del equipo gerencial del centro de atención de heridas, quienes cumplirán con el requisito de 5.1 de la norma ISO 9001:2015 Liderazgo y compromiso, y se establecerá un Acta de compromiso gerencial con el SGC.

En esta categoría se aplican los requisitos 4.3 y 5.1 de la norma ISO 9001:2015: Determinación del alcance del SGC y; Liderazgo y compromiso, respectivamente. Tal como se ilustra en la tabla 2 se observa la relación de la Dimensión "Determinación de las necesidades normativas" con los requisitos correspondientes.

Tabla 2. Dimensión 1: Determinación de necesidades normativas en base a la Norma

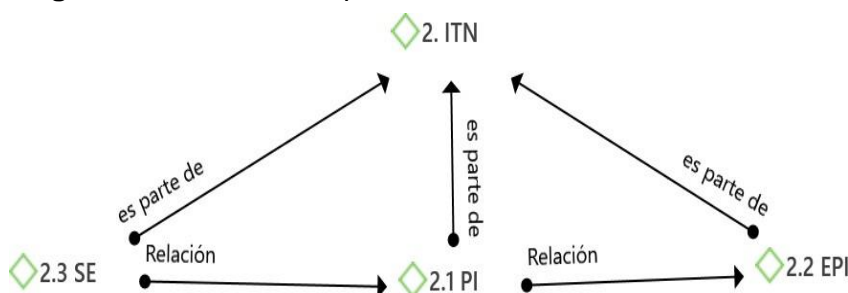
DIMENSIONES	CATEGORIAS	NORMA ISO 9001:2015	HERRAMIENTA
1. Determinación de las necesidades normativas (DNN)	1.1 Análisis contextual del portafolio de productos y servicios (ACPS)	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	4.1. FODA, matriz de involucrados.
		4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 Portafolio de productos y servicios definido.
	1.2 Determinación de los procesos en función de los servicios (DPS)	4.4 SGC y sus procesos	4.4. Mapa de procesos.
	1.3 Definición de los estándares de los procesos y servicios (DEPS)	4.3 Determinación del alcance del SGC	4.3 Documento donde se plasme el alcance del sistema.
		5.1 Liderazgo y Compromiso	5.1 Acta de compromiso gerencial con el SGC.

Fuente: Norma ISO 9001:2015

2. Dimensión: Implementación técnica de la norma (ITN)

La Dimensión Implementación Técnica de la Norma, consta de tres categorías, mismas que son: Planeación de la implementación (PI), Ejecución progresiva del plan (EPI) y Seguimiento y evaluación (SE). Al desarrollar esta dimensión son aplicables los requisitos 5, 6, 7, 8 y 9 de la Norma ISO 9001:2015.

Figura 3. Dimensión “Implementación técnica de la norma”



2.1 Categoría: Planeación de la implementación (PI)

A partir del acta de compromiso gerencial con el SGC, se elaborarán las políticas de calidad y los descriptivos de los cargos correspondientes, con los roles, competencias y responsabilidades de cada miembro del centro de atención de heridas. El diagnóstico de la situación actual del centro de atención de heridas y la comparación del estado actual y desempeño de este, respecto a los requisitos de la norma, requerirá del apoyo de la alta dirección y de la participación de los líderes de las áreas claves. La matriz FODA permite: verificar el cumplimiento de la norma en los diferentes procesos y su implementación correcta; conocer si están gestionados de manera adecuada y llevar registros; e, identificar la eficiencia de los procesos que no apoyan la mejora continua para ser rediseñados, implementados, documentados o generar nuevos procesos, según corresponda.

Por otro lado, basado en el alcance del SGC establecido, se establecerán los objetivos del sistema y sus procesos, los recursos necesarios para proporcionar los resultados de acuerdo con los requisitos de las partes interesadas y poder establecer la política de calidad de la organización, teniendo en cuenta el contexto, la localización del centro, los servicios que brinda, a quien va dirigido sus servicios, entre otros aspectos.

La estructura organizativa del SGC y el plan de las comunicaciones, prevén los tiempos de inicio y fin de cada tarea, determinando los costos de las actividades, e identificando los potenciales riesgos asociados con los objetivos para establecer los planes de contingencia pertinentes; además asignar al personal las responsabilidades y competencias e implementar un plan de formación continua.

En la planificación, se aplicarán la matriz de riesgos y oportunidades que permite mejorar el control de procesos y la seguridad de la organización; la matriz de objetivos de la calidad, que posibilita la elaboración de objetivos pertinentes, coherentes y medibles de acuerdo con la política de calidad; y la matriz de planificación de cambios, considerando el propósito de los mismos, sus consecuencias, la disponibilidad de recursos y reasignación de responsabilidades en caso necesario. En estos elementos se aplica obligatoriamente los requisitos 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto y 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Para lograr una adecuada implementación, se planificarán todos los recursos necesarios para las actividades de los procesos de apoyo, teniendo en cuenta la infraestructura, el ambiente laboral, los recursos materiales, entre otros aspectos, mismos

que suministran lo necesario para que funcionen de manera adecuada los procesos claves. Al mismo tiempo, el centro de atención de heridas se asegurará de que los recursos humanos disponibles tengan las competencias necesarias siendo conscientes de su contribución en la implementación del SGC y establecerá el sistema de comunicación, asegurándose de su eficiencia y estableciendo los canales precisos para tener claro qué, cuándo, a quién, cómo y quién comunica. Hay que tener en cuenta que, la comunicación y la convivencia armónica genera influencias potencializadoras para el comportamiento del ser humano. (Castillo, Montoya y Fuentes, 2012).

Cabe señalar que todos los procesos serán documentados en soporte seguro y el centro de atención de heridas decidirá la elaboración del Manual de calidad según crea pertinente. Aquí es aplicable El requisito 7 soporte o apoyo de la norma ISO 9001:2015.

2.2 Categoría: Ejecución progresiva del plan (EPI)

A partir de esta categoría se ejecutan las acciones planificadas, de acuerdo con las cláusulas 7 Apoyo y 8 Operación de la norma ISO 9001:2015. Por ende, el centro de atención de heridas considerará las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y los recursos disponibles por los proveedores para lograr la ejecución de sus procesos. Para lo cual, el personal de los distintos niveles deberá contar con conocimientos actualizados en materia de calidad.

Se realizan los procesos, se establece la secuencia e interacción de estos y la documentación requerida, se identifican las entradas, las actividades y las salidas teniendo en cuenta la propuesta del mapa de procesos que tendrá la particularidad de cada centro de atención de heridas. En esta fase, se observarán los requisitos de ISO 9001 que son aplicables, explicando en el caso de excepciones el porqué de su no aplicabilidad. Se tendrá presente los requisitos legales y reglamentarios y se elaborará el soporte documental. Esta etapa permite ejecutar el modelo de operaciones por proceso, de acuerdo con las exigencias de la norma.

Para el éxito de esta etapa, se gestionarán los potenciales conflictos, los procesos operacionales y un ambiente adecuado de trabajo. La liberación del servicio al cliente, cumplirá con todos los requisitos del centro verificando la trazabilidad de cada servicio y registrando la información de los pacientes. Al mismo tiempo, se registrará los servicios no conformes con los requisitos, describiendo las acciones tomadas al respecto. El plan será ejecutado en un tiempo mínimo de 6 meses, luego, se realizará la evaluación del SGC determinando los puntos de mejora.

2.3 Categoría: Seguimiento y evaluación (SE)

Para monitorear los resultados, se realizarán las verificaciones necesarias y la evaluación del desempeño del SGC, efectuando el seguimiento y la medición de los procesos y servicios ya establecidos y se informarán los resultados. Esta etapa se centra en el proceso de auditoría interna y la revisión del sistema por la dirección, aplicando así, el requisito 9 Evaluación del desempeño de la norma ISO 9001:2015.

En este sentido, el centro de atención de heridas determinará: Identificar los puntos de seguimiento y medición (satisfacción del cliente, servicios brindados, etc.). Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios (encuestas, reuniones con clientes, informes de los responsables de las áreas claves, entre otros). El cronograma del seguimiento y la medición (definir el tiempo), así como, el análisis y evaluación de los resultados. La evaluación, tiene presente los indicadores de resultados relacionados con los objetivos antes declarados y los indicadores de gestión relacionados con los resultados de las auditorías y la revisión por parte de la dirección del centro de atención de heridas.

En la Tabla 3, se observa la relación de la Dimensión "Implementación técnica de la norma" con los requisitos del 5 al 9 de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 3. Dimensión 2: Implementación técnica de la norma en base a la Norma ISO 9001: 2015

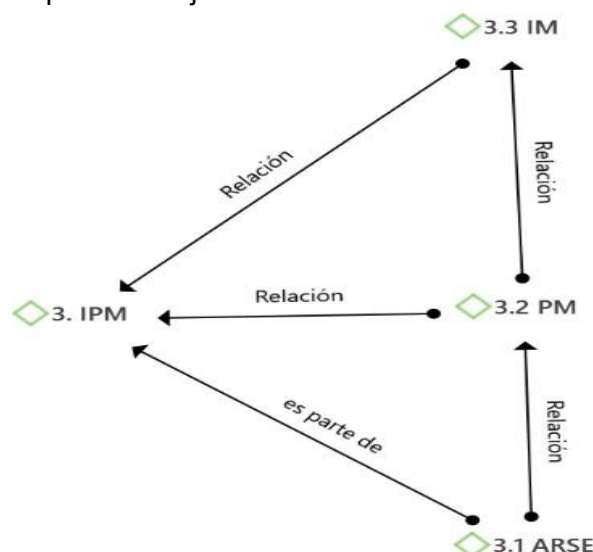
DIMENSIÓN	CATEGORIAS	REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015	HERRAMIENTA
2. Implementación técnica de la norma (ITN)	2.1 Planeación de la implementación (PI)	5.1 Liderazgo y compromiso	5.1 Análisis de brechas. Compromiso gerencial con el sistema. Rendición de cuenta en relación con la eficacia del SGC.
		5.2 Política	5.2 Establecimiento y comunicación de la política de calidad.
		5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3 Asignar y comunicar las responsabilidades.
		6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 Matriz de riesgos y oportunidades.
		6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2 Matriz de objetivos de la calidad.
		6.3 Planificación de los Cambios	6.3 Matriz de planificación de cambios.
		7.1 Recursos	7.1 Presupuesto, Organigramas, perfiles del cargo de los recursos humanos, etc.
		7.2 Competencia	7.2 Plan de Capacitación
		7.3 Toma de conciencia	7.3 Charlas, compromiso de la alta dirección y líderes de procesos.
		7.4 Comunicación	7.4 Establecer canales de comunicación (Mural, intranet, reuniones, etc.).
		7.5 Información documentada	7.5 Manuales y registros.
	2.2 Ejecución progresiva del plan (EPI)	8.1 Planificación y control operacional	8.1 Plan de mantenimiento. Instructivos. Procedimientos operativos establecidos.
		8.2 Requisitos para productos y servicios	8.2 Ficha del paciente.
		8.4 Control de productos suministrados externamente	8.4 Lista maestra de proveedores. Evaluación del desempeño.
		8.5 Provisión del servicio	8.5 Encuestas de satisfacción.
		8.6 Liberación de servicios	8.6 Trazabilidad.
	2.3 Seguimiento y evaluación (SE)	8.7 Control de salidas no conformes	8.7 Registro de servicios no conformes.
		9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 Evaluación del desempeño y satisfacción del cliente.
		9.2 Auditoría interna	9.2 Auditoría interna.
		9.3 Revisión por la dirección	9.3 Informe de revisión por la dirección.

Fuente: Norma ISO 9001:2015

3. Dimensión: Implementación del plan de mejoras (IPM)

Esta dimensión, consta de tres categorías: Análisis de resultados del seguimiento y de la evaluación (ARSE), Planeación de mejoras (PM) e Implementación de mejoras (IM). Parte de las acciones tomadas a partir de las limitaciones encontradas en el desempeño, siendo coherente con el Capítulo 10 de la norma ISO 9001:2015.

Figura 4. Dimensión “Implementación del plan de mejoras”



3.1 Categoría: Análisis de resultados del seguimiento y de la evaluación (ARSE)

Se analizarán los resultados del período de implementación del SGC en relación con el punto de partida y se valorará el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos. Para el análisis de las limitaciones en la prestación del servicio sanitario se aplicará una de las siguientes técnicas: el diagrama de Pareto, el diagrama de Ishikawa, brainstorming, análisis causa raíz, entre otros.

Se conformará un equipo de trabajo que refuerce el liderazgo, enfatizando la importancia del mismo y se revisarán los resultados del informe de auditoría de las encuestas de satisfacción al cliente, los resultados de la formación al personal, entre otros. Se detectarán las no conformidades, mismas que serán analizadas para comprenderlas, y tomar decisiones de mejora. Se elaborará un acta de los resultados obtenidos que sirva de base para la elaboración de un plan de mejoras. Cabe señalar que la discusión del plan de mejoras se orientará a todos los involucrados, áreas y procesos.

3.2 Categoría: Planeación mejoras (PM)

El plan de mejoras se orientará a: la mejora de los procesos y servicios para cumplir las exigencias de los clientes, considerando las necesidades y expectativas futuras; gestionar el riesgo; corregir, prevenir o minimizar los efectos no deseados; mejorar el desempeño y la eficacia del SGC y la actualización de riesgos y oportunidades, si fuese necesario. Se modificarán los procesos y se crearán nuevos en caso necesario, de acuerdo con el grado de cumplimiento en función de la satisfacción del cliente. Se crearán flujogramas para los procesos, considerando la estrategia de mejora.

3.3 Categoría: Implementación de mejoras (IM)

El impacto del plan de mejoras del SGC genera actitudes, habilidades y comportamientos, repercutiendo en un mejor aprovechamiento de los recursos y en el mejoramiento de los resultados de los indicadores de gestión lo cual, influye a su vez, sobre los resultados de la organización.

La implementación de la mejora continua, incrementa las posibilidades de satisfacer a los clientes mediante la identificación de las áreas, procesos y servicios susceptibles de mejora, incrementando su eficiencia. Por ello, debe realizarse por métodos adecuados, entre

los cuales se encuentra el Ciclo de Deming con sus cuatro etapas, siendo posible medir la efectividad de los procesos, asegurando que los productos y servicios cumplen a cabalidad las exigencias del cliente.

Una vez implementados los cambios en un período de tiempo de 6 meses a 1 año, se recurrirá nuevamente a un proceso de auditoría interna para verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma y si las inconsistencias persisten entonces corregirlas con el fin de identificar la eficacia y la efectividad del SGC, lo cual constituye un referente positivo para incursionar en un proceso de certificación.

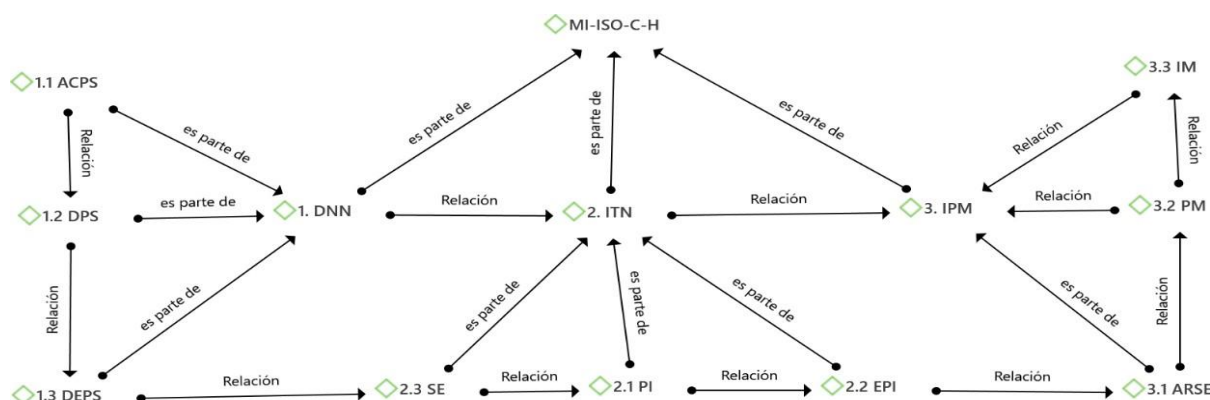
Tabla 4. Dimensión 3: Implementación del plan de mejoras en base a la Norma ISO 9001: 2015

DIMENSIÓN	CATEGORIAS	REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015	HERRAMIENTA
3.Implementación del plan de mejoras (IPM)	3.1 Análisis de resultados del seguimiento y de la evaluación (ARSE)	10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva	10.1 Diagrama de Ishikawa, Brainstorming, análisis de causa raíz. 10.2 Acta de no conformidades.
	3.2 Planeación de mejoras (PM)	10.2 No conformidad y acción correctiva	10.2 Socialización de los resultados. Corrección en función de las no conformidades.
	3.3 Implementación de mejoras (IM)	10.3 Mejora continua	10.3 Plan de mejoras. Capacitación continua.

Fuente: Norma ISO 9001:2015

A partir de las tres dimensiones antes explicadas, se conforma el Modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad en un centro de atención de heridas, tal como se observa en la Figura 5.

Figura 5. Modelo para la implementación de un sistema de gestión de calidad para centro de atención de heridas



En base a ello, se asume que existen relaciones dinámicas entre las distintas categorías que componen el modelo, las cuales, están en armonía con la normativa internacional ISO 9001:2015, contribuyendo a la mejor comprensión de esta y su implementación adecuada en un centro de atención de heridas.

CONCLUSIONES

El modelo para la implementación del sistema de gestión de calidad en un Centro de Atención de Heridas está conformado por tres dimensiones: Determinación de las necesidades normativas del centro, Implementación técnica de la norma e Implementación del plan de mejoras, mismas que abordan tres categorías dinámicas cada una, cuyas relaciones e interrelaciones conllevan a una implementación satisfactoria de la norma ISO 9001:2015.

El modelo para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015 para un centro de atención de heridas en Ecuador, debido a su carácter integrador desde la concepción teórica; partiendo de sus dimensiones y categorías, traza las pautas a seguir para la implementación de esta norma en instituciones de este tipo; lo que posibilitará la implementación progresiva de los estándares inherentes de la referida norma, con miras a la satisfacción del cliente y la mejora integral del centro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beaskoetxea, P., Bermejo Martínez, M., Capillas Pérez, R., Cerame Pérez, S., García Collado, F., Gómez Coiduras, J. M., Manzanero López, E., Palomar Llatas, F., Salvador Morán, M. J., Segovia Gómez, T., y Zubiaur Barrenengoa, A. (2013). Situación actual sobre el manejo de heridas agudas y crónicas en España: Estudio ATENEA. *Gerokomos*. 24 (1). 27-34. <https://n9.cl/uhbq4>.
- Buckhardt, V., Gisbert, V., y Pérez, A. (2016). Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001: 2015. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. <https://n9.cl/ounar>.
- Cajas, C. (2019). Factores asociados a la complicación de heridas Postquirúrgicas. *Cirugía general, Hospital General IESS, Milagro*. 2018. RECIAMUC. 3(1). 464-482. <https://n9.cl/p0wls>.
- Castillo, M., Montoya, J. y Fuentes, L. (2012). Los sentimientos pedagógicos en el desempeño de los docentes ecuatorianos. *Didascalia Didáctica y Educación*. 4(2). 101 – 116
- Gottrup, F., Pokorná, A., Bjerregaard, J., y Vuagnat, H. (2018). Wound centres—How do we obtain high quality? The EWMA wound centre endorsement project. *Journal of Wound Care*. 27 (5). 288-295. <https://n9.cl/keboj>.
- Jiménez, J. F., Arboledas, J., Ruiz, C., Gutiérrez, M., Lafuente, N., y García, F. P. (2019). La enfermera de práctica avanzada en la adecuación de los tratamientos de las heridas crónicas complejas. *Enfermería Clínica*. 29 (2). 74-82. <https://n9.cl/wsea1>.
- Lacalle, G. (2016). Operaciones administrativas de recursos humanos. Madrid: EditexS.A. <https://n9.cl/xfdy1>.
- Lentsck, M., Baratieri, T., Trincaus, M., Mattei, A., y Miyahara, C. (2018). Quality of life related to clinical aspects in people with chronic wound. *Rev Esc Enferm USP*. 52:e03384. 1-9. <https://n9.cl/ebne6>.
- Mayo, J. C., Loredó, N. A., y Reyes, S. N. (2015). En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. *Rev retos*. 9(2), 49-67.
- Mehl, A., Schneider Jr, B., Schneider, F., y Kamarowski, B. (2020). Medición del área de heridas para el análisis temprano del factor predictivo de cicatriz. *Rev Latino-Am. Enfermagem*. 28:e3299. <https://n9.cl/42586>.
- Ministerio del Trabajo. (2018). Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia. Ministerio del Trabajo. <https://n9.cl/r46s9>
- Narvaez, C., Rivas, L., y Chavez, A. (2017). Modelos de gestión de la calidad en instituciones públicas de salud en México. *Innovaciones de Negocios*. 12 (24): 177 – 205. <https://n9.cl/gmzoe>.
- Nicolalde, D. (2018). Influencia de la Curación Tradicional de las Heridas Crónicas en los Costos de la Estancia Hospitalaria en los Usuarios Externos del Hospital General HOSNAG. Creación del Servicio de Clínica de Heridas. [Tesis de maestría], Universidad Católica Santiago de Guayaquil. <https://n9.cl/d123o>.
- Patiño, O., Aguilar, H. A., y Belatti, A. L. (2018). Úlceras por presión: Cómo prevenirlas. *Rev.Hosp. Ital.*, 38(1), 40-46.
- Massip, C., Ortiz, R.M., Llantá, M., Peña, M., y Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cubana Salud Pública*, 34 (4). <https://n9.cl/7ak07>.
- Sánchez, N. E., Guardado, F., Arriaga, J. E., Torres, J. A., Flores, M., Serrano, J. A., González, P., y Sánchez, N. (2019). Revisión en úlceras venosas: Epidemiología, fisiopatología, diagnóstico y tratamiento actual. *Revista Mexicana de Angiología*. 47 (1). 26-38.
- Seaton, P., Cant, R., y Trip, H. (2020). Quality indicators for a community-based wound care centre: An integrative review. *Int Wound Journal*. 17 (3). 587-600. <https://n9.cl/l2i4m>.
- Secretaría de Salud. (2018). Modelo de Atención Clínicas de Heridas (DGPLADES). <https://n9.cl/6jnh4>.
- Vela, G., Stegensek, E. M., y Leija, C. (2018). Características epidemiológicas y costos de la atención de las heridas en unidades médicas de la Secretaría de Salud. *Rev. Enferm IMSS*. 26 (2), 105-114.

Factores del riesgo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito, en la emergencia sanitaria de la COVID-19

Credit risk factors in a savings and credit cooperative, in the COVID-19 health emergency

Edith Soraya Paucar Escobar¹

Recibido: 2022-05-04 / **Revisado:** 2022-05-20 / **Aceptado:** 2022-06-05 / **Publicado:** 2022-07-01

Forma sugerida de citar: Paucar-Escobar, E. (2022). Factores del riesgo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito, en la emergencia sanitaria de la COVID-19. *Retos de la Ciencia*. 6(13). 44-55. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.04>

RESUMEN

El sistema financiero es un componente fundamental de la economía nacional, está conformado por instituciones financieras públicas y privadas, y su finalidad se centra en la intermediación financiera. En la emergencia sanitaria de la COVID-19, la exposición del sistema financiero a la materialización del riesgo crediticio fue prácticamente inevitable. De ahí que, este trabajo se desarrolló para identificar los factores de riesgo crediticio de una cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1, en el contexto de la pandemia. Al ser una investigación cualitativa, no experimental, descriptiva y transversal; para la recolección de datos, se aplicó una encuesta estructurada a socios y una entrevista a ejecutivos de la institución. Además, mediante trabajo de campo se analizó documentación que aportó con información valiosa y se complementó con una exhaustiva revisión bibliográfica. Los resultados revelan que se han incrementado notablemente los factores de riesgo crediticio, internos y externos. Los internos, se evidencian en: baja operatividad del core bancario, deficiencia en originación del crédito, concentración de cartera, limitada gestión de recuperación y desconocimiento sobre las políticas de crédito; los externos, están determinados por: pérdida de empleo de los socios, suspensión de actividades escolares, restricciones de movilidad a nivel nacional, inminente reducción de ingresos familiares. En tal sentido, se concluye que, la cooperativa de ahorro y crédito objeto de estudio no tomó las medidas necesarias para mitigar oportunamente los factores de riesgo crediticio internos y reaccionó con cierta lentitud a los factores de riesgo crediticio externos en la pandemia de la COVID-19.

Palabras clave: factores de riesgo, riesgo crediticio, sistema financiero, gestión crediticia, crédito.

ABSTRACT

The Financial system is a fundamental component of the national economy which is made up of public and private financial institutions, and its purpose is focused on financial intermediation. During the COVID-19 health emergency, the exposure of the financial system to the materialization of the credit risk was practically inevitable. In consequence, this work was developed to identify the credit risk factors of a credit union from segment 1 in the context

¹ Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Maestrante Posgrado de Ciencias Administrativas. Universidad Central del Ecuador. Ecuador. espaucar@uce.edu.ec / <https://orcid.org/0000-0001-6049-8275>

of the pandemic. Being a qualitative, non-experimental, descriptive and transversal research, for the data collection, not only a structured survey was applied to the members but also an interview to the executives of the institution. In addition, through fieldwork, documentation was analyzed, the one which provided valuable information and was complemented with an exhaustive bibliographic review. The results reveal that internal and external credit risk factors have increased significantly. The internal ones are evidenced in: low operability of the banking core, deficiency in credit origination, portfolio concentration, limited recovery management and lack of knowledge about credit card policies. The external ones are determined by: the loss of employment of the members, suspension of school activities, mobility restrictions at national level, and an impending reduction of the family income. In this sense it is concluded that, the credit union under study did not take the necessary measures to mitigate in a timely manner the internal credit risk factors and reacted somewhat slowly to the external credit risk factors during the COVID-19 pandemic.

Keywords: risk factors, credit risk, financial system, credit management, credit.

INTRODUCCIÓN

El sistema financiero es un componente importante de la economía de un país, se encuentra conformado por las instituciones financieras públicas y privadas cuya finalidad es la intermediación financiera, es decir, captan el ahorro de los clientes y lo invierten, a fin de manejar el dinero de manera productiva para el beneficio de la institución y de los socios. La concesión de créditos constituye una acción que apoya de manera significativa la inversión de capital y la captación de beneficios lícitamente. Es decir, cumpliendo la normativa legal en un contexto.

Como es lógico, las instituciones financieras de América Latina requieren mejorar contundentemente los productos que ofrecen, fortaleciendo la inclusión financiera como una de sus principales estrategias de comercialización, de acuerdo con las necesidades vertiginosamente cambiantes de la sociedad. Cabe señalar que, el sector financiero juega un papel fundamental en el desarrollo socioeconómico de todos los países. Por tanto, para ser pertinente en tales condiciones, es de fundamental importancia la implementación de procesos alternativos de captación y administración de los recursos financieros, lo cual, permitirá promover un sano progreso del sistema y de las localidades en las cuales prestan sus servicios financieros.

En Ecuador, el sistema financiero está compuesto por dos entidades de control y regulación: la Superintendencia de Bancos (SIB) que, regula las actividades económicas de la banca y; la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) que regulan el funcionamiento de las cooperativas, mutualistas, cajas de ahorros, bancos comunales y cajas comunales, agrupadas por segmentación, de acuerdo con el total de activos que manejan, con fondos menores a los manejados por los bancos. Estas instituciones tienen la obligación de velar por los derechos de los clientes, para lo cual, se implementó un seguro de depósitos administrado por la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE) que custodia las cuentas corrientes, de ahorros y depósitos a plazo fijo de los mismos.

La banca comercial ha sido la principal intermediaria financiera en Ecuador y en muchos otros contextos, seguida del sistema cooperativo. Actualmente, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en este país concentra más de 5 millones de asociados (Luque y Peñaherrera, 2021). Es decir, constituye un espacio socioeconómico de trascendencia. El crecimiento paulatino que se ha manifestado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs) y el incremento de su fondo de clientes, puede estar vinculado a la mejor educación en el manejo de las finanzas de los clientes y socios, así como, en otros aspectos sociales y económicos.

De ahí que, estas instituciones en el país desempeñan un importante rol en el progreso empresarial, muchas veces las microempresas ven limitaciones al momento de solicitar un financiamiento necesario donde las tasas de interés sean reducidas, por lo que en este minuto las entidades financieras pasan a jugar un papel preponderante, mostrándose como

facilitadoras en este proceso y fomentando su aporte a los emprendimientos con el objetivo de que se desarrollen y contribuyan a la economía nacional (Cedeño y Bravo, 2020).

La crisis financiera internacional de 2008, afectó a la ciudadanía en su conjunto y particularmente a los sistemas financieros. Los deficientes controles administrativos, el limitado conocimiento sobre el tratamiento de riesgos, la falta de políticas de gestión, los desastres naturales, entre otros aspectos, pueden afectar seriamente a la calidad de la cartera de crédito en las unidades financieras (Urbina, 2017), aspectos que se visualizaron con mayor fuerza en la pandemia de la COVID -19.

El riesgo crediticio es la probabilidad de que un prestatario incumpla en forma total o parcial sus obligaciones contractuales en lo que tiene que ver con el interés y/o capital. Varios autores se han preocupado por el estudio del referido riesgo, enfocando su preocupación en identificar los factores que inciden en la calidad de la cartera, esto, con el fin de generar una gestión de riesgos oportuna que permita sostener niveles estables de liquidez. Altuve y Hurtado (2018); y, Lapo, Tello y Mosquera (2021), destacan la importancia del estudio de los factores de riesgo crediticio en las instituciones financieras, debido al impacto negativo que supone la existencia de cada préstamo en mora, afectándose los niveles de rentabilidad y solvencia de las instituciones financieras. Lo cual, puede desencadenar en el deterioro del Sistema Financiero y la quiebra de las entidades dedicadas a la intermediación financiera.

El establecer mecanismos efectivos que cuiden el equilibrio financiero, los niveles adecuados de rentabilidad, así como, una administración correcta para la cartera de riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, contribuye a minimizar el riesgo crediticio, mismo que al no ser controlado, puede constituir una amenaza al logro de los objetivos de la institución. Es por ello, que la identificación del riesgo visualizando aquellas situaciones que puedan afectarlo, es una tarea de expertos y administrativos, de ahí que, resulta favorable realizar una clasificación adecuada de los riesgos existentes para atenderlos oportunamente y minimizarlos.

Este estudio, constituye un aporte significativo en términos sociales, ya que, la identificación del riesgo teniendo como referente las concepciones y la clasificación técnicamente reconocidas, permitirá atenderlos oportunamente y dirigir acciones oportunas para minimizarlos. A su vez, la investigación servirá de base para el desarrollo de otros trabajos de similar naturaleza, pues aborda un tema sensible relacionado con el sistema financiero que involucra a inmensurables usuarios, como uno de los principales entes que aportan a la economía familia y social. Bajo este contexto es importante cuestionarse: ¿Cuáles son los factores del riesgo crediticio que inciden en la calidad de la cartera de créditos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, del segmento 1 de la SEPS en el primer semestre del año 2020? Por ello, el objetivo de este trabajo es, describir los factores del riesgo crediticio que inciden en la calidad de la cartera de créditos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, del segmento 1 de la SEPS, en el contexto investigado.

METODOLOGÍA

Este trabajo es un estudio con enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, transversal; desarrollado en una cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1 (cuyo nombre se reserva), en el primer semestre del año 2020. La investigación es de modalidad de campo, documental y bibliográfica. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta a 50 socios de la cooperativa objeto de estudio, escogidos aleatoriamente y se utilizó una escala tipo Likert con 16 ítems importantes que posibilitaron obtener la información. Además, se aplicó una entrevista estructurada al Subgerente de Negocios, al jefe de Crédito, a tres jefes de agencia y siete oficiales de crédito, dando un total de 62 informantes clave.

La información recopilada, se procesó utilizando técnicas de estadística descriptiva que permitieron obtener la distribución de frecuencias y sus especificaciones. Es decir, la frecuencia absoluta de cada valor, la frecuencia porcentual, la frecuencia porcentual calculada sobre los casos válidos y la frecuencia porcentual acumulada. Los datos

cuantitativos revelados fueron contrastados con información cualitativa emergente de entrevista a informantes clave a nivel de la institución investigada y sus clientes. Cabe anotar que al tratarse de una investigación que involucra relaciones e interrelaciones humanas, debe tenerse en cuenta las mediaciones de estas en los procesos investigativos y sus resultados (Castillo, 2021).

RESULTADOS

Resultados de la encuesta aplicada a socios de la cooperativa objeto de estudio

Tabla 1. Datos generales de los usuarios encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Edad	de 20 a 40 años	14	28,0	28,0	28,0
	de 41 a 60 años	33	66,0	66,0	94,0
	Más de 60 años	3	6,0	6,0	100,0
Género	Femenino	17	34,0	34,0	34,0
	Masculino	33	66,0	66,0	100,0
Escolaridad	Primario	12	24,0	24,0	24,0
	Secundario	4	8,0	8,0	32,0
	Bachiller	22	44,0	44,0	76,0
	Universitario	12	24,0	24,0	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados

El mayor porcentaje de encuestados corresponde al género masculino, con una edad de 41 a 60 años y nivel educativo de bachiller, demostrando que, son hombres económicamente activos y con un nivel educativo bajo quienes realizan las negociaciones con la cooperativa objeto de estudio.

Tabla 2. Aspectos relacionados con el otorgamiento de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
¿Los elementos capacidad de pago, patrimonio, garantes y central de riesgo, son considerados en la evaluación?	En desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
	Neutral	16	32,0	32,0	36,0
	De acuerdo	26	52,0	52,0	88,0
	Muy de acuerdo	6	12,0	12,0	100,0
¿Existe claridad en la información brindada por la Cooperativa en relación con la adquisición del crédito?	En desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Neutral	14	28,0	28,0	34,0
	De acuerdo	29	58,0	58,0	92,0
	Muy de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
¿Considera usted que el ejecutivo que lo atiende ofrece un excelente trato?	En desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
	Neutral	9	18,0	18,0	24,0
	De acuerdo	27	54,0	54,0	78,0
	Muy de acuerdo	11	22,0	22,0	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados

Los datos reflejan que la cooperativa para entregar un crédito considera: la capacidad de pago, patrimonio, garantes y central de riesgo. Por otro lado, los oficiales de crédito brindan información adecuada acorde a las necesidades evidenciándose en la satisfacción de los clientes, sin embargo, existe insatisfacción. Por tanto, deben diseñarse y ejecutarse planes de mejora oportunos con lo cual se podrá incluso atraer más clientes.

Tabla 3. Medidas tomadas en la emergencia sanitaria COVID-19 que influyen en el incumplimiento de las obligaciones crediticias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
El estado de excepción	Neutral	6	12,0	12,0	12,0
	De acuerdo	14	28,0	28,0	40,0
	Muy de acuerdo	30	60,0	60,0	100,0
La ley orgánica de apoyo humanitario	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	De acuerdo	14	28,0	28,0	40,0
	Muy de acuerdo	35	60,0	60,0	100,0
Desempleo, pérdida de empleo	En desacuerdo	0	0	0	0
	De acuerdo	15	30,0	30,0	30,0
	Muy de acuerdo	35	70,0	70,0	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados

La declaratoria de estado de excepción en el país, la implementación de la ley orgánica de apoyo humanitario y la pérdida progresiva del empleo constituyen factores de riesgo crediticio, ya que influyen considerablemente en el incumplimiento de las obligaciones crediticias, así lo indican los socios de la cooperativa estudiada.

Tabla 4. Elementos determinantes para el incumplimiento de obligaciones crediticias en emergencia sanitaria COVID-19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Suspensión, actividades escolares presenciales	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	Neutral	6	12,0	12,0	14,0
	De acuerdo	15	30,0	30,0	44,0
	Muy de acuerdo	28	56,0	56,0	100,0
Restricciones de movilidad en el país	Neutral	2	4,0	4,0	4,0
	De acuerdo	14	28,0	28,0	32,0
	Muy de acuerdo	34	68,0	68,0	100,0
Reducción de los ingresos familiares	En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
	De acuerdo	13	26,0	26,0	28,0
	Muy de acuerdo	36	72,0	72,0	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados

Como se puede observar la suspensión de actividades escolares presenciales, las restricciones de movilidad en el país y la reducción de ingresos familiares, constituyen factores de riesgo crediticio puesto que han emergido como elementos determinantes en el incumplimiento económico con la cooperativa.

Tabla 5. Implementación de alternativas para el pago en la emergencia sanitaria COVID-19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Implementación de las alternativas de pago en la crisis sanitaria	Oportuna	9	18,0	18,0	18,0
	Poco oportuna	11	22,0	22,0	40,0
	Inoportuna	30	42	42	100

Fuente: Instrumentos aplicados

La implementación de alternativas de pago por la cooperativa objeto de estudio, fue inoportuna durante la etapa de emergencia sanitaria, pues permitieron que transcurriera demasiado tiempo para implementarlas, incidiendo negativamente en el cumplimiento de las

obligaciones crediticias de los socios y reflejándose en la percepción de los ingresos en la institución financiera.

Resultados de la entrevista aplicada a directivos de la cooperativa objeto de estudio

Tabla 6. Implementación de alternativas para el pago en la emergencia sanitaria COVID-19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Implementación de las alternativas de pago en la crisis sanitaria	Oportuna	6	50,00	50,00	50,00
	Poco oportuna	4	33,34	33,34	83,34
	Inoportuna	2	16,66	16,66	100

Fuente: Instrumentos aplicados

Desde el punto de vista de los directivos, la implementación de alternativas de pago fue oportuna durante la etapa de emergencia por COVID-19, consideran las diferentes opciones y la disponibilidad de estas a sus socios, con la visión de ayudar a mitigar el impacto de la crisis.

Tabla 7. Alternativos para el pago en la actual etapa de crisis sanitaria por COVID-19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alternativas de pago otorgadas por la cooperativa investigada según directivos y oficiales	Renovación	1	8,3	8,3	8,3
	Novación	4	33,4	33,4	41,7
	Aplazamiento, Meses gracias	1	8,3	8,3	50,0
	Todas	6	50,0	50,0	100,0

Fuente: Instrumentos aplicados

De acuerdo con los datos, los directivos y oficiales de crédito señalan que se implementaron las renovaciones, novaciones, aplazamientos de cuotas de pago y otorgamiento de meses de gracia para el pago de los créditos.

Tabla 8. Factores internos de riesgo crediticio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiencia en el origen del crédito	6	25	25	25
Concentración de cartera de crédito	4	16.67	16.67	41.67
Desconocimiento de políticas de crédito	2	8.34	8.33	50.00
Limitada gestión de recuperación de cartera	3	12.50	12.50	62.50
Limitada capacitación a los oficiales de crédito	1	4.16	4.16	66.66
Core bancario operatividad	8	33.34	33.34	100

Fuente: Instrumentos aplicados

Los factores internos del riesgo crediticio que más han afectado en la emergencia sanitaria por COVID-19 según entrevistados son: el core bancario en cuanto a su operatividad, la deficiente originación de los créditos y la concentración de la cartera, es decir, los sistemas para la implementación de las flexibilidades crediticias han sido limitados y; no se han realizado los protocolos necesarios para el otorgamiento técnico de los créditos.

Tabla 9. Factores externos de riesgo crediticio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Suspensión de actividades escolares presenciales	11	34.37	34.37	34.37
Restricción movilidad	6	18.75	18.75	53.12
Pérdida de empleo	12	37.5	37.5	90.62
Riesgo país	3	9.38	9.38	100

Fuente: Instrumentos aplicados

Los factores externos del riesgo crediticio que más han afectado en la emergencia sanitaria por COVID-19 según entrevistados son: pérdida de empleo, seguido por suspensión de actividades escolares presenciales y restricción de movilidad; estos factores afectan directamente a los ingresos económicos de los socios, por lo tanto, no pudieron cumplir sus obligaciones crediticias, dando lugar a la materialización del riesgo crediticio.

DISCUSIÓN

Los factores del riesgo crediticio que inciden en la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa objeto de estudio son tanto de carácter interno como externo. Ferrel (2016), plantea como causa de la morosidad de una cartera de crédito, la existencia de factores internos que dependen de la administración de cada empresa y factores externos que son los que dependen de la realidad del contexto del cliente, y que no están al control de la empresa, coincidiendo con lo obtenido en nuestra investigación. Entre los factores de riesgo crediticio externo, que durante la etapa de crisis sanitaria por la emergencia de la COVID-19 han afectado a la cooperativa investigada están: suspensión de actividades escolares presenciales, restricción de movilidad, pérdida de empleo y reducción de ingreso familiar y; como factores internos tenemos: baja operatividad del core bancario, deficiencia en originación del crédito, concentración de cartera, limitada gestión de recuperación de cartera y desconocimiento de políticas de crédito, lo cual, se demuestran en el siguiente análisis:

En la pregunta 1 se indagó sobre los aspectos generales de los socios, encontrándose que estos en su mayoría son personas adultas del género masculino, que acuden en busca de apoyo económico y social, lo cual, coincide con lo proyectado en una publicación de la superintendencia de economía popular y solidaria en 2019, al plantear que un elevado porcentaje de créditos otorgados corresponden a personas con nivel de instrucción bajo, de género masculino y adultas.

Los aspectos concernientes al otorgamiento del crédito, los elementos establecidos en los procedimientos y la información que los oficiales de crédito brindan son adecuados. Sin embargo, existen evidencias de insatisfacción, Pacheco y Alfonso (2020), plantean que, “la participación del personal es otro importante principio de la gestión de la calidad y el cliente interno es una figura esencial de la entrega de un servicio excelente” (p.731), por lo tanto, la cooperativa investigada debe perfeccionar los planes de mejora considerando los riesgos, para elaborar planes de contingencia pensados en futuros acontecimientos, mismos que permitan la continuidad de sus procesos y operaciones, que posibiliten la entrega de un mejor servicio al usuario y un avance al momento de superar cualquier evento que pueda traer como consecuencia pérdidas, no solo materiales, sino incluso, personales ya que, la excelencia en el servicio es un punto decisivo para que los clientes prefieran a la institución, regresen o incluso la recomienden.

Los investigados refieren que las medidas tomadas por el estado en la etapa de emergencia sanitaria por COVID-19, influyen en el incumplimiento de las obligaciones crediticias. La declaratoria de estado de excepción en el país, la implementación de la ley

orgánica de apoyo humanitaria y la pérdida progresiva del empleo; fueron factores determinantes para el incumplimiento de los pagos. Concordando con Contreras (2020), la afectación por la COVID-19, las restricciones debido a la pandemia, el riesgo país y desempleo, son los factores externos que más influyeron en el cumplimiento de las obligaciones crediticias. Ulloa (2020), en su análisis sobre la morosidad de la cartera de una COACs en Ecuador, plantea que en la etapa de pandemia aumentaron los impagos de los socios y con ello el riesgo crediticio. Un informe del ministro de trabajo también mostró, el aumento de los despidos intempestivos y los contratos terminados por mutuo acuerdo (Banco Mundial, 2020).

Así mismo, la suspensión de las actividades escolares presenciales, las restricciones de movilidad en el país y la reducción de los ingresos familiares se relevan como factores externos de riesgo crediticio. Sánchez et al., (2020), señalan que en la actualidad múltiples empresas quebraron por falta de liquidez, y en este contexto, se evidenciaron estragos en los sectores de la economía, que afectaron a la población, incrementando los factores motivacionales de la morosidad de los socios, quienes al no pagar a tiempo aumentaron las deudas con las instituciones financieras.

Por su parte Mora (2020), refiere a la existencia de condiciones circunstanciales y particulares de los socios que provocan el vencimiento del crédito formando parte de los riesgos que asume la cooperativa al otorgarlos, por lo que, conociendo la existencia de factores externos que no están al alcance de la administración, es necesario estar preparados para minimizarlos. Con los resultados expuestos, es evidente que, la empresa investigada no estuvo preparada y reaccionó con cierta lentitud a los factores de riesgo crediticio externos en la pandemia de la COVID-19. Sin embargo, Tenorio et al., (2021), precisan que la crisis económica acrecentada en esta etapa llegó a profundizar la anterior crisis, generando por una parte una serie componentes a tener en cuenta para comprender el impacto en la cotidianidad de la población; teniendo presente que estas no deben ser observadas únicamente como resultado de factores externos, sino que guarda estrecha relación con las decisiones desde el punto de vista político y económico que los gobiernos nacionales contraen.

Desde el punto de vista intrínseco de la cooperativa objeto de estudio, factores internos del riesgo crediticio durante la emergencia por COVID-19 se manifestaron, mismos que fueron: baja operatividad del core bancario, deficiencia en la originación del crédito, concentración de cartera de crédito, limitada gestión de recuperación de la cartera, desconocimiento de políticas de crédito. Paredes (2014), en su estudio, señala factores de riesgo similares, sin embargo, menciona otros como: los trámites mal ingresados y los errores en los créditos otorgados, entre los principales factores, aspectos que reflejan cierta coincidencia con los encontrados en esta investigación.

Los resultados se basan en lo siguiente: en la entrevista realizada, al indagar sobre la implementación de alternativas de pago en la etapa de emergencia por COVID-19, se considera en un porcentaje igualitario que estas fueron oportunas, respecto al porcentaje de los que consideran poco oportunas e inoportunas las medidas. Los resultados conducen al necesario análisis de riesgos y la elaboración de programas de mitigación en la institución, aspectos que deben ser abordados en la planificación estratégica de la cooperativa. Romero y Zabala (2018), sustentan que la planificación estratégica financiera, requiere la identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la organización, definir las estrategias, prevenir los riesgos y tomar medidas para solucionar los problemas que puedan presentarse.

Al indagar sobre las alternativas de pago implementadas en la institución, un por ciento representativo plantó haber ofrecido todas las alternativas posibles, mismas que incluyen: renovación, novación, aplazamiento y otorgamiento de meses de gracia. Cabe destacar que las entidades del Sistema Financiero Nacional pudieron brindar a sus clientes y socios el diferimiento de obligaciones, gracias a las resoluciones establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Camino, Ordeñana, y Portalanza, 2020). El Ministerio de Finanzas también propuso medidas para el financiamiento de actividades productivas,

entre otras (RIFDE, 2020). Lo cual, si bien es un apoyo, no es suficiente y se confirma con los resultados obtenidos.

La deficiencia en el origen del crédito, es un factor interno presente en la cooperativa estudiada, al no considerar aspectos como: los antecedentes del crédito, el tipo de cliente y el comportamiento ante la concesión o no de créditos anteriores. Baltazar (2016), afirma que, es una realidad que las COACs dinamizan la economía al colocar créditos y microcréditos, cuyo punto de mira son los sectores de la Economía Popular y Solidaria y estos presentan un alto nivel de riesgo crediticio, por lo que, es necesario la creación de herramientas que complementen el análisis de los socios, disminuyendo así las posibilidades de préstamos difíciles de cobrar. Por otro lado, Pardo (2020), planteó que el riesgo crediticio, puede preverse apoyándose en instrumentos y herramientas que posibiliten su detección y análisis, evitando así la generación de desconfianza entre los socios y la quiebra de las instituciones. El uso de las herramientas adecuadas para ello contribuye, además, a la obtención de resultados donde el agente de crédito al momento de analizar las solicitudes, pueda enfatizar en el cumplimiento de los requisitos requeridos por las cooperativas.

La concentración de la cartera de crédito, también es un factor interno mencionado en las entrevistas. Al respecto hay que destacar que las cooperativas, concentran principalmente sus créditos en el segmento de consumo y microcrédito, por lo que la afectación a la liquidez de los hogares y negocios que acceden a estos es un aspecto muy importante para analizar, teniendo en cuenta que una de las mayores afectaciones que produjo la pandemia fue precisamente a las familias y sus hogares, motivo por el cual se observó en muchos casos un gran número de movimientos y poco control financiero, aspectos que hacen considerar el nivel de riesgo alto. Por tal razón, es muy importante que, exista el monitoreo respectivo para evitar la concentración de cartera, impulsando la diversificación de créditos y con esto minimizar el riesgo crediticio.

En una investigación realizada por Coronel (2019), en la Cooperativa Alianza del Valle, se pudo apreciar que la cartera de consumo se encontraba altamente concentrada, aspecto que se logró revertir a partir de un cambio de políticas y metodologías de trabajo llegando a alcanzar un nivel de riesgo medio. Por su parte, en un análisis realizado en 2020 por Equifax, se plantea que las actividades más financiadas y con altos niveles de afectación fueron las relacionadas con el consumo, la vivienda y la educación, mientras que el comercio, transporte, manufactura y otros servicios presentan un nivel menor (RIFDE, 2020), sin embargo, en un informe presentado por Corporación del Seguro de Depósitos (2021) se menciona la concentración del 82,84% en las líneas de: consumo y microcrédito donde las Cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 2 muestran una inclinación hacia el otorgamiento de los créditos de consumo prioritario, mientras que para el resto de segmentos del 3 al 5 muestran resultados que indican su inclinación al microcrédito.

Por otra parte, el desconocimiento de las políticas de crédito implementadas por la Cooperativa, fue mencionado como factor interno de riesgo crediticio, existiendo incumplimiento en los procesos, poco conocimiento integral de los manuales y políticas de la institución, políticas generales del sistema financiero, que han hecho que no se actúe oportunamente, existiendo incluso confusión para la toma de decisiones, lo cual, conlleva a que el riesgo se materialice, además que, en lugar de atraer a los socios, provoca la fuga de estos hacia otras instituciones financieras. A su vez, la limitada gestión de recuperación de la cartera y la limitada capacitación a los oficiales de crédito, fueron mencionados también en un porcentaje minoritario comparado con el resto de los factores. Sin embargo, no deja de ser un aspecto preocupante ya que se relaciona con la capacidad técnica y preparación de los recursos humanos a cargo de esta actividad.

En este sentido, cabe mencionar que la gestión de cobranzas es un proceso complejo, partiendo de que, debe mantenerse permanentemente en la institución financiera, por ello, el manejo y actualización de las políticas y procedimientos internos son vitales para el buen funcionamiento de la gestión. El control interno es imprescindible, para hacer cumplir de manera adecuada estas políticas y procedimientos, con lo cual se logra evaluar y emitir

recomendaciones en función de los hallazgos encontrados, de la mejora continua. Arbito y Medina (2015), proponen como metodología para la recuperación de la cartera un plan de acción enfocado en mejorar e innovar los instrumentos de recuperación establecidos por las cooperativas, proponiendo estrategias que permitan la adecuada recuperación de la cartera de créditos y describiendo cada uno de los procesos.

Otro factor de riesgo interno mencionado fue el core bancario; este es el motor que impulsa la entidad bancaria y gracias a este sistema se pueden procesar todas las transacciones (depósitos, pagos, entre otros) y datos de los clientes. En este sentido, es importante que la institución renueve el mismo, ya que entorno digital avanza rápidamente y se necesita del acercamiento a las necesidades y expectativas de los clientes (Rodríguez, 2018). En la cooperativa objeto de estudio, se ha reconocido la necesidad de modernizar el core bancario, siendo un aspecto primordial para el correcto desempeño del negocio, poder actualizar los sistemas y emplear softwares más modernos para involucrar procesos innovadores y el crecer progresivamente en la institución.

En Ecuador, la Cooperativa Alianza del Valle, realizó un arduo trabajo dirigido al cambio de pensamiento en la institución y en 2020 implementaron el core financiero en la nube resultando exitoso desde todos los puntos de vista y contribuyendo a las necesidades surgidas en la pandemia, rompiendo paradigmas y tomando nuevos conceptos que facilitaron la agilidad y dinamismo en las operaciones (Obando, 2020). De igual manera, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Artesanos en Imbabura, se propuso la transformación tecnológica de su core bancario a partir de las insuficiencias presentadas en su sistema, y desarrollaron un sistema basado en su modelo de negocio involucrando a los líderes y expertos de cada área y los administradores del proceso (Castro, 2021), logrando un producto que cumple con la generación de las tablas de amortización y las reglas derivadas de la normativa vigente, acorde a su modelo. El core financiero en esta cooperativa, superó las expectativas, acomodándose a los cambios regulatorios a partir de la emergencia sanitaria: en el diferimiento de las cuotas de crédito, recalcule de provisiones, entre otras.

En tal sentido, los factores del riesgo crediticio descritos en el contexto investigado obedecen a situaciones derivadas de la emergencia sanitaria como son: restricción de movilidad, pérdida de empleo, reducción de ingresos familiares; así como, baja operatividad del core bancario, deficiencia en originación del crédito, concentración de cartera, limitada gestión de recuperación y desconocimiento de las políticas de crédito relacionadas con los socios y directivos de la institución, respectivamente. La pandemia por COVID-19, ha producido una crisis sin precedentes y las proyecciones económicas tienen un nivel de incertidumbre elevado, donde se supone un cambio en la gestión del riesgo a partir de la situación de cada entidad al inicio de la pandemia.

La cooperativa de ahorro y crédito estudiada no consideró oportunamente las alternativas de renovación, novación, aplazamiento y meses de gracia, respondiendo lentamente a los elementos de riesgo externos como pérdida de empleo, la restricción de movilidad, reducción de los ingresos familiares, entre otras, en la etapa de emergencia sanitaria. Por ello, las COACs y entidades financieras en general, deberán visualizar todos los escenarios posibles, elaborando planes que respondan a los riesgos de cada uno. Deberán buscar fuentes de financiamiento nuevas, reducir el gasto improductivo a partir del fortalecimiento de la gestión comercial y avanzar hacia la virtualidad con los canales digitales para el manteniendo de mejores indicadores de desempeño financiero, de riesgo de crédito y liquidez, entregando productos crediticios y otorgando facilidades a los clientes y empresas, haciendo una gestión eficiente y manteniendo la disponibilidad de créditos. Además, es necesario establecer herramientas de seguimiento, medición y control, como también un correcto manejo de la información, siempre con indicadores o datos estadísticos que permitan a los directivos tomar decisiones a tiempo, con el fin de mantener una cartera sana, minimizar los riesgos, así como también, garantizar la satisfacción de los socios con el buen manejo de sus recursos económicos y en la entrega de servicios o productos, que es la mayor responsabilidad de estas entidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altuve, J. L., y Hurtado, A. J. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 24(1), 59–83
- Arbito, M., y Medina, J. (2015). Elaboración de una metodología para el manejo de gestión en la recuperación de la cartera de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia del Azuay caso: “jardín azuayo”, con el fin de lograr una mayor efectividad en su recuperación. Universidad de Cuenca.
- Baltazar, C. (2016). Modelo de gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina. Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- Banco Mundial. (2020). La economía en los tiempos de Covid. <https://n9.cl/xyqh>
- Castro, F. (2021). Cooperativa de Ahorro y Crédito Artesanos desarrolló y migró su core financiero. *La Revista Del Líder de Tecnología*
- Castillo-Bustos, M. R. (2021). Técnicas e instrumentos para recoger datos del hecho social educativo. *Retos de la Ciencia*. 5(10), pp. 50-61. <https://doi.org/10.53877/rc.5.10.20210101.05>
- Cedeño, L. L., y Bravo, V. P. (2020). Las instituciones financieras y su aporte al sector microempresarial ecuatoriano. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(7), 19–44. <https://n9.cl/3ro5w>
- Contreras, L. A. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121–149
- Cooperación del Seguro de Depósitos, F. de L. y F. de S. P. (2021). El seguro de depósitos y su rol en un creciente sector cooperativo. *Revista Externa*, 20, 4–16. <https://consulta.cosede.gob.ec>
- Coronel, M. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. Universidad Andina Simón Bolívar
- Doria Parra, Alfonso; López Benavides, Leandro; Bonilla Ferrer, Parra Cera, Marjorie Griselda (2020). Metodología para la implementación de la gestión de riesgo en un sistema de gestión de calidad. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, vol. 12, núm. 1, pp. 123-135. <https://n9.cl/r51y5t>
- Ferrel, D. (2016). Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015. Universidad César Vallejo.
- Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (2020). Informe de evaluación de procesos y resultados efectos de la emergencia sanitaria en las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria. <https://n9.cl/w455w>
- Lapo, M. del C., Tello, M. G., y Mosquera, S. C. (2021). Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos. *Investigación Administrativa*, 50(127). <https://n9.cl/6xxnc>
- Luque, A., y Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO*. <https://dx.doi.org/10.5209/REVE.73870>
- OMS (2020). Declaración conjunta de la ICC y la OMS: Un llamamiento a la acción sin precedentes dirigido al sector privado para hacer frente a la COVID-19. <https://n9.cl/w3fk>
- Ordoñez, E. M., Narváez, C. I., y Erazo, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, V(10). <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Pardo, O. (2020). Perfil de riesgo de crédito para cooperativa en Villavicencio a partir de un modelo Logit. Bogotá: Universidad & Empresa. *Urosario*, 22(38), 237-256 <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8266>
- Paredes, L. V. (2014). Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito Frandesc Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Universidad Técnica de Ambato

- RIFDE. (2020). Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax. Covid-19 y sus implicaciones en el Sistema Financiero Nacional. Ecuador.
- Rodríguez, E. (2018). Dominio de los programas informáticos financieros por parte de las secretarías y su efecto en el otorgamiento de créditos en “BANECUADOR”, agencia BABA. Universidad Técnica de Babahoyo
- Romero, J., y Zabala, K. (2018). Planificación estratégica financiera en las cadenas de farmacias familiares del estado Zulia-Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, XXIV(4), 9–25.
- Sánchez, S. E., Condori, W. A., Huamaní, O. L., Alcántara, R. V., Garcés, J. S., y Monrroy, K. M. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID–19. *Revista de Investigación Valor Contable*, 7(1), 37–49
- Tenorio, M. L., Veintimilla, D. G., y Reyes, M. A. (2021). La crisis económica del COVID-19 en el Ecuador: implicaciones y proyecciones para la salud mental y la seguridad. *Revista investigación y desarrollo i+d*, 13, 88–102. <https://revistas.uta.edu.ec>
- Ulloa, G. F. (2020). Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito FASAYÑAN. Universidad Politécnica Salesiana
- Urbina, M. A. (2017). Determinantes del riesgo de crédito bancario: Evidencia en Latinoamérica. [Universidad de Chile]. Chile.

Aplicabilidad del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en Asoseram, empresa de servicios de alimentación de Ecuador

Applicability of the quality management system under the ISO 9001: 2015 standard in asoseram, ecuadorian food service company

Isela Monserrat Pila Vallejo¹

Recibido: 2022-04-26 / **Revisado:** 2022-05-20 / **Aceptado:** 2022-06-05 / **Publicado:** 2022-07-01

Forma sugerida de citar: Pila-Vallejo, I. (2022). Aplicabilidad del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en Asoseram, empresa de servicios de alimentación de Ecuador. Retos de la Ciencia. 6(13). 56-65. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.05>

RESUMEN

Este trabajo se desarrolló con la finalidad de determinar la aplicabilidad de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en los procesos de ASOSERAM, empresa de servicios de alimentación de Ecuador. En tal sentido, se desarrolló un análisis técnico exhaustivo de los requisitos de la referida Norma en relación con los procesos organizacionales, administrativos, financieros y operativos de ASOSERAM, de acuerdo con las orientaciones del objetivo de investigación planteado. Asimismo, se recurrió a un profundo análisis documental y bibliográfico que brindó datos referenciales de significativo valor sobre la aplicación técnica de la referida Norma en empresas de similar naturaleza, lo cual, aportó inconmensurablemente en la toma de decisiones realizada en la determinación de la aplicabilidad de cada uno de los requisitos en el contexto investigado. Los resultados revelan que, los 312 requisitos de la Norma ISO 9001: 2015 son aplicables a los procesos de la cadena de producción de ASOSERAM. De ahí, se concluye que, el sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 es aplicable en ASOSERAM, empresa de servicios de alimentación de Ecuador.

Palabras clave: gestión de calidad, empresa de alimentos, cadena de valor, ISO 9001-2015.

ABSTRACT

This research work aims to determine the applicability of the requirements of the ISO 9001: 2015 Standard in the processes of ASOSERAM, a food service company in Ecuador. In this sense, an exhaustive technical analysis of the Standard's requirements mentioned above was developed concerning the organizational, administrative, financial, and operational processes of ASOSERAM, following the guidelines of the proposed research objective. An in-depth documentary and bibliographical analysis provided referential data of significant value on the technical application of the Standard in similar companies. This contributed immeasurably to the decision-making in determining each of the requirements' applicability in the investigated

¹ Magíster en Seguridad y Salud. Técnico de Seguridad y Salud. ASERTIA. Ecuador. ing_iselapilavallejo@yahoo.es / <https://orcid.org/0000-0002-808-9501>

context. The results reveal that the 312 requirements of the ISO 9001: 2015 Standard are applicable to the processes of the ASOSERAM production chain. Hence, it is concluded that the quality management system under ISO 9001: 2015 is applicable in ASOSERAM, a food service company in Ecuador.

Keywords: quality management, food company, value chain, ISO 9001-2015.

INTRODUCCIÓN

La globalización obliga a las empresas a adquirir una ventaja competitiva, deben proveer al mercado productos y servicios de calidad, obtenidos de procesos eficientes, lo cual tiene correspondencia con los cambios y transformaciones sociales permanentes. Ello exige al ser humano, el desarrollo de competencias coherentes con las transformaciones sociales ya referidas; en ese contexto, la calidad y la excelencia de los productos y servicios juega un papel fundamental. La empresa en su más amplio significado y sentido, busca progresivamente elevar la calidad a nivel diagnóstico, administrativo, operativo y comercial; téngase en cuenta que, de la calidad de los productos y servicios depende en cierta medida el éxito de la empresa, pues a partir de los componentes señalados se fideliza a los clientes, siendo la principal fuente de ingresos empresariales.

Las empresas persiguen obtener un beneficio económico, y está claro que entre más vendan sus productos o servicios la rentabilidad irá en aumento, el producto o servicio que se vende más en el mercado es el que satisface las expectativas del cliente; pero, ¿cómo llegar a que las operaciones realizadas en las empresas, consigan entregar productos o servicios de calidad? es la incógnita que se responderá en el desarrollo de este trabajo. En la actualidad los cambios y las transformaciones sociales presentan una serie de exigencias a nivel de las empresas que ofertan distintos productos y servicios, por consiguiente, es fundamental implementar una gestión de calidad de tal manera que se alcance un grado de satisfacción para el cliente.

Si bien, la calidad de los servicios en términos generales es de importancia; no es menos cierto, que, en los servicios de alimentación esta condición es mandatoria, al ser los alimentos productos sensibles a descomponerse. Cabe señalar que, si los productos alimenticios no cumplen con estándares mínimos de calidad para la ingesta humana, estaría en peligro la salud de las personas; desde esa perspectiva, las empresas dedicadas a la producción de alimentos deben implementar sistemas de gestión de calidad en sus procesos de producción, administración y comercialización. Sin embargo, en Ecuador aún hay empresas de servicios de alimentación que consideran limitadamente a la calidad como un factor determinante en sus procesos, como consecuencia de la baja calidad de los productos y servicios se han encontrado problemas de salud en los consumidores.

El Banco Central del Ecuador (BCE), citado en el Blog observatorio económico y social de Tungurahua (Observatorio económico y social de Tungurahua, 2020), sitúa al alojamiento y servicios de comida en el puesto 12 de 46 ramas de actividades económicas en el 2020, con un ingreso de \$2388,63 millones de dólares que representa el 2,2% del PIB. En el 2019 el sector alimenticio empleó aproximadamente a 62377 personas, no obstante, debido a la pandemia en el 2020 hubo un decrecimiento del 30.5% respecto al 2019, pero se demuestra que el servicio de alimentación es uno de los principales sectores empleadores de la economía del país.

De acuerdo con los datos indicados, se observa que la industria de servicios de alimentación pertenece a un sector importante en el Ecuador. Debido a la pandemia dada por la COVID-19, las empresas tuvieron que implementar nuevas alternativas para continuar con sus labores productivas. El sector de servicio de alimentación fue muy afectado, recibiendo regulaciones en cuanto a restricciones de movilidad, disminución de aforo, dando como resultado que muchos de estos negocios quiebren, y las empresas que aún mantienen vigentes sus servicios tuvieron que adoptar medidas de bioseguridad y calidad para garantizar que sus productos alimenticios y servicios sean seguros. Por lo cual la implementación de

prácticas de calidad puede ayudar a las empresas de servicios de alimentación a mantenerse en el mercado.

Los principales sistemas que implementan las empresas de servicios de alimentación son los de la familia ISO, tales como: 22001:2018 y 9001:2015; siendo la Norma ISO 22001 aplicable a la seguridad alimentaria, tras un análisis de peligros y puntos críticos de control; mientras que, la Norma ISO 9001:2015, se orienta a la implementación eficaz de los procesos de las empresas. Cabe señalar que las dos Normas referidas cuentan con una estructura de alto nivel, dando como resultado que ninguna de las dos Normas requiera o exija la existencia de la otra y se pueden implementar en cualquier orden.

Este trabajo es de orden teórico ya que proviene de una profunda revisión bibliográfica, así como, de la reflexión crítica – propositiva; puesto que analiza la aplicabilidad del sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en cada uno de los procesos correspondientes a: la gerencia, operaciones, compras, recepción de productos y almacenamiento, despacho a producción, mise en place, producción, entrega de productos, contabilidad y recursos humanos en ASOSERAM, empresa de servicios de alimentación de Ecuador. En tal sentido, se aplicaron los métodos: análisis y síntesis, hermenéutico y dialéctico.

Este trabajo es de importancia para las empresas de servicios de alimentación, así como también, para la sociedad en su conjunto porque establece parámetros para la implementación de la Norma ISO 9001:2015, en función de los procesos de empresas de la naturaleza señalada, para obtener una ventaja competitiva y construir una adecuada estrategia de gestión de procesos para responder a un entorno cambiante. El trabajo es original, puesto que, en Ecuador no se encuentran estudios de esta naturaleza. En el orden teórico aporta significativamente ya que se constituye en un referente para el desarrollo de otras investigaciones, así como también, como fuente de consulta para trabajos académicos relacionados. En el orden práctico se describe la aplicabilidad del sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en los diferentes procesos de ASOSERAM. Las empresas de servicios de alimentación están permanentemente en la búsqueda de nuevos clientes, tanto del sector público como privado, estos últimos por lo general son grandes empresas, que cuentan con sistemas de gestión de calidad.

Cabe señalar que por lo general las empresas con sistemas de gestión de calidad elevado generalmente cumplen con la Norma ISO 9001:2015, que en su capítulo 8.4 refiere al control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, y en el proceso de licitación suelen asignar un puntaje mayor a las empresas ofertantes de servicio de alimentación que cuenten con un sistema de gestión de calidad certificado. En tal sentido, las empresas de servicio de alimentación utilizan al certificado de su sistema de gestión de calidad como una herramienta de marketing, que les otorga una ventaja competitiva frente a sus similares. En lo social, este trabajo entrega información básica que partiendo del análisis de los procesos de una empresa de servicios de alimentación permite implementar la Norma ISO 9001:2015 a cualquier tipo de empresa.

Desde lo anterior, cabe una cuestión significativa: ¿cuáles son los instrumentos para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en los procesos de ASOSERAM empresa de servicios de alimentación de Ecuador? A manera de respuesta a este cuestionamiento que, sin lugar a duda orienta la investigación; a continuación, se detalla concepciones esenciales de las normas ISO 9001:2015, los estándares inherentes a la Norma referida, procesos correspondientes a ASOSERAM, la empresa de servicios de alimentación de este estudio, relaciones entre los requisitos de la Norma y los procesos industriales de ASOSERAM en todas sus etapas. En tal sentido, el objetivo de este trabajo es determinar la aplicabilidad de la Norma ISO 9001:2015 en los procesos de ASOSERAM empresa de servicios de alimentación de Ecuador.

DESARROLLO

Sistema de gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad en la empresa, “persigue la satisfacción total de los clientes a través de la mejora continua de la calidad de todos los procesos operativos mediante la participación activa de todo el personal que previamente ha recibido formación y entrenamiento” (Aguilar, 2010, p.14). Por su parte Summers (2006), menciona que “el sistema de gestión de la calidad es dinámico, puede adaptarse y cambiar, se basa en el conocimiento de las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes” (p. 35). Desde esa perspectiva, se asume que un sistema de gestión de calidad es un conjunto de elementos (recursos humanos, económicos, infraestructura, conocimiento) que bajo un enfoque en procesos y dirigidos por una política de calidad, encamina a la organización al alcance de sus objetivos.

Hay que considerar que, la idea de calidad se orienta por la satisfacción al cliente y se apoya en varias teorías y normas; entre las que, se encuentra la ISO 9001. Según la guía de implantación ISO 9001:2015 de la NQA (NQA, 2018, p.4), son siete los principios de la Gestión de la Calidad: a) enfoque al cliente, b) liderazgo, c) compromiso del personal, d) acercamiento a procesos, e) mejora, f) evidencias y g) gestión de relaciones.

Principios de la gestión de calidad

Enfoque al cliente

La guía de implantación ISO 9001:2015 de la NQA (NQA, 2018) se enfoca en los clientes, por tanto, es fundamental conocer sus necesidades y expectativas para brindar un valor añadido de manera efectiva (p.4). En tal sentido, es importante comprender los requerimientos de las partes interesadas (clientes internos, clientes externos, proveedores, comunidad y el gobierno) y evaluar su percepción final, en relación con su expectativa inicial.

En tal sentido, enfocarse en el cliente resulta favorable tanto para la empresa, así como también, para los clientes, puesto que la primera tiene un mayor alcance en las ventas en función de sus productos, mientras que los interesados resuelven sus necesidades al usar productos que alcancen sus expectativas, es por eso que es necesario que la empresa esté cerca del cliente para conocer a profundidad sus necesidades, cuáles son las características que busca en el producto o servicio, qué características no le añaden valor, y cuáles características le gustaría que le añadan a sus productos y servicios.

Liderazgo

Jaya y Guerra (2017), afirman: “los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, y deben crear y mantener un ambiente interno en el cual las personas pueden llegar a involucrarse totalmente en el logro de sus objetivos” (p.9). Por tanto, se requiere de un liderazgo ideal, capaz de orientar y concentrar esfuerzos de todos los miembros de la organización hacia la consecución de los objetivos planificados. Lo cual, implica la implementación de estrategias alineadas a los procesos en función de la política empresarial.

En tal sentido, la capacidad de liderazgo es un factor determinante en el desarrollo empresarial ya que influye a nivel colectivo e individual, motiva a las personas a tomar decisiones, a cumplir sus roles de manera acertada, a rendir cuentas frente a la empresa de acuerdo a su competencia, entre otras posibilidades que enriquece su trabajo, el ambiente laboral y sus resultados.

Compromiso del personal

Steers (1977), define al compromiso del personal como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización” (p.22). Se puede decir, que es la responsabilidad emocional que tiene un empleado hacia la empresa, para lo cual las metas y valores del trabajador deben alinearse con las metas de la empresa. Es un valor, que impulsa al ser humano para que este alcance sus objetivos, sus metas, es una persona apasionada, que disfruta de las actividades que realiza, en tal sentido el compromiso personal constituye un mecanismo que promueve la auto formación, el auto desarrollo, así como también, la formación de equipos de trabajo por consiguiente lleva al alcance de mejores resultados.

Acercamiento a procesos

El acercamiento a los procesos “incluye seis fases principales: la planeación, la detección de los procesos, el análisis y el diseño de procesos, el manejo de la resistencia al cambio, la administración de los procesos y la mejora continua” (Monsalva y Torres, 2010, p.96), compréndase que al completar las fases se obtienen indicadores que permiten monitorear la eficacia de los procesos en busca siempre de la mejora continua para alcanzar que la secuencia de actividades estén organizadas de manera lógica, repetible e interrelacionada que transformen los elementos de entradas en resultados o salidas iguales o estándares.

Por consiguiente, el acercamiento a los procesos permite a los ejecutores de un determinado rol, tener una visión clara de las actividades o tareas a desarrollar. Lo cual, conlleva a una óptima práctica laboral basada en el ahorro de recursos y el alcance de los productos y servicios esperados.

Mejora continua

Según Pérez y Soto (2005), “el mejoramiento de procesos en una empresa se convierte en una metodología de solución a los problemas que enfrenta, constituyéndose en una herramienta importante a la hora de dinamizarla y modernizarla” (p.47), por tanto, la mejora va enfocada a analizar, inspeccionar y adecuar los procesos, con la expectativa de que cada salida mejore, entiéndase como salida, a un producto o servicio, que ofrece un proceso. Por consiguiente, las empresas deben identificar sus procesos y clasificarlos de acuerdo con su cadena de valor.

Una de las técnicas recomendadas para el mejoramiento de procesos, es el ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA) que apoya a la satisfacción de las necesidades de los clientes, ya que permite cumplir con: las expectativas y necesidades del cliente con calidad y excelencia. En tal sentido, la mejora continua se basa en un pensamiento de mejora permanente que transforme la cultura organizacional en todos sus niveles.

Toma de decisiones basada en evidencias

Según la guía de implantación ISO 9001:2015, la toma de decisiones basada en evidencias, implica que para resolver un problema o para implementar un proceso se consideran los elementos observables, basados en “los requisitos, resultados esperados, dirección y propósito de la empresa, teniendo en mente a los clientes y personal, y siempre buscando la mejora” (NQA, 2018, p.4). De ahí, que toda decisión en la empresa tomará en cuenta las expectativas de las partes interesadas, revisando información confiable que permita tomar decisiones.

Gestión de relaciones

La guía de implantación ISO 9001:2015, al precisar la gestión de relaciones indica que: “construir relaciones, es comprometer al público en general y buscar un público objetivo, son

factores esenciales para conseguir los objetivos esperados dentro de una empresa” (NQA, 2018, p.3), en tal sentido, se debe involucrar en la gestión de relaciones a todas las partes interesadas es decir clientes, proveedores, gobierno, empleados. Cabe destacar que las buenas relaciones además permiten alcanzar alianzas estratégicas para conseguir resultados que beneficie a la empresa, proveedores y clientes, es decir se concrete el ganar - ganar.

Por tanto, es de fundamental importancia el mantenimiento de adecuadas relaciones de la empresa con proveedores y clientes, entre otros participantes. Lo cual, constituye una vía expedita hacia el éxito organizacional en función de la satisfacción de los intereses necesidades y motivaciones de los clientes. En tal sentido, la adecuación de las estrategias y la anticipación a los cambios y las transformaciones contextuales emergen como un componente fundamental a nivel empresarial. Una estrategia a ser observada permanentemente es el establecimiento de buenas relaciones o alianzas con la competencia. No olvidar que las actividades que realiza la empresa afectan positiva o negativamente a sus empleados y a la comunidad en la que se encuentra.

La norma ISO y sus estándares

La Organización Internacional de Normalización (ISO), publica normas compuestas de estándares que son guías para el desarrollo e implementación de varios tipos de sistemas de gestión. La ISO 9001, forma parte de la familia ISO 9000, la cual, es un conjunto de normas de calidad aplicables en todo tipo de empresas, indistintamente de su estructura, tamaño, producto, servicios, entre otros.

La versión vigente de la Norma ISO 9001 es la 2015, define al estándar como un requerimiento mínimo a cumplirse. Los estándares de gestión de calidad tienen como finalidad la reducción de fallas en los productos y/o servicios, cabe señalar que la aplicación de estándares evita las diferencias entre productos de la misma clase, generando: estabilidad, madurez y calidad en los procesos y sus resultados.

Norma ISO 9001:2015

Esta Norma, cuenta con una estructura de alto nivel, lo que le permite integrarse con otras normas de la familia ISO, como: la ISO 22001, ISO 45001 e ISO 27001, esto es importante cuando en una empresa cuenta con un sistema integrado por varias normas, garantizando resultados confiables para todos los stakeholders.

Características de los capítulos de la Norma ISO 9001:2015

El Capítulo 1 de la Norma (ISO, 2015), Objeto y campo de aplicación, refiere a la declaración de los procesos, tomando en cuenta que, estos, sean los necesarios para la consecución de los objetivos estratégicos que persigue la organización para dar cumplimiento a su misión. Es importante en este capítulo asegurar que los requisitos de los clientes estén alineados con los requisitos o cláusulas de la Norma, es necesario entonces exponer si algún requisito de la Norma ISO 9001:2015 no aplica a la organización.

El Capítulo 2, (ISO, 2015), Referencias normativas, son los documentos legales indispensables para la aplicación de la Norma en cualquier organización, la referencia legal a tomar en cuenta será la de última edición, por tanto, para esta investigación se acogerá como referencia legal la ISO 9000:2015.

El Capítulo 3, (ISO, 2015), Términos y definiciones, establece la terminología, que será utilizada en el SGC. Cabe señalar que los capítulos:1,2 y 3 no son auditables ya que no contienen requisitos.

En el Capítulo 4,(ISO, 2015), Contexto de la organización, se analizan los factores del contexto interno y externo, que puedan afectar la misión y los objetivos de la empresa, en este capítulo se explican los procesos para el SGC, mismos que deben ser descritos detalladamente de tal forma que, se conozca sus entradas, salidas, interacciones, indicadores

de desempeño, recursos y responsables. Estos procesos deben estar en constante evaluación, para anticiparse a riesgos y oportunidades, implementar los cambios necesarios para alcanzar los resultados requeridos cumpliendo el ciclo permanente de mejora continua.

En el Capítulo 5, (ISO, 2015), Liderazgo, refiere a la alta dirección, que comprobará su liderazgo y compromiso con el SGC y enfoque al cliente. Para lo cual requiere conocer la eficacia del SGC, asegurando que sus objetivos estén relacionados con: los objetivos de la planificación estratégica, declaración y comunicación de la Política de calidad, enfoque por procesos, provisión de recursos, monitoreo constantemente del SGC, apoyo a las personas para que logren sus funciones comunicadas dentro del SGC, conociendo y cumpliendo los requisitos del cliente.

En el Capítulo 6, (ISO, 2015), Planificación, aborda: riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y planificación de los cambios; para esto se considera el análisis del contexto y las necesidades de las partes interesadas, por tanto, al planificar, se debe colocar las acciones para abordar riesgos y oportunidades, y; evaluar su eficacia.

En el Capítulo 7, (ISO, 2015), Apoyo, está conformado por los recursos para poner en marcha el SGC, mismos que incluyen: recursos económicos, personas e infraestructura (física y tecnológica). En tal sentido, la organización debe conocer si cuenta con recursos propios o recursos externos, en referencia al recurso personas se debe asegurar su competencia para garantizar el conocimiento de la empresa.

En el Capítulo 8, Operación, la guía de implantación ISO 9001:2015 (NQA, 2018), indica que la operación, “se relaciona con disponer de un control apropiado sobre la creación y entrega de los productos y servicios” (p.20)., en tal sentido, toma en cuenta: la planificación, control operacional, requisitos para los productos y servicios, diseño, desarrollo de los productos y servicios, control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, producción y provisión del servicio, liberación de los productos y servicios y; control de las salidas no conformes.

En el Capítulo 9, (ISO, 2015), Evaluación del desempeño, la organización evalúa los procesos de acuerdo a lo planificado, verificando que estos cumplan con las salidas esperadas, por tanto, las percepciones de los clientes se tomarán en cuenta para evaluar el desempeño, esta información será analizada con el fin de medir la eficacia del SGC.

En el Capítulo 10, Mejora, la guía de implantación ISO 9001:2015 (NQA, 2018), precisa la mejora como “pasos a realizar para mejorar la satisfacción del cliente, estos podrían ser mejoras en los productos o servicios, en los métodos y recursos utilizados o en el propio sistema de gestión de calidad” (p.24). En tal sentido, la organización a más de cumplir los requisitos del cliente, debe cubrir expectativas. En el caso de presencia de no conformidades la organización deberá corregirlas a través de un análisis y medidas correctas, asumiendo las consecuencias que se deriven de estas.

ASOSERAM empresa de servicios de alimentación

La empresa Asociación de Servicios Alimenticios Amazónicos (ASOSERAM) es una asociación de 5 empresas de caterings. ASOSERAM empieza sus operaciones en el año 2019 ante el requerimiento de servicio de alimentación para una empresa de servicios petroleros. En un inicio, ASOSERAM, desarrolla sus actividades de forma empírica siendo sus procesos artesanales. La empresa petrolera, en ese entonces único cliente de ASOSERAM, exige el cumplimiento de requisitos mínimos que aseguren la calidad de los productos, teniendo en cuenta dos concepciones: la primera, es la inocuidad de los alimentos para precautelar la salud de los comensales, y; la segunda, que todos los productos o servicios suministrados sean de calidad.

Para el año 2020, ASOSERAM, consigue nuevos clientes, en las zonas de Lago Agrio, Shushufindi, Secoya, Guarumo y Tetetes, estos clientes requieren el servicio de 4 comidas diarias (desayunos, almuerzos, meriendas y cenas) para 3000 personas; exigiendo a ASOSERAM registros de operaciones, procesos estandarizados de producción, ingredientes

de calidad y planificación de menús mensuales. A partir de las referidas exigencias, ASOSERAM, toma la decisión de incursionar en un SGC.

Estructura de ASOSERAM

La empresa está dividida en el área administrativa y área operativa; dentro del área administrativa, están: gerencia, contabilidad y recursos humanos, y; en el área operativa se encuentran: operaciones, compras, recepción de productos, despacho a producción, mise en place, producción y entrega de productos.

De la observación realizada in situ, a ASOSERAM, se obtuvo información referente a los procesos con sus respectivas características. La gerencia busca licitaciones de empresas que estén interesadas en contratar los servicios de alimentación, para lo cual establece acercamiento con las empresas potenciales clientes, identificando su giro de negocio, para presentar una oferta, misma que será sometida a los análisis correspondientes dentro del marco de un concurso o licitación pública. Al tener resultados favorables, ASOSERAM toma las siguientes acciones:

El área de recursos humanos desarrolla las actividades inherentes a la vinculación del personal como contratación, inducción, capacitación y dotación de uniformes. El área de Operaciones realiza los menús a servir durante la semana, estos menús se realizan en base a requerimientos nutricionales de acuerdo a las exigencias del cliente. Posteriormente, se determina los ingredientes para cada comida y se calcula la cantidad de producto o materia prima a enviar a cada punto de servicio, estos datos son registrados en una orden de compra. Con la cual, el área de Compras ejecuta las adquisiciones, posteriormente las bodegas reciben los productos solicitados, verificando cantidad y calidad según las órdenes. Los productos son organizados siguiendo algunos parámetros y ubicados en espacios de congelación o ambientes secos según las características propias de los productos a almacenar.

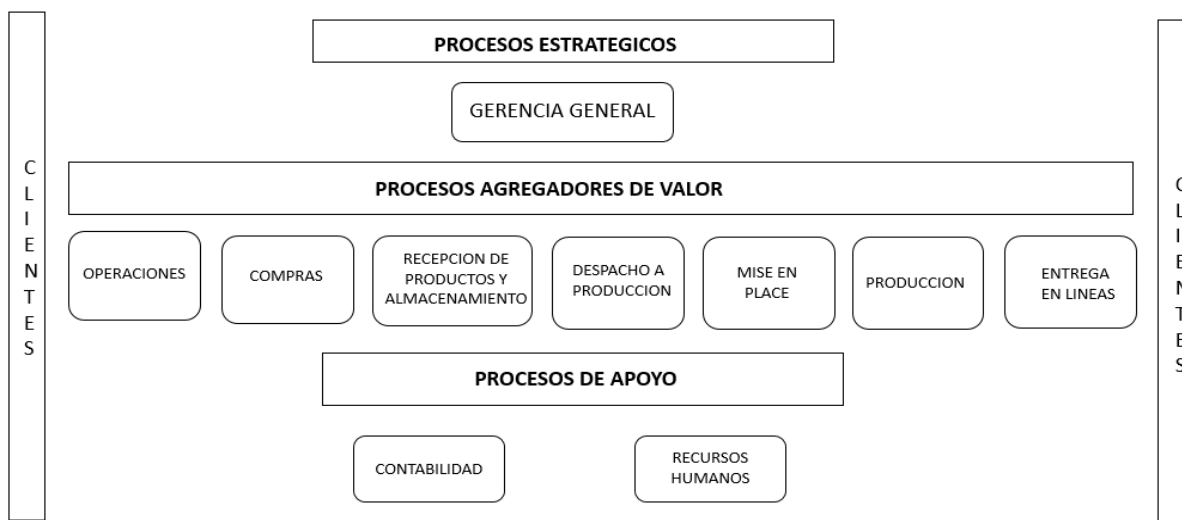
El personal de bodegas a través de la orden de pedido realiza el despacho a Mise en place de los productos solicitados, para la preparación de alimentos de acuerdo con el menú aprobado. Mise en place, analiza el menú, prepara los ingredientes y utensilios necesarios para la elaboración de la receta; estos ingredientes deben ser pesados, limpios y preparados de acuerdo con las especificaciones de la receta. Con esta entrada, el área de Producción procede con la cocción respectiva, respetando tiempos, temperaturas y verificando sabores. Una vez terminado el proceso de cocción de los diferentes platillos, estos se exhiben para que puedan ser visualizados y seleccionados por los clientes.

Ya en los puntos de servicio, el supervisor lleva los registros de los platos servidos; esta información, luego es enviada a Contabilidad, para realizar el proceso de facturación y cobro correspondiente. Una vez recibido el pago de los clientes se procede con el pago a proveedores y empleados; por último, el área de contabilidad realiza la elaboración y declaración de impuestos.

De acuerdo con lo descrito en párrafos anteriores se determina la existencia de 10 áreas dentro de la operación de ASOSERAM, concentrados en dos áreas macro (administrativa y operativa) todos los procesos que se desarrollan en estas estarán dentro del campo de aplicación de la norma, ya que estos son necesarios para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa investigada. Más adelante se hace constar en una tabla cada proceso en función de los estándares de la Norma y el criterio de aplicabilidad.

Mapa de procesos de ASOSERAM

Gráfico 1: Mapa de procesos ASOSERAM



Aplicabilidad de la Norma ISO 9001:2015 en la empresa ASOSERAM

A continuación, se hace un análisis de los procesos de ASOSERAM en función de la Norma citada para determinar su aplicabilidad.

En la Tabla 1, <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.19743268>, se encuentran los estándares y los procesos de ASOSERAM. Se observa que algunos estándares están marcados como no aplicables bajo un proceso, sin embargo, estos son aplicables dentro de otros procesos, como se evidencia en la misma tabla. Se puede observar que el proceso de Calidad se lo ubica a pesar de que en ASOSERAM aún no cuenta con esta área, lo cual, al ser aplicable, la empresa se encargará de su implementación oportunamente.

En las Tablas 2,3,4 y 5, <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.19743268>, contemplan los estándares y los instrumentos para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en cada uno de los procesos de ASOSERAM, tómese en cuenta que los instrumentos referidos son sugeridos más no obligatorios, sin embargo, es importante que por cualquier medio se garantice el cumplimiento de los estándares por cualquier medio.

CONCLUSIONES

La Norma ISO 9001:2015 desde el capítulo 4 (contexto de la organización) al capítulo 10 (mejora continua) con sus 312 requisitos es aplicable en todos los procesos de ASOSERAM según se detalla:

En el proceso estratégico de Gerencia General de ASOSERAM la Norma ISO 9001:2015 es aplicable, lo cual, está explícito en la Tabla 1, se verificó que; los 18 numerales de los capítulos a aplicarse en esta área, son aplicables con sus respectivos 159 requisitos.

En los procesos de apoyo: Contabilidad y Recursos Humanos de ASOSERAM, la Norma ISO 9001:2015 es aplicable, lo cual, se demuestra en la Tabla 1, se verificó que, los 2 numerales de los capítulos a aplicarse en esta área, son aplicables con sus respectivos 13 requisitos.

El proceso de Recursos Humanos, se verificó que, los 7 numerales de los capítulos a aplicarse en esta área, son aplicables con sus respectivos 54 requisitos.

En los procesos agregadores de valor: Operaciones, Compras, Recepción de materia prima, Procesamiento, Almacenamiento, Mise en Place, Preparación y Presentación, se

verifica en la Tabla 1, que los 8 numerales de los capítulos a aplicarse en esta área, son aplicables con sus respectivos 180 requisitos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A. (2010). Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa Filtración industrial especializada S.A. de C.V. de Xalapa, Veracruz [tesis de maestría, Universidad Veracruzana]. <https://n9.cl/1bvad>.
- Buckhardt, V., Gisbert, V., & Pérez, A. (2016). Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001: 2015. <https://n9.cl/lfb8s>.
- García-Ortiz, F., Muela-Gil, M., García-Ortiz, P.P., (2016). Operaciones Básicas y Servicios en restaurantes y eventos especiales. Paraninfo, S.A. <https://n9.cl/9ky6s>.
- Garralda-Ruiz, J. (1999). La cadena de valor. IE business school. <https://n9.cl/g142w>.
- Harrington, J. (1998). Mejoramiento de los procesos de la empresa. D Vinni editorial Ltda. <https://n9.cl/454wt>.
- ISO. (2015). Norma ISO9001:2015. Secretaría Central de ISO. Ginebra.
- Jaya, A., & Guerra, R. (2017, 27 de diciembre). El liderazgo y la participación como factores clave para la gestión de la calidad. Caso de la Universidad Estatal de Bolívar. Cofín Habana, 11(2), 206-225. <https://n9.cl/3vv3d>
- Jurán, J., & Greyne, F. (1993). Manual de control de calidad. McGraw-Hill España. <https://n9.cl/ynv3c>.
- Mayo, J. C., Loredó, N. A., & Reyes, S. N. (2015). En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. Rev Retos, 9(2), 49–67. <https://n9.cl/a96ct>.
- Melo, A.I., & Guambi, D. (2004). Manual de procedimientos en el área operativa para una empresa de catering. [tesis de ingeniería, Universidad Tecnológica Equinoccial]. Repositorio Institucional UN <https://n9.cl/juu1f>.
- Mintzberg, H., Quinn, J., Voyer, J. (1997). El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos. Pearson Educación. <https://n9.cl/lguut>.
- Missite, J.(1998). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Chantal Dufresne, BA. <https://n9.cl/5xomf>.
- Monsalva, R., & Torres, L. (2010). Acercamiento al modelo del sistema de gestión de procesos de negocio en las organizaciones. UPIICSA, 95–103. <https://n9.cl/73ybma>.
- NQA. (s.f.). ISO 9001:2015 Guía de implantación para la gestión de la calidad. <https://n9.cl/zqvz0> QRFs and PDFs/NQA-ISO-9001-Guia-de-implantacion.pdf.
- Pérez, G., & Soto, A. (2005). Propuesta metodológica para el mejoramiento de procesos utilizando el enfoque Harrington y la Norma ISO 9004. Universidad EAFIT Revistas Académicas, 41, 46–56. <https://n9.cl/yqg71>.
- Quintero, J. & Sánchez, J. (2006). La cadena de valor: una herramienta del pensamiento estratégico. Telos. <https://n9.cl/wbw8>.
- Riquelme, M. (s.f.). Cadena de valor de Michael Porter, qué es y 2 ejemplos. <https://n9.cl/41yjdRobbins>, S. (2008). Comportamiento Organizacional. Pearson.
- Sánchez, A.M., Vayas, T., Mayorga, F., Freire, C. (2021, 24 de marzo). Sector turístico Ecuador: alojamiento y servicios de comida. Observatorio económico y social de Tungurahua, 580(167). <https://n9.cl/y8jzf>
- Steers, R.M. (1977). Antecedentes del compromiso organizacional. Ciencias Administrativas. <https://n9.cl/wjaux>.
- Summers, D. (2006). Administración de la calidad. Pearson. <https://n9.cl/7r1t3>.
- Tomoda, S. (1993) Evolución reciente de las industrias de la alimentación y de la bebida. Oficina internacional del trabajo, 112(167). <https://n9.cl/eq79w>

Responsabilidad social universitaria: percepción en estudiantes de Posgrado Facultad de Ciencias Administrativas Universidad Central del Ecuador

Perception of university social responsibility in postgraduate students faculty of Administration of the Central University of Ecuador

Nelson Gustavo Cáceres García¹
Gustavo Andrés Cáceres Albornoz²

Recibido: 2022-04-01 / **Revisado:** 2022-05-15 / **Aceptado:** 2022-06-05 / **Publicado:** 2022-07-01

Forma sugerida de citar: Cáceres-García, N. y Cáceres-Albornoz, G. (2022). Responsabilidad social universitaria: percepción en estudiantes de posgrado, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Central del Ecuador. *Retos de la Ciencia*. 6(12). 66-80. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.06>

RESUMEN

Este trabajo se desarrolló con el propósito de medir la percepción de la responsabilidad social universitaria en los estudiantes de posgrado de la Facultad de Administración de la Universidad Central del Ecuador, debido a que se requiere concientizar la manera de asumir esta condición indispensable para la vida de toda empresa pública y privada, donde se incluye a la universidad como entidad encargada de la formación de profesionales de calidad, siendo responsabilidad social un eje clave de dicha formación. La información se recogió a través de un cuestionario sobre 11 dimensiones centrales de la responsabilidad social universitaria, cada dimensión fue valorada mediante 6 preguntas base. Los resultados obtenidos, evidencian niveles con puntajes altos en las dimensiones de: a) interdependencia-interdisciplina, b) sociabilidad-solidaridad; en tanto que, el puntaje menor se acredita a la dimensión de c) medio ambiente-desarrollo sostenible. Los resultados obtenidos en torno a las dimensiones donde se obtuvieron los puntajes más altos fueron la interdependencia e interdisciplina; así como también, la sociabilidad y solidaridad propia de un estímulo de ser solidarios entre los estudiantes, y el puntaje menor recibió la dimensión de medio ambiente y desarrollo sostenible.

Palabras clave: responsabilidad social, universidad, estudiante, ecuador.

ABSTRACT

This work was developed with the purpose of measuring the perception of university social responsibility in postgraduate students of the Faculty of Administration of the Universidad Central del Ecuador, due to the fact that it is necessary to raise awareness of the way to assume this indispensable condition for the life of all public and private companies, where the university is included as the entity in charge of training quality professionals, social

¹ Doctor en Administración. PhD. (c). Universidad Nacional de La Plata. Argentina. ncaceres@uce.edu.ec / <https://orcid.org/0000-0001-6966-7370>

² Magíster en Planificación Tributaria y Legislación Internacional (c). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. gacaceresa@gmail.com / <https://orcid.org/0000-0001-8697-4735>

responsibility being a key axis of said training. The information was collected through a questionnaire on 11 central dimensions of university social responsibility, each dimension was assessed through 6 basic questions. The results obtained show levels with high scores in the dimensions of: a) interdependence-interdiscipline, b) sociability-solidarity; while the lowest score is credited to the dimension of c) environment-sustainable development. The results obtained around the dimensions where the highest scores were obtained were interdependence and interdiscipline; as well as the sociability and solidarity typical of a stimulus to be supportive among students, and the lowest score received the dimension of environment and sustainable development.

Keywords: social responsibility, universities, student, Ecuador.

INTRODUCCIÓN

Durante las últimas décadas, se han producido muchos cambios económicos, políticos y sociales en el sector universitario y esto ha llevado a una amplia reforma para hacer frente a los nuevos retos sociales a los que estas instituciones se enfrentan hoy en día en sus principales actividades (Vasilescu, et. al, 2010). El impacto convergente de la globalización, el desarrollo sostenible, las TIC y la explosión del conocimiento ha llevado a cambios fenomenales en la sociedad moderna. En consecuencia, se han desarrollado diferentes iniciativas institucionales para establecer una mejor interacción entre la universidad y la sociedad con el fin de dar respuesta a las demandas específicas de los distintos agentes implicados. En especial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible enfatizan la inclusión, la calidad y la igualdad en todas las fases de la educación. En el marco de estas directrices, las universidades, además de la transferencia de conocimiento a la sociedad, están llamadas a abordar los siguientes temas: jugar un papel clave para lograr una mayor igualdad de oportunidades; brindar una educación adaptada a las necesidades y demandas de la sociedad; facilitar el proceso de aprendizaje permanente; y asumir un papel activo para contribuir a la solución de los principales problemas sociales. (Jongbloed et al., 2008)

La Responsabilidad Social (RS) implica un modelo de concientización encauzado a las correctas prácticas en el campo empresarial, educativo, cultural, social y ambiental. Las actividades de responsabilidad social corporativa (RSC) se han vuelto populares en varios sectores y permiten a las organizaciones mejorar sus ventajas competitivas, reputación y sostenibilidad. En sí misma, se habla de ella como aquel compromiso y un esfuerzo conjunto entre todos los actores de la sociedad, independientemente de su naturaleza, puesto que cada actor forma parte activa de los niveles de desarrollo y por medio de la responsabilidad social mejora e incrementa la competitividad, el empleo, bienestar social, sostenibilidad. Desde un enfoque económico y empresarial, la RS se define como:

Un concepto por el cual las empresas integran las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en su interacción con sus partes interesadas de forma voluntaria. Ser socialmente responsable significa no solo cumplir con las expectativas legales, sino también ir más allá del cumplimiento e invertir “más” en el capital humano, el medio ambiente y las relaciones con las partes interesadas. (Comisión Europea, 2001, p.6)

Las empresas tienen un papel importante que desempeñar en el proceso de lograr un desarrollo sostenible. Las empresas se esfuerzan por cumplir con sus responsabilidades sociales a través de diversas prácticas, como garantizar una buena ciudadanía corporativa, mantener un gobierno corporativo sólido, informar sobre el desempeño corporativo, realizar inversiones socialmente responsables y comportarse éticamente en un sentido general (Ashrafi et. al, 2018). El concepto de RSC implica que el objetivo principal de las organizaciones debe ser la generación de valores compartidos (Latapí Agudelo et. al, 2019). Los organismos internacionales como las Naciones Unidas han adquirido el compromiso para actuar en torno a estrategias que no solamente contribuyan al posicionamiento del modelo de responsabilidad social corporativa (RSE), sino con los distintos actores de la sociedad “con el fin de lograr una mejora en la calidad de vida, inclusión, equidad y justicia

social garantizando el desarrollo sostenible y la competitividad” (Aristimuño, Rodríguez, y Guaita, 2011). En el año 2004, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura aprobó la Década de las Naciones Unidas de la Educación para el Desarrollo Sostenible para el período de 2005 a 2014. Esta iniciativa buscó promover la educación como base para una sociedad humana más sostenible e integrar el desarrollo sostenible en los sistemas educativos en todos los niveles. La sostenibilidad, trata de que el bienestar no sea solo para unos pocos y para el presente, sino, que se compromete a dejar un legado de beneficio para las futuras generaciones. Hoy en día, las iniciativas y los esfuerzos de RS no son solo una preocupación para las empresas, sino que también se están convirtiendo en un foco de atención para las instituciones de educación superior, que se sustenta en el papel clave que desempeña la responsabilidad social en el desarrollo de su nación (López y Tello, 2018), y que, aparte del cumplimiento de la función productiva y educativa, se enmarca la colaboración en la solución de problemas del entorno (Montelongo, López y Bolio, 2016). En el contexto universitario, la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) se define como:

La capacidad de la universidad para difundir e implementar un cuerpo de principios y valores generales y específicos, a través de cuatro procesos clave: gestión, enseñanza, investigación y participación comunitaria, para responder a las necesidades de la comunidad universitaria y, en este marco, de su país en su conjunto. (Jiménez de la Jara, 2009, p. 54)

Por lo tanto, el término RSU sugiere que las universidades deben incorporar principios y valores éticos, sociales y ambientales dentro de sus funciones principales y esto debe lograrse desde una perspectiva basada en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Una de las concepciones sobre RSU, se define como la estrategia que busca la integración holística y la sinergia de cada una de las dependencias y facultades de la universidad para agregarla a la función tradicional de administrar, formar, investigar y participar de manera social en un entorno donde se fomenta un actuar encaminado a la producción de conocimiento y rentabilidad social. Consecuentemente, las universidades no pueden ni deben estar ajenas al compromiso de asumir la responsabilidad social y su aplicabilidad; dado que, se constituyen en los fundamentos del saber y concentran una parte relevante de esta en el conocimiento científico en pro de la sociedad, como factores clave del desarrollo sustentable (Marti-Noguera et. al, 2017). El éxito de la RSE no solo depende de las normas legales y políticas donde se implementan y desarrollan las prácticas sociales, sino también de la evolución de la sociedad civil hacia una mejor comprensión de la RS (Kiezel et. al, 2021).

Las instituciones de educación superior llevan a cabo actividades de RSU en beneficio de sus partes interesadas, incluidos administradores, profesores, personal y estudiantes, junto con la comunidad. Las universidades son conocidas como lugares en los que los estudiantes pueden adquirir conocimientos y experiencia, y son plataformas para promover estilos de vida beneficiosos y saludables para los estudiantes. Al integrar los esfuerzos de todos los grupos de interés, se logrará que la RSU sea una excelente herramienta para que las universidades obtengan su sostenibilidad (Klein, 2001). La mejor manera de animar a los grupos de interés a ser socialmente responsables es incluirlos como parte de la iniciativa. Esto debería incluir la planificación y gestión de cualquier iniciativa o proyecto de RSU, en lugar de limitarse a participar. La RSU ha conocido un crecimiento importante en los últimos años, en especial si se analiza la evolución del número de publicaciones sobre RSU (Duque y Cervantes-Cervantes, 2019). Además, dentro de los 10 países con más publicaciones en este campo, 7 pertenecen a países latinoamericanos.

En el Ecuador, Santelli y Montoya (2017) concluyen, a partir de un estudio descriptivo de la aplicación de la RSU en el Distrito Metropolitano de Quito, que existe una falta de información y socialización de los temas de RSU, y, si bien se incluyen los temas de RSU dentro de la formación teórica de los estudiantes, las instituciones de educación superior en

Quito no cuentan con proyectos sociales integrales y, por ende, los estudiantes carecen de conocimientos prácticos de RSU. Vergara et. al, (2020) evalúan el impacto de la RSC en el desempeño económico de las principales empresas en Ecuador y evidencian una relación positiva y significativa entre las dos variables, por ende, las empresas que implementan medidas de RSC tienen una probabilidad alta de mejorar su rendimiento económico. Andrade et. al (2020) evalúan la importancia de la RSE en el Ecuador dentro del marco de la Agenda 2030. El estudio descriptivo identifica como principal riesgo de incumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible la falta de socialización y empoderamiento de los principales actores involucrados, y enfatizan la necesidad de concientizar a los empresarios sobre los beneficios y oportunidades de la RSE. De la misma forma, Acosta Véliz et. al (2018) concluyen que, en el Ecuador, la responsabilidad social corporativa “todavía es poco aplicado y generalmente se aplica de manera filantrópica o cuidado al medio ambiente, por lo que aún el término no se encuentra arraigado a los valores y objetivos corporativos” (Acosta-Veliz et. al, 2018, p.105).

Por lo tanto, se evidencia, que, a pesar de un interés creciente por la responsabilidad social en las instituciones de educación superior ecuatorianas, aún se evidencia una baja implementación de las prácticas de responsabilidad social universitaria en el país. Además, la revisión de la literatura evidencia que los estudios sobre la responsabilidad social universitaria no toman en cuenta las percepciones de los grupos de interés, en especial los estudiantes. Desde esta perspectiva, es necesario medir el nivel de responsabilidad social y compromiso del actor principal del proceso educativo que es el estudiante. La revisión de la literatura concluye que todavía no se cuentan con estudios empíricos, en el Ecuador, enfocados en la percepción de la RSU por parte de los estudios. Este tipo de estudio es necesario para medir el grado de éxito de la implementación de medidas de RSU. Este artículo constituye el resultado de la percepción que tienen los estudiantes de posgrado de la Universidad Central del Ecuador respecto a Responsabilidad Social Universitaria (RSU). Con claridad se considera que las tendencias en el campo político, social, cultural, económico y tecnológico se dieron paso en el contexto de las instituciones universitarias, e involucró la gran necesidad de adaptación por estas instituciones al nuevo escenario tanto nacional como internacional (Valverde et. al, 2015).

METODOLOGÍA

La investigación se aborda desde un enfoque cuantitativo, en torno a un muestreo aleatorio simple, cuyo universo está representado por el total de estudiantes de Posgrado de la Facultad de Administración de la Universidad Central del Ecuador, cuya población total es de 206 estudiantes, con la probabilidad (p) de ocurrencia = 0,5 y la probabilidad de no ocurrencia (q)=0,5, con un margen de error del 2,4%, y un valor de confianza Z=1,96. A partir del cálculo de una muestra finita, se obtuvo la muestra de 183 estudiantes.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Para realizar el análisis de dicha encuesta se generó un formato de preguntas con escala de Likert de acuerdo a la siguiente escala:

1. Ns/NC
2. Muy desacuerdo
3. En Desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

Se procedió a tomar los datos mediante un Conversatorio de Sensibilización sobre la Responsabilidad Social. Se procedió a la aplicación de la encuesta a los sujetos de la muestra en un periodo de una semana, y posteriormente se procedió al análisis de datos por medio de una plantilla en el programa Excel (2013), así como la conjugación de los parámetros de desviación estándar fueron ingresados al programa SPSS Statics, de lo cual se obtuvieron los resultados, tanto univariantes (por cada dimensión), así como se obtuvieron los resultados unificando todas las dimensiones, para entender cuál estaba según la percepción de los estudiantes considerada como de mayor y menor incidencia, también se consideraron la integración de las subdimensiones.

Las mediciones se aplicaron mediante una encuesta con once ejes específicos. Cada eje incluye 6 preguntas para ser analizadas, dicho modelo de encuesta ha sido adaptado en torno a los estudios empíricos realizados por Quezada (2016) y Nuñez et. al (2015) para la temática de responsabilidad social universitaria. Las 11 dimensiones analizadas son las siguientes:

Dignidad de la persona. - Como aquel principio fundamental donde una persona es digna de ser tratada de manera igualitaria y sin discriminación, así como el seguro por su pudor, beneficio social y humano, dimensión que se considera dentro de la universidad como primordial pues todos los estudiantes, docentes y autoridades han de disponer ante todo de dignidad humana como principio inherente a sus derechos humanos, laborales, estudiantiles.

Libertad. - Este campo implica la capacidad de las personas para actuar, así también como el campo de acción que engloba la necesidad de la toma de las propias decisiones y también las decisiones en conjunto, con plena decisión propia, sin que exista alguna tentativa de extorsión de la toma de decisiones individuales y colectivas.

Ciudadanía, participación y democracia. - La ciudadanía, tal como se menciona es el reconocimiento de ser parte de un terruño o contexto geográfico, político, social, así como implica la participación eficaz y activa de dichos ciudadanos, en un entorno democrático donde el poder no se ha de concentrar en pocos sino en todo el conjunto de actores sociales.

Sociabilidad y solidaridad. - El ser humano por naturaleza es un ente social, por lo tanto, se hace referencia a la capacidad individual para formar parte de un grupo e integrarse en él, aportando y beneficiando de sobre manera a quienes no disponen de capacidades humanas, de conocimientos, operativas, entre otras.

Bien común y equidad social. - La necesidad de interactuar con otros seres independientemente de sus intereses, unificando fuerzas para entender que todos son entes que requieren agruparse para mantener el equilibrio ideológico, político, social y su respeto por la diversidad.

Medio ambiente y desarrollo sostenible. - Se dice que el desarrollo sostenible pretende satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y la calidad de vida de las futuras generaciones (Rogers et. al, 2012). En definitiva, se entiende que los recursos sobre todo naturales son limitados, he ahí la importancia de afianzar la capacidad para utilizar mejor los recursos ambientales y racionalizar su uso.

Aceptación y aprecio de la sostenibilidad. - Es el trabajo de los stakeholders (grupos de interés) por aceptar las prácticas sostenibles, y además afianzarlas en torno a su trabajo continuo.

Compromiso con la verdad. - Se hace necesario que todos los grupos de interés se encuentren comprometidos con decir lo que se hace, y hacer lo que se dice, sin posibilidad a tergiversar información o con prácticas irregulares que desvaloricen las acciones de compromiso activo a favor de la verdad.

Integridad. - Este es el aporte propio de toda entidad para salvaguardar el bienestar de la sociedad y justificar su fiabilidad, lo cual se otorga por medio de la confiabilidad. Es decir, la necesidad de agrupar elementos de cooperación a favor de la seguridad y los buenos resultados.

Excelencia. - La optimización de los procesos para llegar a cumplir los objetivos de forma cada vez más precisa y oportuna, entendiendo también que la comunidad universitaria, involucra la parte investigativa como camino hacia la excelencia, pero esta se complementa al buscar soluciones a los problemas económicos, sociales, políticos, del siglo actual, tal es el caso de prácticas de responsabilidad social universitaria.

Interdependencia e interdisciplina. - Se exigen conexiones entre los distintos actores implicados en el proceso de responsabilidad social, no se puede llegar a un compromiso activo si no existen esfuerzos conjuntos y la necesidad interdisciplinaria de asumir los roles protagónicos de cada miembro universitario.

RESULTADOS

Para los estudiantes de posgrado de Administración de la Universidad Central del Ecuador se observa que la mayor puntuación arrojó el eje de integridad que entrega una media 3,78 de puntuación, acompañada con una desviación media 0,85 frente a la media. La tabla 1 presenta los resultados generales. En la tabla se muestran los promedios para cada dimensión y su desviación estándar. En términos generales, los resultados se ubican por encima del punto medio de la escala de medición, sin embargo, no logran superar el promedio de 4/5 que corresponde a una opinión positiva, en ninguna de las dimensiones. Las dimensiones que obtuvieron una valoración más baja corresponden al bien común y equidad social, medio ambiente, y aceptación de la sostenibilidad.

Tabla 1. Cálculo de la media y desviación estándar por grupos

	Media por grupos	Des estándar
Dignidad de la persona	3,658	0,8770
Libertad	3,708	0,8304
Ciudadanía, participación y democracia.	3,547	0,8793
Sociabilidad y solidaridad	3,607	0,8377
Bien común y equidad social	3,144	1,1291
Medio ambiente y desarrollo sostenible.	3,290	0,9284
Aceptación y aprecio de la sostenibilidad.	3,385	0,9935
Compromiso con la verdad	3,607	0,9017
Integridad	3,776	0,8518
Excelencia	3,754	0,8793
Interdependencia e interdisciplinar	3,658	0,8758

La tabla 2 presenta los resultados detallados de las dimensiones con mayor puntuación, es decir, que obtuvieron un puntaje superior al promedio general; integridad, excelencia, dignidad de la persona, libertad e interdependencia e interdisciplina.

Para el caso de la integridad, las preguntas con mayor grado de aceptación son: ¿promueven a los estudiantes el respeto a la propiedad intelectual? y ¿la conducta de los docentes es ética y transparente? En cuanto a la primera, la percepción de la media muestral de los votantes fue de 3,94 con una desviación media de 1,06 con respecto a la media, esto muestra claramente que la votación se encontró altamente positiva, por cuanto se acerca a una puntuación de 4 puntos, y en el caso de la segunda, el promedio fue de 3.93, con una baja desviación estándar, que indica que la gran mayoría de los estudiantes están de acuerdo (85.80%), y un porcentaje mínimo de los estudiantes están en desacuerdo con este resultado (10.83%)

La dimensión “Excelencia” es la segunda dimensión que obtuvo el puntaje general más alto, con un promedio general de 3.71. En el caso del cuestionamiento de que la

universidad imparte una formación profesional e intelectual de alto nivel a sus estudiantes, este obtuvo una mayor puntuación media de 3,94 puntos con una desviación de 1.00. Esta valoración muestra que los estudiantes perciben que existe un gran compromiso por la formación y adicionalmente la puntuación la ubican en la parte superior (muy de acuerdo o de acuerdo). La puntuación más baja se obtuvo para los servicios de apoyo, que se relaciona con la noción de infraestructuras.

En el eje "Dimensión digna de la persona", se muestra que el mayor puntaje de la media es 3,83 de puntuación con una desviación media de 1,09 con respecto a la media, esto señala que gran parte de estudiantes comparten con la pregunta que se formuló ¿exige el respeto a las personas en los trabajos que se encargan a los estudiantes? Frente a la pregunta que presentó la media más baja 3,31 unidades de puntuación, con una desviación 1,45. Los resultados subrayan que las facilidades a las alumnas embarazadas o con hijos pequeños es una debilidad en la institución. Este resultado tiene una alta desviación, que se puede interpretar por las diferencias entre géneros.

En el eje "Libertad", la pregunta que tuvo la mayor puntuación fue: ¿Propicia que los estudiantes den libertad para que expongan su pensamiento? Este argumento obtuvo una media 3,93 de puntuación, con una desviación 0,99 con respecto a la media. En cambio, el punto que obtuvo una menor puntuación fue: ¿Respeto las decisiones que toman los estudiantes? Este aspecto muestra una media de 3,56 de puntuación, con una alta dispersión.

Para el eje "Interdependencia e interdisciplina", la pregunta de mayor puntuación llegó a una media 3,68 unidades, frente a una desviación de 1,12 unidades con respecto a la media, esto mostró que la percepción de promover que los cursos tengan un enfoque interdisciplinario, indica que los estudiantes están de acuerdo con 113 opiniones positivas, de un total de 183 estudiantes.

Tabla 2. Dimensiones con un puntaje superior al promedio

	ns/nc	Muy desacu erdo	En desacu erdo	De acuerd o	Muy de acuerd o	Sumat oria	Media	Varianz a	Desvi ación están dar
	1	2	3	4	5				
Integridad									
Aplicación de código de ética socializado	24	12	7	104	36	183	3,63	1.55	1.25
Comportamiento ético de las autoridades	18	21	19	94	31	183	3,54	1.41	1.19
Sanciones a los casos de deshonestidad académica	16	9	9	109	40	183	3,81	1.22	1.11
Conducta ética de los docentes	10	9	7	114	43	183	3,93	0.96	0.98
Cumplimiento de los compromisos con sus estudiantes	11	12	13	114	33	183	3,8	1.02	1.01
Respeto a la propiedad intelectual	13	8	7	104	51	183	3,94	1.13	1.06
Excelencia									
Formación integral de alto nivel a sus estudiantes	8	14	6	108	47	183	3,94	0.99	1.00
Promueve el "desarrollo integral" de los estudiantes	11	14	15	105	38	183	3,79	1.10	1.05
Promueve el desempeño docente por los estudiantes	4	10	4	109	56	183	4,11	0.74	0.86
Promueve la actualización de los currículos	25	15	17	85	41	183	3,56	1.69	1.30
Innovación de los métodos de enseñanza	20	17	14	97	35	183	3,6	1.47	1.21
Servicios de apoyo a la docencia (computación, biblioteca, etc)	19	17	27	89	31	183	3,52	1.40	1.19
Dignidad de la persona									
Trato personalizado a cada uno de sus estudiantes	9	13	23	111	27	183	3,73	0.93	0.97

Respeto de los profesores a los estudiantes	9	11	15	106	42	183	3,88	0.99	0.99
Buenas condiciones de estudio para los estudiantes	8	20	37	85	33	183	3,63	1.08	1.04
Apoyo personal a los estudiantes en dificultad	18	12	30	93	30	183	3,57	1.30	1.14
Respeto a las personas en los trabajos encargados	14	11	11	104	43	183	3,83	1.20	1.10
Facilidades a alumnas embarazadas o con hijos pequeños	41	13	14	78	37	183	3,31	2.12	1.45
Libertad									
Respeto a las decisiones estudiantiles	11	16	39	93	24	183	3,56	1.05	1.02
Espacios para la expresión de los estudiantes	9	14	28	95	37	183	3,75	1.05	1.02
Libertad para que los estudiantes expongan sus pensamientos	9	11	9	109	45	183	3,93	0.98	0.99
Estimula a asumir compromisos sociales	18	12	18	101	34	183	3,66	1.32	1.15
Acoge las ideas de sus estudiantes	15	13	27	97	31	183	3,63	1.21	1.10
Promueve la discusión abierta	16	12	19	98	38	183	3,71	1.28	1.13
Interdependencia e interdisciplina									
Enfoque interdisciplinario de los cursos	17	14	9	113	30	183	3,68	1.26	1.12
Las mallas incluyen materias de otras disciplinas	20	18	32	85	28	183	3,45	1.41	1.19
Incentiva el trabajo en equipo	5	9	5	120	44	183	4,03	0.71	0.84
Solución participativa a los problemas de la sociedad	23	10	18	95	37	183	3,62	1.51	1.23
Aborda los desafíos o problemas de la sociedad	20	12	19	96	36	183	3,63	1.42	1.19
Vinculación actividades universitarias en la comunidad local	22	14	22	96	29	183	3,52	1.45	1.20

La tabla 3 presenta los resultados detallados de las dimensiones que obtuvieron un puntaje inferior al promedio.

En cuanto a la dimensión Sociabilidad y Solidaridad, los resultados arrojaron una media de 3,89 de puntuación para la pregunta: ¿Promueve un trato respetuoso a todas las personas sin distinción? La desviación de 0,98 unidades con respecto a la media muestra que las puntuaciones están concentradas en la parte de la valoración “de acuerdo” de la pregunta. La pregunta sobre las actividades de integración obtuvo una puntuación media de 3,41 con una desviación estándar 1,13, la pregunta señala que el desarrollo de actividades de integración entre profesores y estudiantes es una debilidad en la institución.

Luego, se presentan los resultados de la dimensión “Compromiso con la verdad”. Al observar la dimensión de desarrollo del espíritu crítico de los estudiantes a través de sus actividades de aprendizaje los estudiantes mostraron que están de acuerdo, con una puntuación 118 opiniones positivas de la muestra, este a su vez obtuvo una media global 3,84. La puntuación más baja se obtuvo en la pregunta relacionada con el marketing honesto y transparente hacia la comunidad universitaria.

La ciudadanía, participación y democracia, en dicho estudio arrojó que la pregunta que obtuvo una media más baja fue: ¿recogen los aportes de los estudiantes al elaborar sus mallas curriculares? Las opiniones se encuentran divididas, por esta razón la media fue de 3,20 unidades de puntuación con una desviación de 1,29 unidades de puntuación con respecto a la media. Por otra parte, la pregunta con más respuestas positivas fue: ¿La institución se preocupa por recoger las opiniones e inquietudes de sus estudiantes? Con una media de 3,75 unidades de puntuación, esto mostró que gran parte de estudiantes dieron un mayor apoyo, y adicionalmente se mostró una desviación media de 0,95 con respecto a la

media, esto muestra una baja dispersión que implica que pocos estudiantes manifestaron una opinión negativa al respecto.

La percepción de los estudiantes de maestría de la universidad con respecto al bien común y la equidad social señalaron resultados bajos, ya que, de las 6 preguntas, 3 tienen una puntuación inferior a 3/5. La pregunta con mayor aceptación fue ¿Da importancia a la equidad y la justicia social en la formación de sus estudiantes? El resultado es de 3,64 con una desviación de 1,14 con respecto a la media. En cambio, para la pregunta: ¿Da apoyo especial a los estudiantes que tienen problemas emocionales o psicológicos?, esta pregunta mostró un resultado muy disperso con una media de 2,83 unidades de puntuación, con una desviación de 1,46 unidades con respecto a la media, eso muestra claramente que la puntuación se está concentrando en la puntuación negativa (en desacuerdo) según la percepción de los estudiantes sujetos de investigación. En términos generales, se destaca la baja satisfacción de los servicios de apoyo estudiantil, sea el apoyo a estudiantes con dificultades económicas, bajo rendimiento o problemas psicológicos.

Acerca de la dimensión "Aceptación y aprecio de la sostenibilidad", con una media de 3,83, siendo este la puntuación más alta con una desviación de 1,06 con respecto a la media se evidencia la pregunta: ¿Actúa con respeto por la diversidad humana que hay en ella, raza y nacionalidades? Esto fue el aspecto mayor puntuado y mostró que la votación positiva fue muy alta con respecto a la negativa, mientras que con un 2,98 de puntuación y una desviación 1,20 con respecto a la media se encuentra: ¿posee infraestructura especialmente adecuada para los discapacitados? La pregunta sobre el acceso a los grupos especiales, que también se relaciona con la noción de infraestructuras, recibió una puntuación débil de 3.03. Estos resultados sugieren la debilidad de las infraestructuras de la institución.

Para el medio ambiente y desarrollo sostenible la puntuación mayor arrojó una media de 3,43 con una desviación de 1,10 con respecto a la media, la pregunta realizada fue: ¿tiene una participación especial por la formación de sus estudiantes en el cuidado del medio ambiente? Mientras que la pregunta con el resultado más bajo con una puntuación media de 3,16 se relaciona con la capacitación a los miembros de la comunidad universitaria en el auto cuidado, informando acerca de cómo las personas deben actuar.

Tabla 3. Dimensiones con un puntaje inferior al promedio

X1	ns/n c 1	Muy desacuerdo 2	En desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5	Sumator ia	Medi a	Varian za	Desviación estándar
Sociabilidad y solidaridad									
Prestación de servicios a sectores de escasos recursos	25	12	30	95	21	183	3,41	1.43	1.20
Estímulo a la solidaridad entre los estudiantes	10	13	18	119	23	183	3,72	0.93	0.96
Trato respetuoso a todas las personas	9	13	7	115	39	183	3,89	0.97	0.99
Actividades de integración entre sus miembros	17	21	37	86	22	183	3,41	1.28	1.13
Solidaridad en la	14	14	17	110	28	183	3,68	1.14	1.07

formación académica									
Habilidades sociales de los estudiantes	21	14	26	90	32	183	3,54	1.45	1.20
Compromiso con la verdad									
Fuerte apego a la verdad sin ocultarla	16	16	9	108	34	183	3,7	1.29	1.14
Desarrolla el espíritu crítico de sus estudiantes	9	16	5	118	35	183	3,84	0.99	1.00
Realiza una comunicación interna, honesta y transparente	15	17	18	102	31	183	3,64	1.25	1.12
Marketing honesto y transparente hacia la comunidad	30	13	15	98	27	183	3,43	1.68	1.29
Reconocimiento al compromiso con la verdad	27	17	8	102	29	183	3,49	1.65	1.28
Estimula las ideas creativas de sus estudiantes	26	13	11	101	32	183	3,55	1.60	1.27
Ciudadanía, participación y democracia									
Participación estudiantil activa en la sociedad	14	12	15	108	34	183	3,74	1.16	1.08
Interés en conocer las opiniones estudiantiles	7	13	29	103	31	183	3,75	0.90	0.95
Aportes estudiantiles para crear sus mallas curriculares	31	19	40	68	25	183	3,2	1.67	1.29
Participación estudiantil en organismos representativos	19	31	39	79	15	183	3,22	1.30	1.14
Formación en respeto de los derechos humanos	15	12	13	108	35	183	3,74	1.20	1.10
Desarrolla opinión sobre temas públicos relevantes	17	15	17	105	29	183	3,62	1.28	1.13
Aceptación y aprecio de la sostenibilidad									

Respeto por la diversidad humana	14	11	4	117	37	183	3,83	1.13	1.06
Facilita la expresión de las tendencias religiosas	22	11	9	109	32	183	3,64	1.43	1.20
Promueve el respeto a las tendencias políticas	25	13	9	107	29	183	3,56	1.53	1.24
Realiza foros y paneles para la libertad de expresión	24	24	34	80	21	183	3,27	1.49	1.22
Facilidad de acceso a ella a grupos especiales	47	19	19	78	20	183	3,03	2.00	1.42
Infraestructura adecuada para los discapacitados	23	48	38	58	16	183	2,98	1.44	1.20
Medio ambiente y desarrollo sostenible									
Capacitación a los miembros en el autocuidado	25	25	48	66	19	183	3,16	1.44	1.20
Formación de estudiantes preocupados por el ambiente	16	20	37	90	20	183	3,43	1.21	1.10
Incentivo a los miembros a economizar el agua, la energía	13	25	37	90	18	183	3,41	1.14	1.07
Normas que limitan el consumo de cigarrillos	25	24	31	86	17	183	3,25	1.46	1.21
Depósitos y espacios para el reciclaje	18	31	49	70	15	183	3,18	1.25	1.12
Conciencia de los problemas ambientales	16	28	38	85	16	183	3,31	1.23	1.11
Bien común y equidad social									
Asignación equitativa de los recursos entre las unidades	27	14	24	93	25	183	3,41	1.56	1.25
Importancia a la equidad	19	13	12	110	29	183	3,64	1.32	1.15

y la justicia social									
Facilidades a estudiantes escasos recursos	47	12	30	71	23	183	3,06	1.99	1.41
Apoyo a los problemas económicos de sus estudiantes	51	15	31	68	18	183	2,93	1.97	1.40
Apoyo a los estudiantes con bajo rendimiento	48	13	29	78	15	183	2,99	1.88	1.37
Apoyo a los estudiantes con problemas psicológicos	60	14	23	69	17	183	2,83	2.12	1.46

Luego, la tabla 4 presenta los resultados de las preguntas que obtuvieron una puntuación más alta por dimensión. Para la construcción de dicha tabla se ha tomado como referencia la frecuencia y la mayor puntuación promedio, en caso de que se repita la frecuencia.

Tabla 4. Preguntas y dimensiones mejor puntuadas

	Frecuencias mayores por grupos (Fi)	Estado	Preguntas mejor puntuadas por grupos
Dignidad de la persona	111	De acuerdo	1. Da trato personalizado a cada uno de sus estudiantes
Libertad	109	De acuerdo	9. Propicia que los docentes den libertad para que los estudiantes expongan sus pensamientos
Ciudadanía, participación y democracia.	108	De acuerdo	13. Tiene preocupación por formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad
Sociabilidad y solidaridad	119	De acuerdo	20. Estimula la solidaridad entre los estudiantes
Bien común y equidad social	110	De acuerdo	26. Da importancia a la equidad y la justicia social en formación de sus estudiantes
Medio ambiente y desarrollo sostenible.	90	De acuerdo	32. Tiene una preocupación especial por la formación de sus estudiantes en el cuidado del ambiente
Aceptación y aprecio de la sostenibilidad.	117	De acuerdo	37. Actúa con respeto por la diversidad humana que hay en ella (razas, nacionalidades)
Compromiso con la verdad	118	De acuerdo	44. Desarrolla el espíritu crítico de sus estudiantes a través de sus actividades de aprendizaje
Integridad	104	De acuerdo	54. Promueve que los estudiantes respeten la propiedad intelectual
Excelencia	109	De acuerdo	57. Usa sistemas para que los estudiantes evalúen el desempeño docente
Interdependencia e interdisciplina	120	De acuerdo	63. Incentiva el trabajo en equipo de sus estudiantes

Se observa que, al analizar los datos con mayor puntuación, y verificar su mayor frecuencia, la dimensión más alta es la interdependencia e interdisciplina, pues la mayoría de estudiantes están de acuerdo con que se incentiva el trabajo en equipo, en una escala menor se encuentra la dimensión de sociabilidad y solidaridad, la misma que involucra el punto específico de estímulo de la solidaridad entre los estudiantes, además existen otras dimensiones como el compromiso con la verdad, la aceptación y aprecio de la sustentabilidad, así como el bien común y equidad que se muestran en una escala sobre los 110 puntos, mientras que las dimensiones como excelencia, integridad se muestran en una escala que llega a los 104 puntos, y un puntaje de 90 opiniones positivas recibe la dimensión de medio ambiente y desarrollo sostenible, de lo que se observa que, si bien, existe preocupación por la formación en el cuidado del ambiente, hace falta su fomento y equilibrio en prácticas y programas acordes sobre esta temática.

DISCUSIÓN

Valverde et. al (2015) concluyen que la universidad actual debe actuar con mayor cooperación, lo cual, implica mejorar la calidad de la docencia, eliminar la rigidez de los currículos mediante propuestas concretas de intelectuales formadores, afiance nuevas ideas de transformación del poder en toda la sociedad. En torno a ello, se definieron once dimensiones específicas encaminadas a entender la percepción de los estudiantes de posgrado de Administración de la Universidad Central del Ecuador sobre la RSU, si bien las dimensiones son más subjetivas se ha realizado un análisis cuantificable para entender los resultados sobre dicha temática.

Si bien se habla de diversos tipos de impactos universitarios, “se asume el impacto cognitivo, el impacto social, educativo y organizacional” (Santacruz & Calle, 2015). Se comparan dichos impactos con las dimensiones que han sido analizadas. Además, con el fin de definir los factores explicativos de la RSU, se evalúa el procedimiento de aplicación del análisis de contenidos (Moscoso, 2017) que permite establecer la importancia de la RSU dentro de los procesos de planificación institucional, a partir de la evaluación de los planes estratégicos, y valores y principios institucionales. El análisis del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI) concluye que la UCE del Ecuador incluye dentro de su PEDI los conceptos de RSU, en especial, dentro de su visión, misión y valores institucionales. En especial, los valores institucionales se alinean con el proceso de RSU, al establecer el compromiso social y ambiental, la honestidad, solidaridad, y apertura a la diversidad dentro de sus estamentos universitarios. Sin embargo, los 5 objetivos estratégicos y 19 objetivos tácticos de su PEDI no toman en cuenta la dimensión del medio ambiente, lo que explica el bajo puntaje de esa dimensión. Este resultado coincide con el estudio de Quezada y Rodríguez (2019), que observan una baja presencia de los componentes de la RSU dentro de la misión, visión, y objetivos institucionales de las instituciones de educación superior en América Latina. En este contexto, Forero-Jiménez (2019) sostiene que el bajo nivel de adopción de la RSU se debe a la falta de un modelo metodológico que garantice su implementación exitosa, y tener una estructura administrativa para la puesta en marcha de las iniciativas de RSU.

Dentro de las dimensiones con bajo puntaje, en la dimensión dignidad de la persona, las facilidades para que las alumnas embarazadas o con hijos pequeños puedan estudiar tuvo una puntuación más baja. De igual forma la dimensión Bien común y equidad social presentó un resultado bajo en el tema de brindar apoyos especiales a los estudiantes que tienen problemas de rendimiento y a los estudiantes que tienen problemas emocionales o psicológicos. Por lo tanto, estos resultados sugieren la necesidad de reforzar los procesos de seguimiento estudiantil y apoyo a los estudiantes en dificultad. Es importante destacar que este aspecto no está incluido dentro de los objetivos y estrategias del PEDI, lo que podría provocar un riesgo en el mediano plazo. Es importante mencionar que el análisis FODA

realizado por la institución, previo al desarrollo de su PEDI, evidenció dichas debilidades: D22, “Ausencia de condiciones suficientes para garantizar la permanencia de estudiantes por maternidad”, D14, “No existe políticas y normativa que garanticen los derechos a personas con discapacidad o enfermedades graves”, y D11 “Alto índice de repitencia y deserción”. La calidad de las infraestructuras, que también fue percibido como negativa por parte de los estudiantes recibió una atención particular dentro de los objetivos institucionales, en especial, el PEDI establece como objetivo táctico “Mantener, mejorar y desarrollar la infraestructura universitaria”.

En cambio, algunas dimensiones, como el compromiso con la verdad y la dimensión integridad presentaron altos puntajes. Los resultados se explican, en parte, por la implementación de políticas y ética desde el año 2014 y la creación del comité de ética. Las dimensiones de dignidad de la persona, libertad, integridad, tiene que ver con el impacto educativo y cognitivo, porque se fortalece o decae en función al accionar de la persona, estas dimensiones han dispuesto de un puntaje intermedio entre 110 a 100 puntos. Lo que quiere decir que, si bien hay un campo activo en este contexto, se lo ha de continuar fomentando con “la inclusión de prácticas de mejora de la calidad de vida familiar, afectiva, social de los estudiantes, como ejemplo”.

Por otra parte se encuentran las dimensiones como la excelencia, interdependencia e interdisciplina lo cual involucra un impacto organizacional en temas laborales y ambiente, los cuales disponen de percepciones dispares pues por un lado se habla de la excelencia, interdependencia e interdisciplina con factores que se están manejando actualmente en la facultad de posgrado de Administración de la Universidad Central del Ecuador cuyo puntaje supera los 110 puntos, y por otro se tiene a la dimensión de medio ambiente y desarrollo sostenible es la que dispone de un puntaje menor a 100 puntos, por lo que se la considera como digna de mejora, lo cual se puede lograr con “Prácticas encaminadas al cuidado ambiental, uso y aprovechamiento de recursos naturales, organización de residuos, y otros” (Díaz y Facal, 2011). En la Universidad Central del Ecuador, es necesario, en este contexto, desarrollar un plan de acción para fomentar el cuidado ambiental, a través, por ejemplo, del club ecológico, que según el análisis FODA institucional, sufre de escaso apoyo, o a través de materias interdisciplinarias, que recibió un puntaje débil en los resultados de la encuesta.

En torno a la responsabilidad social universitaria en el ámbito de interdependencia, interdisciplinariedad, solidaridad como dimensiones que recibieron el puntaje más alto, se determina que esto es producto de la cohesión entre miembros universitarios, producto del compañerismo mutuo y de la necesidad de ayuda hacia los actores que la requieren. Es así como la comunidad se convierte en la macro dimensión de la RSU, para hacer frente a “la demasiada comodidad o la rutina a la que el mundo académico está acostumbrada en torno a su extensión universitaria y proyección social, de su voluntariado estudiantil, y su servicio social solidario es una situación dable de abordar” (López y Tello, 2018, p.8). Las dimensiones de aceptación y aprecio de la sostenibilidad, bien común, y equidad social, sociabilidad y solidaridad, ciudadanía, participación y democracia, involucran un ámbito social, las mismas que superan los 110 puntos en su mayoría, por lo que se describe como un elemento clave al ambiente social, que es fuerte según la percepción de los estudiantes de posgrado de la Universidad Central del Ecuador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta-Véliz, M., Lovato-Torres, S., & Buñay-Cantos, J. (2018). La responsabilidad social corporativa y su rol en las empresas ecuatorianas. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(2), 105-117. Doi: <https://doi.org/10.22507/rli.v15n2a8>
- Andrade, J. E. O., Crespo, J. D. O., Valarezo, F. R., & Vázquez, J. O. Q. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), 175-193. Doi: <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3.33241>
- Aristimuño, M., Rodríguez, C., & Guaita, W. (2011). *La Responsabilidad Social Universitaria: Indicadores para su evaluación en Instituciones de Educación Superior*. Ninth LACCEI.

- Ashrafi, M., Adams, M., Walker, T. R., & Magnan, G. (2018). How corporate social responsibility can be integrated into corporate sustainability: A theoretical review of their relationships. *International Journal of Sustainable Development & World Ecology*, 25(8), 672-682. DOI: <https://doi.org/10.1080/13504509.2018.1471628>
- Commission of the European Communities. (2001). *Green paper: Promoting a European framework for corporate social responsibility*. Commission of the European Communities. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/DOC_01_9
- Duque, P., & Cervantes-Cervantes, L. S. (2019). Responsabilidad Social Universitaria: una revisión sistemática y análisis bibliométrico. *Estudios gerenciales*, 451-464. Doi: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.153.3389>
- Forero-Jiménez, M. Y. (2019). Modelo de responsabilidad social universitaria: una propuesta para las instituciones colombianas. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 9(2), 249-260. Doi: <https://doi.org/10.19053/20278306.v9.n2.2019.9160>
- Jiménez de La Jara, M. (2009). ¿Cómo medir la percepción de la responsabilidad social en los diversos estamentos de la universidad? *Educación Superior y Sociedad*, 13(2), 139-160. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000182167>
- Jongbloed, B., Enders, J., & Salerno, C. (2008). *Higher education and its communities: Interconnections, interdependencies and a research agenda*. Higher Education, 56(3), 303–324 DOI: <https://doi.org/10.1007/s10734-008-9128-2>
- Kiezel, M., Piotrowski, P., & Wiechoczek, J. (2021). Perception of Social Responsibility Strategy in Higher Education: Empirical Study in Poland. *Sustainability*, 13(16), 9417. DOI: <https://doi.org/10.3390/su13169417>
- Latapí Agudelo, M. A., Jóhannsdóttir, L., & Davídsdóttir, B. (2019). A literature review of the history and evolution of corporate social responsibility. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 4(1), 1-23. DOI: <https://doi.org/10.1186/s40991-018-0039-y>
- López, M., & Tello, E. (2018). *Percepción de estudiantes sobre la Responsabilidad Social Universitaria. La Facultad de Contaduría y Administración UABC Tijuana*. Tijuana: Researchgate.
- Martí-Noguera, J. J., Puerta-Lopera, I. C., & Rojas-Román, P. (2017). A propósito de la Responsabilidad Social Universitaria. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 8(2), 294-309. Doi: <https://doi.org/10.21501/22161201.2291>
- Montelongo, G., López, O., & Bolio, Y. (2016). *La percepción de la responsabilidad social corporativa en estudiantes de educación superior*. www.aeca1.org/xvencuentroaeca/cd/22h.pdf.
- Moscoso, J. N. (2017). Los métodos mixtos en la investigación en educación: hacia un uso reflexivo. *Cadernos de pesquisa*, 47(164), 632-649. DOI: <https://doi.org/10.1590/198053143763>
- Núñez Chicharro, M., Alonso Carrillo, I., & Pontones Rosa, C. (2015). Responsabilidad Social Universitaria: estudio empírico sobre la fiabilidad de un conjunto de indicadores de Gobierno Corporativo. *Innovar*, 25(58), 91-103. DOI: <https://doi.org/10.15446/innovar.v25n58.52428>
- Quezada, R. G. (2016). La responsabilidad social universitaria en la identidad corporativa de las universidades chilenas un análisis de contenido. *Documentos y aportes en administración pública y gestión estatal*, 16(26), 43-74. Doi: <https://doi.org/10.14409/da.v16i26.5935>
- Quezada, R. G., & Rodríguez, J. Á. (2019). Responsabilidad social universitaria en Latinoamérica. Los casos de URSULA y AUSJAL. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(3), 233-262. DOI: <https://doi.org/10.15517/aie.v19i3.38637>
- Rogers, P. P., Jalal, K. F., & Boyd, J. A. (2012). *An introduction to sustainable development*. Routledge.
- Santacruz, T., & Calle, D. (2015). *Modelo de Responsabilidad Social Universitaria Aplicado en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca*. UPS.
- Santeli, G. E., & Montoya, M. G. (2017). La responsabilidad social universitaria en Ecuador. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, (1), 9-27. Doi: <https://doi.org/10.32719/25506641.2017.1.1>
- Vasilescu, R., Barna, C., Epure, M., & Baicu, C. (2010). *Developing university social responsibility: A model for the challenges of the new civil society*. *Procedia—Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 4177–4182. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.660>
- Valverde, J., Beita, W., Bermúdez, J., Pino, G., Rodríguez, G., & Sánchez, R. (2015). *Gestión de la Responsabilidad Social Universitaria. Dimensiones y estudio de caso*. <https://n9.cl/698vp>.
- Vergara-Romero, A., Olalla, A., Yturalde, J. M., & Sorhegui, R. (2020). Responsabilidad social corporativa RSC y su impacto en el rendimiento económico de las principales Empresas en Ecuador. *Revista Espacios*, 41(10). <https://n9.cl/ey260>

Sección Miscelánea



Formación política desde la educación básica en Chiclayo

Political training from basic education in Chiclayo

Juan Francisco Cabrera Carrasco¹
Patricia del Rocío Chávarry Ysla²

Recibido: 2022-03-19 / **Revisado:** 2022-04-20 / **Aceptado:** 2022-06-05 / **Publicado:** 2022-07-01

Forma sugerida de citar: Cabrera-Carrasco, J. y Chávarry-Ysla, P. (2022). Formación política desde la educación básica en Chiclayo. *Retos de la Ciencia*. 6(12). 81-90. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.07>

RESUMEN

Este estudio tuvo por objetivo evaluar la política educativa de participación ciudadana en la educación básica regular, orientada a la formación de cultura política estudiantil, en instituciones educativas de Chiclayo. Se planteó como una investigación de corte cuantitativo, de diseño no experimental, tipo descriptivo transversal. En base a una muestra conformada por 298 estudiantes de quinto grado de secundaria en Instituciones Educativas del Distrito de Chiclayo, quienes aplicaron dos cuestionarios, uno sobre política educativa de participación ciudadana, y otro sobre cultura política. Entre los resultados se observó que el 39% de los estudiantes presentó un nivel bajo de participación ciudadana, desde la perspectiva de conocimientos e intervención participativa tanto dentro como fuera de la institución. Asimismo, el 36% mostró un nivel regular en cultura política, en relación el aspecto cognitivo, y alto en el aspecto afectivos. No conocían los mecanismos que existen para participar en los asuntos públicos, pero a pesar de ello demostraron interés por cuestiones políticas. La implementación de una política educativa de participación ciudadana desde la educación básica regular, contribuirá de forma importante en la formación de cultura política estudiantil en las instituciones educativas de Chiclayo.

Palabras clave: participación ciudadana, cultura política, educación, secundaria.

ABSTRACT

The objective of this study was to evaluate the educational policy of citizen participation in regular basic education, aimed at the formation of a student political culture, in educational institutions in Chiclayo. It was proposed as a quantitative research, non-experimental design, descriptive cross-sectional type. Based on a sample made up of 298 fifth grade high school students in Educational Institutions of the Chiclayo District, who applied two questionnaires, one on educational policy of citizen participation, and another on political culture. Among the results, it was observed that 39% of the students presented a low level of citizen participation, from the perspective of knowledge and participatory intervention both inside and outside the institution. Likewise, 36% showed a regular level in political culture, in relation to the cognitive aspect, and high in the affective aspect. They did not know the mechanisms that exist to participate in public affairs, but despite this they showed interest in political issues. The

¹ Maestro en Ciencias Sociales con Mención en Gerencia Social. Profesor en la Universidad César Vallejo, Chiclayo-Perú. jfcabrera@ucvvirtual.edu.pe / <https://orcid.org/0000-0001-6750-0470>

² Doctora en Ciencias de la Salud. Docente a tiempo Parcial Universidad César Vallejo. SAC-Perú. chavarryp@ucvvirtual.edu.pe / <https://orcid.org/0000-0003-0575-3717>

implementation of an educational policy of citizen participation from regular basic education will contribute significantly to the formation of a student political culture in the educational institutions of Chiclayo.

Keywords: citizen participation, political culture, education, high school.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se valora como una herramienta para afrontar la profunda crisis que vienen enfrentando los sistemas democráticos representativos, el abordaje sobre cultura política y participación ciudadana a nivel de las instituciones de educación básica. Debido a la apreciación negativa que en general los ciudadanos manifiestan con respecto al sistema político y su baja participación en los diferentes procesos que esta demanda, para que se contribuya al desarrollo de una sociedad digna, honesta y segura que garantice prosperidad y equidad a todos.

En Latinoamérica, a pesar que recientemente se ha observado cierto crecimiento de participación política por parte de los ciudadanos, existen aún países con un crecimiento relativamente bajo, como el caso de Uruguay donde este alcanza a un 0.5% anual y Brasil donde alcanzó a un 2,7% anual, mientras que, en Nicaragua y Bolivia, tienen el crecimiento anual más alto, por encima del 7%, que, en el caso del Perú, se reporta un crecimiento anual de 5.6% (Salazar, 2019; Solis, 2021).

De acuerdo con Casalino (2020) la participación ciudadana en los procesos electorales del Perú, no alcanzan ni el 80 % de la población votante, muchos ciudadanos consideran que las campañas solo muestran engaños y promesas que no se cumplirán. Por otro lado, están los electores que eligen a quienes les ofrecen dádivas o regalos y no analizan a conciencia a los candidatos de acuerdo a sus planes de gobierno o perfil como personas que tienen valores, los cuales impedirían de algún modo caer en delitos de corrupción y por ende a robar al pueblo.

A los que no participan o se involucran en la política, se considera que tienen una baja cultura política, y esta se manifiesta a través de bajos niveles de conocimiento sobre el sistema político, mecanismos de participación, leyes; actitudes desfavorables hacia el sistema, elementos y actores; y comportamientos que adoptan durante los procesos y participación que estos implican. (González et al., 2020)

La participación ciudadana como política pública ha cobrado relevancia en la agenda de los gobiernos nacionales y locales de diversos países del mundo (Trávez, 2017; Gellner, 2019). Al considerar que esta es un componente elemental en las políticas públicas, que ayuda en la solución de las deficiencias de la formulación y operación de las mismas (Díaz, 2017; Delval, 2017). Así es que, en los últimos años, ha pasado a jugar un papel estratégico la intervención de la ciudadanía en la política y surge la urgencia de implementar adecuada y estratégicamente la formación de la participación ciudadana desde la niñez que serviría para educar en valores, procedimientos y convivencia; al mismo tiempo que favorecería el desarrollo de la cultura política, con orientaciones positivas hacia el sistema político, contribuyendo de este modo a aumentar el interés del individuo para involucrarse en los asuntos públicos y su comprensión de los mismos.

Unos de los fines de la educación formal en la sociedad, es de modelar, alinear y reconfigurarla, para facilitar su preparación y superación dentro de la misma; formando parte la educación para la democracia (Novoa et al., 2019). En este contexto, un importante sector de la comunidad académica, ha adoptado como objeto de investigación el campo de la cultura política y la participación ciudadana, por considerar que son elementos relevantes en el desarrollo de una sociedad que aspira a vivir en democracia (Quiñonez y Tavera, 2021; Muñiz et al. 2020; Delbury y Cárcamo, 2020; Reyes, 2020; Stojnic, 2020; Moreno et al. 2019; López et al., 2019; Quiceno, et al. 2019; Garzón y Martínez, 2018, Mardones, 2018, Peña, 2017, Pérez y Ochoa, 2017; Ñañez, 2017). Constituye un reto democrático y no una expresión aislada e intrascendente de la realidad social, en ese sentido, la cultura política se entiende

como un factor de progreso, idea estrechamente vinculada a la de participación ciudadana cuya implicación central radica en el involucramiento consciente de los ciudadanos en los asuntos públicos, que como principio generan corresponsabilidad en los individuos como miembros de una comunidad (Lozano, 2018; Ruiz, 2017). Por consiguiente, los niveles de cultura política y participación ciudadana tienen que ver no solamente con la democracia como forma de vida, sino con el estado de bienestar que da cuenta del presente de una sociedad, pero que al mismo tiempo explica el sentido de los compromisos que habrán de orientar en el futuro el trabajo de las instituciones, es decir, el conjunto de retos por resolver.

Dentro de las instituciones educativas, hay dos formas de promover la participación ciudadana en la juventud (Molina, 2021), por continuidad con su estilo organizativo o desde la perspectiva curricular (García-Carpintero y Schugurensky, 2017; Aguirre, y Schugurensky, 2017). En relación a la estructura organizativa de las instituciones, se educa a partir del ejemplo, basado en la democratización de la gestión escolar, relacionado con sus estructuras, espacios y procesos, en los cuales se permita a los estudiantes participar en la toma de decisiones de la institución en concordancia con sus posibilidades. (García-Carpintero y Schugurensky, 2017)

En cuanto al plan curricular, se refiere no solo al tipo de contenidos que se dictan, los cuales deben fomentar la participación, como al emplear estrategias de discusión en el aula, que incluyan procesos deliberativos, de argumentación, reflexión, pensamiento crítico y por supuesto de la escucha y respeto a la opinión contraria; sino que dentro del plan curricular se les permita a los estudiantes, tomar decisiones en relación su propio aprendizaje. (García-Carpintero y Schugurensky, 2017)

En este sentido, los estudiantes manifiestan su participación ciudadana, dentro de las instituciones educativas, cuando ejercen funciones de representación frente a las autoridades, y fuera de la institución, cada vez que el estudiante participa de actividades extracurriculares como hacer deportes, trabajar en artes, comunicaciones, participación en actividades ecológicas, entre otras (García-Carpintero y Schugurensky, 2017; Tiramonti, 2007). De acuerdo con Pérez y Ochoa (2017), una forma de evaluar la formación en participación ciudadana del estudiante, es considerar tres dimensiones, una relacionada con el conocimiento de la participación tomando en cuenta como indicadores aspectos de las formas de expresión, toma de decisiones, respeto a las ideas de otros, formas de consulta y manejo de la información; la dimensión, espacios de participación, en la que se considera como indicadores la participación en el ámbito comunitario, la institución y en el aula; y la dimensión, condiciones para la participación, en la cual se miden aspectos como los conocimientos sobre su derecho a participar, a las capacidades que dispone para ello, los espacios y mecanismos en dónde y cómo puede hacerlo, y al tipo de participación social, que frecuentemente utilice, que han sido descritas como simple, consultiva, proyectiva o de metaparticipación, según describe Trilla y Novella, (2001), referida diferentes niveles de participación y escucha, desde los pasivos espectadores hasta los que promueven la participación de otros.

En cuanto a la cultura política (Mateos, 2019), definida como un comportamiento político desde el enfoque socio antropológico y politológico, forma parte del individuo, y se forma según las interacciones con el ambiente en que se desarrolla, información de la familia, comunidad, sociedad, por diversidad de vías. Puede ser, por tanto, positiva o negativa (Gellner, 2019). De acuerdo con los estudios de Vásquez y Álvarez (2019) y Schneider (2018), la cultura política puede ser estudiada tomando en cuenta las orientaciones cognitivas, afectivas y evaluativas que se plantea el individuo en relación con su vida política, sistema político y su rol dentro del sistema político. Correspondiendo el nivel cognitivo a las ideas, creencias y pensamientos de una persona, que influye en su conducta; el afectivo, refiere a los sentimientos y la confianza que generan los gobiernos o autoridades, hace que la persona sea más activa, se involucre y tenga mayor compromiso con la política; y la orientación evaluativa, que refiere a la percepción del funcionamiento del sistema político, creando una opinión del sistema político, en cuanto a los actores y su desempeño.

El Ministerio de Educación en Perú con respecto al Diseño Curricular Nacional de la Educación Básica Regular, promueve la experimentación de nuevas metodologías y prácticas de enseñanza novedosas, en las instituciones y/o programas educativos que fortalezcan la calidad del aprendizaje (Resolución Ministerial, R.M. 0667-2005-ED), sin embargo, no contempla formación ciudadana del estudiante ni considera aspectos de cultura política. Lo que trae como consecuencia, la escasa preparación de la ciudadanía en el ámbito de participación ciudadana para la gestión pública. Por lo que en los últimos años ha aumentado la crisis de cultura política y de gobernabilidad a todo nivel, desde el distrital al nacional, lo que genera una corrupción generalizada.

Ello tiene vinculación con la teoría liberal que enfatiza la igualdad de derechos de las personas para participar en las decisiones colectivas que se les afecta asegurando que los derechos civiles y políticos sean disfrutados de igual manera por todos los miembros de la sociedad; sin que nadie se encuentre sometido arbitrariamente a la voluntad de las autoridades (Andrade, 2021; Aguilar y Moya, 2021). Y la teoría del cambio que enfatiza cómo la realización de ciertas actividades puede producir resultados que tengan impactos finales deseados; aplicable en la complejidad de la búsqueda del cambio social. (Fernández, 2017; Pañellas, 2017)

Así también con lo indicado por Arce (2019) quien señaló que siempre se debe buscar transmitir y aprender valores y conductas que propicien la participación del alumno, todo ello para influir en la formación de la cultura política (Viscardi, 2017). La cual, además, implica procesos y acciones a través de los cuales los individuos, mediante representantes o de forma directa, influyen en las decisiones que se vayan a tomar respecto a determinadas actividades y objetivos (Sánchez, 2017; Siliézar, 2017). Cuando esta es fortalecida y practicada de forma correcta trae como beneficios la promoción de la participación informada y responsable de todos los ciudadanos en los intereses públicos, con la finalidad de lograr una buena toma de decisiones y se logre un desarrollo responsable y sostenible de la sociedad (Vargas, 2020). Este involucra una participación activa en las dimensiones políticas, económicas, sociales, culturales y ambientales dentro del contexto social donde se desarrolla, para llegar a aportar en los procesos de desarrollo de la sociedad en su conjunto. (Castillo, 2017)

Por todo lo anterior, este estudio busca en el ámbito local de gobierno, contribuir con el entendimiento de los factores que influyen en el ciudadano para que participe, a fin de que sirva como soporte empírico, para la toma de decisiones relacionadas con la implementación de políticas públicas de participación ciudadana dentro de la normativa orgánica local. Tomando en cuenta que, para el distrito de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, la falta de participación ciudadana es uno de los factores que han incidido en que se presenten condiciones de atraso, pobreza y hechos de corrupción, al punto que sus últimas autoridades se encuentran en procesos de investigación y algunos de ellos detenidos y con sentencia. Razón por la cual se propuso como objetivo, evaluar la política educativa de participación ciudadana en la educación básica regular, dirigidas para la formación de cultura política estudiantil, en instituciones educativas de Chiclayo.

METODOLOGÍA

Se planteó un estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptivo y transversal (Hernández y Torres, 2018; Arias, 2018), en una población de 1330 estudiantes del quinto grado de secundaria inscritos en Instituciones Educativas del Distrito de Chiclayo, considerando como criterios de inclusión: que se encontraran inscritos en el periodo lectivo 2020; y que los padres o sus representantes autorizaran por escrito su participación en el estudio. De esta forma, considerando la fórmula para un universo finito, con 95 % de confianza se trabajó con una muestra de 298 estudiantes, seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple.

Los estudiantes aplicaron dos cuestionarios, uno sobre política educativa de participación ciudadana, y otro sobre cultura política. Durante el periodo 2020, las actividades docentes en primaria y secundaria se llevaron a cabo de forma virtual en respuesta a la contingencia nacional, impuesta por la pandemia del COVID-19, por lo que ambos

cuestionarios fueron digitalizados en la aplicación de google forms y posteriormente se enviaron través de correos y redes sociales a los individuos seleccionados.

De acuerdo a los conceptos de Pérez y Ochoa (2017) sobre como manifiestan los estudiantes la política educativa para la participación ciudadana, se elaboró un primer cuestionario de 16 ítems, estructurado en 4 partes, correspondientes a las dimensiones de: políticas para la formación de concepto de participación (4 ítems); políticas asociadas a los espacios de participación (3 ítems); políticas según las condiciones para la participación (6 ítems); y políticas según el tipo de participación (3 ítems). Cada uno de los ítems redactados para respuestas en escala de Likert valoradas con puntajes entre 1 y 5 en un gradiente entre totalmente en desacuerdo, hasta totalmente de acuerdo.

En cuanto al cuestionario sobre cultura política, se elaboró de acuerdo a los conceptos descritos por Vásquez y Álvarez (2019) y Schneider (2018), estructurándose 20 ítems, divididos en tres partes, que corresponden a las dimensiones de orientación cognitiva, afectiva y evaluativas en razón a las políticas de condiciones para la participación. Cada ítem construido de forma similar, en base a respuestas en escala de Likert valoradas con puntajes entre 1 y 5 en un gradiente entre totalmente en desacuerdo, hasta totalmente de acuerdo.

Ambos cuestionarios fueron debidamente valorados por grupo de expertos y de acuerdo a los resultados obtenidos en prueba piloto con 20 estudiantes, se obtuvieron índices de fiabilidad en la prueba de alfa de Cronbach de 0,798 y 0,658 respectivamente, indicando que ambos instrumentos son altamente confiables.

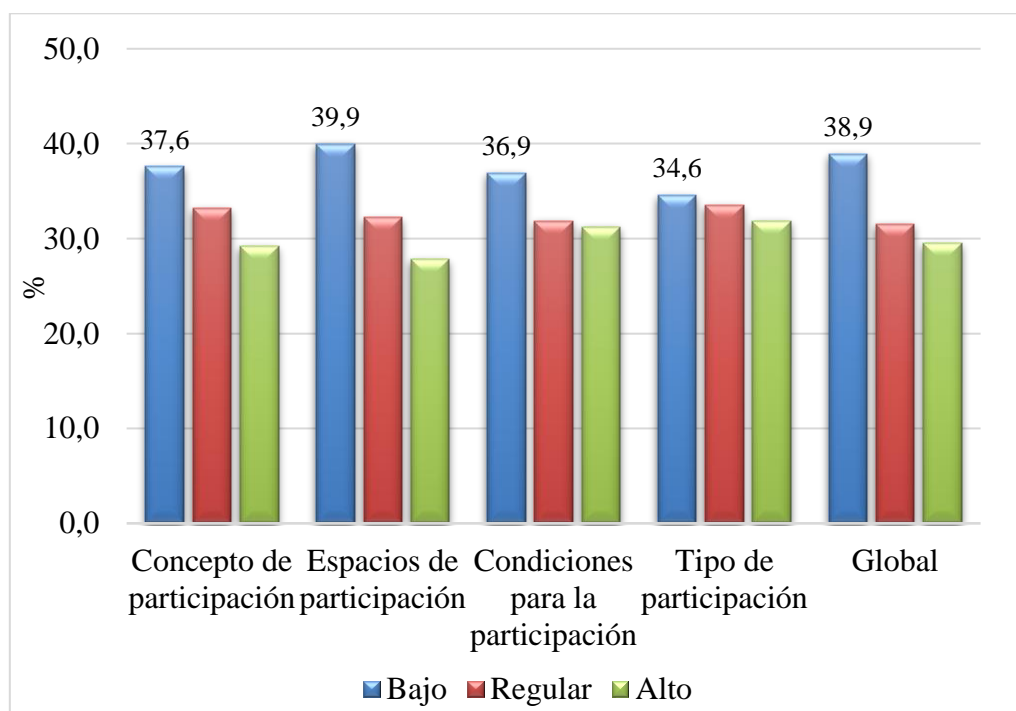
Luego de la baremación, en ambos cuestionarios, para la interpretación se consideró la recodificación en base a la ubicación porcentual de las respuestas, si se encontraban entre el rango mínimo y el percentil 30 para una determinada dimensión, se le consideró que presentaban un nivel bajo; entre los percentiles 30 y 70, un nivel medio; y sobre el percentil 70, un nivel alto, para la cualidad medida. Los datos así recogidos, se procesaron por estadística descriptiva mediante la tabulación de la distribución porcentual en los diversos niveles.

Desde el punto de vista bioético, para la realización de este estudio se solicitó la autorización de la Unidad de Gestión Local de Chiclayo, así como a las Instituciones Educativas públicas ubicadas en el distrito de Chiclayo, a nivel de sus direcciones, para la coordinación de la comunicación con los padres o representantes de los estudiantes del quinto grado de secundaria. Quienes, eventualmente conociendo de los objetivos del estudio, firmaron un consentimiento informado en el cual se establece que sus representados participan de forma voluntaria en el mismo, y que se guardará en estricta confidencialidad toda la información recabada.

RESULTADOS

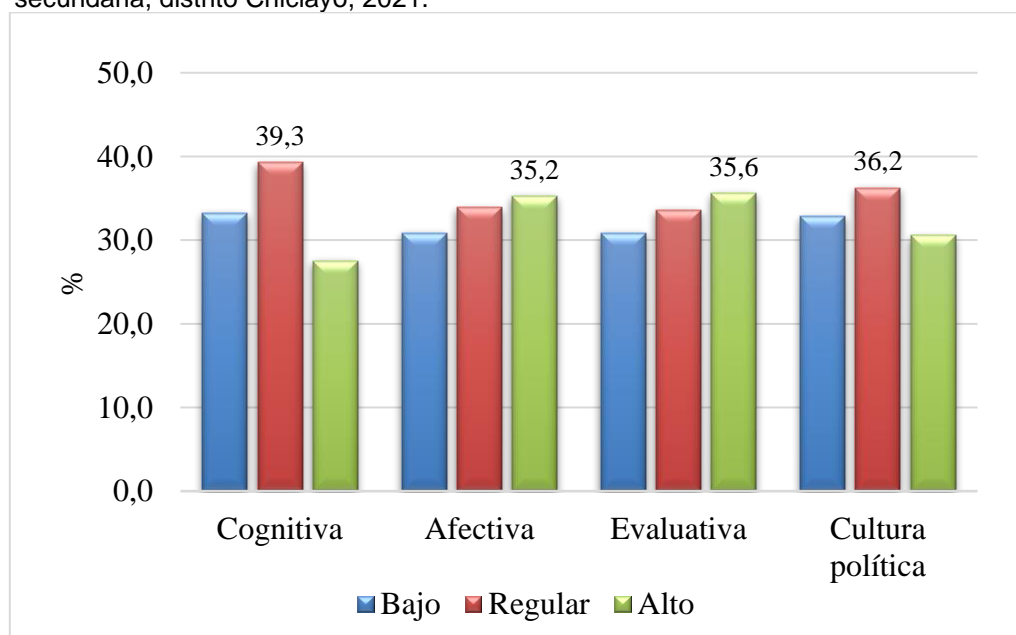
De la evaluación de la percepción estudiantil acerca de las políticas educativas sobre la participación ciudadana en las Instituciones Educativas del distrito Chiclayo, se observó que los estudiantes en un 38,9% consideran en términos generales, que la política educativa en participación ciudadana, es baja. Al igual que en todas sus dimensiones valoradas, concepto, espacios, condiciones y tipos de participación (Figura 1).

Figura 1. Distribución porcentual de los niveles de política educativa de participación ciudadana, en estudiantes de 5to grado de secundaria, distrito Chiclayo, 2020.



En cuanto a la cultura política, el cuestionario de forma global arroja un nivel regular en un 36,2 % de los encuestados. Sin embargo, al detallar cada una de las dimensiones, la mayoría de los encuestados presentaron orientación afectiva en nivel alto en un 35.2%; y orientación evaluativa en nivel alto, pero desfavorable en un 35,6 %; mientras que en la orientación cognitiva el 39,3 % estuvo de nivel regular (Figura 2).

Figura 2. Distribución porcentual de cultura política, en estudiantes de 5to grado de secundaria, distrito Chiclayo, 2021.



DISCUSIÓN

La percepción estudiantil acerca de las políticas educativas sobre la participación ciudadana, se ubicó en nivel bajo en todos los aspectos valorados en este estudio. En correspondencia al tipo de preguntas aplicadas, en el caso de la dimensión “políticas para la formación de concepto de participación” el bajo nivel de calificación se debió a que, dentro del aula, no reciben información suficiente sobre sus derechos a expresarse. En relación con temas que involucren a los estudiantes, consideran que la institución no permite la participación en la toma de decisiones, así como tampoco sobre el respeto hacia las decisiones que han sido tomadas de modo democrático.

En relación con las políticas asociadas a los espacios para la participación, los estudiantes perciben en mayoría, que los docentes pocas veces los motivan a participar en cualquiera de los ámbitos, dentro del aula, en la institución o en su comunidad, sobre aspectos que los involucre como estudiantes. Asimismo, con respecto a las condiciones para la participación, califican tanto a las autoridades de la institución como a sus docentes en nivel bajo, señalando que no establecen los mecanismos pertinentes para la participación y que de hacerse no se respeta su derecho.

Ahora bien, en cuanto a las políticas educativas según el tipo de participación, en mayoría indicaron que en sus instituciones pocas veces se realizan actividades para la participación activa en la toma de decisiones que les involucre, sea hacia dentro o hacia la comunidad.

En cuanto a la cultura política, en términos generales se valoraron en nivel regular, básicamente fundamentado en lo que respecta a la orientación cognitiva, ya que esta fue regular, debido principalmente a que, si bien señalan conocer sus derechos sobre su capacidad para participar de asuntos públicos, no conocen los mecanismos para hacerlo, como referéndum, revocatoria, iniciativas, rendición de cuentas, entre otros.

Sin embargo, en relación con la orientación afectiva, tuvieron alta valoración, ya que reconocen la importancia que tiene que los ciudadanos participen activamente de los asuntos públicos, y muestran preocupación por los delitos de corrupción, los cuales afectan a los poderes del Estado. Ahora bien, en el caso de la orientación evaluativa, la mayoría presentó un nivel alto, pero en el sentido desfavorable, ya que señalan que sus gobiernos municipal y regional no cumplen de modo adecuado con sus funciones ante la comunidad, motivando a los hechos de corrupción que se enfrentan actualmente.

Esta situación, de desvinculación entre las políticas educativas y la formación de cultura política, es similar a lo reportado por otros autores, entre ellos: Quiñonez y Tavera (2021) en su estudio sobre el gobierno escolar como escenario para la participación estudiantil; observaron que las autoridades escolares no implementan en los centros educativos la función de formación ciudadana de forma integral en las capacidades cívicas, democráticas y participativas. Asimismo, Muñiz et al. (2020) quienes; señalan fallas en la formación política en los adolescentes, pues va dirigido a que su función es solo de agente socializador. Así como observó en los estudiantes un nivel bajo de conocimientos, prevaleciendo la información que proviene de la familia y medios de comunicación.

Quinceno et al. (2019), solo valorando la participación democrática en la elección de representantes estudiantiles, observó que, si bien hay una motivación de participación ciudadana para las elecciones, la manera como ocurre el proceso, ha deformado en parte el acto democrático, ya que no ocurre la continuidad del poder, para procurar que se cumplan

los programas o actividades que hayan propuesto los candidatos, dado que solo participan los de grados superiores, que rápidamente, estarían de salida de la institución.

CONCLUSIONES

Los estudiantes de las instituciones educativas del distrito de Chiclayo, en mayoría presentan un nivel regular en la participación ciudadana dentro y fuera de las instituciones, debido a que no hay una adecuada política para su formación. Los estudiantes no reconocen los mecanismos para ejercer una participación frente a sus autoridades y la comunidad; asimismo se evidencia que no se realizan sensibilizaciones en relación con el respeto y reconocimiento de la participación de los estudiantes en los temas o actividades que les competa.

En los estudiantes se evidenció un nivel regular de cultura política, determinado por un nivel regular en el conocimiento sobre los mecanismos de participación ciudadana. Sin embargo, muestran preocupación e interés, y desconfían de las instituciones, funciones y representación del Estado.

La implementación de una política educativa de participación ciudadana desde la educación básica regular ayudará para la formación de cultura política estudiantil en instituciones educativas de Chiclayo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, C. A., & Moya Vela, J. (2021). El liberalismo como paradigma dominante en las ciencias sociales. <https://n9.cl/5a5c5>
- Aguirre, A., y Schugurensky, D. (2017). La participación como elemento clave en las escuelas democráticas. <http://dx.doi.org/10.17058/rea.v25i2.9884>
- Andrade, M. (2021). El liberalismo según Gargarella: tradición, hegemonía y crítica. *Revista Derecho del Estado*, Núm. 49. 59-90. <https://n9.cl/e3tpf>
- Casalino, C. (2020). El padrón electoral como expresión de las disputas por el poder a lo largo de la historia republicana (Perú 1821-2019). En M. Sánchez, y M. Valenzuela, *Democracia, participación y representación electoral en el Perú. Textos para reflexionar el Estado en los siglos XX y XXI*. Oficina Nacional de Procesos Electorales.
- Arce, H. (2019). Competencias ciudadanas: una reconstrucción conceptual en el marco de la Educación Cívica costarricense. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 19(2), 1-20. <https://n9.cl/lwifu>
- Arias, G. (2018). Metodología para la valoración de resultados en Trabajos Finales de Grado (TFG) de áreas tecnológicas. *REDU: Revista de Docencia Universitaria*, 16(2), 10.
- Casalino, C. (2020). El padrón electoral como expresión de las disputas por el poder a lo largo de la historia republicana (Perú 1821-2019). En M. Sánchez, & M. Valenzuela, *Democracia, participación y representación electoral en el Perú. Textos para reflexionar el Estado en los siglos XX y XXI* (págs. 27-63). Oficina Nacional de Procesos Electorales.
- Castillo, M. (2017). El papel de la participación ciudadana en las políticas públicas, bajo el actual escenario de la gobernanza: reflexiones teóricas. <https://n9.cl/i6yob>
- Chaves, P. (2017). Política pública y política educativa: una reflexión sobre el contexto. *Educación y ciudad*, (33), 13-28.
- Contreras, N. (2020). Pensamiento sobre la formación ciudadana en estudiantes universitarios, dimensiones para la construcción de un cuestionario. *Estudios Pedagógicos XLVI*, Núm. 3, pp. 73-91. <https://n9.cl/s1356>
- Delbury, P., y Cárcamo, H. (2020). Classroom participation and democratic competency: a case study. *Universidad del Bío Bío*. <https://n9.cl/9ydney>
- Delval, J. (2017). Ciudadanía y escuela. El aprendizaje de la participación. En N. de Alba, F. F. García, y A. Santisteban, *Educación para la participación ciudadana en la enseñanza de las ciencias sociales*. Sevilla: Díada Editora. <https://n9.cl/8ygck>
- Díaz, A. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. *Gestión y Política Pública*, 26(2), 341-379. <https://n9.cl/w3pgv>

- Fernández, J. (2017). Una teoría del cambio sobre el diálogo de políticas para el desarrollo territorial. Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural. <https://n9.cl/1aeu6>
- García-Carpintero, A. A. y Schugurensky, D. (2017). A participação como elemento chave nas escolas democráticas. *Reflexão E Ação*, 25(2), 65-83. <https://doi.org/10.17058/rea.v25i2.9884>
- Garzón, E., y Martínez, D. (2018). Educar para pensar políticamente: el papel de la educación política en el contexto colombiano. Universidad Católica de Colombia. <https://hdl.handle.net/10983/23599>
- Gellner, E. (2019). Cultura, identidad y política: el nacionalismo y los nuevos cambios sociales. Barcelona: Editorial Gedisa.
- González, G., López, R. y Ortiz, G. (2020). Formación ciudadana en estudiantes universitarios. México: Terracota.
- Hernández, R., Torres, C. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4). México eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana.
- López, J., y Martínez, F. (2021). Informe Belmont. Una crítica teórica y práctica actualizada. *Journal of Healthcare Quality Research*, 36(3), 179-180.
- López, R. Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S. y Quintana M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar [Internet]*. 48 (2 (Sup)): [aprox. 9 p.].
- Lozano, E. O. (2018). La cultura política de estudiantes de universidades interculturales en México. *Región y Sociedad*, Núm. 73. <https://n9.cl/47qpq>
- Mardones, R. (2019). Educación cívica y construcción de ciudadanía en el Chile de la pos dictadura, ¿En qué estamos y para dónde vamos? *Revista Austral de Ciencias Sociales*, (35), 63-82.
- Mateos, A. (2019). Cultura política. Material. <https://n9.cl/xdkeqi>
- Molina, J. (2020). Televisión pública en Ecuador: Un análisis de la producción de contenido educativo con participación ciudadana en ECTV en el primer semestre del 2020 (Master's thesis, Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social).
- Moreno, I., Meza, A., y Blañhir, O. (2019). La formación en cultura política en las instituciones de formación inicial docente. CONISEN Investigar para formar. <https://n9.cl/m4ofh>
- Muñiz, C., Saldiema, A., Salazar, A. y Baltres, A. (2020). Influencia de la escuela, familia y medios de comunicación en el proceso de socialización política de estudiantes de primaria: Análisis en el contexto de Nuevo León, México. *E-Ciencias de la Información*, 10(1). <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v10i1.39776>
- Novoa, A., Pirela, J. y Inciarte, A. (2019). Educación en y para la democracia. *Utopía Y Praxis Latinoamericana*, (24), 60-74. <https://n9.cl/x5ze2>
- Ñañez, J. (2017). Political participation and school's government of the educational institutions in Ibagué. *Espacios Públicos*, vol. 20, núm. 48, pp. 151-171. <https://n9.cl/9v0il>
- Pañellas, D. (2020). Grupos e identidades sociales en cambio. *Revista Novedades en Población*, 16(31), 64-84.
- Peña, N. (2017). Children, Political Subjects?: Possible Constructions from School and the Classroom. *Infancias Imágenes*, 16(2), 228-241.
- Pérez, L. y Ochoa, A. (2017). La participación de los estudiantes en una escuela secundaria. Retos y posibilidades para la formación ciudadana. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 22(72), 179-207. <https://n9.cl/w3qlj>
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2020). Participación ciudadana en los Estudios de Impacto Ambiental. <https://n9.cl/o2sny>
- Quiceno, F., Rojas, H., y Hernández, A. Deformación de la participación y la democracia en la elección de los personeros estudiantiles. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 11(2), 78-85. <https://n9.cl/m8rhl>
- Quiñonez, J., y Tavera, D. (2021). El gobierno escolar: ¿un escenario de participación estudiantil? *Societas*, 23(2), 145-155. <https://n9.cl/u3ekb>
- Reyes, A. (2020). Adolescents, citizen training and participation: a reflection from secondary school. *Política y Cultura*, núm. 53, pp. 131-153. <https://n9.cl/s5pu7>
- R.M. 0667-2005-ED (2005). Aprueba el documento "Diseño Curricular Nacional de Educación Básica Regular – Proceso de Articulación", para los niveles de Educación Inicial, Educación Primaria y Educación Secundaria. El Peruano, diario oficial.
- Ruiz, J. (2017). Jóvenes y cultura política: una aproximación a la cultura política de los universitarios de Bogotá. *Reflexión Política*, vol. 19, núm. 38, pp. 58-72.
- Salazar, Y. C. (2019). El desarrollo cultural, complicidad necesaria. *Estudios del Desarrollo Social*, 7(1). <https://n9.cl/p2cy3>

- Sánchez, J. (2017). Implicaciones de la dimensión política en el proceso de formación inicial de maestros: un aporte a la educación ciudadana. En N. de Alba, F. F. García-Pérez, & A. Santisteban, *Educación para la participación ciudadana en la enseñanza de las Ciencias Sociales* (págs. 443-448). Díada Editora. <https://n9.cl/372ac>
- Schneider, C. (2018). Participación ciudadana y cultura democrática: ¿Una relación productiva? *Prácticas de Oficio. Investigación y reflexión en Ciencias Sociales*, (21), 76-90. <https://n9.cl/w65px>
- Siliézar, D. (2017). Incidencia de la participación ciudadana en educación en el contexto salvadoreño. *Diálogos*, (19), 7-24.
- Solis, I. B. (2021). La cultura en el análisis de los procesos sociales desde una óptica marxista. *Opuntia Brava*, 76-87.
- Stojnic, L. (2020). Student Participation, School Institution and Democratic Citizenship: Pending Challenges from the Peruvian Experience. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 2020, 9(2), 49-70. <https://n9.cl/xajfx>
- Tiramonti, M. G. (2007). Las transformaciones de la política educativa nacional en los años de la democracia. *Archivos de Ciencias de la Educación*, 1(1), 1-23. <https://n9.cl/gu4x8>
- Trávez, P. A. (2017). ¿Existe una relación entre el populismo y la cultura política ecuatoriana? Análisis de casos de los presidentes Abdalá Bucaram y Rafael Correa desde la cultura política ecuatoriana [Trabajo de grado, Universidad San Francisco de Quito]. Repositorio institucional usfq. <https://n9.cl/ubk8wd>
- Trilla, J. y Novella, A. (2001). Educación y participación social en la infancia. *Revista Iberoamericana de Educación*, (26), 137-164. <https://n9.cl/hb25f>
- Vargas, M. (2020). Educación ciudadana para la convivencia democrática y la interculturalidad en educación inicial. *Revista Estudios en Educación*, 3(4), 69-96.
- Vásquez, O. C.J., Álvarez, M. M. G. y Pino, J. W. M. (2019). Perspectivas investigativas sobre formación en cultura política en estudiantes universitarios. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (56), 161-179. <https://n9.cl/fieev>
- Viscardi, N. (2017). Adolescencia y cultura política en cuestión Vida cotidiana, derechos políticos y convivencia en los centros educativos. *Revista de Ciencias Sociales, DS-FCS*, vol. 30, n.º 41, julio-diciembre 2017, pp. 127-158. <http://dx.doi.org/10.26489/rvs.v30i41.7>
- Zúñiga, C. O., Ojeda, P., Neira, P., Cortés, T., & Morel, M. J. (2020). Entre la imposición y la necesidad: implementación del Plan de Formación Ciudadana en escuelas chilenas. *Calidad en la Educación*, 1(52), 135-169. <http://dx.doi.org/10.31619/caledu.n52.767>

Violencia intrafamiliar en tiempos de pandemia y aislamiento social

Domestic violence in times of pandemic and social isolation

María Elena Quillupangui Caicedo¹
Estuardo Beethoven Paredes Morales²

Recibido: 2022-04-26 / **Revisado:** 2022-05-20 / **Aceptado:** 2022-06-05 / **Publicado:** 2022-07-01

Forma sugerida de citar: Quillupangui, M. y Paredes, E. (2022). Violencia intrafamiliar en tiempos de pandemia y aislamiento social. *Retos de la Ciencia*. 6(13). 91-101. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.08>

RESUMEN

Con el objetivo de describir el comportamiento de la violencia intrafamiliar en tiempos de pandemia y aislamiento social se realizó una revisión narrativa. Como fuentes de información se utilizaron artículos en bases de datos como Pubmed, BMC y LILACS sobre violencia doméstica en el contexto de COVID-19, en cualquiera de sus manifestaciones: violencia física, económica, psicológica, o sexual, con sujetos de cualquier edad y sexo, con diseño analítico, observacional, revisiones sistemáticas, metaanálisis, en las que se hayan utilizado instrumentos validados para medir la violencia doméstica. Se incluyeron 50 artículos, con una población de 28.240 sujetos. Se describe un incremento en las cifras de violencia intrafamiliar en el contexto de la pandemia. Las formas de violencia doméstica más frecuentes fueron: psicológica, física, sexual, económica. Aunque esto puede suceder con todos los convivientes del hogar, las mujeres parecen ser las más afectadas. La violencia doméstica, aunque era un problema serio antes de la pandemia y el aislamiento por COVID-19, ha experimentado un incremento notable después de esto en todas sus manifestaciones. La prevención de la violencia doméstica en el contexto de la pandemia debería estar basada en la educación, la identificación de familias de riesgo, el desarrollo de relaciones familiares satisfactorias.

Palabras clave: infecciones por coronavirus, aislamiento social, violencia doméstica, violencia contra la mujer, violencia de pareja, delitos sexuales.

ABSTRACT

In order to describe the behavior of domestic violence in times of pandemic and social isolation, a narrative review was carried out. As sources of information, articles were used in databases such as Pubmed, BMC and LILACS on domestic violence in the context of COVID-19, in any of its manifestations: physical, economic, psychological, or sexual violence, with subjects of any age and sex, with analytical, observational design, systematic reviews, meta-analysis, in which validated instruments have been used to measure domestic violence. 50 articles were included, with a population of 28,240 subjects. An increase in the figures of domestic violence in the context of the pandemic is described. The most frequent forms of

¹ Postgradista de Medicina Familiar y Comunitaria. Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Central del Ecuador. Ecuador. mequillupanguic@uce.edu.ec / <https://orcid.org/0000-0002-808-9501>

² Doctor en Psicología Clínica. Profesor titular en la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad Central del Ecuador. Ecuador. ebparedes@uce.edu.ec / <https://orcid.org/0000-0002-9722-5091>

domestic violence were: psychological, physical, sexual, economic. Although this can happen to everyone in the household, women seem to be the most affected. Domestic violence, although it was a serious problem before the pandemic and isolation due to COVID-19, has experienced a notable increase after this in all its manifestations. The prevention of domestic violence in the context of the pandemic should be based on education, the identification of families at risk, and the development of satisfactory family relationships.

Keywords: COVID-19, social isolation, domestic violence, gender-based violence, physical abuse, sex offenses.

INTRODUCCIÓN

A medida que el brote del nuevo coronavirus se ha intensificado a nivel mundial, se han adoptado medidas específicas para frenar su propagación mediante la mitigación y la contención. El distanciamiento social y el aislamiento son fundamentales para la estrategia de salud pública adoptada por muchos países y, en muchos contextos, existen sanciones para cualquier persona que infrinja estas restricciones impuestas (Anurudran et al., 2020; Muldoon et al., 2021; Usher et al., 2020). El aislamiento social requiere que las personas permanezcan en sus hogares, lo que resulta en un contacto intenso y no aliviado, así como en el agotamiento de las redes de apoyo existentes, a través de la familia extendida, de redes de apoyo sociales o comunitarias para familias en riesgo. (Banerjee & Rai, 2020; Neil, 2020) Por lo que se considera un factor inminente de riesgo en esta problemática social

Se considera violencia a cualquier “forma de ejercicio del poder que facilita la dominación, opresión o supremacía a quien la ejerce y una posición de sometimiento o sujeción de quien la sufre” (Javed & Kumar Chattu, 2020; Mayor & Salazar, 2019). Cualquier manifestación de violencia física, psicológica, económica, sexual o acoso, que ocurra en el ámbito del hogar, perpetrada habitualmente por algún miembro de la familia que convive con la víctima, que puede ser hombre, mujer, niño, niña, adolescente o anciano (Tierolf et al., 2021), se considera violencia doméstica. Además, no debe considerarse violencia doméstica, al derecho de cada persona a exigir un trato digno, a disciplinar a sus hijos o personas a su cargo, o a ejercer su derecho a su bienestar. (Olding et al., 2021; Rodríguez et al., 2018)

Las interrupciones en los servicios sociales y de salud habituales que se han reconfigurado a la luz de la pandemia, así como la disminución del acceso a apoyos como refugios y líneas telefónicas de ayuda de caridad, pueden afectar negativamente la denuncia de violencia doméstica. (López & Rubio, 2020; Vives-Cases et al., 2021) Esto, unido al incremento del estrés generado por la pandemia, la inseguridad financiera y la posibilidad del perder el empleo; el aumento en el consumo de alcohol y otras drogas, favorece que se produzcan eventos violentos dentro del hogar. (Kumar et al., 2021; Vera & Chávez, 2021)

En muchos países, incluidos China, Francia, España, Italia, Reino Unido y el Ecuador, se han expresado mayores preocupaciones sobre la violencia doméstica, debido a las restricciones de movilidad, establecidas para evitar la propagación del COVID-19 (Montero-Medina et al., 2020; Van Gelder et al., 2020).

El objetivo de esta investigación es describir el comportamiento de la violencia intrafamiliar en tiempos de pandemia y aislamiento social; para lo cual se realizó una revisión narrativa. El desarrollo de esta investigación se justifica porque permitió recolectar información actualizada sobre el comportamiento, las formas de manifestación, los factores de riesgo y las acciones de prevención y enfrentamiento de la violencia intrafamiliar. Por lo tanto, se visibilizó un aspecto poco mencionado de la emergencia sanitaria actual, que puede afectar no solamente a las mujeres; sino a los niños, niñas, adolescentes y adultos mayores.

MÉTODOS Y MATERIALES

Diseño del estudio: revisión narrativa. Fuentes de información: artículos científicos de alto impacto, que hayan sido publicados en revistas indexadas en bases de datos especializadas como Pubmed, BMC y LILACS. Estrategia de búsqueda: se utilizaron los siguientes términos

Mesh y operadores booleanos: “Domestic Violence” OR “family violence” OR “violence, family” AND “COVID 19” OR “Sars-Cov2” OR “COVID-19 virus infection” OR “COVID-19 isolation” OR “COVID-19 quarantine” AND “English(lang)” OR “Spanish(lang)” OR “Portugues(lang)”.

Criterios de inclusión: se incluyeron publicaciones científicas de bases de datos especializadas como Pubmed, BMC, Lilacs, desde enero de 2020 hasta julio de 2021, completas, en idioma inglés, portugués o castellano; que aborden el tema de la violencia doméstica en el contexto de la pandemia y el aislamiento social por COVID-19, en cualquiera de sus manifestaciones: como violencia física, económica, psicológica, o sexual; realizadas con sujetos de cualquier edad y sexo.

También se tuvieron en cuenta las investigaciones con diseño analítico, observacional, revisiones sistemáticas, metaanálisis; en las que se hayan utilizado instrumentos validados para medir la violencia, tales como: ISA-P (Index of Spouse Abuse Physical Scale = Índice de abuso de la pareja-escala física). WEB (Women’s Experience with Battering Scale= Escala de experiencia de las mujeres con las peleas). CTS (Conflict Tactic Scale= Escala de conflicto táctico). PMWI (Psychological Maltreatment of Women Inventory = Inventario de maltrato psicológico de las mujeres). DVBS (Domestic Violence Blame Scale = Escala de culpa por violencia doméstica). PAPS (Physical Abuse of Partner Scales = Escala de abuso físico de la pareja). NPAPS (Non-Physical Abuse of Partner Scales= Escala de abuso no físico de la pareja). ABI (Abuse Behavior Inventory= Inventario de comportamiento abusivo).

Criterios de exclusión: se excluyeron artículos con una metodología no reproducible, poco clara, sin declaraciones éticas; publicaciones de sitios web, de bajo rigor académico, tesis de grado, actas de conferencia y artículos duplicados.

Pregunta de investigación (PICOT)

P: Sujetos víctimas de violencia doméstica en el contexto de la pandemia por COVID-19 y el aislamiento social.

I: Revisión narrativa de la literatura especializada sobre violencia doméstica asociada a la pandemia por COVID-19 y el aislamiento social.

C: No aplica.

O: Compendio de información actualizada acerca del comportamiento de la violencia doméstica en el contexto de la pandemia por COVID-19 y el aislamiento social: incidencia, manifestaciones, factores de riesgo, e intervenciones para la prevención y enfrentamiento concernientes a la medicina familiar.

Se desarrollaron varias búsquedas bibliográficas en bases de datos especializadas ya descritas, utilizando los términos y operadores booleanos especificados. Se realizó lectura de los resúmenes y se descargaron los que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos. En un segundo momento, se procedió a realizar lectura analítica y profunda de los artículos en su totalidad, con lo que se extrajo información necesaria para dar respuesta a la pregunta de esta investigación, para esto se creó la matriz de datos que recolectó información concerniente a la trazabilidad de los artículos: autor, año, país, diseño, revista, buscador y dirección URL.

RESULTADOS

Utilizando los términos de búsqueda especificados (Mesh), se encontraron 1155 artículos, de los cuales se eliminaron 1105 por no cumplir con los criterios de selección establecidos. El detalle del proceso de selección se puede ver en el anexo 2 de este documento. Al finalizar, quedaron 50 artículos, que analizaron una población total de 28.240 sujetos.

Tabla 1. Estrategia de búsqueda

Buscador	Mesh	Identificados	Eliminados	Incluidos
BMC	"domestic violence" AND "covid 19"	211	210	1
Lilacs	"violencia intrafamiliar" AND "covid 19"	8	5	3
Karger	"domestic violence" AND covid 19" OR	6	5	1
Scielo	"domestic violence" AND "covid 19"	4	0	4
Pubmed	"intimate partner violence" AND "covid 19"	145	108	37
ResearchGate	"intimate partner violence" AND "covid 19"	10	9	1
SAGE	"intimate partner violence" AND "covid 19"	188	187	1
Wiley Online Library	"domestic violence" AND "covid 19"	583	581	2
Total		1155	1105	50

De los artículos utilizados para esta revisión, el 40,0% tenía un diseño observacional y el 54 % era un artículo de revisión.

Tabla 2. Diseño de las investigaciones seleccionadas

Diseño	n	%
Editorial	1	2,0
Mixto	2	4,0
Observacional	20	40,0
Revisión	27	54,0
Total	50	100,0

Violencia doméstica en el contexto de la pandemia y el aislamiento por COVID-19

La violencia doméstica es una prioridad de salud pública mundial a la luz tanto de la prevalencia de la violencia doméstica como de la morbilidad física, la morbilidad psicológica y la mortalidad asociadas (Haselschwerdt et al., 2021; Mittal & Singh, 2020). El abuso doméstico puede involucrar componentes físicos, sexuales, psicológicos y financieros, así como actos y comportamientos de control o coercitivos (Gama et al., 2020; Lasong et al., 2020).

La violencia doméstica, a menudo denominada violencia de pareja íntima, afecta de manera desproporcionada a las mujeres, y casi una de cada tres mujeres ha sido víctima de violencia física o sexual a lo largo de su vida (Gavin & Kruis, 2021); sin embargo, también puede afectar a los niños, niñas y adolescentes, a los ancianos, y a las personas con discapacidad. (Pereda & Díaz-Faes, 2020) Más todavía, a la familia en su conjunto. (Castillo & Yépez, 2018)

En el Ecuador, Vera y Chávez (2021) al estudiar 324 familias, asociaron el confinamiento obligatorio con un incremento de la intolerancia, dificultad en la resolución de crisis y consumo de alcohol y drogas; lo que favorece la aparición de manifestaciones de violencia intrafamiliar. En este trabajo, se describe un 21,6% de casos de violencia psicológica, 4,6% de abuso sexual; 10,8% de violencia física, y un 63% de violencia económica durante el aislamiento (Vera & Chávez, 2021).

Las repercusiones de la pandemia de COVID-19 van mucho más allá de las medidas para prevenir la transmisión de enfermedades y reducir su impacto en la población mundial. Si bien el distanciamiento social protege contra la contaminación, expone a las familias disfuncionales a las consecuencias físicas, emocionales y económicas de la violencia doméstica, que podría culminar en la discapacidad permanente o la muerte de las víctimas y sus descendientes (Telles et al., 2021; Xue et al., 2020).

En relación a la violencia doméstica sufrida por menores de edad, se identificaron 6 publicaciones en las que se plantea que, durante el aislamiento obligatorio, esta se incrementó, especialmente en situaciones en las que los padres habían perdido el empleo, ya que esto se comportó como un sólido predictor de maltrato psicológico y abuso físico hacia los niños durante la pandemia. Sin embargo, entre los padres que perdieron sus trabajos, la readecuación cognitiva positiva fue un amortiguador significativo de esta asociación con el abuso físico (Kovler et al., 2021; Lawson et al., 2020; Platt et al., 2021; Rebbe et al., 2021; Rengasamy et al., 2021; Sserwanja et al., 2021).

Las mujeres parecen ser las víctimas más importantes de violencia doméstica en el contexto del aislamiento obligatorio por COVID-19. Nueve investigaciones establecieron que la convivencia forzosa de muchas familias en todo el mundo ha mostrado signos de un verdadero problema, en el contexto de la emergencia sanitaria, en múltiples formas, incluidas las agresiones físicas, la violencia económica, sexual o psicológica (Alharbi et al., 2021; Boxall & Morgan, 2020; Croda & Grossbard, 2021; Gebrewahd et al., 2020; Hamadani et al., 2020; Khanlou et al., 2021; Sacco et al., 2020; Saleem et al., 2021; Sediri et al., 2020).

Por otra parte, se identificaron cuatro artículos que abordaban la violencia doméstica contra los hombres, en las que se menciona que, aunque la “gravedad” del abuso doméstico es superior para las mujeres, porque estas lo sufren con una prevalencia del 28,4%, en comparación con el 13,6% en los hombres, estos también son víctimas. Los hombres tienen más probabilidades de sufrir lesiones físicas de su pareja (Rai, 2021; Sharma & Khokhar, 2020; Walsh et al., 2021; Warburton & Raniolo, 2020).

Además, existen tipos específicos de abuso emocional en los que es más probable que los hombres se vean afectados; estos incluyen formas de abuso como el control del gasto, la privación de alimentos y el ocultamiento de bienes personales como un teléfono o una computadora. Los hombres sufren abuso doméstico tanto emocional como físico, mientras que al mismo tiempo sufren de una falta de reconocimiento en cuanto a la naturaleza y gravedad del abuso (Rai, 2021; Sharma & Khokhar, 2020; Walsh et al., 2021; Warburton & Raniolo, 2020). En la tabla 3 se muestra un resumen de los reportes de las diferentes modalidades de violencia doméstica en el contexto del aislamiento por COVID-19.

Tabla 3. Prevalencia de violencia doméstica y sus diferentes formas en el contexto de la pandemia por COVID-19

Autor/año	n	Violencia General	Física	Psicológica	Sexual	Económica	Varias formas
Alharbi et al (2021).	2254	16,6%	37,9%	87,7%	16,6%	**	95,6%
Sediri et al (2020).	751	14,8%	10,0%	96,0%	**	41%	**
Gebrewahd et al (2020).	682	24,6%	8,30%	13,3%	5,30%	**	**
Platt et al (2021).	1851	100%	29,7%	10,7%	22,00%	31,0%	6,6%
Gama et al (2020).	1062	13,7%	0,9%	13,0%	1,00%	**	**
Hamadani et al (2020).	2424	89,7%	6,5%	42,3%	3,00%	**	**
Vera y Chávez (2021).	324	64,8%	10,8%	21,6%	4,60%	63,0%	**
Espinosa (2020).	**	**	28,0%	50,0%	3,00%	4,0%	1,0%
Boxal y Morgan (2020).	7763	8,80%	8,2%	22,4%	4,20%	**	66,7%
Rai (2021).	468	60,8%	51,0%	49,0%	11%	46,0%	**

En relación con la prevención, Bitrus et al., (2021) mencionan que se requiere el impulso y la priorización de la prevención de la violencia doméstica dentro de la agenda mundial de salud pública. Esto se puede hacer definiendo el problema a través de la recopilación sistemática de información, usando evidencia de investigación para determinar las causas y los factores

de riesgo de la violencia e implementando intervenciones efectivas para prevenir la violencia. Lograr estos objetivos se vuelve particularmente importante durante la pandemia porque la violencia doméstica ha aumentado dramáticamente. La eficacia de las intervenciones de seguridad y salud en línea para las diferentes necesidades de las mujeres que han sufrido violencia de pareja ya se ha descrito anteriormente.

Por su parte, Lawson et al., (2020) en la prevención del maltrato infantil manifiestan que la identificación de familias en riesgo, y en particular aquellas que experimentan la pérdida de empleo como resultado de la pandemia, los síntomas depresivos de los padres y con antecedentes de maltrato infantil en el último año, permite estrategias de intervención y prevención específicas. Estos investigadores agregaron que los programas de prevención del maltrato infantil a menudo incorporan elementos de capacitación de reencuadre cognitivo y tienen evidencia de apoyo que indica que dicha capacitación reduce la participación de los padres y el bienestar infantil. Además, cambiar el enfoque de abordar principalmente los factores de riesgo a identificar los factores de resiliencia puede ayudar a abordar la complejidad del estrés de los padres y la prevención del maltrato infantil durante y después de la pandemia.

En este sentido, López y Rubio (2020) recomienda que el estado garantice que exista un servicio permanente en línea, para las personas víctimas de violencia doméstica, así como facilitar la atención a las denuncias y reforzar las acciones de educación a la sociedad y visibilizarían de la violencia doméstica; por último, mencionan que debería capacitarse a los sectores vulnerables de la sociedad, acerca de cómo, dónde y cuándo solicitar ayuda.

DISCUSIÓN

En el año 2011 el instituto nacional de censos estableció que en Ecuador 1 de cada 6 mujeres ha vivido algún tipo de violencia de género. En 2018 se registraron aproximadamente 3250 feminicidios en la región de Latinoamérica y el Caribe (Camacho 2018). Estos datos concuerdan con lo establecido en otros países por lo que en del 50% en denuncias relacionadas con agresiones sexuales, violencia intrafamiliar y violencia de género en países como Bolivia, Colombia y Brasil C. Aponte et, 2020, ONU 2020), esto supone que no es necesariamente en el Ecuador este crecimiento de la problemática sino también en países de Latinoamérica.

Por otro lado, en el estudio realizado (Gavin, S. M., & Kruis, N. E. 2021), refiere que existe una estrecha relacion positiva significativa entre la exposicion a la violencia televisiva placentera y el abuso de pareja con auto informes, asi mismo el mismo autor sobre las creencias acerca de la violencia domestica y la experiencia de la victimizacion son los predictores mas fuertes de la perpetracion de la violencia por parte de la pareja intima.

Gebrewahd, G. T, 2020, en su estudio en el otro lado del mundo como es en Etiopia demostro con una poblacion de 682 personas victimas en la que las mujeres eran mas propensas en sufrir violencia de todos los tipos siendo las mas la psicologicas y que estaban con arreglo de matrimonio y con maridos de edad muy temprana de 31 a 40 años de edad.

Es por eso que con el propósito de conocer el comportamiento de la violencia doméstica en el contexto de la pandemia por COVID 19 y el aislamiento social se realizó esta revisión narrativa, con la que se constató un incremento en todas las formas de violencia doméstica, tanto en menores de edad como en adultos de ambos sexos, aunque las mujeres parecen ser las más afectadas por este problema (Boxall & Morgan, 2020; Espinosa, 2020; Gama et al., 2020; Gebrewahd et al., 2020; Hamadani et al., 2020; Pereda & Díaz-Faes, 2020; Platt et al., 2021; Rai, 2021; Sediri et al., 2020; Vera & Chávez, 2021).

En la sistematizacion de los estudios (Javed, S., & Kumar Chattu, V. 2020) considera dos aristas que al parecer otros actores no lo toman en cuenta como es que a pesar que muchos credos religiosos actuales en el mundo misma que en sus principio rezan el no maltrato a la familia y la mujer mas sin embargo se rompe cualquier forma de principio y finalmente son violentadas y es por eso que el autor recomienda la promocion de los

derechos humanos como plan de repuesta al Covid 19 pues en esta pandemia además se vislumbra de forma más amplia esta problemática social por encima de cualquier creencia religiosa, por lo tanto queda en evidencia que la cultura patriarcal sigue en vigencia aun en este siglo en donde la tecnología abre espacios en la vía lactea.

Otro de los aspectos que llama la atención es lo que sucede no solo con la mujer como parte de la familia sino los niños y niñas y según como se evidencia en sus resultados en el estudio (Kovler, M. L et, al, 2021) se incrementó del 4% en el año 2019 al 13% de paciente con trauma en tiempos de Covid-19, con una característica de lesiones que fueron causadas por un traumatismo cerrado, que resultó en contusiones en el cuero cabelludo/cara (63 %), fracturas de cráneo (50 %), hemorragia intracraneal (38 %) y fracturas de huesos largos (25 %). Considerando entonces que frente a la ira incontrolada de los violentadores no existe restricción frente a la población más vulnerable que son los niños. (Usher, 2021) propone en tiempos de pandemia la “tormenta perfecta”, para la violencia familiar en su integralidad en donde se combina un conjunto de circunstancias raras que resulta en agravamiento significativo del evento resultante y como las condiciones difíciles de aislamiento social resulto ser un semillero para dar frutos de violencia en escalada mayor en relación a otras circunstancias sociales y de salud, permitiendo en estas circunstancias se estalle la ira, ansiedad, fruto del miedo y las crisis financieras quedando en desazón emocional y con reacciones conductuales primarias en el ser humano.

En Brasil a pesar de que el femicidio aumento en la pandemia en un 46,5% llegando a conformar de forma urgente un grupo denominado Afro Ibero Americano de femicidio liderado por el Dr. Elaine Ferreira, el gobierno disminuyo las inversiones para los problemas sociales de violencia aumentando el femicidio especialmente es los más pobres y de raza negra (Pessoa, B., & Nascimento, E. 2020)

Estos resultados pueden sustentarse en investigaciones que describen un incremento en los índices de violencia intrafamiliar en todas sus manifestaciones, desde el inicio de la emergencia sanitaria por COVID-19, con las restricciones de movilidad y el incremento de las respuestas de ansiedad y depresión, adicciones y comportamiento violento (Boxall & Morgan, 2020; Villalba, 2021). Sobre esto, la evidencia indica que esto ya era un problema de salud pública y mundial antes de la pandemia de COVID-19. Se estima que una de cada tres mujeres ha sufrido violencia doméstica en cualquiera de sus formas por parte de su pareja íntima, a lo largo de su vida en pareja (Sediri et al., 2020; Usher et al., 2020); lo que se incrementa por la multiplicidad de roles asignados a las mujeres en la sociedad aumenta su exposición a situaciones que deterioran su salud física y mental.

En la actual pandemia, las féminas representan el 70% de los profesionales de la salud, muchos de los cuales están trabajando en primera línea. Estas suelen asumir los roles tanto de cuidadoras como de proveedoras de la familia, enfrentando situaciones de violación de derechos no solo en el trabajo sino también en el hogar (Bitrus et al., 2021; Sánchez et al., 2020).

De acuerdo a los resultados de esta investigación, los menores de edad también han experimentado un incremento en la violencia doméstica, en cualquiera de sus formas (física, psicológica, sexual, abandono), lo que explican porque esta situación puede haber sucedido cambios importantes para muchos niños y sus familias, no solo por la prohibición de salir, las restricciones, el aislamiento social, los cambios demográficos y la reducción de los servicios de salud disponible, sino también debido al repentino aumento de la pobreza y la incertidumbre familiar, por lo tanto, la pandemia representa una crisis global no solo para la salud y economía, sino también para el bienestar familiar a través de un proceso en cascada de factores que pueden impulsar, precipitar o exacerbar el estrés (Lawson et al., 2020; Pereda & Díaz-Faes, 2020; Platt et al., 2021; Telles et al., 2021).

Esto concuerda con investigaciones que argumentan que estar en cuarentena conlleva una gran cantidad de carga psicológica, variadas manifestaciones neuropsiquiátricas y afectación psicológica. Su bienestar depende no solo de la atención médica y nutricional, sino también de la compañía adecuada de los padres, por lo tanto, un entorno de violencia doméstica en esta coyuntura crítica puede causar consecuencias psiquiátricas duraderas que

incluyen trastorno de estrés postraumático, ansiedad, psicosis, depresión, delincuencia e incluso tendencia suicida (Ghosh et al., 2020; Ramaswamy & Seshadri, 2020).

Acerca de las acciones de prevención, la literatura consultada coincide en que se necesitan más acciones, centradas en la identificación de familias en riesgo, la educación a todos los sectores de la sociedad y garantizar la ayuda permanente a las víctimas o personas en riesgo de violencia doméstica (Bitrus et al., 2021; Lawson et al., 2020; López & Rubio, 2020). Estos resultados se sustentan en los planteamientos de Mayor et al., (2019), que describe entre las acciones de prevención de la violencia doméstica en el contexto de la pandemia las intervenciones encaminadas a la educación, inteligencia emocional, comunicación efectiva y fortalecimiento de los vínculos familiares; todo esto, en el marco del apoyo de instituciones gubernamentales y la sociedad en general.

Se consideró una limitación a este trabajo el hecho de que predominaron artículos de revisión entre la literatura consultada, lo que evidencia la necesidad de diseñar investigaciones con diseños analíticos u observacionales, que aporten evidencia robusta sobre el comportamiento de la violencia doméstica en el contexto epidemiológico actual.

En concordancia con los resultados de esta investigación, puede afirmarse que la violencia doméstica, aunque no es algo novedoso, experimentó un incremento en todas sus formas en el contexto del aislamiento por la pandemia de COVID-19. Las víctimas más frecuentes son las mujeres, aunque puede afectar a todos los miembros de la familia. Con este trabajo se visibilizó un problema de gran interés en atención primaria de salud, evidenciando la necesidad de crear una infraestructura de prevención y manejo de la violencia doméstica en la comunidad.

CONCLUSIONES

La violencia intrafamiliar, aunque era un problema serio antes de la pandemia y el aislamiento por COVID-19, ha experimentado un incremento en todas sus manifestaciones a nivel global.

Afecta por igual a menores de edad y adultos de ambos sexos; sin embargo, las mujeres parecen ser las más afectadas.

Las formas de violencia intrafamiliar son sutiles implícitamente en cada una de las conductas que aparentemente son protectoras como el ahorro del dinero para controlar los gastos, la privación de los alimentos obteniendo alimentos que no son lo suficientemente ricos en los nutrientes necesarios dado que son de bajo costo y que ahorraría recursos a la familia y por supuesto, esta encubierta posesión de bienes a nombre de personas no pertenecientes al núcleo familiar propio.

De igual manera los estereotipos y esquemas de género que el hombre no puede ser maltratado y que muchas de las autoridades civiles operadores de justicia no den la validez necesaria al discurso de reclamo fruto de la violencia sufrida.

El mito del niño feliz de que en tanto no se presente agresión directa a esta población la creencia de que no es un acto que vaya afectar física y emocionalmente al niño niña

Por lo que alrededor de cada núcleo familiar existe la familia extendida de forma indirecta está siendo violentada dando lugar a círculos viciosos que tarde o temprano se normalizara estas conductas violentas.

Este fenómeno se ha explicado por el incremento de la ansiedad, estrés, comportamiento agresivo, consumo de alcohol y otras drogas a consecuencia de la incertidumbre económica, social y laboral que afectó a millones de personas en el mundo; unido a las restricciones de movilidad y la imposibilidad de pedir ayuda, favorecieron el incremento de la violencia física, emocional, sexual en el entorno del hogar.

La prevención de la violencia doméstica en el contexto de la pandemia debería estar basada en la educación, la identificación de familias de riesgo, el desarrollo de relaciones familiares satisfactorias, el apoyo de las instituciones y la disponibilidad permanente de líneas de ayuda para las personas en riesgo.

A pesar de los muchos decretos y resoluciones esta problemática social sigue en vigencia y sigue causando los estragos en todas las áreas en las víctimas y su entorno familiar.

La naturaleza humana hombre o mujer observada desde la complejidad y desde las relaciones tienen una similitud en varios escenarios culturales por lo que al parecer no importa de qué región o credo religioso seas existe patrones violentos dentro de la familia en más o menos porcentajes y con leyes que actúan con celeridad o con lentitud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alharbi, F. F., Alkheraiji, M. A., Aljumah, A. A., Al-Eissa, M., Qasim, S. S., & Alaqeel, M. K. (2021). Domestic Violence Against Married Women During the COVID-19 Quarantine in Saudi Arabia. *Cureus*, 13(5), 8–19. <https://doi.org/10.7759/CUREUS.15231>
- Anurudran, A., Yared, L., Comrie, C., Harrison, K., & Burke, T. (2020). Domestic violence amid COVID-19. *International Journal of Gynecology and Obstetrics*, 150(2), 255–256. <https://doi.org/10.1002/ijgo.13247>
- Banerjee, D., & Rai, M. (2020). Social isolation in Covid-19: The impact of loneliness. *International Journal of Social Psychiatry*, 66(6), 525–527. <https://doi.org/10.1177/0020764020922269>
- Bitrus, D., Aborode, A., Olaoye, D., Enang, N., Oriyomi, A., & Yunusa, I. (2021). Increased Risk of Death Triggered by Domestic Violence, Hunger, Suicide, Exhausted Health System during COVID-19 Pandemic: Why, How and Solutions. *Frontiers in Sociology*, 6(2), 121–129. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2021.648395>
- Boxall, H., & Morgan, A. (2020). The prevalence of domestic violence among women during the COVID-19 pandemic. *Statistical Bulletin no. 28*. Canberra: Australian Institute of Criminology. Australian Institute of Criminology. <https://doi.org/10.52922/sb04718>
- Castillo Bustos, M. R., & Yépez Moreno, A. G. (2018). Reflexiones en torno a la inclusión educativa y las prácticas pedagógicas en la educación superior. *Revista Científica Retos De La Ciencia*, 2(5), 1–15. <https://n9.cl/t73tw1>
- C. Aponte et al., “Satisfacción conyugal y riesgo de violencia en parejas durante la cuarentena por la pandemia del Covid-19 en Bolivia”, 2020.
- G. Camacho, “La Violencia de Género contra las Mujeres en el Ecuador. Análisis de los resultados de la Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres”, Quito: Consejo Nacional para la Igualdad de Género, 2014.
- Croda, E., & Grossbard, S. (2021). Women pay the price of COVID-19 more than men. *Review of Economics of the Household*, 19(1), 1–9. <https://doi.org/10.1007/s11150-021-09549-8>
- Espinosa, M. (2020). Enemigo silente durante la pandemia COVID-19 en Colombia: “La violencia contra la mujer”. *Salutem Scientia Spiritus*, 6(1), 181–186. <https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/salutemscientiaspiritus/article/view/2368/2885>
- Gama, A., Pedro, A. R., de Carvalho, M. J. L., Guerreiro, A. E., Duarte, V., Quintas, J., Matias, A., Keygnaert, I., & Dias, S. (2020). Domestic Violence during the COVID-19 Pandemic in Portugal. *Portuguese Journal of Public Health*, 38(1), 32–40. <https://doi.org/10.1159/000514341>
- Gavin, S. M., & Kruis, N. E. (2021). The Influence of Media Violence on Intimate Partner Violence Perpetration: An Examination of Inmates’ Domestic Violence Convictions and Self-Reported Perpetration. *Gender Issues*, 2(1), 45–52. <https://doi.org/10.1007/s12147-021-09284-5>
- Gebrewahd, G. T., Gebremeskel, G. G., & Tadesse, D. B. (2020). Intimate partner violence against reproductive age women during COVID-19 pandemic in northern Ethiopia 2020: a community-based cross-sectional study. *Reproductive Health*, 17(1), 152–158. <https://doi.org/10.1186/s12978-020-01002-w>
- Ghosh, R., Dubey, M. J., Chatterjee, S., & Dubey, S. (2020). Impact of COVID -19 on children: special focus on the psychosocial aspect. *Minerva Pediatrica*, 72(3), 226–235. <https://doi.org/10.23736/S0026-4946.20.05887-9>
- Hamadani, J. D., Hasan, M. I., Baldi, A. J., Hossain, S. J., Shiraji, S., Bhuiyan, M. S. A., Mehrin, Grantham-McGregor, S., Biggs, B.-A., Braat, S., & Pasricha, S.-R. (2020). Immediate impact of stay-at-home orders to control COVID-19 transmission on socioeconomic conditions, food insecurity, mental health, and intimate partner violence in Bangladeshi women and their

- families: an interrupted time series. *The Lancet Global Health*, 8(11), e1380–e1389. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(20\)30366-1](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(20)30366-1)
- Haselschwerdt, M. L., Carlson, C. E., & Hlavaty, K. (2021). The Romantic Relationship Experiences of Young Adult Women Exposed to Domestic Violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 36(7–8), 3065–3092. <https://doi.org/10.1177/0886260518771679>
- Javed, S., & Kumar Chattu, V. (2020). Patriarchy at the helm of gender-based violence during COVID-19. *AIMS Public Health*, 8(1), 32–35. <https://doi.org/10.3934/PUBLICHEALTH.2021003>
- Khanlou, N., Vazquez, L. M., Pashang, S., Connolly, J. A., Ahmad, F., & Ssawe, A. (2021). 2020 Syndemic: Convergence of COVID-19, Gender-Based Violence, and Racism Pandemics. *Journal of Racial and Ethnic Health Disparities*, 5(2), 89–96. <https://doi.org/10.1007/s40615-021-01146-w>
- Kovler, M. L., Ziegfeld, S., Ryan, L. M., Goldstein, M. A., Gardner, R., Garcia, A. V., & Nasr, I. W. (2021). Increased proportion of physical child abuse injuries at a level I pediatric trauma center during the Covid-19 pandemic. *Child Abuse & Neglect*, 116(2), 104–107. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104756>
- Kumar, N., Janmohamed, K., Nyhan, K., Forastiere, L., Zhang, W. H., Kågesten, A., Uhlich, M., Sarpong Frimpong, A., Van De Velde, S., Francis, J. M., Erausquin, J. T., Larsson, E., Callander, D., Scott, J., Minichiello, V., & Tucker, J. (2021). Sexual health (excluding reproductive health, intimate partner violence and gender-based violence) and COVID-19: a scoping review. *Sexually Transmitted Infections*, 97(6), 402–410. <https://doi.org/10.1136/SEXTRANS-2020-054896>
- Lasong, J., Zhang, Y., Muyayalo, K. P., Njiri, O. A., Gebremedhin, S. A., Abaidoo, C. S., Liu, C. Y., Zhang, H., & Zhao, K. (2020). Domestic violence among married women of reproductive age in Zimbabwe: a cross sectional study. *BMC Public Health*, 20(1), 354–355. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8447-9>
- Lawson, M., Piel, M. H., & Simon, M. (2020). Child Maltreatment during the COVID-19 Pandemic: Consequences of Parental Job Loss on Psychological and Physical Abuse Towards Children. *Child Abuse & Neglect*, 110(5), 104709. <https://doi.org/10.1016/J.CHIABU.2020.104709>
- López, E., & Rubio, D. (2020). Reflexiones sobre la violencia intrafamiliar y violencia de género durante la emergencia por Covid 19. *CienciaAmérica*, 9(2), 8–18. <https://n9.cl/pyar2>
- Mayor, S., & Salazar, C. (2019). La violencia intrafamiliar. Un problema de salud actual. *Gac Méd Espirit*, 21(1), 23–28. <https://n9.cl/q5tji>
- Mittal, S., & Singh, T. (2020). Gender-Based Violence During COVID-19 Pandemic: A Mini-Review. *Frontiers in Global Women's Health*, 1, 4. <https://doi.org/10.3389/FGWH.2020.00004>
- Montero-Medina, D., Bolívar-Guayacundo, M., Aguirre-Encalada, L., & Moreno-Estupiñán, A. (2020). Violencia intrafamiliar en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19. *CienciaAmérica: Revista de Divulgación Científica de La Universidad Tecnológica Indoamérica*, ISSN-e 1390-9592, Vol. 9, No. Extra 2, 2020 (Ejemplar Dedicado a: ESPECIAL “Desafíos Humanos Ante El COVID-19”), Págs. 261-267, 9(2), 261–267. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.316>
- Muldoon, K. A., Denize, K. M., Talarico, R., Fell, D. B., Sobiesiak, A., Heimerl, M., & Sampsel, K. (2021). COVID-19 pandemic and violence: rising risks and decreasing urgent care-seeking for sexual assault and domestic violence survivors. *BMC Medicine*, 19(1), 20. <https://doi.org/10.1186/s12916-020-01897-z>
- Neil, J. (2020). Domestic violence and COVID-19: Our hidden epidemic. *Australian Journal of General Practice*, 49(5), 2–9. <https://doi.org/10.31128/AJGP-COVID-25>
- Olding, J., Zisman, S., Olding, C., & Fan, K. (2021). Penetrating trauma during a global pandemic: Changing patterns in interpersonal violence, self-harm and domestic violence in the Covid-19 outbreak. *The Surgeon: Journal of the Royal Colleges of Surgeons of Edinburgh and Ireland*, 19(1), e9–e13. <https://doi.org/10.1016/J.SURGE.2020.07.004>
- Pereda, N., & Díaz-Faes, D. A. (2020). Family violence against children in the wake of COVID-19 pandemic: a review of current perspectives and risk factors. *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health*, 14(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s13034-020-00347-1>
- Pessoa, B. G. F., & Nascimento, E. F. d. (2020). Apresentação do dossiê “Feminicídio em tempos de Covid-19”. *Revista Espaço Acadêmico*, 20(224)
- Platt, V. B., Guedert, J. M., & Coelho, E. B. S. (2021). Violence against children and adolescents: notification and alert in times of pandemic. *Revista Paulista de Pediatria*, 39(2), 89–96. <https://doi.org/10.1590/1984-0462/2021/39/2020267>

- Rai, A. (2021). Indirect experiences with domestic violence and help-seeking preferences among south asian immigrants in the United States. *Journal of Community Psychology*, 49(6), 1983–2002. <https://doi.org/10.1002/jcop.22492>
- Ramaswamy, S., & Seshadri, S. (2020). Children on the brink: Risks for child protection, sexual abuse, and related mental health problems in the COVID-19 pandemic. *Indian Journal of Psychiatry*, 62(9), 404–410. https://doi.org/10.4103/psychiatry.IndianJPsychiatry_1032_20
- Rebbe, R., Lyons, V. H., Webster, D., & Putnam-Hornstein, E. (2021). Domestic Violence Alleged in California Child Maltreatment Reports During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Family Violence*, 5(2), 45–56. <https://doi.org/10.1007/s10896-021-00344-8>
- Rengasamy, E. R., Long, S. A., Rees, S. C., Davies, S., Hildebrandt, T., & Payne, E. (2021). Impact of COVID-19 lockdown: Domestic and child abuse in Bridgend. *Child Abuse & Neglect*, 2(1), 105–108. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2021.105386>
- Rodríguez, M., & et al. (2018). Violencia intrafamiliar en el adulto mayor Intrafamily violence in the elderly. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(2), 204–213. <http://revistaamc.sld.cu/>
- Sacco, M. A., Caputo, F., Ricci, P., Sicilia, F., De Aloe, L., Filippo Bonetta, C., Cordasco, F., Scalise, C., Cacciatore, G., Zibetti, A., Gratteri, S., & Aquila, I. (2020). The impact of the Covid-19 pandemic on domestic violence: The dark side of home isolation during quarantine. *Medico-Legal Journal*, 88(2), 71–73. <https://doi.org/10.1177/0025817220930553>
- Saleem, G. T., Fitzpatrick, J. M., Haider, M. N., & Valera, E. M. (2021). COVID-19-induced surge in the severity of gender-based violence might increase the risk for acquired brain injuries. *SAGE Open Medicine*, 9(2), 20–25. <https://doi.org/10.1177/20503121211050197>
- Sánchez, O. R., Vale, D. B., Rodrigues, L., & Surita, F. G. (2020). Violence against women during the COVID-19 pandemic: An integrative review. *International Journal of Gynecology & Obstetrics*, 151(2), 180–187. <https://doi.org/10.1002/ijgo.13365>
- Sediri, S., Zgueb, Y., Ouanes, S., Ouali, U., Bourgou, S., Jomli, R., & Nacef, F. (2020). Women's mental health: acute impact of COVID-19 pandemic on domestic violence. *Archives of Women's Mental Health*, 23(6), 1. <https://doi.org/10.1007/S00737-020-01082-4>
- Sharma, P., & Khokhar, A. (2020). Domestic Violence and Coping Strategies Among Married Adults During Lockdown Due to Coronavirus Disease (COVID-19) Pandemic in India: A Cross-Sectional Study. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 1. <https://doi.org/10.1017/DMP.2021.59>
- Sserwanja, Q., Kawuki, J., & Kim, J. H. (2021). Increased child abuse in Uganda amidst COVID-19 pandemic. *Journal of Paediatrics and Child Health*, 57(2), 188–191. <https://doi.org/10.1111/JPC.15289>
- Telles, L. E. d. B., Valença, A. M., Barros, A. J. S., & da Silva, A. G. (2021). Domestic violence in the COVID-19 pandemic: a forensic psychiatric perspective. *Revista Brasileira de Psiquiatria (Sao Paulo, Brazil : 1999)*, 43(3), 233–234. <https://doi.org/10.1590/1516-4446-2020-1060>
- Tierolf, B., Geurts, E., & Steketee, M. (2021). Domestic violence in families in the Netherlands during the coronavirus crisis: A mixed method study. *Child Abuse & Neglect*, 116(1), 104800. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104800>
- Usher, K., Bradbury Jones, C., Bhullar, N., Durkin, DJ, Gyamfi, N., Fatema, SR y Jackson, D. (2021). COVID-19 y violencia familiar: ¿Es esto una tormenta perfecta?. *Revista internacional de enfermería de salud mental*, 30 (4), 1022–1032. <https://doi.org/10.1111/inm.12876>
- Usher, K., Bhullar, N., Durkin, J., Gyamfi, N., & Jackson, D. (2020). Family violence and COVID-19: Increased vulnerability and reduced options for support. *International Journal of Mental Health Nursing*, 29(4), 549–552. <https://doi.org/10.1111/inm.12735>
- Van Gelder, N., Peterman, A., Potts, A., O'Donnell, M., Thompson, K., Shah, N., & Oertelt-Prigione, S. (2020). COVID-19: Reducing the risk of infection might increase the risk of intimate partner violence. *EClinicalMedicine*, 21(2), 100–104. <https://doi.org/10.1016/j.eclinm.2020.100348>
- Vera, E., & Chávez, M. (2021). Intrafamily violence and COVID-19 confinement in 14 housing sets “Casa para todos” of Manabí, year 2020. *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social: Tejedora*, 4(7), 25–29. <https://n9.cl/76yv1>
- Villalba, C. G. Z. (2021). Revisión sistemática: Violencia intrafamiliar en tiempos de confinamiento por COVID 19. *Perspectivas Metodológicas*, 21(3), 14–14. <https://doi.org/10.18294/PM.2021.3605>
- Vives-Cases, C., La Parra-Casado, D., Briones-Vozmediano, E., March, S., María García-Navas, A., Carrasco, J. M., Otero-García, L., & Sanz-Barbero, B. (2021). Coping with intimate partner violence and the COVID-19 lockdown: The perspectives of service professionals in Spain. *PloS One*, 16(10), e0258865. <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0258865>

- Walsh, A. R., Sullivan, S., & Stephenson, R. (2021). Intimate Partner Violence Experiences During COVID-19 Among Male Couples. *Journal of Interpersonal Violence*, 5(2), 88–96. <https://doi.org/10.1177/08862605211005135>
- Warburton, E., & Raniolo, G. (2020). Domestic Abuse during COVID-19: What about the boys? *Psychiatry Research*, 291(2), 113–115. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113155>
- Xue, J., Chen, J., Chen, C., Hu, R., & Zhu, T. (2020). The Hidden Pandemic of Family Violence During COVID-19: Unsupervised Learning of Tweets. *Journal of Medical Internet Research*, 22(11), e24361. <https://doi.org/10.2196/24361>

Panorama de la movilidad humana debido a desastres naturales en el mundo

Human movility enviroment by natural disasters in the world

Morales Castillo Geovanny Paúl¹

Recibido: 2022-03-05 / **Revisado:** 2022-04-15 / **Aceptado:** 2022-06-05 / **Publicado:** 2022-07-01

Forma sugerida de citar: Morales-Castillo, G. P. (2022). Panorama de la movilidad humana debido a desastres naturales en el mundo. *Retos de la Ciencia*. 6(13). 102-115. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.09>

RESUMEN

El presente artículo explora la frecuencia e impacto de los desastres naturales registrados en el mundo en los últimos años, y relaciona su impacto económico y humano en función del grado de desarrollo de los países impactados. En este sentido, se identificó que los desastres naturales se distribuyen totalmente al azar en el mundo, siendo los más comunes las inundaciones y las sequías, estos fuertemente correlacionados con la situación climática actual, sin embargo, el impacto es mucho más significativo en países subdesarrollados respecto a los desarrollados, desde el punto de vista de las pérdidas humanas debido a la vulnerabilidad de la población en los países del tercer mundo, con importantes porcentajes de su población asentadas en zonas de riesgos y sin posibilidad de reasentarse en otros lugares como medida preventiva, mientras que en los países desarrollados, la infraestructura existente, multiplica el costo de los daños materiales. Desde el punto de vista de la movilidad humana, se puede hablar ya de migrantes climáticos, debido a las prolongadas sequías y lo frecuente de las inundaciones, las comunidades impactadas por estos fenómenos se trasladan en grandes grupos a centros urbanos dentro o fuera de las fronteras de sus lugares de origen, creando reasentamientos humanos generalmente en zonas de riesgo frente a desastres naturales y se encuentran otra vez en condiciones de vulnerabilidad; también el hecho de que los movimientos sean masivos, provoca que no haya una integración cultural apropiada y se generen tensiones con población local, convirtiéndose este en un problema social.

Palabras clave: desastres naturales, movilidad humana, migración, ayuda humanitaria.

ABSTRACT

This article explores the dynamics of natural disasters throughout the world in recent years, and tries to relate their economic and human impact based on the degree of development of the impacted countries, in this sense, it was identified that natural disasters hazards are random with respect to geographical distribution, the most common being floods and droughts, these are strongly correlated with the current climatic situation, however, the impact is much more significant in underdeveloped countries compared to developed ones, from the point of view In human and economic terms, the developed countries experience greater losses, this is explained by the vulnerability of the population in third world countries, with significant percentages of their population settled in many cases in risk areas and without the possibility

¹ Magister en Administracion de Negocios. Doctorando en la Academia Interregional de Gerencia del Personal AIGP – MAUP. Ucrania. paulmora07@hotmail.com / <https://orcid.org/0000-0001-9849-5504>

of resettling as a measure preventive, while in developed countries, infrastructural development, makes its impact economic is magnified. From the point of view of human mobility, we can already speak of climatic migrants, due to prolonged droughts and frequent floods, communities impacted by these phenomena move in large groups to urban centers inside or outside the borders creating geographic resettlements that in many cases are in areas at risk from natural disasters and are again in conditions of vulnerability, in addition, the fact that they are massive transfers, without the possibility of adapting and integrating, causes resettlement to be also cultural and cause tensions with the people in the resettlement sites, turning this into a social problem.

Keywords: natural disasters, human mobility, migration, humanitarian aid.

INTRODUCCIÓN

En este artículo se analiza como los desastres naturales han incidido en la migración al 2019, además de la dinámica de los reasentamientos humanos en el contexto de los mismos. La problemática al respecto está tomando cada vez más relevancia a nivel mundial. Desde hace varios años, existe la idea que los desastres naturales han aumentado por la actividad humana, aunque el consenso de la comunidad científica indica que, para entender y analizar los desastres, es necesario saber las causas de su surgimiento. Entonces es importante definir desastre natural como paso previo para el análisis propuesto, I BID afirma al respecto que un desastre natural, cumplirá con las siguientes condiciones:

- Debe tener su origen en eventos naturales.
- Debe ser súbito, impredecible, rápido.
- Genera un impacto profundo en el tejido social y en el entorno natural.
- Causa pérdida de vidas humanas y/o daños materiales significativos.
- Afecta la capacidad productiva de bienes y servicios pública y/o privada.

Si se toma en cuenta estas características puede inferirse que el desastre, desde el punto de vista de su origen, es natural y sus causas 0ser diversas; además, está sujeto a la percepción de vulnerabilidad, esta puede ser estructural o humana en función del daño potencial a infraestructuras o personas respectivamente. La vulnerabilidad no involucra solamente la posibilidad de daño físico sino también la capacidad de la comunidad para prever, hacer frente y recuperarse del impacto del evento. (Rivera, 2016) es decir, el evento natural puede ser inevitable e imprevisible, pero la capacidad de respuesta ante la magnitud del mismo, determina si dicho evento se puede considerar un desastre natural. Es necesario aclarar que si bien el desastre natural, tiene por definición su origen en la naturaleza, el desastre se da en función de las acciones que realizan los seres humanos en su acción transformadora, en este sentido, los factores que pueden ser decisivos a la hora de que un evento se convierta en desastre pueden ser (IOM, 2019):

- Crecimiento desmedido de las poblaciones humanas, el surgimiento de centros de concentración de actividad humana y económica (megaciudades), que incrementan el riesgo de asentamientos en zonas vulnerables.
- Riesgo asociado a los asentamientos en zonas costeras debido al cambio climático, factor desencadenado por la actividad humana.
- Aparición de tecnología para facilitar la sobre - explotación de recursos naturales, lo que a su vez incrementa la vulnerabilidad de los sectores sobre - explotados.
- Falta de previsión en lo relativo a la creación y mantenimiento de infraestructura respecto a las nuevas amenazas del entorno.

Es claro que los desastres naturales adquieren esta connotación por su efecto en la sociedad humana y se ven magnificados por su actividad, como se infiere de lo anterior, otro efecto de los desastres puede ser el desplazamiento de grandes cantidades de personas de un punto geográfico a otro, cruzando o no fronteras, es decir, los desastres naturales están en capacidad de desencadenar migración.

Uno de los problemas sociales más importantes que se debe afrontar en el mundo contemporáneo es sin lugar a duda las migraciones internas y externas a causa de los desastres naturales, ejemplo de esto es la migración en el Estado de Hidalgo en México debido a la sequía en la zona (Felipe, 2021); estos representan una complicación en la realidad económica, política y social de la gran mayoría de países. Durante toda la historia, los movimientos migratorios han sido promovidos por causas políticas, bélicas o religiosas entre otros; pero hoy en día la causa primordial son los desastres naturales. Los procesos migratorios que ocurren actualmente pueden ser comparados con los ya ocurridos antes como las migraciones económicas (el éxodo venezolano, una muestra de los últimos años); sin embargo, sus daños y efectos resultan mayores.

Los desastres naturales más frecuentes en todo el mundo son los terremotos, erupciones volcánicas, tsunamis, incendios, inundaciones, y sequías; se puede inferir que estos tres últimos pueden verse magnificados y su frecuencia incrementada, por causas climáticas directamente relacionadas con la actividad humana como la ganadería extensiva, el efecto invernadero debido a las emisiones entre otros, por ello se puede categorizar ya a muchos desplazados como climáticos. Si se toma en cuenta que gran parte de estos desplazados se dirigen a grandes centros urbanos donde la percepción de seguridad es mayor, pero se concentran en lugares periféricos, sin planificación alguna y peor aún análisis de riesgo, esto solo contribuye a incrementar la vulnerabilidad de la población en tránsito en los lugares de destino, sobre todo en la mayoría de megaciudades, tienen un 70% de vulnerabilidad frente a riesgos o desastres naturales, (Von Dahlen, 2012) por lo que se puede decir que la gran mayoría de la sociedad vive en zonas de riesgo, mismas que si no están preparadas para enfrentar una situación así, se ven obligadas a migrar o tomar una decisión voluntaria de irse a zonas o lugares con mayor seguridad o por lo menos no tan vulnerables a estos desastres, ya sea definitiva o temporal.

Ahora, los fenómenos naturales pueden ocurrir en cualquier país, independiente de que sea desarrollado o subdesarrollado, sin embargo, la diferencia radica en el grado de previsión y capacidad de respuesta frente a los mismos, de modo que los efectos pueden ser más devastadores en países pobres frente a eventos de mayor magnitud en países ricos. En este sentido, según la Inter-Agency Standing Committee, los procesos migratorios, se dan en general de las zonas rurales hacia las urbanas, con carácter temporal o definitivo (si el desplazamiento es interno) o de países pobres a ricos (si es desplazamiento externo), en relación a los desastres naturales, el flujo de desplazados se presenta en el mismo sentido, generando un incremento de otros problemas sociales. (IASC, 2006).

Según la Cruz Roja Internacional, en los últimos años se han incrementado los desastres naturales, por lo que han ocasionado que los movimientos migratorios se incrementen y se produzca una inestabilidad social. Es preciso decir que en la actualidad los movimientos migratorios cada vez son más significativos, y se muestra una tendencia creciente a nivel mundial (Construpedia, 2015).

Según la Organización Meteorológica Mundial, los récords de temperatura en todo el mundo han sido superados y esto ha sido resultado por la emisión de dióxido de carbono, al igual que gases tóxicos que emana la nueva tecnología (Rivera, 2016). En los últimos 3 años las temperaturas han incrementado al máximo, por lo que se han presentado olas de calor intensas, precipitaciones abundantes, graves sequías, pero sobre todo una actividad excepcional de ciclones tropicales y terremotos. Según la Organización Meteorológica Mundial, las olas más graves de calor se presentaron en la India y en Pakistán, relacionándolo con Asia y en Sudamérica, ya que sufrieron las mismas condiciones climáticas, pero con el extra de formación de desastres naturales, mismos que acabaron con la vida de muchas personas y destruyeron gran parte de los países de estos continentes (Rivera, 2016).

Los problemas que a menudo enfrentan las personas afectadas por los desastres naturales están en relación directa a la desigualdad a la asistencia que reciben por parte de las autoridades del país o asistencia internacional, discriminación en la prestación de asistencia, reubicación forzada, violencia sexual, reasentamiento peligroso o involuntario y

restablecimiento de la propiedad (IASC, 2006). Normalmente, las situaciones que afectan los derechos humanos de las personas impactadas por los desastres naturales, no tienen un reflejo en políticas públicas coordinadas, más bien estas son el resultado de políticas inadecuadas, reactivas y con frecuencia negligentes. América Latina es una de las zonas más vulnerables y propensas a que ocurran desastres naturales en todo el mundo, su peligro se ve expuesto por estar comprendida por cuatro placas tectónicas activas y estar situada en la cuenca del Pacífico, donde siempre va a existir actividad volcánica y sísmica (BID, 2000). De igual manera, por encontrarse en una zona montañosa y cuencas hidrográficas, los habitantes están en riesgo a que ocurran deslizamientos de tierra e inundaciones masivas.

En toda la región, pero aún más en el Caribe y el extremo occidental de América Central, los desastres naturales son más concurrentes, estos fenómenos son las tormentas tropicales y los huracanes, que por lo general son ocasionados en los océanos del Pacífico y Atlántico. Sin embargo, esto también se atribuye a la inestabilidad climática, que se manifiesta en intensas inundaciones, sequías y fuertes vientos en todo el continente. Además, muchos expertos creen que esto ocurre por el llamado cambio climático y, dado que los científicos piensan que este está en marcha, es probable que aumente la intensidad de los desastres naturales (BID, 2000). La vulnerabilidad de la región en cuanto a amenazas naturales ha aumentado debido a los proyectos de desarrollo, persistencia de la pobreza, la urbanización rápida y no regulada, pero sobre todo por la degradación del ambiente. Durante los últimos años, la región ha experimentado una rápida expansión a las zonas urbanas, por el hecho de tener los problemas mencionados previamente, han puesto en peligro su calidad de vida y su vida misma. “[...] América Latina ya es predominantemente urbana, con el 75% de la población concentrada en ciudades” (BID, 2000). Esta tendencia se ha realizado con el fin de prevenir los riesgos naturales que se han presentado en los últimos, sin embargo, no todas las personas que optan por esta iniciativa han tenido una buena aceptación en su nuevo estilo de vida, éstas han tenido que presentar ciertos problemas como la de distribución de bienes, y servicios vitales, como por ejemplo el consumo y almacenamiento de alimentos y agua.

Los peligros naturales, incluidos los fenómenos geológicos, hidrológicos y climáticos, al destruir vidas, hogares y medios de vida, pueden llevar a movimientos repentinos y en gran escala de personas hacia el refugio más cercano. En el año 2018, más de 46 millones de personas fueron desplazadas por desastres repentinos, de los cuales 20 millones fueron desastres relacionados con el clima. El desplazamiento inducido por el medio ambiente, aunque más visible debido a la atención de los medios, sólo representa una pequeña parte de la migración ambiental. La OIM considera que la mayor parte de la migración ambiental está ocurriendo cada vez más en el contexto de los procesos de expansión lenta.

Los efectos y la magnitud de los daños causados por los desastres naturales no pueden subestimarse, pues entre los años 2000 – 2019 se han más de 2.200 millones de personas en todo el mundo se vieron afectadas por 4.484 desastres naturales. Estos desastres mataron a cerca de 840.000 personas y costaron por lo menos 891 mil millones de dólares en daños económicos. (Sparks & Kellett, 2020) Sin duda, los peligros naturales no se limitan a los países más pobres o a los que carecen de sistemas e infraestructuras, sino que también se presentan en las naciones ricas y aparentemente bien preparadas para resistir un desastre como estos. La tabla siguiente muestra la distribución de desastres naturales a nivel global hasta el 2019, revela que estos afectan principalmente a países con alto desarrollo:

Tabla 1. Desastres naturales por país y tipo 2019

Países	Climatológico	Geofísico	Hidrológico	Metereológico	Total
China	1	3	16	14	34
Estados Unidos	4	1	7	14	26
India	2	1	10	4	17
Indonesia	0	3	12	0	15
Filipinas	1	1	1	8	11

Vietnam	1	0	5	4	10
Japón	0	3	1	6	10
Pakistán	0	1	7	1	9
Haití	1	0	6	1	8
México	0	0	4	2	6
Total	10	13	69	54	146

Fuente: CRED

China es el país más afectado por desastres naturales en forma general y ha sufrido fenómenos de todo tipo, destacando fundamentalmente los de origen hidrológico y meteorológico; le sigue Estados Unidos, país para el cual los desastres de tipo Climatológico, hidrológico y meteorológico son los más significativos. Este dato es de interés particular, puesto que estos desastres son los que varios estudios han relacionado con el calentamiento global, y EEUU ha salido del grupo de países que han decidido implementar políticas para combatir el calentamiento global, aduciendo que este no está comprobado, cuando de hecho si lo está; a consecuencia de la llegada al poder de un negacionista del cambio climático.

Siendo estos los países con mayor incidencia de desastres naturales; llama la atención que en el grupo de 10 se mezclan indistintamente países industrializados con no industrializados, esto implica que la incidencia de desastres naturales se debe solo a motivos geográficos. Respecto al efecto de estos desastres en las sociedades respectivas, la siguiente tabla es reveladora:

Tabla 2. Peso relativo de ocurrencia, mortalidad y damnificados

Desastre	Porcentaje de Ocurrencia	Porcentaje de mortalidad	Porcentaje de damnificación
Inundaciones	50	50	3
Tormentas	22	21	2
Terremotos	9	17	1
Sequía	8	1	94
Deslizamientos	4	5	0
Temperatura extrema	3	6	0
Incendios forestales	3	0	0
Actividad volcánica	1	0	0
Total	100	100	100

Fuente: CRED

Como se puede observar las inundaciones y las tormentas (fenómenos relacionados con el clima e hidrológicos) son los más frecuentes y respecto a nivel de mortalidad que generan son los más significativos; puesto que entre los dos, se generan más del 70% del total de los decesos; los terremotos son menos frecuentes, pero son casi tan mortíferos como las tormentas; los demás desastres, en número, son más bien marginales frente a las inundaciones y tormentas; en lo relativo a la generación de damnificados por el contrario, las sequías generan el 94% del total de afectados por desastres naturales, esto a pesar de ser muy poco frecuentes; esto se debe al periodo de duración, puesto que una temporada seca se convierte en sequía cuando ha durado más de dos meses y se ha producido una nula caída de agua lo que empieza a afectar a animales y plantas incluso los más adaptados. Estos largos periodos de escasez, destruyen el entramado económico local y por ello genera la mayor cantidad de afectados; esto es importante de considerar puesto que, al menos en lugares como África, las sequías generan gran cantidad de desplazados económicos y son el

desencadenante de conflictos por el control de los recursos, lo que provoca migración forzada. En lo referente a la letalidad de los desastres naturales, se muestra la siguiente tabla para valorarlos:

Tabla 3. Tasa de mortalidad por cada 100.000 Habitantes

País	Muertes por cada 100.000 Habs
Haití	5.56
Fiji	5.16
Ecuador	4.25
Corea del Norte	2.39
Macedonia	1.06
Rwanda	1
Sri Lanka	0.97
Taiwán	0.9
Nepal	0.63
Italia	0.49

Fuente: CRED

Puede observarse con claridad que, si bien los desastres más significativos en lo referente a la cantidad de víctimas fatales están en los países con más incidencia de desastres naturales, la tasa de mortalidad es más elevada en países en vías de desarrollo por efecto de la falta de previsión y crecimiento desordenado que se ha mencionado previamente. Respecto a los damnificados, que son potenciales migrantes internos o externos:

Tabla 4. Porcentaje de damnificados respecto a la población

País	% damnificados respecto a población
Micronesia	95.24
Haití	53.42
Somalia	44.42
Fiji	39.62
Islas Marshal	39.49
Malawi	37.07
Mongolia	37.05
Sudán del Sur	36.63
Swazilandia	32.83
Zimbabwe	29.61

Fuente: CRED

Puede observarse que el volumen de damnificados está en proporción con la magnitud del desastre y la falta de preparación ante el mismo, llama la atención también que son países subdesarrollados los que muestran una mayor proporción pese a ser países sin una alta incidencia de desastres naturales. Respecto al impacto económico, se puede observar lo siguiente:

Tabla 5. Daños en billones

País	Daños en billones de USD
China	45.328
Estados Unidos	44.035
Japón	20.2
Italia	5.3
India	4.074
Canadá	4
Francia	2.4
Alemania	2
Tailandia	1.245
Argentina	1

Fuente: CRED

Se puede observar que desde el punto de vista económico los países desarrollados son los que presentan el mayor impacto, debido fundamentalmente al uso intensivo de infraestructura en su geografía.

Ahora en lo relativo a los reasentamientos humanos causados por efectos climáticos, es necesario primero, definirlos en el contexto del problema en análisis, se considera que el reasentamiento es un traslado de un sitio hacia otro, pero dentro de los diferentes conceptos se puede determinar que existen otras proyecciones no solamente locales, sino humanas, psicológicas, económicas, entre otros aspectos; por ello las siguientes definiciones aclaran este criterio.

[...] las políticas para dar solución a la ocupación irregular de zonas en las cuales no es posible la consolidación del asentamiento, han venido modificándose hasta constituirse el concepto de «reasentamiento», el cual deja atrás las políticas de desalojo y las más recientes de reubicación. Desde esta perspectiva, el reasentamiento supone un proceso de planificación que involucra el reconocimiento de diferentes variables físicas, sociales, económicas, jurídicas y culturales, que deben tenerse en cuenta para el proceso de solución, desarrollado por medio del diseño - en algunos casos participativo - de un plan de Gestión Social (Morales, 2003, p. 58)

Los asentamientos se producen por distintos factores, analizando históricamente se infiere que los colonos fueron los primeros humanos que buscaban lugares donde situarse, especialmente en sectores que no perjudiquen a los habitantes ancestrales; sin embargo, bien se sabe por los hechos sucedidos que los colonos no venían solos, sino con los conquistadores, quienes a fuerza sometieron a las personas de una zona habitada para arrebatar las tierras de los nativos y construir sus viviendas, convertirse en dueños de grandes extensiones de territorio, así los colonos obtuvieron ilegalmente lo que a otros pertenecía.

Aquellos nativos desplazados tuvieron que buscar dónde asentarse nuevamente, a este primer aspecto se lo puede considerar como reasentamiento humano; pero, la dependencia correspondía a buscar sitios alejados de los colonos; es decir, en sectores donde el peligro de vivir es latente, pero no tenían más remedio que organizarse en situaciones inhumanas, porque la fuerza les arrebató su historia, su vida, sus casas, su hábitat. La diferencia entre asentamiento y reasentamiento, porque el asentamiento es físico, mientras que el reasentamiento es cultural; por ejemplo una familia se asienta en una ciudad ajena a la de su origen, pero se reasienta su cultura; es decir, tienen que adaptarse a las nuevas formas de vida, la de sus vecinos, el idioma si es que acaso se trasladaron a otra nación donde se habla un idioma distinto; de allí se puede entender la definición citada, que asentamiento es lo mismo que reasentamiento, solamente que el asentamiento es físico, mientras que el reasentamiento es político; es decir, donde se administra la cultura, la religión y otras formas de convivencia humana.

[...] entonces, desde el punto de vista conceptual, el reasentamiento de poblaciones urbanas vulnerables a amenazas naturales se puede contemplar como un simple ejercicio de traslado de población, esto es un reasentamiento espacial, hasta la creación de un nuevo territorio o real hábitat de vida fuera del hábitat de origen en el marco de una política de reordenamiento de la ciudad. Es esta última acepción la más interesante y única válida, puesto que demuestra una visión sistémica de la situación. Efectivamente, el proceso de reasentamiento es ante todo humano (aspecto que no se puede perder de vista) y, a través de cambios y transformaciones en múltiples ámbitos, debe llevar a unas condiciones de hábitat individuales como colectivas óptimas y sustentadas en el tiempo, ya que su fin es por lo menos restaurar, pero sobre todo mejorar en su conjunto la cotidianidad, el entorno y calidad de vida de la población objeto del programa. Inicialmente, se tiene que pensar con relación al contexto físico-natural, buscando condiciones espaciales seguras, pero las actuaciones también tienen que llevarse a cabo en ámbitos estructurales como no-estructurales, internos o externos a la comunidad, es decir, en los campos social, cultural, económico, financiero, físico-espacial, jurídico, etc., puesto que se trata de participar del desarrollo, además sostenible, de una comunidad. (Chardon, 2010, pág. 25)

Para la definición citada, es importante analizar sobre la base de algunos factores que presenta; su desglose sería:

1. El reasentamiento de poblaciones urbanas que se encuentran en riesgo, sería simplemente el traslado de un sitio hacia otro; esto configura que se establece la etapa de la prevención por cuanto es importante conocer las condiciones naturales en las que se encuentra un sitio en riesgo y precautelar la vida de las personas colocándolas en otro sitio que sea más seguro; esto no significa que es un simple traslado hay que comprender la existencia de varios factores, como por ejemplo el lugar a donde van a ser trasladados debe contar con todos los servicios básicos, la estructura de la vivienda debe por lo menos garantizar la estabilidad, pueda ser que los vecinos sean los mismos o que a algunos de ellos les corresponda ir a un sitio distinto al que van a ser reasentados los otros, por lo que cambia completamente la figura de traslado simple como lo manifiesta esta definición.
2. Las políticas que deben tener las ciudades son precisamente las de no permitir el asentamiento de personas en sitios de riesgo o protegidos por el Estado; si en años anteriores se ha dado esta situación configuran dos aspectos, primero cuál fue la autoridad que permitió el asentamiento en sitios peligrosos o protegidos, allí se podría establecer un figura de delito administrativo como la corrupción, por haber autorizado dichos asentamientos; el otro aspecto configura en que las políticas deben prever precisamente los embates de la naturaleza, al parecer algunas zonas no se encontraban en riesgo, pero al crecer las ciudades e ir incrementando el número de construcciones las condiciones físicas del terreno pueden cambiar, esto se da por la tala de árboles para la construcción de viviendas que fueron legítimamente autorizadas para su construcción; en el futuro se ponen en riesgo, allí entra el plan de contingencia de los reasentamientos; pues hay que notar que las condiciones físicas de la naturaleza cada vez van cambiando y hay que ir previniendo desastres.
3. Otro factor importante de la definición es reconocer que el reasentamiento no es la construcción de viviendas, sino el traslado de personas, lo que establece una sociología muy particular, ya que los hábitos cambian, adaptarse a una vivienda que antes tenía dos baños y ahora solo uno no sería el problema; el problema sería que las condiciones de vida de las familias reubicadas desmejoren su calidad, la política del reasentamiento tiene que ir a mejorar las condiciones; por ejemplo viviendas construidas con materiales reutilizables como las covachas donde habitaban cuatro a cinco personas con un solo ambiente dividido por latones, o cartones, tengan ahora una vivienda digna, con todos los servicios básicos como luz, agua, vías de acceso y otras obras complementarias; es decir, el reasentamiento tiene que buscar mejorar las condiciones de vida y no empeorarlas, de allí que el plan de contingencia debe incluir un presupuesto para los casos emergentes en estas circunstancias.

El factor geográfico es una característica fundamental del reasentamiento, es conocido también como territorialidad, establece la zonificación que condensa en una sola característica el uso de suelo; por ejemplo la zona agrícola que servirá exclusivamente para la siembra y posterior cosecha o la zona protegida que serán los parques naturales en las que la injerencia del hombre no tiene intervención o es mínima su actuación dentro de ella; existe la zona urbana o la zona rural, entre otros tipos de zonas.

Las zonas se especifican por sitios o lugares, el sitio es un aspecto particular de la zona; por ejemplo, dentro de la zona urbana se enfoca el sitio residencial o el sitio de servicios básicos; por ello es importante identificar cuáles son los sitios adecuados para las construcciones de viviendas, cuáles se dejarían para espacios verdes o parques naturales y cuáles serían lo que servirían para la industria, el comercio, la agricultura, los espacios deportivos, entre otros.

Continuando con la situación geográfica o territorial, se caracteriza por las disposiciones reglamentarias en la que los Municipios o Gobiernos Provinciales autorizan en que sitios puede haber asentamientos humanos y cuáles son los de riesgo. El reasentamiento desorganizado, en este sentido, afecta la territorialidad.

El reasentamiento tiene también una dimensión cultural que consiste en todos los factores que inducen a las costumbres que tiene un determinado grupo social; como deportes, religión, valores, entre otros. En los asentamientos de personas concurren varios factores culturales, que si tiene que ser trasladados por cualquier índole afectan el normal desenvolvimiento (por ejemplo de una familia que asiste regularmente a una comunidad religiosa, al tener que dejar su sitio de reunión, le impactará el tener que adaptarse a otro; es decir, a una nueva congregación religiosa), más cuando tienen que ser reubicados en otros países o ciudades, donde desconocen los factores culturales, eso significa nuevos amigos, otros eventos deportivos o artísticos; generalmente el impacto es mayor cuando se habla de reasentamientos a los grupos que fueron desplazados por circunstancias de presión como guerras o fenómenos climáticos (motivo del presente artículo) la identidad misma comunitaria se ve afectada.

Se deben desglosar algunos aspectos importantes sobre el impacto cultural cuando se tiene que trasladar a otro sitio; por ejemplo, la identidad social; mal o bien una familia al asentarse en un sitio empieza a conocer a sus vecinos, construye una identidad social basada en la amistad, lo que se conoce por inclinación cultural; esto determina que existe una pertinencia real, la persona la asume como propia y no desea salir de ella, porque los factores culturales le son asimilados, lo que le impactaría sería el cambio de vecindario, mucho más si se trata de otra ciudad o país, ya que su identidad no cambia, pero la inducción a asimilar una nueva, acoplarse a otra cultura es realmente difícil, entonces hay factores psicológicos que afectan a las personas que deben ser reubicadas; estas sufren estrés enorme debido al trauma del traslado.

Ahora, cuál es la dinámica del reasentamiento en el contexto de los fenómenos naturales, es importante mencionar que a través de la Organización Mundial de las Naciones Unidas se han propuesto alternativas para bajar el número de víctimas de fenómenos naturales; más cuando se establece que en ciertos sitios puede haber construcciones con habitantes que corren un riesgo latente de algún desastre por deslizamientos de tierra, por inundaciones o por otros fenómenos que produce la naturaleza; para ello se ha previsto hacer investigaciones, planes operativos de emergencia, mitigación a los embates ambientales, entre otros.

[...] los desastres son el producto y la manifestación concreta del encuentro en un momento y un espacio determinados de un fenómeno natural de cierta intensidad –la amenaza– y de la población susceptible a su impacto. La ocurrencia de fenómenos naturales, como una erupción volcánica o el desarrollo de una tormenta tropical, no pueden entenderse como amenazas si no se ubican en un contexto socioeconómico y ambiental donde su ocurrencia puede originar daños o afectaciones a la sociedad.

De la misma manera, ese contexto socioeconómico y ambiental influye en el grado de susceptibilidad al daño –vulnerabilidad– de la amenaza en cuestión. Si una misma amenaza natural de cierta intensidad afecta dos territorios con contextos socioeconómicos y ambientales diferentes, el grado del daño de las sociedades expuestas dependerá de las características diferenciales de esos contextos. (Sanahuja, 2014, p. 86)

En esta guía se pueden determinar dos aspectos, primero lo que significaría la amenaza, que en realidad es la posibilidad de una ocurrencia de fenómeno natural que pueda desencadenar un desastre; es así por ejemplo que en el Ecuador exista la amenaza de terremotos por la cadena montañosa de los Andes, ya que es altamente volcánica e inestable al choque de la placas naturales; pues querría decir que existe una amenaza de que pueda suceder un evento de tal magnitud donde las personas sufrirían graves consecuencias.

Pero por historia durante miles de años no se ha conocido tan graves desastres y por ello han sobrevivido ciudades de muchos años de existencia, por ejemplo, Quito que cuenta con más de 478 años de vida, de la misma manera Guayaquil y otras ciudades más; la amenaza es latente, no se puede predecir si va a ocurrir un fenómeno natural que ocasione la destrucción total de una zona.

En cuanto a la vulnerabilidad, que presenta la guía citada, se establece que es otro factor que se debe tomar en cuenta; se presenta más por la cuestiones de construcciones o asentamientos humanos; en la amenaza todo sitio puede ser víctima de un fenómeno de la naturaleza, pero en la vulnerabilidad es que las personas a sabiendas de que corren riesgo con mayor probabilidad de que suceda un hecho natural, terminan asentándose en esos lugares; es decir, se encuentran en esta de vulnerabilidad ante un evento.

En este contexto, la recomendación de las organizaciones de protección de los derechos humanos, respecto a las poblaciones en tránsito por motivos climáticos o desastres naturales son:

- Los enfoques dirigidos hacia la adaptación al cambio climático pueden aumentar la resiliencia de las personas. Las poblaciones y áreas más vulnerables al cambio climático en cierto modo ya han sido identificadas. La cooperación al desarrollo podría concentrar sus esfuerzos de adaptación en estos lugares, con el fin de fortalecer la resiliencia y, de ese modo, ayudar a reducir la presión de posibles desplazamientos masivos e incontrolados. Esto no significa detener la decisión de migración de las zonas afectadas: por un lado, porque es una estrategia de supervivencia y, por el otro, porque la población afectada podría enfrentar problemas de empobrecimiento como causas de migración irregulares.

- La implementación de medidas de adaptación al cambio climático y estrategias y aplicación de acciones concretas in-situ son principalmente importantes, para aquellas “poblaciones atrapadas”, que no pueden salir del lugar de la catástrofe, y están obligadas a enfrentar frecuentemente efectos adversos. Esta situación es común para poblaciones con alto índice de personas de tercera edad, o niños que les es muy difícil desplazarse, o para aquellas comunidades locales desconectadas de vías de comunicación.

CONCLUSIONES

Los desastres naturales se ven magnificados por la actividad humana, sobre todo los relacionados a orígenes climáticos, específicamente las sequías.

La migración interna y externa se da de la zona rural a la zona urbana y de países pobres a ricos, sin embargo, esta aumenta la vulnerabilidad ante riesgos naturales puesto que la población desplazada se concentra en zonas inseguras.

Los desastres naturales no se presentan con mayor frecuencia en países o regiones pobres, pero sus efectos son más devastadores en estas regiones o países.

El impacto económico es más significativo en países ricos frente a los países pobres debido a la presencia de mayores infraestructuras.

Las sequías son una fuente que presenta un alto potencial de generación de desplazados porque sus efectos pueden ser más duraderos.

Todavía no se puede prever un fenómeno natural de gran magnitud, quizá se pueda monitorear volcanes hasta saber más o menos en qué momento va a erupcionar, o el fenómeno del niño, pero sin determinar la fuerza con la que va a influir sobre el clima; pero en cuanto a terremotos, cuando la tierra libera gases en el interior y estos mueven placas de asentamiento, pues son difíciles de conocer, solamente después del suceso se determinan ciertas condiciones como a qué profundidad se produjo, cuál fue la escala y duración del terremoto o del sismo, qué categoría se le adjudica si fue ondular o trepidatorio; en definitiva esto es lo que se conoce como amenaza, porque puede suceder en cualquier sector del planeta, ya sea en un desierto donde nadie se entera, por lo tanto no hay afectación, o puede suceder en lugares donde hay ciudades construidas y las edificaciones se desploman; por ello la amenaza es latente, pero no por ello se va a dejar de habitar a construir en sitios donde históricamente no han sucedido fenómenos de gran envergadura.

La vulnerabilidad, sí es cuestión social y cultural, porque un asentamiento humano, se coloca en las faldas de un cerro, donde es lógico pensar que los fenómenos naturales puedan ocasionar deslizamientos de suelo y con ello provocar la muerte de personas y pérdidas materiales, si los pescadores saben que existe ese momento aguaje; es decir olas más grandes de las comunes por tormentas marítimas, deciden salir a alta mar a pescar, están corriendo un riesgo de vulnerabilidad, porque a sabiendas que le puede perjudicar se arriesgan; bien pueda ser que cuenten con suerte, que no les suceda nada, como bien puede darse que sufran un desastre y en vez de culpar a la naturaleza, hay que ver el estado de vulnerabilidad a la que se expusieron.

Los desastres naturales agravados por la realidad climática actual, pueden generar movimientos migratorios significativos con todas las tensiones sociales y culturales que esto conlleva, y no solo eso, los grupos en tránsito pueden reasentarse en lugares señalados como riesgosos por desconocimiento o por aprovechamiento de la oportunidad, en este sentido, se convierten en doblemente vulnerables, puesto que, al ubicarse en zonas de riesgos, existe la posibilidad que se revictimicen.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alharbi, F. F., Alkheraiji, M. A., Aljumah, A. A., Al-Eissa, M., Qasim, S. S., & Alaqeel, M. K. (2021). Domestic Violence Against Married Women During the COVID-19 Quarantine in Saudi Arabia. *Cureus*, 13(5), 8–19. <https://doi.org/10.7759/CUREUS.15231>
- Anurudran, A., Yared, L., Comrie, C., Harrison, K., & Burke, T. (2020). Domestic violence amid COVID-19. *International Journal of Gynecology and Obstetrics*, 150(2), 255–256. <https://doi.org/10.1002/ijgo.13247>
- Banerjee, D., & Rai, M. (2020). Social isolation in Covid-19: The impact of loneliness. *International Journal of Social Psychiatry*, 66(6), 525–527. <https://doi.org/10.1177/0020764020922269>
- Bitrus, D., Aborode, A., Olaoye, D., Enang, N., Oriyomi, A., & Yunusa, I. (2021). Increased Risk of Death Triggered by Domestic Violence, Hunger, Suicide, Exhausted Health System during COVID-19 Pandemic: Why, How and Solutions. *Frontiers in Sociology*, 6(2), 121–129. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2021.648395>
- Boxall, H., & Morgan, A. (2020). The prevalence of domestic violence among women during the COVID-19 pandemic. *Statistical Bulletin* no. 28. Canberra: Australian Institute of Criminology. Australian Institute of Criminology. <https://doi.org/10.52922/sb04718>
- Castillo-Bustos, M. R., & Yépez-Moreno, A. G. (2018). Reflexiones en torno a la inclusión educativa y las prácticas pedagógicas en la educación superior. *Revista Científica Retos De La Ciencia*, 2(5), 1–15. <https://n9.cl/t73tw1>
- C. Aponte et al., “Satisfacción conyugal y riesgo de violencia en parejas durante la cuarentena por la pandemia del Covid-19 en Bolivia”, 2020.
- G. Camacho, “La Violencia de Género contra las Mujeres en el Ecuador. Análisis de los resultados de la Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres”, Quito: Consejo Nacional para la Igualdad de Género, 2014.
- Croda, E., & Grossbard, S. (2021). Women pay the price of COVID-19 more than men. *Review of Economics of the Household*, 19(1), 1–9. <https://doi.org/10.1007/s11150-021-09549-8>

- Espinosa, M. (2020). Enemigo silente durante la pandemia COVID-19 en Colombia: "La violencia contra la mujer". *Salutem Scientia Spiritus*, 6(1), 181–186. <https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/salutemscientiaspiritus/article/view/2368/2885>
- Gama, A., Pedro, A. R., de Carvalho, M. J. L., Guerreiro, A. E., Duarte, V., Quintas, J., Matias, A., Keygnaert, I., & Dias, S. (2020). Domestic Violence during the COVID-19 Pandemic in Portugal. *Portuguese Journal of Public Health*, 38(1), 32–40. <https://doi.org/10.1159/000514341>
- Gavin, S. M., & Kruis, N. E. (2021). The Influence of Media Violence on Intimate Partner Violence Perpetration: An Examination of Inmates' Domestic Violence Convictions and Self-Reported Perpetration. *Gender Issues*, 2(1), 45–52. <https://doi.org/10.1007/s12147-021-09284-5>
- Gebrewahd, G. T., Gebremeskel, G. G., & Tadesse, D. B. (2020). Intimate partner violence against reproductive age women during COVID-19 pandemic in northern Ethiopia 2020: a community-based cross-sectional study. *Reproductive Health*, 17(1), 152–158. <https://doi.org/10.1186/s12978-020-01002-w>
- Ghosh, R., Dubey, M. J., Chatterjee, S., & Dubey, S. (2020). Impact of COVID -19 on children: special focus on the psychosocial aspect. *Minerva Pediatrica*, 72(3), 226–235. <https://doi.org/10.23736/S0026-4946.20.05887-9>
- Hamadani, J. D., Hasan, M. I., Baldi, A. J., Hossain, S. J., Shiraji, S., Bhuiyan, M. S. A., Mehrin, Grantham-McGregor, S., Biggs, B.-A., Braat, S., & Pasricha, S.-R. (2020). Immediate impact of stay-at-home orders to control COVID-19 transmission on socioeconomic conditions, food insecurity, mental health, and intimate partner violence in Bangladeshi women and their families: an interrupted time series. *The Lancet Global Health*, 8(11), e1380–e1389. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(20\)30366-1](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(20)30366-1)
- Haselschwerdt, M. L., Carlson, C. E., & Hlavaty, K. (2021). The Romantic Relationship Experiences of Young Adult Women Exposed to Domestic Violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 36(7–8), 3065–3092. <https://doi.org/10.1177/0886260518771679>
- Javed, S., & Kumar Chattu, V. (2020). Patriarchy at the helm of gender-based violence during COVID-19. *AIMS Public Health*, 8(1), 32–35. <https://doi.org/10.3934/PUBLICHEALTH.2021003>
- Khanlou, N., Vazquez, L. M., Pashang, S., Connolly, J. A., Ahmad, F., & Ssawe, A. (2021). 2020 Syndemic: Convergence of COVID-19, Gender-Based Violence, and Racism Pandemics. *Journal of Racial and Ethnic Health Disparities*, 5(2), 89–96. <https://doi.org/10.1007/s40615-021-01146-w>
- Kovler, M. L., Ziegfeld, S., Ryan, L. M., Goldstein, M. A., Gardner, R., Garcia, A. V., & Nasr, I. W. (2021). Increased proportion of physical child abuse injuries at a level I pediatric trauma center during the Covid-19 pandemic. *Child Abuse & Neglect*, 116(2), 104–107. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104756>
- Kumar, N., Janmohamed, K., Nyhan, K., Forastiere, L., Zhang, W. H., Kågesten, A., Uhlich, M., Sarpong Frimpong, A., Van De Velde, S., Francis, J. M., Erausquin, J. T., Larrison, E., Callander, D., Scott, J., Minichiello, V., & Tucker, J. (2021). Sexual health (excluding reproductive health, intimate partner violence and gender-based violence) and COVID-19: a scoping review. *Sexually Transmitted Infections*, 97(6), 402–410. <https://doi.org/10.1136/SEXTRANS-2020-054896>
- Lasong, J., Zhang, Y., Muyayalo, K. P., Njiri, O. A., Gebremedhin, S. A., Abaidoo, C. S., Liu, C. Y., Zhang, H., & Zhao, K. (2020). Domestic violence among married women of reproductive age in Zimbabwe: a cross sectional study. *BMC Public Health*, 20(1), 354–355. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8447-9>
- Lawson, M., Piel, M. H., & Simon, M. (2020). Child Maltreatment during the COVID-19 Pandemic: Consequences of Parental Job Loss on Psychological and Physical Abuse Towards Children. *Child Abuse & Neglect*, 110(5), 104709. <https://doi.org/10.1016/J.CHIABU.2020.104709>
- López, E., & Rubio, D. (2020). Reflexiones sobre la violencia intrafamiliar y violencia de género durante la emergencia por Covid 19. *CienciAmérica*, 9(2), 8–18. <https://n9.cl/pyar2>
- Mayor, S., & Salazar, C. (2019). La violencia intrafamiliar. Un problema de salud actual. *Gac Méd Espirit*, 21(1), 23–28. <https://n9.cl/q5tji>
- Mittal, S., & Singh, T. (2020). Gender-Based Violence During COVID-19 Pandemic: A Mini-Review. *Frontiers in Global Women's Health*, 1, 4. <https://doi.org/10.3389/FGWH.2020.00004>
- Montero-Medina, D., Bolívar-Guayacundo, M., Aguirre-Encalada, L., & Moreno-Estupiñán, A. (2020). Violencia intrafamiliar en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19. *CienciAmérica: Revista de Divulgación Científica de La Universidad Tecnológica Indoamérica*, ISSN-e 1390-9592, Vol. 9, No. Extra 2, 2020 (Ejemplar Dedicado a: ESPECIAL "Desafíos Humanos Ante El COVID-19"), Págs. 261-267, 9(2), 261–267. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.316>

- Muldoon, K. A., Denize, K. M., Talarico, R., Fell, D. B., Sobiesiak, A., Heimerl, M., & Sampsel, K. (2021). COVID-19 pandemic and violence: rising risks and decreasing urgent care-seeking for sexual assault and domestic violence survivors. *BMC Medicine*, 19(1), 20. <https://doi.org/10.1186/s12916-020-01897-z>
- Neil, J. (2020). Domestic violence and COVID-19: Our hidden epidemic. *Australian Journal of General Practice*, 49(5), 2–9. <https://doi.org/10.31128/AJGP-COVID-25>
- Olding, J., Zisman, S., Olding, C., & Fan, K. (2021). Penetrating trauma during a global pandemic: Changing patterns in interpersonal violence, self-harm and domestic violence in the Covid-19 outbreak. *The Surgeon: Journal of the Royal Colleges of Surgeons of Edinburgh and Ireland*, 19(1), e9–e13. <https://doi.org/10.1016/J.SURGE.2020.07.004>
- Pereda, N., & Díaz-Faes, D. A. (2020). Family violence against children in the wake of COVID-19 pandemic: a review of current perspectives and risk factors. *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health*, 14(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s13034-020-00347-1>
- Pessoa, B. G. F., & Nascimento, E. F. d. (2020). Apresentação do dossiê “Feminicídio em tempos de Covid-19”. *Revista Espaço Acadêmico*, 20(224)
- Platt, V. B., Guedert, J. M., & Coelho, E. B. S. (2021). Violence against children and adolescents: notification and alert in times of pandemic. *Revista Paulista de Pediatria*, 39(2), 89–96. <https://doi.org/10.1590/1984-0462/2021/39/2020267>
- Rai, A. (2021). Indirect experiences with domestic violence and help-seeking preferences among south asian immigrants in the United States. *Journal of Community Psychology*, 49(6), 1983–2002. <https://doi.org/10.1002/jcop.22492>
- Ramaswamy, S., & Seshadri, S. (2020). Children on the brink: Risks for child protection, sexual abuse, and related mental health problems in the COVID-19 pandemic. *Indian Journal of Psychiatry*, 62(9), 404–410. https://doi.org/10.4103/psychiatry.IndianJPsychiatry_1032_20
- Rebbe, R., Lyons, V. H., Webster, D., & Putnam-Hornstein, E. (2021). Domestic Violence Alleged in California Child Maltreatment Reports During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Family Violence*, 5(2), 45–56. <https://doi.org/10.1007/s10896-021-00344-8>
- Rengasamy, E. R., Long, S. A., Rees, S. C., Davies, S., Hildebrandt, T., & Payne, E. (2021). Impact of COVID-19 lockdown: Domestic and child abuse in Bridgend. *Child Abuse & Neglect*, 2(1), 105–108. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2021.105386>
- Rodríguez, M., & et al. (2018). Violencia intrafamiliar en el adulto mayor Intrafamily violence in the elderly. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(2), 204–213. <http://revistaamc.sld.cu/>
- Sacco, M. A., Caputo, F., Ricci, P., Sicilia, F., De Aloe, L., Filippo Bonetta, C., Cordasco, F., Scalise, C., Cacciatore, G., Zibetti, A., Gratteri, S., & Aquila, I. (2020). The impact of the Covid-19 pandemic on domestic violence: The dark side of home isolation during quarantine. *Medico-Legal Journal*, 88(2), 71–73. <https://doi.org/10.1177/0025817220930553>
- Saleem, G. T., Fitzpatrick, J. M., Haider, M. N., & Valera, E. M. (2021). COVID-19-induced surge in the severity of gender-based violence might increase the risk for acquired brain injuries. *SAGE Open Medicine*, 9(2), 20–25. <https://doi.org/10.1177/20503121211050197>
- Sánchez, O. R., Vale, D. B., Rodrigues, L., & Surita, F. G. (2020). Violence against women during the COVID-19 pandemic: An integrative review. *International Journal of Gynecology & Obstetrics*, 151(2), 180–187. <https://doi.org/10.1002/ijgo.13365>
- Sediri, S., Zgueb, Y., Ouanes, S., Ouali, U., Bourgou, S., Jomli, R., & Nacef, F. (2020). Women’s mental health: acute impact of COVID-19 pandemic on domestic violence. *Archives of Women’s Mental Health*, 23(6), 1. <https://doi.org/10.1007/S00737-020-01082-4>
- Sharma, P., & Khokhar, A. (2020). Domestic Violence and Coping Strategies Among Married Adults During Lockdown Due to Coronavirus Disease (COVID-19) Pandemic in India: A Cross-Sectional Study. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 1. <https://doi.org/10.1017/DMP.2021.59>
- Sserwanja, Q., Kawuki, J., & Kim, J. H. (2021). Increased child abuse in Uganda amidst COVID-19 pandemic. *Journal of Paediatrics and Child Health*, 57(2), 188–191. <https://doi.org/10.1111/JPC.15289>
- Telles, L. E. d. B., Valença, A. M., Barros, A. J. S., & da Silva, A. G. (2021). Domestic violence in the COVID-19 pandemic: a forensic psychiatric perspective. *Revista Brasileira de Psiquiatria (Sao Paulo, Brazil: 1999)*, 43(3), 233–234. <https://doi.org/10.1590/1516-4446-2020-1060>
- Tierolf, B., Geurts, E., & Steketee, M. (2021). Domestic violence in families in the Netherlands during the coronavirus crisis: A mixed method study. *Child Abuse & Neglect*, 116(1), 104800. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104800>

- Usher, K., Bradbury Jones, C., Bhullar, N., Durkin, DJ, Gyamfi, N., Fatema, SR y Jackson, D. (2021). COVID-19 y violencia familiar: ¿Es esto una tormenta perfecta?. *Revista internacional de enfermería de salud mental*, 30 (4), 1022–1032. <https://doi.org/10.1111/inm.12876>
- Usher, K., Bhullar, N., Durkin, J., Gyamfi, N., & Jackson, D. (2020). Family violence and COVID-19: Increased vulnerability and reduced options for support. *International Journal of Mental Health Nursing*, 29(4), 549–552. <https://doi.org/10.1111/inm.12735>
- Van Gelder, N., Peterman, A., Potts, A., O'Donnell, M., Thompson, K., Shah, N., & Oertelt-Prigione, S. (2020). COVID-19: Reducing the risk of infection might increase the risk of intimate partner violence. *EClinicalMedicine*, 21(2), 100–104. <https://doi.org/10.1016/j.eclinm.2020.100348>
- Vera, E., & Chávez, M. (2021). Intrafamily violence and COVID-19 confinement in 14 housing sets “Casa para todos” of Manabí, year 2020. *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social: Tejedora*, 4(7), 25–29. <https://n9.cl/76yv1>
- Villalba, C. G. Z. (2021). Revisión sistemática: Violencia intrafamiliar en tiempos de confinamiento por COVID 19. *Perspectivas Metodológicas*, 21(3), 14–14. <https://doi.org/10.18294/PM.2021.3605>
- Vives-Cases, C., La Parra-Casado, D., Briones-Vozmediano, E., March, S., María García-Navas, A., Carrasco, J. M., Otero-García, L., & Sanz-Barbero, B. (2021). Coping with intimate partner violence and the COVID-19 lockdown: The perspectives of service professionals in Spain. *PloS One*, 16(10), e0258865. <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0258865>
- Walsh, A. R., Sullivan, S., & Stephenson, R. (2021). Intimate Partner Violence Experiences During COVID-19 Among Male Couples. *Journal of Interpersonal Violence*, 5(2), 88–96. <https://doi.org/10.1177/08862605211005135>
- Warburton, E., & Raniolo, G. (2020). Domestic Abuse during COVID-19: What about the boys? *Psychiatry Research*, 291(2), 113–115. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113155>
- Xue, J., Chen, J., Chen, C., Hu, R., & Zhu, T. (2020). The Hidden Pandemic of Family Violence During COVID-19: Unsupervised Learning of Tweets. *Journal of Medical Internet Research*, 22(11), e24361. <https://doi.org/10.2196/24361>

Las microhabilidades expresivas orales en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Luis Fernando Ruiz”

Oral expressive microskills of Luis Fernando Ruiz High school students

Miryam Catalina Arias Mollocana¹

Recibido: 2022-03-03 / **Revisado:** 2022-04-20 / **Aceptado:** 2022-06-05 / **Publicado:** 2022-07-01

Forma sugerida de citar: Arias-Mollocana, M. (2022). Las microhabilidades expresivas orales en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Luis Fernando Ruiz”. Retos de la Ciencia. 6(13). 116-128 <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.10>

RESUMEN

Este trabajo describe el uso de las microhabilidades expresivas orales de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa “Luis Fernando Ruiz”, en el periodo lectivo 2021-2022. Esta investigación es de enfoque cualitativo, ya que, aborda un hecho social, como es la aplicación de las microhabilidades de la expresión oral por parte de los investigados, durante las etapas de planificación, desarrollo y evaluación del discurso oral. Los resultados revelan que, en la planificación, los individuos aplican las siguientes micro habilidades expresivas: intención comunicativa, identificación del tipo de discurso, elaboración del guion, evocación de experiencias, pero, no consideran: identificación de necesidad, planteamiento de objetivo, la situación discursiva, identificación de nivel de registro. En el desarrollo, aplican las siguientes micro habilidades: secuencia discursiva, valoración de la situación discursiva, tono de voz, estrategias de inicio, desarrollo y cierre, jerarquización, coherencia y cohesión de ideas, reacción del público y la ortografía. Sin embargo, no toman en cuenta: adecuación del discurso, complejidad en las oraciones, elementos paralingüísticos, adaptación del discurso al contexto, edad y el nivel de educación del auditorio. Dentro de la evaluación, las microhabilidades que aplican son: valoración de la diversidad, corrección de los desaciertos, aplicación de mejoras, anticipación, previsión del escenario, y no toman en cuenta: reconocimiento de los aciertos y desaciertos, consolidación de los aciertos. Lo cual, conlleva a concluir que los estudiantes investigados aplican parcialmente las microhabilidades expresivas orales, afectando directamente a la calidad del discurso oral.

Palabras clave: discurso, discurso oral, etapas del discurso, microhabilidades expresivas, oralidad.

ABSTRACT

This research describes the use of oral expressive microskills of Luis Fernandez Ruiz High school students at the 2021-2022 school year. This project has a qualitative approach. It

¹ Master Universitario de Formación y Perfeccionamiento del Profesorado Especialidad en Lengua Española y Literatura. Docente en la Unidad Educativa “Luis Fernando Ruiz”. Ecuador. E-mail miryamcatalinaarias@hotmail.es / <https://orcid.org/0000-0003-3096-0240>

addresses a social fact as the application of expressive microskills in the stages of planning, development and evaluation of oral speech. The results of this research demonstrate that in the planning stage those under investigation apply the following expressive microskills: communicative intention, identifying the kind of speech, script writing, evocation of experienced, but, they do not consider: identification of needs, the establishment of objective setting, the discursive situation, voice log level identification. In development, they apply the following microskills: discursive sequence, assesment of the discursive situation, tone of voice, strategies of initiation, development and closure, hierarchy, coherence and cohesion of ideas, public reaction and spelling. But, they do not apply: adequacy of speech, complexity in sentences, paralinguistic elements, adaptation of the speech to the context, age and level of education of the audience. In the evaluation of oral speech, the microskills they apply are: valuing diversity, correcting mistakes, applying improvements, anticipation, scenario forecasting and they do not take into account: recognition of successes and failures and consolidation of successes. This leads to the conclusion that those students under investigation apply expressive oral microskills that affect directly the quality of oral speech

Keywords: speech, oral speech, discourse sequences, expressive microskills, assesment, apply

INTRODUCCIÓN

La educación ha sido objeto de transformaciones profundas a nivel global. Las ideas sobre la enseñanza y el aprendizaje han trascendido inconmensurablemente en el orden teórico y práctico. En el pasado, se recurría a la memorización extrema del estudiantado como única vía para su aprendizaje; en la actualidad, se invoca a la reflexión crítica y propositiva para promover la construcción de conocimientos a partir de un intercambio de experiencias y valores en función de intereses, necesidades y motivaciones. Cabe anotar que, al analizar la educación, no se trata únicamente de revelar problemas, sino, de acompañarlos de alternativas para su superación.

Pese a los referidos avances, aún existen marcadas evidencias de prácticas educativas tradicionales; la enseñanza se centra en aspectos específicos de orden disciplinar, pero, dejan de lado elementos de carácter personal y social. Particularmente, en la enseñanza de la Lengua y Literatura, aunque, en el currículo ecuatoriano, se prioriza el desarrollo de cuatro macrodestrezas, a saber: leer, escribir escuchar y hablar; generalmente la última, queda rezagada en términos de aprendizaje.

La situación señalada, emerge como el resultado de una idea equívoca asumida sin las suficientes bases teóricas, como es el caso de pensar que, hablar, se aprende espontáneamente en los distintos espacios sociales, particularmente en el hogar. De ahí que, en el desarrollo del proceso enseñanza – aprendizaje de la referida disciplina se prioriza la lectura y la escritura, dejando, en cierta medida de lado el discurso oral. No obstante, de acuerdo al currículo se pretende formar personas competentes en el uso de la lengua oral. (Ministerio de Educación, 2016)

Si bien, en los procesos educativos se promueve el desarrollo de actividades participativas, no es menos cierto que, los docentes tienen una tendencia a acaparar la palabra; resulta que, su labor al no estar limitada a la transmisión de información, irrumpe en otras direcciones como son: la disciplina, el orden, la organización, que, entre otras posibilidades, requieren de un determinado dominio del grupo, en el que se trata de incidir de manera efectiva en la modelación de la conducta aunque, se inobserve su intención.

En tal sentido, el comportamiento del docente en ocasiones opaca el accionar de los estudiantes, quienes, al tener mayor libertad en el aula estarían en la posibilidad de acceder con facilidad al currículo y las relaciones socio escolares. En el contexto descrito, las necesidades de la diversidad del estudiantado, quedan por lo general insatisfechas, conllevando a la formación de personas, temerosas, inseguras, ansiosas y receptoras pasivas; en consecuencia, incapaces de producir, organizar y comunicar sus ideas y pensamientos.

Al mismo tiempo que los docentes limitan la expresión del estudiantado en el proceso socioeducativo, ya sea consciente o inconscientemente; paradójicamente, expresan su insatisfacción por los limitados desarrollos evidenciados en el acto comunicativo oral entre estudiantes, y; entre estos con los demás integrantes de la comunidad educativa. Situación que, deliberadamente es atribuida al miedo escénico, escasa organización de ideas, falta de diferenciación entre el lenguaje formal e informal, confusión de registros de acuerdo al nivel de la audiencia, e incluso, a la falta de conocimiento, entre otros, que imprimen la culpa en el educando.

El manejo apropiado del discurso oral es meritorio, facilita un buen desempeño en: criticidad, seguridad, integración social, contribuyendo efectivamente en las relaciones e interrelaciones sociales, como base para la resolución de problemas contextuales. De ahí que, el discurso oral es una herramienta clave para el desarrollo de una comunicación eficaz, tomando en cuenta que, el ser humano es un ser social por esencia que, alcanza sus realizaciones a medida que establece interrelaciones con los demás, tal como expone, (Quiles, 2005)

Por tanto, los docentes sobre todo de Lengua y Literatura deben recurrir a orientaciones didácticas pertinentes que conduzcan al efectivo desarrollo de microhabilidades expresivas del discurso oral y deben ser desarrolladas de manera gradual de acuerdo a las necesidades de los educandos. Si bien, los estudiantes saben hablar, no es menos cierto que, hay que posibilitar el desarrollo de un lenguaje en el marco de las convenciones existentes para que sean adecuados y pertinentes en el contexto en el cual interactúan, ya que como menciona Ruiz (2018), el alumno debe ser educado en la lengua oral formal, donde debe aprender reglas para que pueda expresar sus ideas con fluidez, claridad, persuasión y emoción.

Entonces, considerando las últimas tendencias en la enseñanza de la Lengua y Literatura en el nivel de bachillerato y una vez entendido el valor primordial de formar estudiantes capaces de gestionar la palabra de manera eficiente, mediante la construcción de un proceso sistemático, para que ellos puedan apoyarse; cabe preguntarse: ¿Cuál es el nivel de desarrollo de las microhabilidades expresivas orales de los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa "Luis Fernando Ruiz"? lo cual, tiene respuesta en los hallazgos de esta investigación.

La oralidad

Dentro de las cuatro macrodestrezas, enunciadas anteriormente, la oralidad es el sistema comunicativo, que germina con la vida, que diferencia al hombre de los animales y lo humaniza. Esta destreza, está compuesta por la combinación de sonidos, la decodificación semántica, y, los elementos no verbales. (Mostacero, 2011), en tal sentido los sonidos se articulan en palabras, estas a la vez en frases con significado y junto con el lenguaje corporal se elaboran los mensajes, mismos que dan lugar a diversas interpretaciones, de acuerdo a los diferentes significados contextuales.

La lengua oral, se inicia en el hogar con la familia, y es aquí donde se consolida, mediante la interacción espontánea. Los padres de manera significativa, aportan en la enseñanza del lenguaje oral. En esta institución los niños aprenden a vocalizar, a consonantizar, desarrollan las silabaciones, pequeñas frases, etc. Luego la oralidad se consolida en los centros educativos, se potencializa en la comunidad y la sociedad. Cabe resaltar que, la oralidad es una actividad que se genera en contextos comunicacionales, mediante los cuales, las palabras cobran sentido y significado.

En la práctica oral, las cuatro macrodestrezas, ya señaladas se relacionan entre sí, teniendo a la escucha como eje central, ya que, esta, facilita la percepción e interpretación de los mensajes orales de quienes transmiten la información. Es ideal que un mensaje sea percibido de manera clara y precisa en función del propósito comunicativo. Por lo que saber escuchar, implica tener la capacidad de percibir los sonidos, prestar atención y procesar la información que se recibe para responder a los mensajes verbales y no verbales. De ahí que

escuchar es la clave para la comunicación oral. (París, 2014), una buena escucha abre el espacio para que la persona que emite los mensajes, además se sienta valorada y respetada.

El discurso oral y las micro habilidades expresivas

El discurso oral es la capacidad de hablar ante un público específico, mismo que por lo general cumple con la función de comunicar ideas. En el campo académico el discurso oral es el género más exigente de la comunicación, puesto que a más de la información que transmite, requiere elegancia en la expresión verbal y refuerzo de elementos no verbales. Por tanto, quien emita un discurso académico debe dominar el tema, estructurar el contenido y desarrollarlo con claridad y pertinencia. Como bien lo menciona Marcos y Garrán (2017), cuando se expresa un discurso hay que saber qué se quiere hablar, cuándo se debe hablar, durante cuánto tiempo y cuándo se debe ceder la palabra. La finalidad del discurso académico es transmitir información en cierta medida plausible. De ahí la importancia del desarrollo de las microhabilidades expresivas.

Las microhabilidades expresivas del discurso oral, son estrategias metodológicas aplicadas por los aprendices e incluso, por los expertos para la producción del discurso oral, considerando las condiciones y características del contexto. Estas estrategias se aplican para la preparación y el desarrollo del discurso, deben ser practicadas siempre. Pueden definirse en cuatro etapas: planeación, textualización, ejecución y evaluación.

Planificación del discurso oral, es fundamental desarrollar un plan coherente y pertinente a las circunstancias comunicativas. En este sentido, el docente debe brindar las orientaciones necesarias para que el estudiantado, al preparar un discurso oral elabore un adecuado plan.

En la etapa de planeación del discurso oral debe considerarse la situación comunicativa real, es decir, el discurso debe servir para resolver una necesidad de la vida diaria, lo cual, le da sentido y significado para quien lo realiza. Emergiendo así, el propósito comunicativo, concentrado en las siguientes preguntas. ¿Qué voy a expresar? ¿A quién voy a expresar? ¿Cómo voy a expresar? ¿Dónde voy a expresar? ¿Qué quiero lograr al expresar esto?; escoger los destinatarios, es tomar en cuenta el auditorio para el que se va a preparar el discurso, lo cual, permite elegir términos adecuados para comunicar; puesto que, no se puede referir de la misma manera a todas las personas por las diferencias de lenguaje dadas en sus contextos (Cassany, Luna y Sanz, 1994), de ahí que, es importante saber cuáles son los interlocutores para seleccionar el nivel de registro, realizar ejemplificaciones, etc., centrarse en el tipo de discurso, para tener en cuenta el tipo de discurso a disertarse (informativo, narrativo, descriptivo, explicativo, entre otros).

Al cerrar la planificación del discurso, luego de trabajar todos aspectos mencionados, se debe generar ideas para armar el discurso, sugiriéndose en ello, el uso de técnicas activas (lluvia de ideas, constelaciones de ideas, etc.), realizar un esquema del discurso, y usar un diccionario confiable, etc.

Textualización del discurso, teniendo las ideas claras, se procede a organizarlas en un escrito de acuerdo con la intención comunicativa. Esto se realiza considerando la estructura, misma que consta de: introducción, desarrollo y conclusión.

En tal sentido, la introducción, expone objetivos, aspectos clave de la presentación y motiva a la audiencia. París (2014), sobre la introducción, señala, esta es la parte más importante del discurso, como trabajemos en esta parte se puede ganar la simpatía o antipatía del público, el desarrollo, en cambio constituye el cuerpo del discurso, en el que se discute a profundidad el tema. En este acápite, se debe hacer uso de hechos, datos relevantes, figuras ilustrativas, etc., con la finalidad de que el tema sea mejor comprendido por los escuchas; y, la conclusión, que surge como un acápite estratégico, la que implica el cierre del discurso. Por tanto, la conclusión es la recapitulación de los puntos más importantes abordados para promover la reflexión de los asistentes.

La ejecución del discurso, una vez escrito el discurso, es el momento de interactuar con el público. París (2014), manifiesta que, para que la disertación sea efectiva, el orador debe

poseer una competencia comunicativa, la misma que se logra desarrollando: la competencia lingüística, para formular frases adecuadas en el marco de las normas gramaticales; la competencia sociolingüística, para adecuar la producción del mensaje en función de los participantes; la competencia discursiva, para la construcción de ideas con coherencia y cohesión; y, la competencia sociocultural, para conocer y adecuarse al contexto social en el que se emite el discurso.

De igual manera Cassany, Luna y Sanz (1994), recomiendan que, para que haya comprensión del discurso, el emisor debe: pronunciar las palabras con claridad, utilizar frases sencillas, repetir ciertas palabras para afianzar el discurso, resumir las ideas más importantes, y aplicar las reglas gramaticales.

Elementos paralingüísticos y no verbales del discurso oral

Según Pulpón et al. (2002), no se comunica únicamente con palabras, estas, se complementan con elementos paralingüísticos y no verbales para que el lenguaje sea más universal. En tal sentido, para que la comunicación sea efectiva debe haber coherencia entre las palabras, los elementos paralingüísticos y no verbales.

Los elementos paralingüísticos son producidos en el aparato fonador y acompañan a la comunicación verbal. La pronunciación, la velocidad y el tono de voz son elementos paralingüísticos que inciden significativamente en la comunicación. Del énfasis y la flexibilidad de estos elementos, dependerá la influencia que el emisor ejerce sobre el receptor en el acto comunicativo verbal. Conviene aclarar que, el discurso oral no es lineal, por tanto, para ayudar a su comprensión debe hablarse despacio y con claridad, enfatizar algunas palabras, realizar pausas y variar el tono de voz, etc.

Los elementos no verbales, son: la expresión facial y la expresión corporal, que se concretan en movimientos que acompañan al habla e indican diferentes estados de ánimo (alegría, tristeza, miedo, etc.), mediante expresiones como la sonrisa y la mirada, los gestos, etc., muchas veces, sin querer, por lo que deben ser controlados apropiadamente.

La evaluación del discurso, debe ser inseparable en todo el proceso de aprendizaje, pues permite, recoger evidencias y en base a estas, tomar decisiones para continuar con el proceso o adoptar medidas para mejorar y así alcanzar el objetivo educativo planteado. La evaluación, permite reflexionar sobre el proceso y buscar modos para mejorarlo, por tanto, debe ser integral e integradora. Castillo y Yépez (2018) Para lo cual es necesario tener en cuenta aspectos como: qué, cómo, cuándo y para qué se va evaluar, esto, en función de criterios técnicos.

A partir de lo señalado, este trabajo se realiza con la finalidad de describir el desarrollo de las microhabilidades expresivas orales de los estudiantes de bachillerato en el contexto investigado. Lo cual, servirá como fundamento para la implementación de acciones formativas que influyan en la producción discursiva oral de los investigados.

METODOLOGÍA

Esta investigación es de enfoque cualitativo, ya que, aborda un hecho social, como es la aplicación de las microhabilidades expresivas por parte de los estudiantes durante la planificación, el desarrollo y la evaluación de un discurso oral. Cabe señalar que, la investigación cualitativa profundiza en hechos, situaciones y fenómenos de carácter social. Sandoval (2002), menciona, es necesario resaltar que, se aplicarán métodos en función de la naturaleza de la investigación, es decir, de carácter fenomenológico, puesto que, se trata de comprender e interpretar la realidad. Si bien, no se pretende generalizar resultados por la naturaleza de la investigación, no es menos cierto que, lo revelado en este trabajo constituye un referente para el desarrollo de trabajos similares.

Esta investigación de nivel descriptivo, conlleva a la identificación y explicación narrativa de la realidad investigada. Asimismo, es una investigación de modalidad de campo, ya que la investigadora recurrió a la aplicación de un cuestionario en la modalidad de escala tipo Likert en el lugar de los hechos. Es decir, en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, parroquia urbana Ignacio Flores, en la Unidad Educativa Fiscal “Luis Fernando Ruiz”. Si bien, la institución educativa cuenta con los niveles de educación inicial, preparatoria, elemental, básica media, básica superior y bachillerato; la investigación se desarrolla a nivel de bachillerato. Cabe señalar, el nivel socioeconómico de la población estudiantil es bajo, la mayoría de padres no tienen un trabajo estable, se dedican a la venta informal. Además, es una población inconmensurablemente diversa.

A través del cálculo respectivo se obtuvo una muestra de 282 individuos, de un total de 880 que estudian en el nivel del bachillerato. Por tanto, se aplicó un muestreo aleatorio simple, para dar a todos los individuos la posibilidad de ser parte de la investigación. En palabras de Flick (2007), el muestreo aleatorio, se realiza cuando la muestra es demasiado grande para manejarla, entonces es necesario escoger una parte de manera aleatoria.

RESULTADOS

Tabla 1. Aplicación de micro habilidades expresivas de planificación del discurso

	FRECUENCIA (F) Y PORCENTAJE (%)										TOTAL, F - %	
	Siempre	%	Casi siempre	%	A veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	TOTAL	%
Identificación de necesidad	61	21.6	85	30.1	92	32.6	26	9.2	18	6.4	282	100
Planteamiento de objetivo	82	29.1	86	30.5	84	29.8	21	7.4	9	3.2	282	100
Identificación del tipo de discurso	72	25.5	76	27	94	33.3	25	8.9	15	5.3	282	100
Identificación de la situación discursiva	49	17.4	93	33	92	32.6	34	12.1	14	5	282	100
Identificación de la intención comunicativa	86	30.5	90	31.9	71	25.2	24	8.5	11	3.9	282	100
Elaboración de guion	115	40.8	78	27.7	63	22.3	18	6.4	8	2.8	282	100
Identificación de nivel de registro	61	21.6	83	29.4	92	32.6	33	11.7	13	4.6	282	100
Evocación de experiencias	91	32.3	76	27	92	32.6	18	6.4	5	1.8	282	100

Fuente: instrumentos aplicados

Según los datos obtenidos se observa que el mayor número de individuos aplican, casi siempre y siempre las micro habilidades expresivas de planificación al preparar el discurso. Sin embargo, elevados porcentajes no lo hacen. Cabe señalar que: identificación de necesidad, planteamiento de objetivo, identificación de la situación discursiva, y la identificación de nivel de registro son las micro habilidades expresivas menos consideradas, a pesar de su importancia al momento de planificar el discurso. Ello conlleva a la producción de discursos poco claros, confusos y en cierta medida, descontextualizados.

Tabla 2. Aplicación de micro habilidades expresivas de desarrollo del discurso

	FRECUENCIA (F) Y PORCENTAJE (%)										TOTAL, F %	
	Siempre	%	Casi siempre	%	A veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	TOTAL	%
Adecuación del discurso de acuerdo a la situación	58	20.6	102	36.2	87	30.9	26	9.2	9	3.2	282	100
Ejecución de la secuencia lógica discursiva	126	44.7	73	25.9	56	19.9	21	7.4	6	2.1	282	100
Distribución adecuada del tiempo en el discurso	72	25.5	102	36.2	80	28.4	18	6.4	10	3.5	282	100
Jerarquización de ideas	66	23.4	104	36.9	92	32.6	14	5	6	2.1	282	100
Omisión de oraciones complejas	44	15.6	89	31.6	99	35.1	41	14.5	9	3.2	282	100
Utilización de elementos paralingüísticos	48	17	72	25.5	101	35.8	50	17.7	58	3.9	282	100
Utilización de estrategias de inicio del discurso	79	28	85	30.1	89	31.6	20	7.1	9	3.2	282	100
Utilización de estrategias de cierre del discurso	74	26.2	86	30.5	91	32.3	20	7.1	11	3.9	282	100
Reconocimiento de la reacción del público	90	31.9	88	31.2	72	25.5	25	8.9	7	2.5	282	100
Adaptación del discurso al contexto	52	18.4	95	33.7	93	33	31	11	11	3.9	282	100
Adaptación del discurso a la edad del auditorio	61	21.6	87	30.9	95	33.7	26	9.2	13	4.6	282	100
Adaptación del discurso al nivel de educación de auditorio	60	21.3	86	30.5	100	35.5	24	8.5	12	4.3	282	100
Adaptación del tono de voz a la situación contextual	72	25.5	96	34	81	28.7	20	7.1	13	4.6	282	100
Coherencia de ideas de acuerdo a la situación	79	28	98	34.8	79	28	19	6.7	7	2.5	282	100
Cohesión de ideas de acuerdo a concordancias gramaticales	60	21.3	107	37.9	83	29.4	26	9.2	6	2.1	282	100
Valoración de la situación discursiva	56	19.9	90	31.9	103	36.5	21	7.4	12	4.3	282	100
Aplicación de la ortografía	112	39.7	83	29.4	65	23	13	4.6	9	3.2	282	100

Fuente: instrumentos aplicados

De acuerdo con los datos se observa que el mayor número de individuos toman en cuenta, casi siempre y siempre las micro habilidades expresivas de desarrollo del discurso. Sin embargo, elevados porcentajes no lo hacen. la adecuación del discurso de acuerdo a la situación, la complejidad en las estructuras oraciones, los elementos

paralingüísticos, la adaptación del discurso al contexto, la adaptación del discurso a la edad del auditorio, la adaptación del discurso al nivel de educación del auditorio, son las micro habilidades menos consideradas, a pesar de su importancia al momento de disertar el discurso. Esto dificulta una adecuada transmisión de las ideas durante la emisión del discurso.

Tabla 3. Aplicación de micro habilidades expresivas en la etapa de evaluación del discurso

	FRECUENCIA (F) Y PORCENTAJE (%)										TOTAL, F %	
	Siempre	%	Casi siempre	%	A veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	TOTAL	%
Reconocimiento de los aciertos	82	29.1	86	30.5	91	32.3	13	4.6	10	3.5	282	100
Reconocimiento de los desaciertos	78	27.7	91	32.3	83	29.4	19	6.7	11	3.9	282	100
Consolidación de los aciertos	48	17	102	36.2	96	34	24	8.5	12	4.3	282	100
Corrección de los desaciertos	77	27.3	93	33	81	28.7	20	7.1	11	3.9	282	100
Mejoramiento en nuevas disertaciones	89	31.6	70	24.8	95	33.7	23	8.2	5	1.8	282	100
Previsión del escenario para disertación	61	21.6	97	34.4	94	33.3	24	8.5	6	2.1	282	100
Anticipación a la situación contextual	63	22.3	82	29.1	103	36.5	26	9.2	8	2.8	282	100
Valoración la situación contextual	65	23	87	30.9	96	34	28	9.9	6	2.1	282	100
Valoración diversidad cultural y de género de los estudiantes	81	28.7	75	26.6	88	31.2	24	8.5	14	5	282	100

Fuente: instrumentos aplicados

En esta tabla se observa que el mayor número de individuos aplican, casi siempre y a veces las microhabilidades expresivas respecto a la evaluación del discurso. No obstante, un porcentaje elevado expresan que lo hacen siempre. Cabe señalar que: el reconocimiento de los aciertos, el reconocimiento de los desaciertos, la consolidación de los aciertos, son las micro habilidades expresivas menos aplicadas, a pesar de su importancia al momento de evaluar el discurso. Esto es una evidencia de que los individuos se preocupan por la planeación y la ejecución del discurso, pero, brindan poca importancia a la evaluación, esto conlleva a una mínima, en algunos casos ninguna retroalimentación al proceso, teniendo como base los resultados evaluativos. Por consiguiente, si bien, se evidencia desarrollo de aproximaciones discursivas, no es menos cierto que, la calidad discursiva es notoriamente baja.

DISCUSIÓN

De acuerdo a los datos, se observa que los individuos objeto de estudio aplican limitadamente las microhabilidades expresivas cuando producen un discurso oral. Lo precisado, se demuestra en el siguiente análisis:

Se aprecia que un alto porcentaje de individuos, aplican con cierta frecuencia las microhabilidades expresivas de planificación al preparar el discurso oral, lo cual es favorable. Según Marcos y Garrán (2017), la planificación permite, anticipar, seleccionar recursos,

preparar el tema y producir el discurso. Lo cual, conlleva a deducir que cuando los educandos planifican, están pensando en aspectos como: público, contexto, exigencia, lenguaje, entre otros, que permiten definir el tipo de discurso entre otras particularidades.

Si bien, los individuos en su mayoría mencionan que planifican sus discursos, no es menos cierto que, los datos revelan su inobservancia a la microhabilidad determinación de necesidad. Vilá y Vilá (1994), señalan que: partir de situaciones reales de comunicación, para la realización del discurso, ayuda a que los locutores encuentren sentido y motivación para expresar el mensaje, para que de esta forma también se interesen los interlocutores. Hay que resaltar que, no se trata de inventar temas para plantearlos en discursos, sino desarrollar discursos coherentes con las necesidades y exigencias contextuales. Así, la audiencia estará identificada con las ideas planteadas en el discurso; y, ello a su vez, determinará la atención, concentración, y más aún, la valoración del planteamiento, debido a las respuestas ofrecidas en función de su realidad.

Asimismo, se observa que la microhabilidad planteamiento del objetivo no es tomada en cuenta al momento que los individuos desarrollan un discurso, situación que afecta a la orientación discursiva, debido a que carece el proceso de direccionalidad, Vilá y Vilá (1994), señalan: el objetivo propuesto ayuda estructurar los ejes centrales para lograr lo que se propone al disertar un discurso. Entonces si el discurso no cuenta con objetivo, se corre el riesgo que las ideas y planteamientos sean dispersos y no respondan a una línea argumentativa coherente. Ello, afecta significativamente a la calidad del desarrollo temático, a la comprensión del auditorio, a la atención y concentración; en suma, a la calidad del discurso.

Dentro de esta misma etapa, los investigados tampoco toman en cuenta la identificación del tipo de discurso, lo que, afecta negativamente en la producción efectiva del discurso, pues la persona que va a disertar, debe tener claro el tipo de discurso y que este atienda a las necesidades e intereses de la audiencia. Trigo (1998), precisa que, el tipo de discurso debe atender directamente a la necesidad e intención comunicativa, tomando en cuenta la edad de la audiencia y sus intereses. Dentro de la misma línea, es necesario que el emisor sepa discernir, incluso, los tipos de discurso, para que pueda escoger el más adecuado en función del propósito comunicativo.

Como se observa en los datos, la microhabilidad identificación de nivel de registro, no es tomada en cuenta por los individuos. Nótese que, el nivel de registro debe ser escogido de acuerdo con las características de la audiencia. Conocer el público con el que se va a interactuar en el discurso, facilitará la identificación del nivel de registro para la disertación. Cros y Vilá (1999), afirman, es fundamental establecer el discurso de acuerdo a la intención comunicativa, esto permitirá adecuar el discurso en función de la audiencia y del contexto en el que dispone hablar. Sin embargo, París (2014), sugiere que se debe usar el registro estándar, inclinado hacia la formalidad, según la situación lo requiera, lo cual, debería considerarse, ya que, el discurso oral está dentro de la formalidad, así como, el nivel de lenguaje.

En consecuencia, las microhabilidades de planificación son aplicadas parcialmente en el contexto de esta investigación. Cabe anotar que, para tener un discurso bien estructurado se requiere de la aplicación completa de estas, considerando que, el discurso es una totalidad temática y requiere de pertinencia, coherencia, direccionalidad entre otros aspectos que determinan su calidad.

Asimismo, según los datos, el mayor número de individuos toman en cuenta, casi siempre y siempre las microhabilidades expresivas de desarrollo del discurso, lo cual es positivo. Corredor y Romero (2009), precisan que en esta fase se exponen las ideas frente al público, aquí se pone en práctica todo lo planificado, no obstante, en este momento pueden surgir situaciones imprevistas, y si, el disertante está preparado podrá gestionar de manera adecuada.

Un elevado porcentaje en cambio evidencia la no consideración de las siguientes microhabilidades: adecuación del discurso de acuerdo a la situación, esto interfiere en el

desarrollo del discurso, puesto que el mensaje que se va a emitir debe ser adaptado a los interlocutores, para lo cual se debe elegir las palabras que se va a emplear y la forma como se la va a emplear. Para París (2014), “hablar no consiste únicamente en la habilidad de emitir enunciados correctos. Hablar bien implica escoger el termino adecuado, el estilo conveniente, el tiempo y los lugares correcto, se trata de la manera de decir, qué, a quién, cuándo y dónde, teniendo en cuenta que los usos varían en función de las distintas situaciones” (p.82), en concordancia con lo mencionado, Cros y Vilá (1999.), expresan que el momento de verbalizar el discurso hay que tomar en cuenta las necesidades, intereses, situaciones, género, registro, palabras inapropiadas y ambigüedades; caso contrario, los mensajes del discurso serán interpretados inadecuadamente.

Otro dato interesante, es que, los individuos se inclinan por las estructuras gramaticales complejas, esto afecta al desarrollo del discurso, pues se considera que, mientras más sencillas sean las oraciones, más comprensible será el mensaje, tanto para el disertante como para la audiencia. Organizar las ideas en oraciones demasiado largas, influye que el discurso sea confuso. Sin embargo, Cantero (1998), aclara que la complejidad y la corrección gramatical depende del contexto en el que el hablante emite el discurso oral, aspecto que también es meritorio resaltar, pues la audiencia variará de acuerdo con los diferentes contextos y oportunidades para desarrollarse.

Los elementos paralingüísticos y no verbales, es otra microhabilidad que los individuos no la consideran, esto incide negativamente, puesto que, estos elementos contribuyen a una comunicación verbal más efectiva. Pulpón et al. (2002), destaca que los elementos paralingüísticos, como el tono de voz, el volumen, la velocidad y la pronunciación complementan la comunicación. Elementos que a la vez deben ser usados en concordancia, con los elementos no verbales. Herrera (1999), expresa que la gesticulación facial y el movimiento corporal, acompañan espontáneamente a la expresión verbal, puesto que el hablante sin darse cuenta muchas veces sigue el ritmo de lo que expresa verbalmente con el cuerpo, con los brazos, con la cabeza, incluso con el parpadeo de los ojos, estos elementos acompañados con los elementos paralingüísticos y la lengua oral contribuyen a una comunicación más eficiente, pues que no se comunica únicamente con las palabras sino, con el tono de la voz, los gestos y el cuerpo, pero por otro lado, estos elementos ayudan al emisor a leer el interés o cansancio de los interlocutores mediante las miradas, posturas y movimientos que se perciben en el auditorio.

La no consideración a la microhabilidad adaptación del discurso al contexto pese a su importancia, afecta al buen discurso, debido a que este debe ser acomodado a las situaciones contextuales, caso contrario carecerá de sentido para el oyente. París (2014), menciona, “la comunicación lingüística, responde siempre a la situación del hablante, transcurre ciertas limitaciones y está sometida a las circunstancias que conforma el contexto” (p.78), de acuerdo a lo sugerido, el emisor debe encontrar las estrategias más apropiadas para adaptarse a la situación comunicativa y llegar con el mensaje. No siempre podemos hablar de la misma manera, cada situación exige al emisor el empleo de un determinado registro, recursos, incluso de elementos paralingüísticos y no verbales.

Adaptación del discurso a la edad del auditorio es otra de las microhabilidad no tomada en cuenta por los individuos, afectando así al desarrollo eficaz del discurso, pues no es lo mismo dirigirse a una audiencia infantil, que de adultos. Como bien lo señala Sanz (2001), cuando disertamos un discurso, muchas veces queremos que el auditorio escuche, comprenda y que se deje influir. No obstante, para que esto suceda, el disertante deberá, preparar un discurso de manera novedosa e interesante, acorde a la edad, al nivel de educación, al sexo, a los motivos del porque asisten a la exposición, su formación cultural, política, religiosa, entre otros. Entonces en referencia a la edad del auditorio, es fundamental que el emisor sepa con qué tipo de público va interactuar, (niños, jóvenes, adultos) en función de ello descubrir sus intereses, elegir el tema, preparar ayudas visuales, el escenario y llegar de manera efectiva con el mensaje.

La Adaptación del discurso al nivel de educación de auditorio, es otra microhabilidad que no es tomada en cuenta en la disertación del discurso, esto repercute en la calidad del

mismo, pues no siempre el nivel de educación del auditorio es homogéneo. En relación a esto, París (2014), menciona que el discurso debe adaptarse al nivel educativo del receptor para lograr la comprensión de tema, así pues, el disertante deberá descomplejizar las ideas, es decir usar frases sencillas y contextuales en el caso de requerirlo, de modo que la audiencia pueda entender el mensaje sin ninguna dificultad.

De manera similar a la etapa de planificación, en la etapa de desarrollo se observa fragmentación, es decir, se aplican algunas microhabilidades, pero, la mayoría de las necesarias son poco o nada consideradas. Esto hace que, el desarrollo del discurso sea poco eficiente en la calidad de la presentación al público y afectará a los niveles de satisfacción.

Con respecto a la etapa de evaluación del discurso, se observa asimismo una limitada aplicación de las microhabilidades correspondientes, esto limita el mejoramiento de la calidad del discurso, no obstante, es comprensible, pues poco se avanza en la parte evaluativa dentro del discurso oral, como lo precisa, Pastene (2006), tradicionalmente toda la atención ha estado orientado a los textos escritos, incluso dentro de la evaluación. Esto se da porque se otorga escasa importancia a la lengua oral en la comunicación humana. En este sentido los investigadores descuidan la evaluación, confirmando lo manifestado por el autor, pese a la relevancia de la evaluación, pues sin ella es difícil corregir el proceso del discurso oral.

Las microhabilidades que no se toman en cuenta dentro de la evaluación son: el reconocimiento de los aciertos y reconocimiento de los desaciertos, lo que repercute en la eficacia del discurso, puesto que la evaluación, permite reflexionar, enmendar y mejorar el proceso. Pues como menciona Trigo (1998), la evaluación ayuda a corregir en el plano del mensaje, divagaciones, adecuar el mensaje de acuerdo a la situación comunicativa, en el plano morfosintáctico a corregir tanto de cohesión y concordancias gramaticales, en el plano léxico a evitar imprecisiones y redundancias innecesarias en el uso del vocabulario, dentro del plano de la expresión, evitar la articulación y entonación de las palabras, pausas incorrectas o prolongadas, asimismo ayudará advertir la calidad de los guiones y soportes en las intervenciones, a leer los mensajes no verbales y paralingüísticos del auditorio y a su nivel de tolerancia con las ideas contrarias a las suyas, por lo que la evaluación se convierte en una parte fundamental dentro del proceso de la preparación y desarrollo del discurso. En concordancia de lo mencionado, Pastene (2006), menciona que al encontrarnos en el desarrollo del discurso con una variedad de elementos discursivos, paralingüísticos y no verbales es necesario algunos indicadores que orienten la evaluación del discurso oral, por ejemplo, hacerse preguntas como: ¿Se utiliza el registro formal de la lengua?, ¿Se modula la voz correctamente?, etc.

La consolidación de los aciertos, esta es otra microhabilidad que no toman en cuenta los individuos al momento de evaluar, esto disminuye la calidad del discurso, puesto que el afianzamiento de los aciertos permite mejorar la producción discursiva que se realiza al momento, pero también las posteriores disertaciones. Respecto a esto Trigo (1998), menciona, el disertante debe esforzarse para usar cada vez más la lengua española con corrección, coherencia, fluidez y claridad, pero si no reflexiona que debe cuidar y mejorar la manera de hablar el progreso nunca llegará. Por lo que es necesario que el educando tome conciencia de lo manifestado, para alcanzar el objetivo, que es hablar con propiedad. En concordancia con el autor citado, Vilá y Vilá (1994), expresan, la evaluación es una etapa de autocorrección y reflexión sobre el discurso producido, en el que se valora las nuevas versiones, que ayuda a corregir las dificultades y a tomar en cuenta estas para evitar cometerlos en la elaboración de discursos que realizarán luego. De lo antes analizado, se asume que:

La etapa de planificación del discurso, es aplicada con amplias limitaciones, si bien los investigadores, consideran en la planeación del discurso las microhabilidades: identificación de la situación comunicativa, elaboración del guion, identificación del tipo de discurso, evocación de experiencias; no es menos cierto que no consideran las microhabilidades: identificación de la necesidad, planteamiento del objetivo, identificación del tipo de discurso, identificación del tipo de registro, a pesar de su inconmensurable valor al momento de planificar el discurso.

Nótese que, esta emerge como una insuficiencia sustancial que afecta la calidad del discurso planificado y sin duda, tendrá consecuencias determinantes en la etapa de ejecución.

La etapa del desarrollo también, es aplicada con restricciones, las microhabilidades consideradas en el proceso son: la ejecución lógica de la secuencia discursiva, valoración discursiva, la aplicación del tono de voz, reconocimiento de la reacción del público, jerarquización de ideas, estrategias de inicio del desarrollo del discurso, cierre del discurso, la coherencia de ideas, cohesión de ideas, la aplicación de la ortografía, y las microhabilidades no consideradas son: adecuación del discurso de acuerdo a la situación, omisión de estructuras gramaticales complejas, utilización elementos paralingüísticos, la adaptación del discurso al contexto, la adaptación del discurso a la edad del auditorio, la adaptación del discurso al nivel de educación de auditorio microhabilidades que son esenciales al momento del desarrollo de discurso y al no ser tomadas en cuenta, afecta a la calidad del desarrollo del discurso y tendrá serias consecuencias en el proceso del discurso.

La etapa de la evaluación es aplicada con mucha dificultad, las microhabilidades consideradas son: la valoración de la diversidad cultural, la corrección de los desaciertos, la aplicación de mejoras a las nuevas disertaciones, la anticipación, previsión del escenario, valoración de la diversidad, y las micro habilidades no consideradas son: el reconocimiento de los aciertos y reconocimiento de los desaciertos, la consolidación de los aciertos, microhabilidades esenciales al momento de evaluar, y que al no ser tomadas en cuenta, limitan la reflexión y la retroalimentación del discurso que se efectúa, como en el de posteriores disertaciones.

El discurso oral es la capacidad de hablar ante un público y cumple con la finalidad de comunicar ideas de manera clara y precisa, por lo que se convierte en una herramienta indispensable para la comunicación eficaz. El discurso oral se consolida cuando son aplicadas adecuadamente las microhabilidades expresivas orales, debido a que estas son estrategias metodológicas clave, que guían el proceso de la producción discursiva y, en los estudiantes investigados es evidente que estas microhabilidades son aplicadas parcialmente en el proceso de planificación, desarrollo y conclusión. Esto hace que sus producciones discursivas orales carezcan de aspectos como: objetivo, adecuación del discurso de acuerdo a la situación y la falta de reconocimiento de sus aciertos y desaciertos, entre los más importantes. Lo que afecta directamente a la calidad del discurso, y; más aún a la calidad de la comprensión de los mensajes a partir del discurso oral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barolo, M. (2012). El desarrollo de la expresión oral en el aula. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada a la Enseñanza de Lenguas*, 6(11), 1-8. <https://n9.cl/0aehw>
- Cantero, F. (1998). Conceptos clave en lengua oral (Archivo PDF). <https://n9.cl/5hszc>
- Camps, A. (2002). Hablar en clase: aprender lengua. *Revista Electrónica de Innovación Educativa*, (111), 6-10. <https://n9.cl/48uqkf>
- Cassany, D., Luna M. y Sanz, G. (2003). Enseñar Lengua. GRAÓ. <https://n9.cl/tgket>
- Castillo-Bustos, M. & Yépez-Moreno, A. (2018). Reflexiones en torno a la inclusión educativa y las prácticas pedagógicas en la educación superior. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 2(5), 1–15. <https://n9.cl/t73tw1>
- Cortés Rodríguez, L. (2002). Las unidades del discurso oral. *Boletín de Lingüística* 17(17), 7-29. <https://n9.cl/prjio>
- Cros, A. y Vilá, M. (2015). Los usos formales de la lengua oral y su enseñanza. *Grao. Revista textos*, (22), 1-8. <https://n9.cl/y0r5f>
- Corredor, J. y Romero, C. (2009). Planeación, organización y expresión de un discurso oral. Consideraciones, sugerencias y recomendaciones. *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, (12), 57-76. <https://n9.cl/317ny7>
- Diop, P. (2016). Didáctica de la comunicación oral en e/le en Senegal: estado de la cuestión y perspectivas en enseñanza secundaria. *Agigia. Revista Electrónica de Estudios Hispánicos*, 7(19), 67-90. <https://n9.cl/srti9>

- Flick, U. (2007) El Diseño de la Investigación cualitativa. Morata
- Herrera, M. (1999). Análisis de los elementos no verbales en el discurso académico oral y de su relevancia en el aprendizaje del español como lengua extranjera. Centro Virtual Cervantes, (2), 919-926. <https://n9.cl/i24av>
- Marcos Garrán, S. y Garrán Antolínez, M. (2017). La comunicación oral. Actividades para el desarrollo de la expresión oral. Ogigia. Revista Electrónica de Estudios Hispánicos, (21), 47-66. <https://n9.cl/d64o2>
- Ministerio de Educación. (2016) Currículo de Lengua y Literatura. <https://n9.cl/rz4g>
- Moscatero, R. (2004). Oralidad, escritura y escrituralidad. Sapiens: Revista Universitaria de Investigación, 5(1), 53-75. <https://n9.cl/oide>
- París, C. (2014). Reflexiones sobre el discurso oral, Ribalta Quaderns d'aplicación didáctica i investigació, (21), 75-90. <https://n9.cl/a2mf>
- Pastene, F. (2006). Discurso Oral y Recursos Pragmalingüísticos: Una Propuesta de Evaluación. Revista Horizontes Educativos, 11, 1-8. <https://n9.cl/zaubcu>
- Pulpón, A., Icart, M., Nolla, M., Caja, C. y Solá, M. (2002). Recomendaciones para una presentación oral. Revista de la Fundación Médica, 5(4), 1-168. <https://n9.cl/cukwa>
- Quiles Cabrera, M. (2005). El discurso oral en las aulas de Educación Primaria. Lenguaje y textos. Revista Dialnet, (23), 77-88. <https://n9.cl/8cpjp>
- Ramírez Martínez, J. (2002). La Expresión Oral. Contextos Educativos. Revista de Educación, 5 (57), 57-72. <https://n9.cl/8qiv>
- Ruiz, M. (2018). Introducción de la oralidad formal en el aula de secundaria: propuestas didácticas (Tesis de Master, Universidad de Almería). <https://n9.cl/ej8y3>
- Sandoval, A. (2002). Investigación Cualitativa. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior. <https://n9.cl/f2r4>
- Sanz, I. (noviembre del 2000). Las presentaciones orales en el español profesional. actas del I Congreso Internacional de español para Fines Específicos, <https://n9.cl/am3fr>
- Trigo Cutiño, J. (1998). Desarrollo de la oralidad en la educación secundaria. Revista interuniversitaria de formación de profesorado, (31), 35-53. <https://n9.cl/5iw31>
- Vilá, M., Ballesteros, J., Castella, A., Cros, M., Grau, J. (2005). El discurso oral formal. GRAÓ. <https://n9.cl/tgker>
- Vilá, M. y Vilá, I. (1994) Acerca de la enseñanza de la lengua oral. CL&E, (23), 45-54. <https://n9.cl/d12ktx>
- Yaritzza, J. (2012). La comprensión de la escucha. Revista Letras, 54, (87), 125-140. <https://n9.cl/u5wqk>

APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA NARRATIVA EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE DEL NIVEL DE EDUCACIÓN ELEMENTAL

APPLICATION OF THE NARRATIVE STRATEGY IN THE TEACHING PROCESS LEARNING AT THE ELEMENTARY LEVEL

Verónica Patricia Villegas Flores¹

Recibido: 2022-02-03 / **Revisado:** 2022-04-20 / **Aceptado:** 2022-06-05 / **Publicado:** 2022-07-01

Forma sugerida de citar: Villegas-Flores, V. P. (2022). Aplicación de la estrategia narrativa en el proceso de enseñanza aprendizaje del nivel de educación elemental. *Retos de la Ciencia*. 6(13). 129-144
<https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.11>

RESUMEN

Este trabajo presenta un análisis de la aplicación de estrategias narrativas dentro del proceso enseñanza-aprendizaje por parte de los docentes de ocho escuelas del subnivel elemental de la ciudad de Quito; es una investigación cualitativa. Desde el punto de vista metodológico la investigación es de carácter descriptivo, donde se emplea un diseño de campo, y se aplica el enfoque cuantitativo, como técnica de recolección de datos emplear el cuestionario y como técnica de análisis de datos la estadística descriptiva, y como muestra a 35 docentes. De acuerdo con el enfoque de la investigación, se aplicó una encuesta cualitativa a los investigados, para la respectiva recolección de datos. Según los datos obtenidos se observa que la mayoría investigados aplican siempre y casi siempre en el relato oral y escrito como estrategias de enseñanza; sin embargo, un porcentaje considerable no lo hace, a pesar de los aportes de la narrativa en el desarrollo de la expresión oral, la comunicación y la producción de textos cortos. Tomando en cuenta lo anterior, se concluye que existe una aplicación parcial de la narrativa como estrategia de enseñanza del subnivel elemental en el contexto investigado lo cual, limita el desarrollo de la expresión oral y otras habilidades relacionadas con las competencias comunicativas en una etapa de la vida como es la infancia.

PALABRAS CLAVE: estrategias narrativas, aprendizaje, educación inicial, destrezas comunicativas.

ABSTRACT

This study examines the used of narrative strategies by 35 teachers in eight elementary schools in Quito. From a methodological standpoint, the investigation is descriptive in nature, with a field design and a quantitative focus, as well as data collection techniques such as using a questionnaire and data analysis techniques such as descriptive statistic. A quantitative survey was administered to the subjects. According to the results, most of the investigated used oral and written reports as teaching strategies. Despite the contributions of narrative to the development of oral expression, communication, and the production of short text, a significant proportion of the population does not use it. Taking all the preceding into

¹ Doctoranda en el Programa de Humanidades y Artes Mención en Ciencias de la Educación. Universidad Nacional del Rosario. Argentina. Email: patriciavillegasf.7@hotmail.com / ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3515-0255>

consideration, it is concluded that there is a limited use of narrative as teaching strategy for the initial element in the context under investigation. It results in limiting the development of oral expression and other communication skills during an early stage.

Key Words: narrative strategies, learning, initial education, communication skills.

INTRODUCCIÓN

La educación ha sido objeto transformaciones a nivel mundial, los conceptos sobre la enseñanza y el aprendizaje han trascendido inconmensurablemente. En épocas anteriores, se recurría a la memorización del estudiantado para que aprenda; en la actualidad se trata de desarrollar procesos socioeducativos participativos, críticos y propositivos. En los análisis de la educación, no es suficiente con visibilizar los problemas que, esta, adolece; se requiere la propuesta de alternativas de solución para elevar su calidad.

El tradicionalismo, sin duda, está vigente en la educación actual. Por lo general, en los procesos educativos existe preocupación por el cumplimiento de horarios, el desarrollo de contenidos disciplinares y el comportamiento de las personas, más allá de su formación integral. Ello, se evidencia en las limitaciones de una sociedad que experimenta una serie de problemas para desarrollarse. Entonces, la educación como base esencial de las sociedades, cumple con cierta lentitud sus reales propósitos.

Como se sabe las problemáticas educativas descritas están presentes en los distintos niveles educativos, y particularmente en la educación general básica a pesar de su importancia en el desarrollo integral del ser humano, en sus primeras etapas. Es común que, los niños, las niñas y adolescentes evidencien una tendencia a creer firmemente en la palabra del profesor, de ahí, la importancia del rol docente que incidirá contundentemente en la formación humana, que va más allá de la educación como acto formal (Yépez y Castillo, 2017).

La enseñanza – aprendizaje se desarrolla en base a métodos, técnicas, instrumentos y otras posibilidades pedagógicas y didácticas, es decir, en base a recursos teóricos y prácticos técnicamente implementados en función de las cualidades y capacidades individuales y colectivas de un estudiantado inconmensurablemente diverso. Una interesante y contundente posibilidad para enseñar de manera efectiva es la narrativa, sobre todo, en los primeros niveles debido a los intereses y expectativas de los niños. Sin embargo, esta posibilidad que emerge como técnica de enseñanza responde a criterios, procesos y acciones específicas pedagógicas y didácticas, más no debe aplicarse como la recreación de cuentos, historietas, adivinanzas y leyendas, que, entre otros, se limitan a la diversión en el contexto educativo, sino más bien enfocados en el aprendizaje.

En tal sentido, esta investigación es de interés para la comunidad educativa en su conjunto, puesto que, presenta los resultados empíricos sobre el uso de la narrativa en la enseñanza del nivel inicial, a la vez, plantea los procesos que deben cumplirse para tal efecto de manera técnica. Así, se posibilita la integración de la narrativa en los procesos de enseñanza – aprendizaje como recurso pedagógico.

El proceso socioeducativo en el subnivel elemental más allá de entretener a los niños y niñas en base a actividades lúdicas, trasciende hacia las posibilidades de que construyan aprendizajes a partir de su análisis y reflexión. Hay que tener en cuenta que, entre las causas del fracaso en la lectoescritura en el referido nivel educativo, están: la deficiente codificación, pobreza de vocabulario, escasos conocimientos previos, problemas de memoria, baja autoestima y desinterés en el aprendizaje (Federación de Enseñanza, Andalucía, 2012).

Como se sabe, los estudiantes del subnivel elemental, por lo general, no alcanzan los estándares correspondientes al currículo nacional de educación elemental, se observa: escaso análisis crítico - reflexión, limitada comprensión de textos, y, baja expresión de ideas, entre otras problemáticas propias de su formación integral. Sin embargo, el desarrollo de sus habilidades alcanza a una lectura literal y nivel bajo en habilidades lingüísticas que el estudiante debe poseer.

Desde los planeamientos anteriores, la investigadora consideró cuestionarse: ¿De qué manera se aplica la narrativa como estrategia de enseñanza-aprendizaje de la lecto escritura en el subnivel de educación elemental? Frente a lo cual, este trabajo se constituye de los siguientes aspectos que definen su línea argumentativa: del proceso lecto-escritor en la utilización de la narrativa como tal.

La narrativa como estrategia para la enseñanza de la lectoescritura

Se asume que la narrativa, Betancourt (2012) es la capacidad de relatar hechos o situaciones reales o imaginarias considerando personajes, espacio y tiempo en situaciones determinadas. De ahí que, más allá de la motivación, sensibilización, persuasión y otras posibilidades propias de la literatura, es perfectamente utilizada para facilitar la construcción de conocimientos. Sin embargo, para alcanzar el referido objetivo, se requiere una aplicación estratégica en el proceso enseñanza – aprendizaje.

Según Blanco y Núñez (2011), la narración como modo de pensar y sentir para crear una versión del mundo y encontrar un sitio para ellos mismos, convirtiéndose así la narrativa en un instrumento de la mente al servicio de la creación de significados. (p. 93) En tal sentido y tomando en cuenta que la mente tiene la capacidad de idealizar escenarios, hechos, situaciones e incluso fenómenos, la narrativa emerge como el elemento potenciador de las idealizaciones. Es decir, da la pauta para que los escolares se imaginen una versión propia de lo que están analizando. En esta línea de pensamiento, el docente debe valorar el desarrollo individual y colectivo, para evitar que los niños y niñas se cohiban. Entonces, cuando los autores citados precisan que la narrativa es un *instrumento de la mente*, están sugiriendo que la usen de manera creativa de acuerdo con las cualidades y capacidades de los educandos. No se trata de usar la narrativa per sé, sino elevarla hacia un medio para que los aprendices construyan ideas, pensamientos y otras posibilidades que le permitan arribar al sentido y al significado de lo que aprenden, en un contexto dado.

A partir de un análisis epistemológico, se asume que la narrativa como estrategia para la enseñanza de la lectoescritura, consiste en la aplicación del relato de hechos reales o imaginarios en las actividades socioeducativas orientadas al intercambio de conocimientos, experiencias y valores para impulsar el desarrollo integral del ser humano. Con la finalidad de transmitir los conocimientos previstos en el currículo, el docente del referido a nivel educativo desarrolla actividades, pero éstas, deben ser motivadoras, capaces de captar la atención del estudiantado; es justamente ahí que, aplica el relato en sus distintas posibilidades, pudiendo ser las siguientes: relato escrito, relato oral, relato mímico, y relato pictográfico. Cabe anotar que, la iniciativa y la creatividad del docente son determinantes en este proceso. A continuación, se describen cada uno de los tipos de relato mencionados.

Aplicación del relato escrito en el aula

Una importante opción para la enseñanza de la lectoescritura a los niños, es el relato escrito, ya que, posibilita la identificación de personajes, lugares y tiempos, describirlos y explicarlos a su manera. Así, con una planificación adecuada y orientación efectiva del docente, los educandos crean historias de manera libre y autónoma. Refieren con precisión a los personajes, los describen detalladamente y plantean sus intervenciones en una narrativa altamente motivadora que surge de su iniciativa. En tal sentido, al escribir los nombres de los personajes, relacionan letras, las asocian entre sí y configuran palabras y estructura gramaticales cortas. En la medida, que se imaginan en escenarios y acciones específicas profundizan en el conocimiento de un mayor número de palabras, emplean adjetivos, sustantivos y otras figuras gramaticales esenciales para una buena lectura y escritura. Nótese que, los educandos en este nivel educativo, al escribir letras, palabras y frases cortas o largas dependiendo de su nivel de desarrollo, repiten en voz baja y alta según preferencia, lo cual, refuerza la vocalización que conlleva al mejoramiento de la lectura en voz alta y de tal forma su comprensión.

Para aplicar el relato escrito debe considerarse que “la escritura influye sobre el pensamiento” Benavides (2015) hace un análisis introspectivo sobre la escritura como proceso escritural en que escribir es pensar es desarrollar procesos cognitivos en los que se produce la transformación del todo siendo de esta manera la parte creativa de ideas, formas procesos que aterrizan y plasman en un papel ya que la escritura conduce a un dialogo con nosotros mismos, con pensamientos e ideas tan diversas donde nace el aprendizaje. Siendo el relato escrito idóneo y perfecto el desarrollo de la imaginación y creatividad a los niños. En estos casos al no aplicarse, en los primeros años de escolaridad no alcanzarán el desarrollo de habilidades comunicativas idóneas de esta edad.

Oralidad en el relato

La oralidad se define como un sistema simbólico de expresión más antiguo que encontró el ser humano para comunicarse. Álvarez (2001). El lenguaje oral se determina que es la “transmisión de tradiciones orales, experiencias como: los cuentos infantiles, por ejemplo en Europa los hermanos Grimm, o en la transmisión de la cultura aquí, los páramos andinos en la cordillera de los Andes, o en la cultura de cada país” (p. 23), sin embargo, la oralidad juega un rol trascendental en la transmisión de costumbres, identidad, propia de cada lugar como es el caso de las leyendas, mitos, historias, cuentos que poseen su encanto causando un atractivo lingüístico a los estudiantes, dónde permite la fluidez verbal, vocalización y pronunciación correcta de las palabras, en lo que permitirá el desarrollo de habilidades. Carlino (2003), afirma que la palabra es un instrumento potencialmente poderoso para la toma de consciencia y la autorregulación intelectual diferente a la oralidad esto nos permite desarrollar la expresividad, el desenvolvimiento escénico, seguridad en eventos conversatorios del relato oral permitiéndole expresarse.

Aspecto mímico en el relato

Siendo el lenguaje mímico uno de los principales medios para la comprensión de los mensajes. Flores, (2014) Este, debe aplicarse de manera secuencia y lógica para promover

el aprendizaje de la lectoescritura. Ello, implica desarrollarlo en cuatro momentos: identificación de la narrativa; asociación de los hechos a narrarse con los gestos visuales, faciales, con manos y con pies; narración a manera de ejercicio; narración definitiva; y, análisis con los educandos (lo que les gustó y no les gustó). Según señala Villegas (2019), la identificación de la narrativa conjuntamente entre la docente y los educandos, ayuda a elevar el compromiso de los segundos. La asociación autónoma de gestos conlleva a la relación particular acto – movimiento, lo cual es base para desarrollar la motricidad fina y gruesa necesarias al momento de escribir. La práctica de la psicomotricidad fina y gruesa nos permite la ubicación temporo-espacial en el tiempo espacio y en el cuaderno al momento de escribir.

El Currículo general de subnivel elemental nos describe “Los estudiantes tienen iniciativas creativas actuamos con pasión, mente abierta y visión de futuro asumiendo liderazgos auténticos proactivos,” [MineDuc], (2019) en tal sentido, la narración en su sentido amplio, emerge como una estrategia que permite el desarrollo de habilidad, destrezas y valores a partir de un relato completo, describiendo escenarios, personajes, tiempos y recurriendo a palabras, gestos, movimientos y otras posibilidades representativas de manera creativa y abierta a la diversidad. Nótese que, la mímica juega un rol fundamental en el acto comunicativo, toda vez que refuerza las palabras con gestos que brindan sentido y significado a la oralidad, en función de contextos dados.

El carácter pictográfico del relato

La pictografía ha sido utilizada desde los inicios de humanidad, en sí, constituía una de las principales maneras para transmitir información e incluso, guardarlas en la memoria colectiva. A pesar de que los pictogramas eran empleados con fines comunicativos e influencia en el desarrollo de la imaginación y creatividad, de ahí que, surge como una herramienta práctica a emplearse en el proceso lecto-escritor al momento de dibujar símbolos, letras, palabras; sin embargo, las posibilidades de uso de pictogramas en la enseñanza de la lectoescritura, son diversas partiendo de gráfico de barras, dibujos etc. empleados como beneficio en el desarrollo de habilidades comunicativas. Cabe anotar que un educando observa un pictograma interesante dirige su atención, por tanto, se potencia el aprendizaje, esto, resulta mejor todavía, cuando quien elige el pictograma es el propio educando, puesto que plasma sus gustos, y más allá de la diversión y la atención momentánea, se da lugar a la construcción de conocimientos duraderos.

La producción escrita en los educandos

Dentro de la literatura popular la producción y creación de escritos es primordial como puede ser las adivinanzas, retahílas, canciones textos cortos, historias, experiencias etc., las adivinanzas son acertijos expresados en verso, contemplan la asociación de imágenes, la imaginación, la transición y expresión de pensamientos detallando objetos. Cuando se recurre a las adivinanzas, es lograr el desarrollo de la innovación y creatividad en los primeros años. Gómez (2003), afirma que, “el trabajo con las adivinanzas desarrolla el proceso de formación de conceptos en el niño”; puesto que al buscar la respuesta correcta es necesario que él discrimine entre las múltiples características un objeto y trate de ubicar lo esencial. De esta manera los procesos de clasificación y abstracción estarán operando en su mente sin que se dé cuenta, permitiendo el desarrollo de procesos cognitivos que conllevan a la fluidez verbal, hablar con seguridad y el desarrollo de conocimientos.

El aspecto cognitivo

Relación de la escritura, lectura, el aprendizaje y el pensar

Podemos decir que la escritura y la lectura se relacionan entre algunos autores hablan que depende del contexto, de esta manera el aprendizaje parte de una buena lectura en la que la creatividad e imaginación toman de la mano al pensamiento plasmándolo en un papel y llegando a la escritura". Escribir, leer y pensar parecen entrelazados determinando la comprensión del alumno pueda lograr sobre lo que estudia. "La palabra escrita es la herramienta básica del pensamiento "Carlino (2003) de tal manera podemos decir que la lectura, la escritura van de a mano conjuntamente realizando procesos cognitivos que al estudiante le permite aflorar los pensamientos con el conocimiento y que, sin la lectura, no se da lugar a ello.

Aplicaciones de la narrativa como estrategia de trabajo educativo individual y grupal

Entre las actividades relevantes de los niños están las de integración, en las que tienen la posibilidad de interactuar e interrelacionarse con fines sociales y escolares. La narrativa como estrategia para el trabajo individual y colectivo, es de incommensurable valor. Se puede narrar individual y colectivamente. Por tanto, la narración individual puede darse entre educandos estratégicamente organizados (en pares) o entre el docente y un educando particularmente (con fines específicos); asimismo, en grupos pequeños y en plenarias. Sin embargo, en cualquiera de los casos que se aplique la narrativa, debe considerarse la búsqueda de productos en términos de lectoescritura.

A manera de ejemplo, se precisa que: los educandos narran algún relato entre parejas, luego de esto, dibujan lo narrado y escriben un resumen. Al relatar, se activa la imaginación y se potencia la asociación de hechos y situaciones con personajes y contextos; lo cual, conlleva a la evocación de conocimientos previos, mismos que, desembocan en la necesidad de registrar a nivel mental y a nivel físico. Estos registros mentales permiten al educando realizar operaciones mentales que influyen en la reestructuración cognitiva, a la vez; los registros físicos con lápiz y papel, por decirlo así, influyen en la lectoescritura a la vez que, aportan en la reconstrucción cognitiva ya señalada. En este sentido, el trabajo individual concentra la atención del sujeto en base a sus experiencias vividas, sin embargo, el trabajo grupal da lugar al intermedio de experiencias, conocimientos y valores; y más aún, a la coevaluación como mecanismo de aprendizaje.

El juego y la dramatización como estrategias de enseñanza-aprendizaje

El juego es una actividad física o mental la más agradable, recreativa y elegida e utilizada en el aula con una connotación concentración, esfuerzo, dedicación y tiempo en el proceso de enseñanza. Según Cervera (2015), la dramatización es un método adecuado, debido a que recurre a la razón como mecanismo o recurso educativo valioso por potenciar el análisis y la reflexión. Al aplicarse la narración como estrategia de enseñanza -aprendizaje se considerarán aspectos como: acciones, movimientos, expresiones lingüísticas, sonidos, entonaciones y pronunciaciones clave, entre otros, al momento de interpretar roles o papeles por parte de los educandos. Es decir, mientras estos, interpretan un papel dentro de la

dramatización, se implican en los hechos o situaciones narrados, así, mientras actúan enriquecen su lenguaje, comprenden contextos, diferencias situaciones, reflexiones comportamientos, valores elementos culturales, es decir, aprenden mientras participan en la dramatización.

Cabe señalar que, para aplicar la dramatización debe tenerse en cuenta algunas consideraciones, la intención es enseñar o posibilitar la construcción de aprendizajes validos por parte de los estudiantes indistintamente de su edad. Con esto, se está sugiriendo que la dramatización puede usarse incluso en todos los niveles educativos, debido a que, impulsa el desarrollo de la creatividad, la iniciativa y la toma de decisiones en situaciones exigentes. Nótese que, cuando los educandos dramatizan en público, siente la presión de este, y se exigen a cumplir mejor su rol.

Asimismo, la introducción de la dramatización como estrategia de enseñanza-aprendizaje debe hacerse de manera gradual para evitar efectos negativos, esto, en función del nivel educativo en el que se pretende trabajar, previo a una planificación en la que tomamos elementos relevantes como: tema, personajes, diálogo, en lo que los estudiantes tienen una capacitación de los mismos el escenario, la vestimenta, expresión corporal postura y posición del cuerpo en la interpretación de los diferentes personajes, si es el caso e interpretación de animales debe tomar énfasis en los sonidos onomatopéyicos característicos de cada animal entre otros, estos aspectos son esenciales en la aplicación de esta técnica en la que los niños desarrollaran varios aspectos relevantes, pronunciación, dominio del escenario, vocalización, entre otras, se resolverá el temor escénico dando como resultado que los niños sean más seguros en el desarrollo de las mismas. La práctica de la memoria de corto a largo plazo trae con ello que la dramatización es una de las estrategias idóneas y más asertivas en el proceso de enseñanza.

Es la actividad motivadora en la que el docente cautivo a los estudiantes, podemos utilizar gestos, movimientos de esta manera potencializamos los aprendizajes. La perspectiva Piagetiana hacen énfasis en el valor del juego social imaginativo para practicar consolidar habilidades cognitivas generales tales como la representación simbólica y habilidades emergentes de lectoescritura. (Piaget, 1962) de esta manera podremos definir que el juego y la el proceso de lectoescritura tienen un nexo de esta manera favorece la interrelación de docentes, padres y estudiantes como una práctica social, a través del juego los estudiantes tendrán confianza, seguridad en el proceso del desarrollo de habilidades comunicativas.

Ventajas de la narrativa como estrategia de enseñanza – aprendizaje en la formación integral del ser humano

Martínez (2009), señala “la formación integral es el proceso mediante el cual se logra que desarrollen todas sus dimensiones como personas y todo el potencial que tienen dentro de sí” (p112.). Asimismo el trabajo integral conlleva formar seres humanos predispuestos al trabajo de manera ética, eficaz, asertiva llegando a concatenar habilidades, destrezas, el rol del docente es fundamental en el desarrollo de las habilidades lingüísticas que le permitirán al estudiante sobresalir en dicho proceso.

La narrativa como estrategia de enseñanza – aprendizaje y su influencia en la ejercitación del desarrollo de la psicomotriz

“La psicomotricidad integra las interacciones, emociones, simbólicas y sensorio motrices en la capacidad de ser y expresarse” Ardanaz (2009) de tal forma la psicomotricidad es el control del cuerpo en el que vemos dominio en la psicomotricidad gruesa a analizar como el movimiento, dominio corporal, coordinación, equilibrio con los que permite la postura corporal correcta y los reflejos de la postura que no permiten que se pueda caer. Otro de los factores importantes es la coordinación viso motriz que nos habla la relación del cuerpo, la visión, el oído y el movimiento, otros factores secundarios a ver es la respiración y relajación en la que se logra un equilibrio del ser. Todos estos procesos necesarios por el cual se origina ubicación tempo espacial del niño, la lateralidad, la ubicación en el espacio en el tiempo, en el cuaderno y posición de las cosas.

La ejercitación de la psicomotricidad fina conlleva movimientos exactos y precisos con un grado mayor nivel de coordinación en los que se puede aplicar estrategias como el trocear, recortar, punzar, trocear, la utilización de harina, el amasar, bolitas el moldear está ejercitación de la muñeca, mano, brazo y antebrazo permite una mejor caligrafía psicomotricidad fina y el desarrollo de las mismas el estudiante logra procesos y la ejercitación de habilidades que perfeccionan la caligrafía, escritura, ubicación en el espacio, habilidades tempo- espacial acordes con la comunicación escrita.

El aspecto afectivo en el aula

Las estrategias afectivas son las emociones, actitudes, motivaciones y valores, factores que influyen directamente en el proceso de aprendizaje y la mejor forma de hacerles frente es mediante el uso adecuado de estrategias que apunten hacia esos puntos en específico, tales como: *bajar la ansiedad, animarse a sí mismo y la seguridad emocional*; de acuerdo con esto, un buen aprendiz de una lengua es aquel que sabe controlar sus emociones y actitudes.

Rosas(2007). Es importante la estrategia afectiva ya que permiten al estudiante a sentirse motivado emocionalmente capaz de realizar muchas actividades muy bien. Nótese que para alcanzar a una armonía del proceso se debe tener la planificación, el orden, el trabajo, el control de grupo, el respetar el turno de conversación entre compañeros es un factor esencial en el proceso enseñanza aprendizaje, conlleva mantener un ambientes óptimos y clima escolar favorable. En tal sentido, el objetivo de esta investigación es: describir la aplicación de la narrativa como estrategia de enseñanza-aprendizaje de la lecto escritura aprendizaje en el subnivel de educación elemental

METODOLOGÍA

El enfoque de esta investigación es de orden cuantitativo, la investigación cuantitativa busca de forma exhaustiva arrojar y analizar datos numéricos e interpretar los de acuerdo los criterios del investigador. Por otra parte, la metodología cuantitativa o empírico-analítico, este inclina a favor de una metodología en las ciencias sociales que se inspire en, no propiamente que siga a la letra, los principios orientadores del método científico tradicional de las ciencias naturales. El tipo de investigación que se aplica este trabajo es descriptivo, la investigación descriptiva busca la caracterización de un determinado fenómeno u objeto de estudio con el fin de conocer de forma precisa y objetiva los principales aspectos teóricos y empíricos.

El diseño de investigación aplicada a este fenómeno de estudio se basa en el diseño de campo Sabino (1987), indicar que el diseño de investigación de campo se refiere a “los métodos al día cuando los datos de interés se recogen de forma directa de la realidad, mediante el trabajo completo del investigador y su equipo” (p. 87). A través del diseño de campo el investigador tiene una visión completa dinámica y objetiva de la realidad que pretende estudiar de acuerdo la temática de estudio seleccionado.

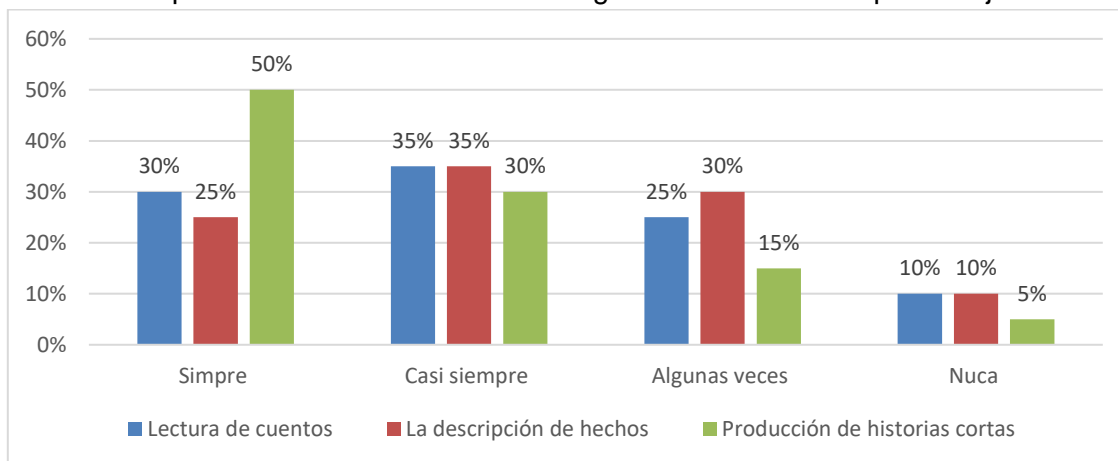
Como técnica de recolección de datos se aplicó el cuestionario, esta, es una técnica de recolección información que se basa en la realización de preguntas cerradas mediante ítems o categorías, que va de terminar las características de un determinado objeto de estudio, para ser respondidas por una muestra seleccionada específica. La investigadora recurrió a la aplicación de una encuesta en la modalidad de escala tipo Likert. Método inductivo, este método tiene como principal propósito tomar consideraciones específicas para mediante el análisis realizado llegar a las consideraciones generales que van a hacer deporte ha determinado fenómeno de estudio con el fin de estructurar y caracterizar dicho fenómeno.

La investigación se desarrolló en la ciudad de Quito, Sector Valle de los Chillos, distrito 8, circuito 2, parroquia Conocoto (Galván Reyes et al., 2015) siendo una zona urbana, nivel socioeconómico medio, años comprendidos de segundo, tercero, cuarto de básica, Entorno.

A través el cálculo respectivo se obtuvo una muestra de 35 profesores, del subnivel elemental, se les aplicó el instrumento, Arias (2012)” La encuesta es una técnica que pretende obtener información que subministra aun grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” La técnica para la recolección de la información fue la encuesta, con un cuestionario tipo Likert a 35 docentes los datos se analizaron con estadística descriptiva, obteniéndose medidas de mayor tendencia para el análisis.

RESULTADOS

Gráfico 1. Aplicación del relato como estrategia de enseñanza – aprendizaje



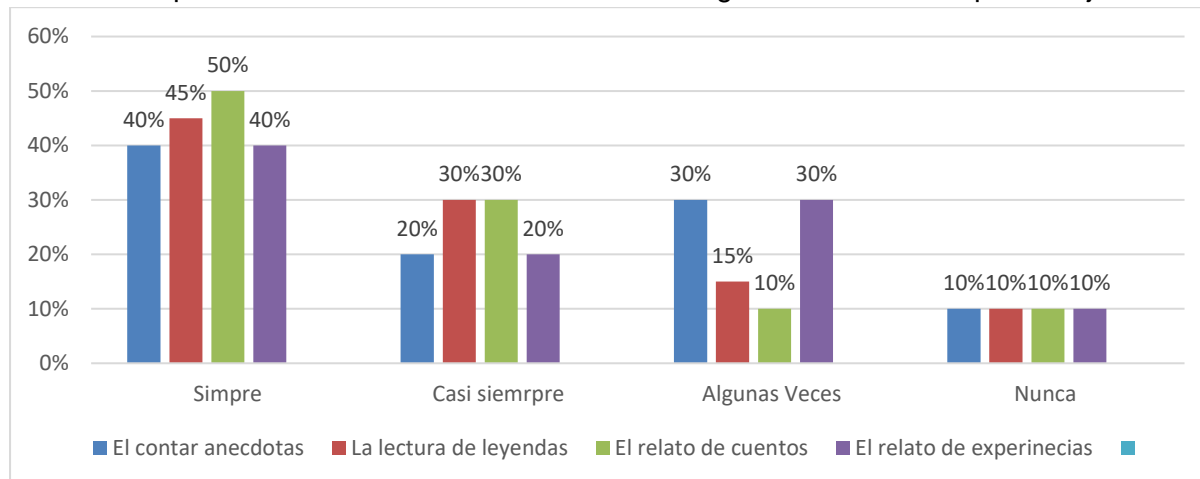
Nota. Instrumentos aplicados.

Análisis

El 30% de las docentes siempre aplica la lectura de cuentos, el 25% siempre aplica la descripción de hechos, y 50% siempre aplica la producción de historias cortas. De acuerdo con los datos se observa que los docentes aplican el relato (escritura de cuentos, descripción escrita de hechos y producción de historias cortas) como estrategia de enseñanza-

aprendizaje, lo cual, es una evidencia de la aplicación en la que se potencia el desarrollo lingüístico ya que se enriquece el vocabulario, conectores textuales, mejorando su léxico y la apropiación del vocabulario.

Gráfico 2. Aplicación de la narrativa oral como estrategia de enseñanza-aprendizaje

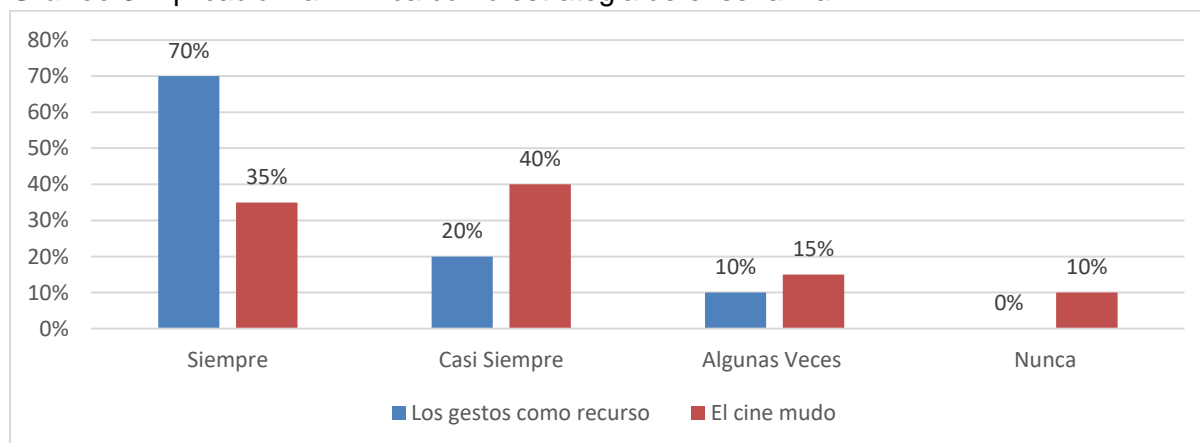


Nota. Instrumentos aplicados

Análisis:

En la categoría siempre los docentes, el 40% cuenta anécdotas, el 45% realizar lecturas de leyendas, el 50% realiza relatos de cuentos, y el 40% realizada relatos de experiencias. Los datos demuestran que los docentes aplican la lectura de leyendas, contar anécdotas, relato de cuentos, relato de experiencias; de esta manera, se usa narrativa oral como estrategia de enseñanza, es decir aportando a la narrativa oral, por lo tanto, aportamos que el estudiante pierda el miedo escénico, tenga dominio del escenario, mejore la expresión corporal.

Gráfico 3. Aplicación la mímica como estrategia de enseñanza



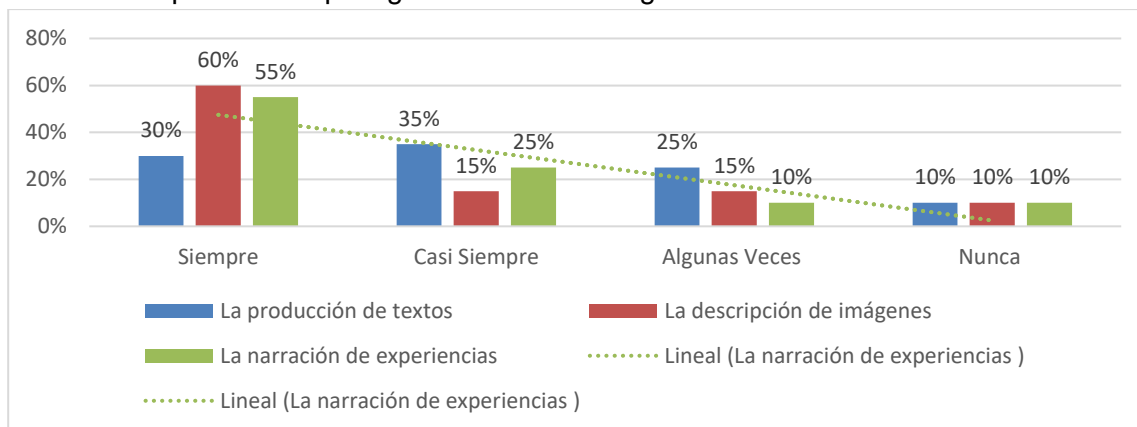
Nota. Instrumentos aplicados

Análisis:

El 70% de las docentes dicen que aplica la mímica como estrategia de enseñanza, el 35% dice que aplica el cine mudo. Los datos indica que los gestos como recurso es la estrategia más utilizada en el aula, sin embargo, el cine mudo es poco utilizado, es decir la narrativa

como estrategia debilita la calidad de la estrategia, perjudicando al estudiante en: la seguridad, la expresión corporal, los gestos, la expresividad al momento de comunicarse, siendo poco empático con su entorno.

Gráfico 4. Aplicación la pictografía como estrategia de enseñanza

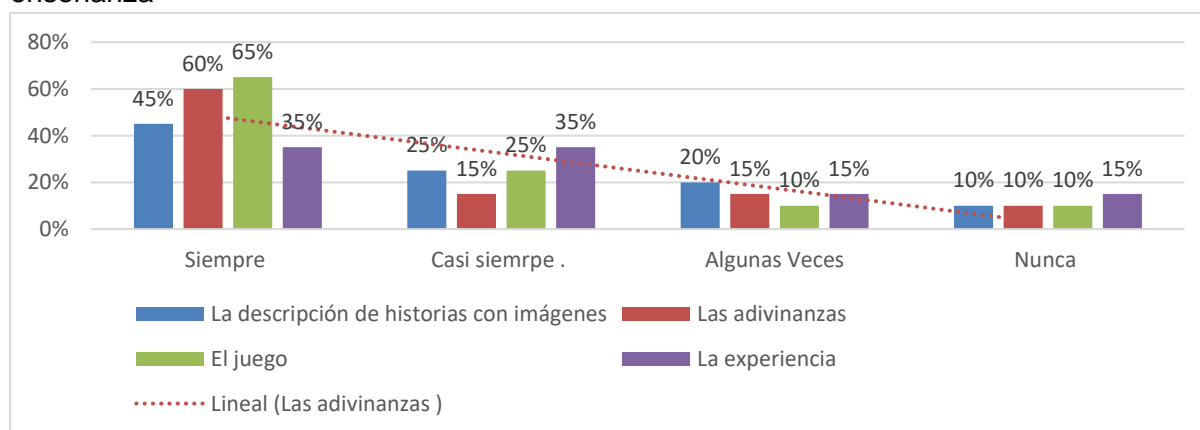


Nota. Instrumentos aplicados

Análisis:

El 30% de las docentes dicen que aplica la pictografía como estrategia de enseñanza desde la producción de textos, el 60% aplica la pictografía como estrategia de enseñanza desde la descripción de imágenes, el 55% aplica la pictografía como estrategia de enseñanza desde la narración de experiencias. Los datos revelan que los docentes aplican la descripción de imágenes; sin embargo, casi la mitad de docentes aplican la producción de textos, de igual forma la narración de experiencias personales no es muy utilizada como estrategia de enseñanza aprendizaje, esto nos lleva a la reflexionar que existe poca producción escrita fundamental en el desarrollo de ideas, de expresión lingüística útiles para la vida y el desarrollo integral del estudiante.

Gráfico 5. Aplicación de actividades socioeducativas de trabajo como estrategia de enseñanza

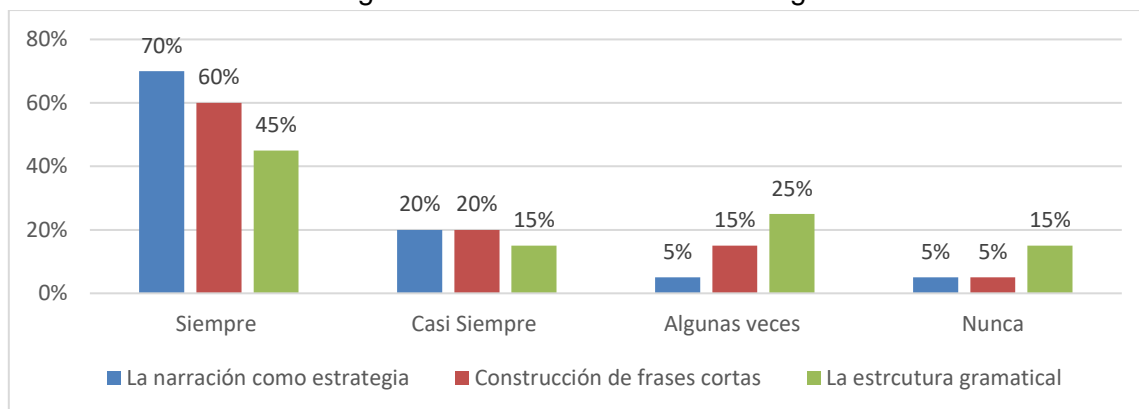


Nota. Instrumentos aplicados

Análisis:

El 45% de las docentes siempre aplican actividades socioeducativas como estrategia desde la descripción de historias con imágenes, el 60% desde las adivinanzas, el 65%, desde el juego y el 35% desde la experiencia. Los datos indican que las actividades socioeducativas de trabajo como: la creación de historias con imágenes, adivinanzas, el juego, la experiencia es utilizada por el mayor porcentaje de individuos, como mecanismos de enseñanza primordial en el desarrollo de la imaginación y creatividad, comunicativa del estudiante.

Gráfico 6. El desarrollo cognitivo desarrollado como estrategia de enseñanza

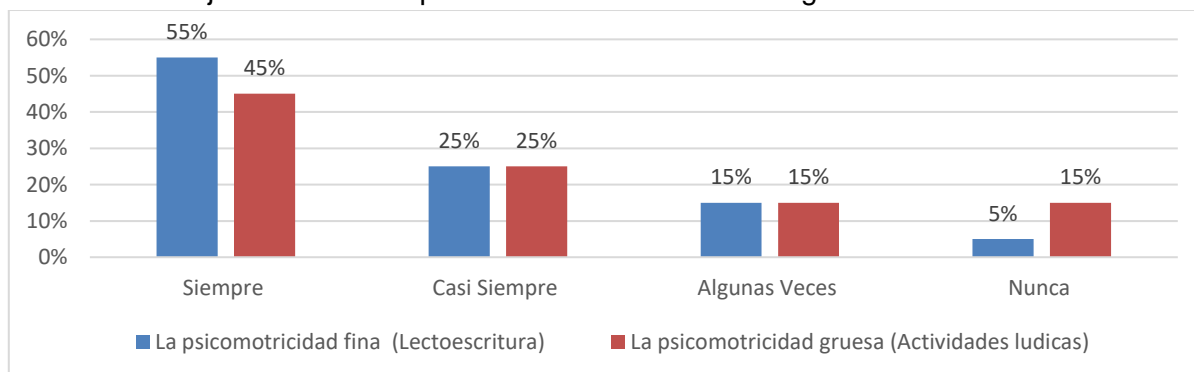


Nota. Instrumentos aplicados

Análisis:

El 70% de las docentes dicen que emplea como aspecto teórico el desarrollo cognitivo desarrollado como estrategia de enseñanza, desde la narración, el 60% desde la construcción de frases cortas y el 45% desde la estructura gramática. Los datos evidencian que en el desarrollo cognitivo como: la narración tiene un mayor porcentaje: sin embargo, en relación con la palabra o narración como estrategia, en la creación de oraciones, frases cortas e historias no es casi utilizado en el proceso de enseñanza perjudicando el desenvolvimiento, la expresividad e imaginación reflejadas en los niños al momento de comunicarse y plasmar ideas, siendo un dato preocupante el desconocimiento de las estructuras gramaticales que son base fundamental al momento de producción de textos.

Gráfico 7. La ejercitación de la psicomotricidad como estrategia de enseñanza

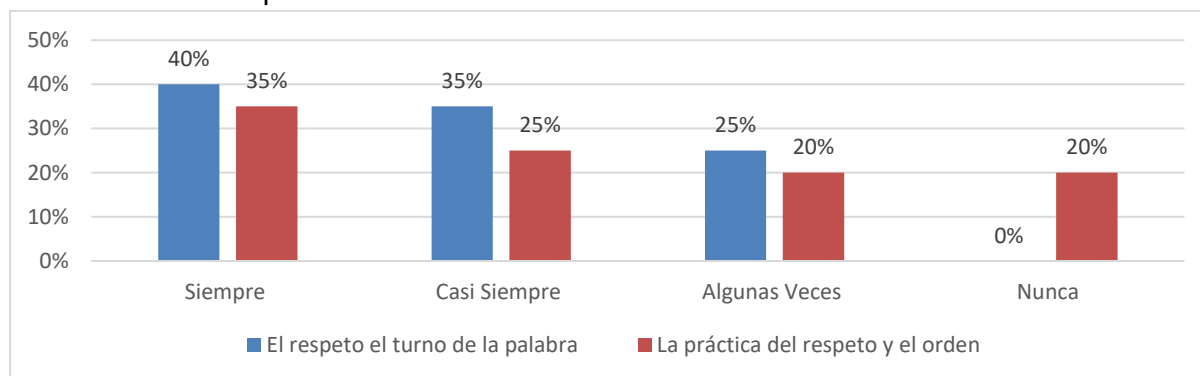


Nota. Instrumentos aplicados

Análisis:

El 55% de los docentes dice que ejercita la psicomotricidad como estrategia de enseñanza, la motricidad fina para actividades de lectoescritura, y el 45% la motricidad gruesa para actividades lúdica. Los datos de muestra que la ejercitación de la psicomotricidad gruesa y fina es mayormente utilizada, prácticas esenciales en el proceso de escritura y lectura, afianzando de esta manera las funciones básicas importantes en el momento de ubicarnos en el espacio fuera y dentro del aula necesarias en los primeros años de educación.

Gráfico 8. Aplicación del aspecto afectivo en la organización del aula, y el respeto al turno de conversación en el proceso enseñanza



Nota. Instrumentos aplicados

Análisis: El 40% de las docentes dicen que siempre emplean la aplicación del aspecto afectivo en la organización del aula, y el 35% el respeto al turno de conversación en el proceso enseñanza. Los datos evidencian que el aspecto afectivo como es el respeto al turno de conversación y a la organización es utilizado por el mayor porcentaje de individuos, como estrategia de enseñanza tema esencial en el proceso como: normas claras, es decir una buena organización dentro y fuera del salón de clases, la práctica de valores beneficiando la buena convivencia escolar.

DISCUSIÓN

Sabiendo que el 30% de las docentes dicen que aplica la pictografía como estrategia de enseñanza desde la producción de textos, el 60% aplica la pictografía como estrategia de enseñanza desde la descripción de imágenes, el 55% aplica la pictografía como estrategia de enseñanza desde la narración de experiencias, se indica que los docentes de educación elemental en el contexto investigado, aplican parcialmente la narrativa como estrategia de enseñanza-aprendizaje de la lecto escritura. Si bien, la mayoría lo aplica siempre, casi siempre y a veces; existe evidencias de que un importante porcentaje no aplica. Lo cual, debilita la calidad de la estrategia; en el proceso enseñanza – aprendizaje, ya que, seguramente recurrirán a otras estrategias; desaprovechando las ventajas de la narrativa debido a la riqueza de sus posibilidades en lo relacionado con el fortalecimiento del vocabulario, potenciación de la fluidez, afirmación de la autonomía, creatividad al escribir, dominio del escenario y seguridad. Cabe que la narrativa es la estrategia que permite el desarrollo lingüístico.

Por otra, lado se destaca que el 30% de las docentes siempre aplica la lectura de cuentos, el 25% siempre aplica la descripción de hechos, y 50% siempre aplica la producción

de historias cortas. En este sentido se asevera que, la escritura y lectura de cuentos, la descripción escrita de hechos, y; la producción de historias cortas en la educación elemental, son aplicadas con elevada frecuencia, es decir, prácticamente la mayoría de docentes recurre a estas posibilidades mientras enseñan la lectoescritura. Este dato, coincide con hallazgos de Flores (2019), quien, investigando en la Universidad de Alicante, destaca que prácticamente todos los docentes de educación inicial aplican narrativas de cuentos, leyendas, historias en el proceso referido. Esta coincidencia, seguramente se debe a posibilidades de la narrativa. Nótese que, López (2015), afirma que los niños disfrutan de la narrativa, y ello, debe ser aprovechado por los docentes de los niveles iniciales para la enseñanza, más aún, si se trata del fortalecimiento de la lectoescritura. Mientras se narra, se potencia la imaginación, la creatividad y se da lugar a la memorización reflexiva de palabras que se asumiendo como conceptos, proceso esencial, del aprendizaje.

Sin embargo, Peterson y McCabe (1983) realizan un trabajo amplio centrado en el discurso narrativo infantil. Ellas proponen tres tipos de análisis psicolingüístico para este tipo de discurso: análisis de punto culmine, análisis episódico y análisis de dependencia. Reflexionan que el abuso de la narrativa hace niños dependientes de una estrategia generalmente recreativa. Por tanto, si bien, es conveniente aplicar la narrativa como estrategia, los docentes, deben dosificar su uso para evitar la situación señalada por las autoras. Es decir, tienen la responsabilidad de aplicar metodologías diversas. Pero aprovechar de la narrativa, en los momentos precisos, es decir, su uso debe ser oportuno, pero sobre todo pertinente. Los aportes de Labov y Walesky (1967) y de Labov (1972), demuestran el discurso narrativo espontáneo, las experiencias y la expresión oral de los estudiantes plantean la superestructura de las experiencias personales como un entramado textual de gran interés para los escuchan despertando así, la motivación a la comunicación lingüística y el desarrollo de la imaginación.

De este modo, Labov (1972), demuestran a la narrativa como “un método de recapitular la experiencia pasada, haciendo coincidir una secuencia verbal de cláusulas a la secuencia de acontecimientos que realmente ocurrieron” (p. 359). Asimismo, destaca los elementos que conforman la superestructura definen a la narrativa plenamente constituida, o como él, lo denomina “la estructura general de una narrativa”

Entonces está limitado el discurso el discurso narrativo, la expresión y el relato de experiencias facilitan expresión de los estudiantes seguros fomentan, espontaneidad al momento de expresarse, de esta manera, permite el desarrollo, los resultados aseveran que el 70% de las docentes dicen que emplea como aspecto teórico el desarrollo cognitivo desarrollado como estrategia de enseñanza, desde la narración, el 60% desde la construcción de frases cortas y el 45% desde la estructura gramática. Pimat (2020), se refiere a una narrativa desarrollada en la expresión gestual, como es el cine mudo estrategia recursiva que permite mejorar la expresión corporal en las que se desarrolla habilidades poco empleadas y exploradas por los docentes. Sipe (2002), dentro de la literatura, las narraciones, el relato de historias cuentos, los personajes permiten crear conexiones con los personajes del texto y lo relacionan con experiencias de su vida creando un canal de doble vía la historia del texto y la vida personal permiten interiorizarse en la lectura relacionar y elevar su interés interiorizando la lectura en vivencias y experiencias de carácter personal. Nótese que esta relación conlleva sentimientos y emociones con las que podemos atrapar al lector.

Se podrá notar que la estrategia narrativa es poco aprovechada como estrategia de enseñanza solo se aprovecha los cuentos, historias, cómo instrumento de recreación más no

son aprovechadas las experiencias como fuente imprescindible para la producción de textos escritos la creación de experiencias vivenciales de los estudiantes en las que se podría lograr la redacción y creación de nuevas historias propias de los niños dejando de lado la producción textual y fomentar la escritura desde los primeros años de escolaridad en la producción de textos. Rodríguez (2014) señala que las historias de vida, los relatos biográficos son pieza clave, pues cada individuo se encuentra en permanente interacción con el entorno por la cual las experiencias vivenciales creencias y expectativas tienen un gran significado determinando un beneficio en la creación del relato escrito y producción escrita y de esta forma se motiva la escritura. En tal sentido las estrategias narrativas permiten el desarrollo de destrezas, habilidades lingüísticas, desarrollo integral del proceso lecto escritura y beneficiarán a los niños del subnivel elemental.

Freire (1989), señala el proceso de alfabetización como una instancia de profundización de la propia palabra, donde el sujeto aprende a ser autor de su propia historia, conquistando el derecho a la voz propia, a la palabra, es decir a la palabra escrita, esto nos lleva a reflexionar sobre las prácticas educativas sobre nuestro rol y sobre lo que deseo provocar en los estudiantes ese cúmulo de ideas, expresiones, sentimientos en un papel.

Se indica que el 45% de las docentes siempre aplican actividades socioeducativas como estrategia desde la descripción de historias con imágenes, el 60% desde las adivinanzas, el 65%, desde el juego y el 35% desde la experiencia. De tal sentido Borsani nos dice “La lengua gráfica o lengua escrita se ubica como un fenómeno lingüístico, la escritura aparece como una respuesta necesaria ante la evolución socioeconómica que impulsa a la creación de un código alternativo que resulte eficaz en situaciones en las cuales la lengua fónica es insuficiente o directamente inútil al momento de expresarnos y comunicarnos, de esta manera la escritura es la expresión significativa del ser humano (Borsani, 2015, p. 25)

CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos se demuestra que los investigados si aplica la narrativa como estrategias de enseñanza-aprendizaje usan el relato oral de cuentos, leyendas y adivinanza, la cual potencian el desarrollo de las habilidades, lingüísticas por parte de los educandos. Cabe señalar que, a pesar del elevado porcentaje de docentes que utilizan la narrativa, se deja de lado el cine mudo, lo cual debilitan el proceso enseñanza aprendizaje y aporta limitadamente desarrollo de ciertas habilidades expresivas, en tal sentido, no se está considerando la expresión gestual, facial.

A pesar de la aplicación de la narrativa como estrategia de enseñanza aprendizaje se deja de lado la producción textual que desarrolla crea y plasma ideas, emociones, experiencias siendo un aporte valioso y significativo, en la identificación, descripción de objetos y en la comprensión de textos, ello conlleva que la realidad sea fragmentada, en tal manera el proceso de escritura sea generalmente un proceso mecánico, centrando la educación en un proceso de memorización y no una creación de emociones, expresiones e ideas en la producción textual.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A/&B. (2021). Tipos de lenguaje. Recuperado el 2022, de Tipos de lenguaje: <https://n9.cl/8af51>
- Álvarez, A. (2001). Algunas características de la oralidad. REDIRIS, 2, 14.

- Ardanaz, T. (2009). La psicomotricidad en la educación infantil. *Innovación y experiencias educativas*, 10.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Caracas: Episteme.
- Benavides, L. (2015). Del relato oral a la narrativa escrita. *Educación y territorio*, 20.
- Betancourt, Y. (2012). Recursos subjetivo- evaluativos en narrativas de experiencia personal en el discurso infantil: la construcción del punto culmine. (Tesis inédita de doctorado). Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México.
- Blanco, M & Núñez. (2011). La narrativa (Vol. 2). L.
- Borsani, M. J. (2015). Aprender y enseñar a leer y a escribir. En M. J. Borsani, Aprender y enseñar a leer y a escribir (pág. 227). Rosario Argentina: Homo Sapiens.
- Carlino, P. (2003). Alfabetización académica Un cambio necesario algunas alternativas. *Educere Revista Venezolana de Educación*, 45.
- Yépez-Moreno, A. G. y Castillo-Bustos, M. R. (2017). Una mirada psicopedagógica en la atención a las dificultades de aprendizaje. *Retos de la Ciencia*. 1(1). pp. 97-105.
- Cervera, J. (2015). Cómo practicar la dramatización con niños de 4 a 14 años. *Biblioteca Virtual Universal*, 40.
- Clavijo, G. (2021). La evaluación del y para el aprendizaje. *Instituto para el Futuro de la Educación*, 3, 30.
- Ferreiro, E. T. A. (1989). Los sistemas de escritura en el desarrollo del niño. Los sistemas de escritura en el desarrollo del niño, 120.
- Flick, U. (2007). El diseño de investigación cualitativa. En F. Uwe, El diseño de investigación cualitativa (pág. 167). London: Morata.
- Freire, P. (1989). Alfabetización, Lectura de la palabra y lectura de la realidad. En F. Paulo. Barcelona: Paidós.
- Gómez, M. E. (2003). Adivinanzas un recurso didáctico para la enseñanza. *Educere Investigación*, 6.
- Lat, E. (16 de septiembre de 2021). ESNECA. Obtenido de ESNECA: file:///C:/Users/HOME/Zotero/storage/N7GCK6UV/generos-narrativos-caracteristicas-tipos.html
- Leyva, C. y. (2011). Del relato de tradición oral al texto narrativo. *Educación y territorio*, 20.
- Martínez, F. (2009). Formación integral: compromiso de todo proceso educativo. *Docencia Universitaria*, 10, 134.
- Ministerio de Educación. (2019). Currículo subnivel Elemental. En Currículo subnivel Elemental (Vol. 2, pág. 479). Quito-Ecuador.
- Paula, C. (2003). Alfabetización académica Un cambio necesario, algunas alternativas posibles. *Educere Revista Venezolana de Educación*, 45.
- Piaget, J. (1962). *Dreams, and Imitation in Childhood* (Vol. 2). New York: Norton & Company. Obtenido de Enciclopedia sobre el Desarrollo de la Primera Infancia.
- Pimat, J. (10 de enero de 2020). PDF COFFEE. Obtenido de PDF COFFEE: file:///C:/Users/HOME/Zotero/storage/PA9VNAG3/tecnicas-narrativas-modernas-jose-pimat-3-pdf-free.html
- Rosas, E. (2007). Las estrategias socioafectivas y su efecto en situaciones de aprendizaje de una lengua. *Scielo*, 28.
- Sandra, R. (2014). Las narrativas como estrategia de formación docente. *Educere*, 21.
- Galván Reyes, Z., Mendivelso Mogollón, M., & Betancourt Córdoba, Y. (2015). la estructura narrativa en el discurso infantil: un enfoque psico sociolingüístico. *Lingüística y Literatura*, 68, 37-56. <https://doi.org/10.17533/udea.lyl.n68a02>

ACCESIBILIDAD DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS A LOS ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE IMPLEMENTADOS POR LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO EXTENSIÓN EL CARMEN

ACCESSIBILITY OF UNIVERSITY STUDENTS TO VIRTUAL LEARNING ENVIRONMENTS IMPLEMENTED BY THE ELOY ALFARO SECULAR UNIVERSITY, EXTENSION EL CARMEN

Katiusca Elizabeth Cedeño Jama¹

Recibido: 2022-02-08 / **Revisado:** 2022-04-22 / **Aceptado:** 2022-06-05 / **Publicado:** 2022-07-01

Forma sugerida de citar: Cedeño-Jama, K. E. (2022). Accesibilidad de los estudiantes universitarios a los entornos virtuales de aprendizaje implementados por la Universidad Laica Eloy Alfaro Extensión El Carmen. *Revista Científica Retos de la Ciencia*. 6(13). 145-155. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.12>

RESUMEN

El objetivo de este estudio es describir el nivel de accesibilidad de los estudiantes universitarios a los entornos virtuales de aprendizaje implementados por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión El Carmen, en el período lectivo 2020 – 2021 debido a la pandemia del COVID – 19. Este trabajo es de un enfoque cualitativo, de nivel descriptivo y modalidad de campo. Por tanto, se realizó una encuesta de escala nominal aplicada a 105 estudiantes, para la recolección de datos se utilizó tablas estadísticas obteniendo los siguientes resultados: estudiantes no tuvieron internet adecuado por la cobertura limitada que tenían, otros dependían de datos móviles prepago y plan de datos que se agotaba muy rápido, además, no disponían de recursos tecnológicos que les permitieran ingresar a sus clases, ya que algunos ingresaban por medio de celulares, otros laptops y tabletas, no disponía de una computadora con conexión a internet, para las clases virtuales. De ahí, se concluye que: los estudiantes universitarios investigados no tuvieron las facilidades para acceder a los entornos virtuales de aprendizaje, que la Universidad investigada no garantizó los recursos tecnológicos para que sus estudiantes tuvieran acceso, permanencia y culminación de sus estudios de manera virtual presencial, tal como lo estipula la LOES en su artículo 4 y 5 en concordancia con la Constitución de la República en su artículo 26, 28 y 57, vulnerando de esta forma su derecho a la educación con igualdad de oportunidades.

Palabras clave: accesibilidad, entornos virtuales, actividades educativas sincrónicas, actividades educativas asincrónicas, recursos tecnológicos.

ABSTRACT

The objective of this study is to describe the level of accessibility of university students to the virtual learning environments implemented by La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, El Carmen extension, in the 2020-2021 academic period due to the COVID-19 pandemic. This work has a qualitative approach, descriptive level and field modality. Therefore, for data collection, a nominal scale survey was applied to 105 students, they were organized in

¹ Doctoranda en Ciencias de la Educación Mención Matemática. Universidad Internacional de la Integración de América Latina. Nicaragua. E-mail: katiusca.cedeno@educacion.gob.ec / <https://orcid.org/0000-0003-3117-839X>

statistical tables; obtaining the following results: students did not have adequate internet due to the limited coverage available, they depended on prepaid mobile data and data plans, which ran out very quickly due to the demands of the platforms, in addition, they did not have sufficient technological resources to enter to classes, since some accessed through cell phones, laptops and tablets; I did not have a desktop computer with an internet connection. Hence, it is concluded that the university students investigated did not have access facilities to virtual learning environments, that is, the University investigated did not guarantee the availability of technological resources so that its students had access, permanence and completion of their studies. In a virtual face-to-face manner with quality and excellence, as stipulated in the LOES in article 4 y 5, in agreement Constitution of the Republic of Ecuador in Section Eight, specifically in article 26, 28 in 57. This situation violated the right to education with equal opportunities.

Keywords: accessibility, virtual environments, synchronous educational activities.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), alertó la presencia de neumonía desconocida en Wuhan, China, en diciembre del 2019. Seguidamente, se declaró que el virus SarsCov-12 era el causante de una nueva enfermedad denominada COVID-19. Esta enfermedad, se transmitió rápidamente a nivel mundial y causó un elevado número de decesos. De ahí que, los gobiernos tomaron decisiones en prácticamente todos los órdenes, como: sociales, económicos, políticos y educativos, entre otros, para precautelar la salud y la vida de las personas.

En lo relacionado con la educación, la referida problemática afectó a aproximadamente 160 millones de estudiantes de los diferentes niveles, si bien, la asistencia presencial a clases fue suspendida en todos los lugares afectados a nivel mundial, no es menos cierto que, la educación no se paralizó por mucho tiempo. En cuyo caso, se masificó la educación con ayuda de recursos virtuales para atender a los niños, niñas, adolescentes, y más aún, a todos los estudiantes. Para responder a la situación descrita, las instituciones educativas de los diferentes niveles recurrieron a nuevas estrategias enfocadas a la educación presencial-virtual con la ayuda de herramientas tecnológicas para continuar con el proceso de enseñanza-aprendizaje y no alterar la educación.

La educación superior no fue la excepción, aunque en este nivel la tecnología digital ha tenido el mayor impacto en las últimas décadas, su implementación masiva, generó serias dificultades, como es caso del Ecuador, que su transición de la modalidad presencial a la presencial-virtual, con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Para concretar la referida modalidad de estudios (presencial - virtual) conocida también como híbrida, se recurrió a las siguientes plataformas: Zoom, Moodle, Meet, Teams, entre otras, complementadas con la ayuda de redes sociales.

De ahí nace la necesidad de implementar en las Universidades la educación presencial virtual como estrategia de aprendizaje, en concordancia con Mareño y Torrez (2013) Aborda el concepto de accesibilidad Web y subraya la importancia de incorporarla en los entornos virtuales de las instituciones de educación superior, como condición para alcanzar las metas de expansión de la equidad y el acceso a la educación superior.

Los estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión El Carmen, al igual que las demás Instituciones de Educación Superior (IES) han tenido múltiples dificultades para el acceso a las plataformas virtuales de aprendizaje, tales como: la baja conectividad, no disponían de equipos con buena capacidad, escasos recursos tecnológicos, la falta de internet a nivel del estudiantado. Según la Organización de Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO) “Casi 1100 millones de estudiantes y jóvenes de todo el mundo están afectados por el cierre de escuelas y universidades debido al brote de la COVID-19. La UNESCO presenta la Coalición Mundial para la Educación con el objetivo de ofrecer a los niños, niñas y jóvenes opciones de aprendizaje inclusive durante este período

de interrupción repentina y sin precedentes en la educación. La inversión en la educación a distancia y la educación en línea debería servir para mitigar la interrupción inmediata causada por la COVID-19 como para establecer nuevos enfoques para desarrollar sistemas de educación más abiertos y flexibles para el futuro.” (Unesco, 2020). Debido a las limitaciones señaladas, es de considerar que la virtualización agravó las brechas que existían desde antes en la educación. Es decir, si antes de la pandemia los estudiantes tenían dificultades para acceder a la educación, durante esta emergencia mundial, aumentó las deficiencias para el ingreso, sino también para su permanencia y culminación de sus estudios por la falta de equipos y recursos tecnológicos, prácticamente quedaron aislados.

Cabe señalar que, la accesibilidad a los entornos virtuales de aprendizaje en las Universidades del Ecuador durante la COVID - 19, también ha facilitado a que los estudiantes desde cada una de sus realidades tengan la oportunidad de participar en las diferentes actividades socioeducativas. Si bien, los entornos virtuales de aprendizaje facilitaron la participación del estudiantado en los procesos socioeducativos, no es menos cierto que, la limitada disponibilidad de recursos tecnológicos, de internet y otros, dificultaron a elevado número de estudiantes continuar con sus estudios universitarios. Nótese que, muchas familias ecuatorianas, no cuentan con suficiente acceso a tecnologías de la información y la comunicación. Desde esa perspectiva, cabe cuestionarse: ¿Cuál es el nivel de accesibilidad de los estudiantes universitarios a los entornos virtuales de aprendizaje implementados por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión El Carmen durante la COVID-19? Cabe señalar que, la interrogante planteada como guía esencial de la investigación, constituye el principal componente de este trabajo, ya que, toda respuesta a la misma emergerá como una evidencia de la realidad descrita. En tal sentido, los apartados que se presentan a continuación conllevan a la comprensión del hecho investigado, siendo estos: Equipos y recursos tecnológicos, tipo de actividades y recursos socioeducativas en el contexto investigado.

Equipos y recursos tecnológicos

Equipos Tecnológicos

Los equipos tecnológicos son recursos tangibles o intangibles, que como parte de la tecnología son utilizados con distintos propósitos, entre los cuales, está el desarrollo de los procesos socioeducativos. El uso de estos equipos, en la educación durante la pandemia de la COVID 19 creció exponencialmente, debido a la suspensión de las actividades educativas presenciales en prácticamente todos los niveles educativos. Entre los equipos tecnológicos tangibles están las computadoras de escritorio, laptops, teléfonos celulares, entre otros; y, entre los equipos tecnológicos intangibles están los distintos softwares, plataformas virtuales de aprendizaje, recursos en abierto, entre otros.

Como se sabe, el desarrollo tecnológico en la última década ha sido elevado, respondiendo a las necesidades de una sociedad cambiante. Las TIC son “gran variedad de herramientas, canales y soportes dedicados esencialmente al uso, manejo, presentación, comunicación, almacenamiento y recuperación de información”. (Peña- Pérez, 2013) Que utilizado adecuadamente en el ámbito educativo fue muy enriquecedor para que los estudiantes universitarios continuaran sus estudios con esta estrategia que fue implementada en todos los niveles educativos durante la emergencia sanitaria.

Las diferentes universidades aplicaron modelos educativos híbridos tal como menciona (Lozano & Burgos, 2007) “Los modelos educativos híbridos o mixtos, son aquellos que combinan la educación presencial con educación a distancia de manera que ambas experiencias de aprendizaje son imprescindibles para completar con éxito los objetivos de aprendizaje”. A pesar de que desde mucho antes de la pandemia de la COVID-19, ya se contaba con equipos tecnológicos para facilitar la educación no presencial, esta era poco aprovechada. Sin embargo, al suspenderse las actividades educativas presenciales, las instituciones de los diferentes niveles educativos, aun con poca preparación se vieron en la

obligación de implementar la tecnología. Ello, causó serias dificultades a los estudiantes, así como a los docentes, ya que, se tuvo que adquirir computadoras de escritorio, portátiles, celulares, entre otros, además, contratar servicios de internet fijos, datos móviles, causando gastos que afectaron la economía de los diferentes hogares.

Recursos tecnológicos

Los recursos tecnológicos relacionados con la educación, de manera similar a otros, han evolucionan rápidamente, de tal forma que, los docentes requieren procesos constantes de formación para estar a la vanguardia en su campo del conocimiento y en el manejo adecuado de la tecnología. Entre los recursos tecnológicos empleados en el contexto investigado, están:

Microsoft Teams, es una aplicación de colaboración creada para el trabajo híbrido, por lo que, los docentes y estudiantes lo aprovechan para desarrollar las clases presencial-virtuales. Teams sirve de gran ayuda para reunirse independientemente de dónde se encuentren las personas, cuenta con actividades como: Mi aula en línea, espacio virtual que cuenta con recursos educativos digitales, recursos para docentes como planificaciones, proyectos educativos, lineamientos y protocolos, recursos para estudiantes y familias, en ellos se encuentran una gran variedad de textos escolares digitales, plan educativo aprendamos juntos en casa, cuadernillos de trabajo en todos los niveles, cuentos infantiles, entre otros. Biblioteca virtual, que contiene documentos, planes, programas archivos, libros y cuentos infantiles, entre otros. Teams, que permite crear equipos y canales para reunir a las personas y trabajar en espacios centrados con conversaciones y archivos. Tareas: se crea actividades que se establecen hora y fecha de cumplimiento. Chat: permite enviar mensajes a una persona o a un grupo para que hable sobre trabajo, los proyectos o solo por diversión. Calendario: Conecta personas antes, durante y después de una reunión para que la preparación y el seguimiento sean fáciles de encontrar. Este Teams calendario se sincroniza con el Outlook uno. Actividades: en esta sección se guarda respaldos de cada clase, sea grabaciones de clases en vivo, documentos de Word, pdf. Se realizan Llamadas, Videollamadas. Aplicaciones: explora otras nuevas para simplificar, personalizar y administrar tu forma de trabajar.

La plataforma Zoom, como herramienta de interacción virtual ha ayudado al sector de la educación. Este recurso es de mucha importancia, ya que, facilita las reuniones presenciales-virtuales evitando el desplazamiento de personas a un solo lugar. De ahí que, es utilizada en procesos de formación de las personas, particularmente de estudiantes de todos los niveles y modalidades del sistema educativo. El plan básico de Zoom contiene las siguientes funcionalidades: permite programar una reunión de forma gratuita para 100 personas con límite de tiempo de 40 minutos, con la opción de un recordatorio enviar el enlace al resto de participantes. Grabar la reunión nos facilita grabar la reunión para visualizarla o enviársela a las demás personas interesadas en observarla. Por defecto, se guarda en tu ordenador. Compartir pantalla no se permite mostrar al resto de participantes lo que aparece en tu pantalla. Además, puedes elegir qué programa se muestra de todos los que tienes abierto. Por ejemplo, el navegador. Puedes elegir si solo puede compartir una persona al mismo tiempo o varias y si solo puede compartir el anfitrión o todos. Pizarra virtual relacionada con lo anterior, puedes habilitar una pizarra en blanco para escribir o dibujar lo que estimes oportuno. Muy útil para reforzar una explicación. Sus funciones están disponibles también cuando compartes la pantalla. Videoconferencias, Sin embargo, una vez que haya adquirido el plan básico, puede suscribirse a add-ons que contiene planes con diferentes precios para acceder a más participantes y por tiempo ilimitado.

Google Meet, es una aplicación de Google que se empleó para fines educativos, permite crear sesiones de 100 hasta 250 participantes, de acuerdo al tipo de cuenta de Google que se tenga, permite crear videoconferencias de alta calidad, complementando la experiencia con la capacidad de compartir archivos multimedia, documentos y diapositivas, de igual forma, siendo una aplicación que garantiza la comunicación constante entre grandes

grupos de personas mediante audio y video, el uso de estos medios para realizar reuniones y consultas en un entorno profesional, se ha ido incrementando debido a la facilidad que ofrecen para mantener una mejor comunicación a distancia, gracias a la calidad de las videoconferencias, la seguridad de la plataforma y su rapidez al compartir diversos contenidos. Su desventaja es que el creador de las sesiones debe tener afiliación de cuentas G Suite con costo, la cantidad de personas que participen en las reuniones dependerá de la tarifa que se cancele periódicamente a esta aplicación, lo que limita su uso.

Tipos de actividades y recursos socioeducativas en el contexto investigado

Entre las actividades sincrónicas que fueron utilizadas durante el COVID-19, en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión El Carmen; se tienen las siguientes: actividades, de interacción sincrónica (chats, video llamadas, foros), estas actividades sincrónicas, se utilizaron con mayor intensidad, ya que, permitieron la participación directa entre los integrantes del proceso socioeducativo, ya que es una conexión en tiempo real por lo que facilita la participación directa de los participantes. La interacción sincrónica tiene sentido en el momento que permite intercambiar conocimientos y experiencias. Esta interacción, fue favorable en el contexto educativo superior. Hay que considerar que, no es suficiente con que una persona esté conectada a la plataforma o a cualquier otro recurso tecnológico para garantizar su participación. Pues esta, más allá de sincronizar la presencia virtual para el desarrollo de actividades comunes, debe ser un espacio agradable, acogedor, rico en recursos para cumplir con los fines educativos.

Una de las actividades más comunes en la práctica pedagógica es la exposición magistral desarrollada por los docentes. Esto, es importante, siempre que no sea aplicado de manera excesiva, hay que tener en cuenta que un ser humano posee un limitado nivel de atención y concentración, lo cual, se debe determinar lo más relevante y que no causa aburrimiento, sino más bien que sea de interés colectivo para mantener la atención de los receptores.

Las exposiciones de estudiantes, las realizaron de manera oral, con el uso adecuado de aplicaciones que sirvieron para visualizar la presentación de materiales e información (poner pintó, ming mager), como alternativa para la construcción de conocimientos.

La aplicación de debates fue una estrategia altamente positiva, ya que, los estudiantes realizaron consultas en grupos y los temas eran sometidos a la reflexión participativa; esto, potenció el desarrollo de conocimientos, dando lugar a la exposición de ideas y criterios a partir de la discusión. Así, la defensa de tesis y antítesis planteados en base a intereses y necesidades a más de abordar una temática del currículo da lugar a la concreción de una educación crítica y reflexiva.

Los docentes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí emplearon ciertas actividades asincrónicas, estas actividades fueron subidas a la plataforma Teams, cada una con las indicaciones necesarias para que los estudiantes descarguen documentos, textos, vídeo, y de esta manera, realicen efectivamente tareas y evaluaciones, además, por ese mismo medio reciben la retroalimentación de sus actividades.

Cabe indicar que también se utilizaron los recursos educativos abiertos, como ayuda para el estudiantado y docentes, ya que son recursos de fácil acceso, donde se comparte materiales digitalizados de manera abierta. Estos recursos educativos abiertos, contienen: cursos completos, módulos, libros de texto, vídeos, pruebas, software y cualquier otra herramienta, técnicas utilizadas para apoyar el acceso al conocimiento.

Dificultades de las clases presenciales – virtuales en el contexto investigado

Las limitaciones en la disponibilidad de equipos y recursos tecnológicos por parte de docentes, estudiantes y a nivel institucional, tuvo afectaciones inconmensurables. Amplió las fisuras de la educación, puesto que,

En la mayoría de los estudiantes universitarios tuvieron inconvenientes en el acceso a las plataformas utilizadas para recibir sus clases debido a que no disponían de una computadora o algún dispositivo fijo o móvil para acceder a las clases virtuales, además, ingresaban a estas, con datos móviles y prepago, lo que, disponiendo de una conexión deficiente y poco duradera; otros disponían de internet fijo, pero, no de un buen equipo tecnológico, y por ende no lograban la descarga de documentos, vídeos, textos, entre otros, materiales necesarios para su educación.

Además, los estudiantes que tuvieron mayores limitaciones para acceder, participar, permanecer y culminar con sus estudios universitarios fueron los que padecían de alguna discapacidad, sea asociada o no a la discapacidad, ya que, en algunos casos no disponían de dispositivos tecnológicos, otros, no sabían cómo utilizar los dispositivos tecnológicos, desconocían la navegación en las plataformas de aprendizaje, tanto para ingresar como para su participación, como encendido de cámara, micrófono, interactuar con los demás compañeros y peor aún las evaluaciones en línea.

En cuanto a la conectividad, hay que señalar que esta, era muy limitada. Cabe anotar que, en Ecuador se cuenta con bajo nivel de acceso a internet, para tener una idea en la cita siguiente, se presentan datos de investigaciones realizadas en torno a la referida problemática:

En Ecuador, solo el 37 por ciento de los hogares tiene acceso a internet, lo que significa que 6 de cada 10 niños no pueden continuar sus estudios a través de plataformas digitales. La situación es más grave para los niños de zonas rurales, solo el 16 por ciento de los hogares tiene este servicio. (UNICEF, Ecuador 2019)

METODOLOGÍA

Esta investigación es de enfoque cualitativo, ya que, su objetivo se orienta hacia comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que la viven (Taylor y Bogdan, 1984). De ahí que, los informantes clave son los estudiantes que participaron en los procesos educativos presenciales-virtuales implementados repentinamente en el contexto investigado. Son estos informantes, quienes, desde su experiencia vivida, brindaron la información para este trabajo. Además, es imprescindible considerar la utilización de métodos fenomenológicos como la encuesta cualitativa, en concordancia con enfoque investigativo.

No impide la presentación de datos cuantitativos, pues ello, responde a la metodología, más allá, del enfoque. (Castillo, 2021) Por tal razón, los datos se presentan en tablas estadísticas, Cabe señalar que, se trata de una investigación descriptiva que nos indica datos concretos sobre la realidad vivenciada en tiempos de pandemia con respecto a la modalidad de estudio y su acceso a las plataformas virtuales de aprendizaje implementadas como estrategia de enseñanza aprendizaje para continuar con la educación superior. Según Mario Tamayo y Tamayo (2006), la investigación descriptiva, comprende descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta.

La modalidad de este trabajo investigativo es de campo, ya que, se aplicó un cuestionario de escala nominal a los estudiantes y docentes de la carrera de administración de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión El Carmen, de la Provincia de Manabí. para obtener información sobre el acceso y la disponibilidad de recursos y equipos tecnológicos para participar de los procesos académicos durante la pandemia de la COVID – 19, entre marzo del 2020 y diciembre 2021, así como también, las actividades sincrónicas y asincrónicas que realizaron en las clases, todo lo cual, se desarrolla con miras a la construcción participativa, crítica y reflexiva del conocimiento La información obtenida, se

analizó recurriendo a estadísticos descriptivos, a fin de comprender las particularidades de la situación investigada.

RESULTADOS

Tabla 1. Disponibilidad de recursos tecnológicos por parte del estudiantado

Recursos Tecnológicos	FRECUENCIA (F) Y PORCENTAJE (%)				TOTAL F - %	
	SI	%	NO	%	Total	%
Internet adecuado para acceder a los entornos virtuales de aprendizaje durante la COVID - 19.	84	80	21	20	105	100
Para acceder a las clases virtuales implementadas COVID - 19, dependía de datos móviles prepago.	30	28,6	75	71,4	105	100
Plan de datos para recibir las clases virtuales en el COVID - 19.	22	21	83	79	105	100
Dificultades de acceso a las plataformas empleadas en las clases virtuales durante la COVID - 19.	62	59	43	41	105	100
Navegación en las plataformas virtuales empleadas para las clases en la COVID - 19. le resultó fácil	63	60	42	40	105	100

Fuente: Instrumentos aplicados

De acuerdo con los datos obtenidos, se observa que el 80% de estudiantes tuvo internet adecuado para acceder a los entornos virtuales de aprendizaje, el 28,6% dependía de datos móviles prepago, el 21% accedía con plan de datos. El 59% tuvo dificultades en el acceso a las plataformas empleadas durante la pandemia, aunque, el 60% manifestó que su navegación en las mismas resultó fácil. Estos datos indican que la mayoría de los estudiantes tuvo un buen internet, pero, hubo un porcentaje elevado de estudiantes que dependía de datos móviles prepago y plan de datos, lo cual, limita el acceso y la participación en los procesos académicos, limitando la calidad de la educación de este importante segmento de estudiantes en el contexto investigado. Además, vulnera el derecho a la educación y con ello, otros derechos relacionados.

Tabla 2: Disponibilidad de equipos tecnológicos por parte del estudiantado

Equipos tecnológicos	FRECUENCIA (F) Y PORCENTAJE (%)				TOTAL F - %	
	SI	%	NO	%	TOTAL	%
Para las clases virtuales en la pandemia COVID-19 dependió exclusivamente de teléfono celular.	58	55,2	47	44,8	105	100
El equipo tecnológico que utilizó para recibir sus clases virtuales en la COVID-19, fue exclusivamente una laptop.	21	20	85	80	105	100
Para recibir las clases virtuales en la pandemia COVID-19, dependió exclusivamente de Tablet.	7	6,7	98	93,3	105	100
El equipo tecnológico que utilizó para recibir sus clases virtuales en el COVID - 19, fue exclusivamente un computador de escritorio.	19	18,1	86	81,9	105	100

Fuente: Instrumentos aplicados

Según los datos obtenidos en la encuesta, el 55,2% de estudiantes utilizó exclusivamente un teléfono celular para acceder y participar en las actividades académicas en el contexto investigado; un 35% usó exclusivamente una laptop, el 7% una Tablet y el 18,10% un

computador de escritorio. Estos datos nos indican que los estudiantes accedían a las clases virtuales por medio de equipos celulares, Tablet y laptop y un mínimo porcentaje mediante computador de escritorio, esta situación, dificultó el acceso y la participación del estudiantado en las actividades académicas. Lo cual, demuestra que no se realizaron estudios técnicos con respecto a la disponibilidad de equipos tecnológicos acordes a las plataformas empleadas (Moodle y zoom) en clases presenciales-virtuales. Mientras los estudiantes disponían de tecnología acorde con la modalidad M-learning, la universidad investigada implementó la modalidad e – learning, lo cual, derivó en un limitado aprovechamiento de los recursos tecnológicos disponibles en su proceso de formación integral, debilitando la calidad de la educación.

Tabla 3: Participación del estudiantado en actividades socioeducativas sincrónicas y asincrónicas

ACTIVIDADES SINCRÓNICAS Y ASINCRÓNICAS	FRECUENCIA (F) Y PORCENTAJE (%)				TOTAL F - %	
	SI	%	NO	%	Total	%
Las Reuniones presenciales-virtuales fueron de fácil acceso	68	64,8	37	35,2	105	100
Su participación en exposiciones a través de las plataformas virtuales utilizadas en clases durante la COVID – 19, fue eficaz	79	75,2	26	24,8	105	100
Su participación en debates a través de las plataformas virtuales utilizadas en clases durante la COVID – 19, fue efectiva	87	82,9	18	17,1	105	100
En el momento de buscar y descargar materiales para recibir sus clases virtuales fue de fácil acceso en la plataforma utilizada.	53	50,5	52	49,5	105	100
Tuvo dificultades en el envío de tareas o actividades encomendadas, durante las clases virtuales en la pandemia.	36	49,3	37	50,7	105	100
La plataforma que utilizó para recibir sus clases virtuales fue de fácil acceso para que realicen foros con sus compañeros.	83	79	22	21	105	100
Accedió a juegos didácticos empleados en las plataformas virtuales con facilidad.	41	39	64	61	105	100
Pudieron acceder a los simuladores con facilidad durante sus clases virtuales en el COVID - 19.	64	61	41	39	105	100
Tuvo dificultades con las evaluaciones realizadas en la plataforma durante las clases virtuales en el COVID-19.	47	44,8	58	55,2	105	100

Fuente: Instrumentos aplicados

En los datos obtenidos, se observa que el 35,2% de estudiantes considera que no fue fácil el acceso a las plataformas de aprendizaje, el 24,8% indican que la participación en exposiciones a través de las plataformas virtuales en clases no fue, el 17,1% manifiesta que no fue efectiva su participación en debates, el 49,5% no fue fácil buscar y descargar materiales de trabajo para sus clases virtuales, el 49,3% tuvo dificultades para enviar tareas, el 61% no pudo acceder a los juegos didácticos, el 39% no accedió a los simuladores con facilidad y el 44,8% tuvo dificultades en realizar las evaluaciones en la plataforma durante las clases virtuales en la COVID-19, se considera que el 39% de estudiantes tenga dificultades para participar en las clases presenciales-virtuales, realizar exposiciones, participar en debates, descargar materiales bibliográficos, tareas, recibir clases, entre otras actividades educativas de importancia. Esta situación afectó seriamente al acceso de los estudiantes al currículo, limitando sus posibilidades de aprendizaje. Cabe señalar que, la educación debe ser activa, participativa y dinámica. (Yépez & Castillo, 2017) Sin embargo, con las situaciones

descritas, prácticamente se vulneró el derecho constitucional de los estudiantes a asistir a instituciones y procesos educativos de calidad.

DISCUSIÓN

De acuerdo con los datos obtenidos, se asume que la accesibilidad de los estudiantes universitarios a los entornos virtuales de aprendizaje implementados por la Universidad Laica Eloy Alfaro Extensión, El Carmen durante la covid-19, fue limitada, por tanto, perjudicial para el estudiantado, ello, se analiza a continuación:

La accesibilidad a los entornos virtuales de aprendizaje según: Mareño, M. y Torrez, V. (2013). Expone “la trascendencia de la accesibilidad en los procesos de gestión de políticas en las instituciones de educación superior, si es que estas pretenden revertir o al menos mitigar posibles inequidades en el acceso y participación de algunos sectores minoritarios de la población estudiantil, como por ejemplo los estudiantes en situación de discapacidad”. En ese sentido, se plantea que la transversalización de la perspectiva de la accesibilidad constituye el principio fundamental que debe sustentar la gestión y formación de políticas educativas de nivel superior.

En cuanto a la disponibilidad de recursos tecnológicos, un elevado porcentaje de estudiantes investigados señala que no tuvo un servicio de internet adecuado para acceder a los entornos virtuales de aprendizaje durante la COVID - 19. Lo cual, supone una gran dificultad para el estudiantado, pues, su participación en las actividades de aprendizaje en la práctica sería escasa, e incluso en algunos casos, nula. Es decir, En la práctica, no pudieron acceder al currículo. Hay que considerar que, de acuerdo con la norma vigente, la educación hasta el tercer nivel es gratuita. Entonces, las instituciones antes de implementar un sistema educativo con particulares exigencias, deben cerciorarse con la debida anticipación, de que los estudiantes dispongan de los recursos y más allá de ello, que los estudiantes participen en los procesos socioeducativos. Como se puede ver, los hallazgos aquí revelados, no son aislados, son una expresión de lo que está sucediendo a nivel nacional, e incluso, a nivel internacional.

La respuesta de los centros de formación para suplir las aulas presenciales y sobre todo el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, considera que, la aplicación de la docencia y formación en línea emerge como una herramienta imprescindible en el contexto de esta investigación. También ha supuesto el descubrimiento, para muchos de nosotros, de una nueva manera de comunicarnos, informarnos y formarnos. (p.1) en relación con Lozano R., y Burgos, A. (2008) “si se acepta la perspectiva paradigmática para explicar la evolución del conocimiento educativo, podría decirse que los profesores “tradicionales” corremos el peligro de quedar en “cero” frente al surgimiento del nuevo paradigma. ¿Qué tan preparados estamos para enfrentar la crisis de los paradigmas vigentes y adherirnos al nuevo paradigma?”. Cabe recalcar que todo cambia produce resistencia y más aún cuando nos lanzamos a lo desconocido para muchos docentes que no contaron con capacitación previa, sino que, cada uno se actualizó como pudo y a su manera.

Pero es importante recalcar que ante esta desgracia de salud que nos afectó a todos, no se consideró el hecho de que algunas familias tuvieron pérdida humanas que eran en algunos casos el sostén de sus hogares, otros perdieron sus empleos y otros enfermaron gravemente ocasionando crisis socio económicas, motivo por el cual les impidió el acceso a las plataformas virtuales de aprendizaje, debido que tuvieron que conectarse a sus clases con plan de datos, datos móviles, mismo que imposibilitó en algunos estudiantes el ingreso y navegación a las plataformas y aplicaciones empleadas para recibir sus clases.

Las metodologías activas utilizadas presencialmente se han sustituido por otras estrategias y recursos didácticos que han permitido una docencia virtual basada en un proceso de enseñanza-aprendizaje activo y enriquecedor para todos los estudiantes. (Gómez, García, Falcón & Llamas, 2020) Asimismo, es necesario resaltar que estas estrategias no dieron el resultado que se esperaba, por el limitado acceso y la deficiente navegación en las plataformas de aprendizajes de algunas universidades, por lo que, el

proceso de enseñanza –aprendizaje no fue muy activo y menos aún fructífero para algunos estudiantes que padecieron por no tener los recursos necesarios.

La UNESCO menciona: “el uso intensivo de todo tipo de plataformas y recursos tecnológicos para garantizar la continuidad del aprendizaje es el experimento más audaz en materia de tecnología educativa, aunque inesperado y no planificado”. (p. 6). Sin embargo, esta situación tiene su eficacia siempre y cuando el estudiantado cumpla con ciertos requisitos como una buena cobertura de internet, una computadora con una buena capacidad tecnológica y la disponibilidad del tiempo suficiente para las actividades educativas; no obstante, poco o nada se consideró que la mayoría de estudiantes, no contaban con equipos y recursos tecnológicos para desenvolverse de manera óptima en el proceso enseñanza-aprendizaje a nivel universitario, particularmente, y dentro de los sistemas educativos, en términos generales.

Por una parte, ajustar la metodología del colectivo docente hacia la tecnología de información y comunicación, y por otra, la participación de los estudiantes mediante las aulas virtuales con sus varios recursos didácticos poco empleados en la educación presencial. (López-, Ruiz & Gordillo, 2021) En tal sentido, la metodología no se limita al uso de plataformas virtuales, esta trasciende a la implementación de recursos capaces de representar a la realidad objeto de estudio, además, contempla los debates, reflexiones y otras posibilidades que den lugar a la comprensión e interpretación crítica, reflexiva y propositiva. Así, la educación emerge como un contexto fértil para el desarrollo integral del ser humano.

Las estrategias efectuadas por la Universidad se clasificaron en tres categorías: infraestructura, corresponde a las acciones implementadas para asumir la virtualidad; la formación docente, se llevó a cabo un proceso de fortalecimiento en pedagogía haciendo uso de las TIC y bienestar estudiantil, las actividades realizadas para alcanzar desde la virtualidad el proceso enseñanza, aprendizaje. (Linares, Rojas & Hernández, 2021) Pero cabe indicar que ninguna de las referidas estrategias se cumplió en su totalidad, ya que, las acciones para continuar con las diferentes actividades educativas durante la pandemia de la COVID-19 fueron efectuadas de forma intempestiva, que obligó a los docentes y estudiantes a emplear herramientas tecnológicas sin ningún tipo de capacitación, cambiando rotundamente todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. De ahí que, se concluye:

Los estudiantes Universitarios indagados, no tuvieron equipos tecnológicos acordes para recibir sus clases virtuales-presenciales tanto en capacidad como en calidad, lo que les dificultó el acceso a las clases virtuales, limitando su participación en video-conferencias, chats, ejecutar las evaluaciones en línea, así como también, no contaron con recursos tecnológicos adecuados, ya que, utilizaron datos móviles prepago que se agotaban muy rápido y con deficiente cobertura, lo que les limitó ingresar fácilmente a las plataformas virtuales de aprendizaje, obstaculizando su permanencia en las clases y participar activamente en las actividades socioeducativas sincrónicas y asincrónicas programadas por los docentes.

Los estudiantes universitarios investigados no tuvieron las facilidades para acceder a los entornos virtuales de aprendizaje, ya que la Universidad investigada no garantizó los recursos tecnológicos para acceder, permanecer y culminar los estudios con calidad y excelencia educativa, tal como lo estipula la Constitución de la República en la Sección Octava de la Educación en su artículo 77; vulnerando de esta manera el derecho a la educación con igualdad de oportunidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alban, G, Arguello, A, & Molina, N, (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

- Bogdan, R., & Taylor, S., (1984). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Ediciones Paidós, Barcelona, Buenos Aires, México. <https://n9.cl/67jge>
- Castillo Bustos, M. R. (2021). Técnicas e instrumentos para recoger datos del hecho social educativo. *Revista Científica Retos De La Ciencia*, 5(10), 50–61. <https://doi.org/10.53877/rc.5.10.20210101.05>
- Constitucional, T. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito-Ecuador: Registro Oficial, 449, 20-10.
- Cuestas, J., González, C., & Liberati, J., (2020, September). Actividades sincrónicas y asincrónicas: Virtudes y falencias. In *Memorias de las Jornadas Nacionales y Congreso Internacional en Enseñanza de la Biología* (Vol. 2, No. Extraordinario, pp. 203-203). *Semantic Scholar*, <https://n9.cl/tmoszw>
- Daen, S. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga Boliviana*, 12, 621-624. <https://n9.cl/udoau>
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6(1), 27-36, <https://n9.cl/nycd5>
- Gajardo-Espinoza, K., & Díez-Gutiérrez, E., (2021). Evaluación educativa durante la crisis por COVID-19: una revisión sistemática urgente. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 47(2), 319-338, <https://n9.cl/k35f7>
- Gómez-Hurtado, I., García-Rodríguez, M., González-Falcón, I., & Coronel-Llamas, J. (2020) Adaptación de las Metodologías Activas en la Educación Universitaria en Tiempos de Pandemia. *Revista Internacional De Educación Para La Justicia Social*, 9(3), 415–433. <https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3.022>
- Linares-García, J., Rojas-Betancur, H., & Hernández-Quirama, A. (2021). La universidad en tiempos de pandemia: cambios rápidos, inequidades permanentes. *Educación y Humanismo*, 23(41). <https://doi.org/10.17081/eduhum.23.41.4216>
- López-Jara, A., Ruiz-Ruiz, M., & Gordillo-Mera, S. (2021). La educación virtual en tiempo de COVID en la Universidad Católica de Cuenca sede Macas. *Dominio de las Ciencias*, 7(5), 561-580. <https://n9.cl/vjfyg>
- Lozano R. & Burgos, A. (2007). Tecnología educativa un modelo de educación a distancia centrado en la persona. *Limusa*, <https://n9.cl/irlld3g>
- Mareño-Sempertegui, M. y Torrez, V. (2013). Accesibilidad en los entornos virtuales de las instituciones de educación superior universitarias. *Virtualidad, Educación y Ciencia*. 4(7). 8 – 26. <https://n9.cl/i3bvp>
- Peña-Pérez, R. (2013). Uso de las TIC en la vida diaria. Editorial ALFAOMEGA ALTARIA, <https://n9.cl/mtgg0>
- Quintana-Avello, Ingrid, (2020). Covid-19 y cierre de universidades ¿preparados para una educación a distancia de calidad. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3), 1-11. <https://revistas.uam.es/riejs/article/view/12232>
- SUPERIOR, L. O. D. E., & OFICIAL, D. D. R. (2010). Ley Orgánica de Educación Superior, LOES.
- Tamayo, y Tamayo, (2006). Investigación descriptiva. Mod2, Editorial Limusa, Noriega editores, México, www.noriega.com.mx
- UNESCO. (2020). Coalición mundial para la educación. <https://n9.cl/k2814>
- Yépez Moreno, A. G., & Castillo Bustos, M. R. (2017). Una mirada psicopedagógica en la atención a las dificultades de aprendizaje. *Revista Científica Retos De La Ciencia*, 1(1), 97–105. Recuperado a partir de <https://n9.cl/9kegu>

REVISTA CIENTÍFICA RETOS DE LA CIENCIA

1. INFORMACIÓN GENERAL

«Retos de la Ciencia», es una revista multidisciplinaria de la [Fundación de Gestión y Desarrollo Comunitario Ecuador](#) (Acuerdo Ministerial 3073) y su Red Internacional de Investigadores (RIIC), ONG, sin ánimo de lucro. La revista fue fundada en Ecuador en el 2017 y es editada de forma ininterrumpida semestralmente, la primera semana de enero y julio de cada año. Se reserva el derecho de realizar publicaciones especiales en marzo y septiembre, de acuerdo con las necesidades.

Es una publicación arbitrada que utiliza el sistema de revisión externa por expertos (peer-review), conforme a las normas de publicación de la APA 7.0 (American Psychological Association). El cumplimiento de estos requisitos facilita su indexación en las principales bases de datos internacionales, garantizándose una mayor difusión de los artículos publicados y, por lo tanto, de sus autores y centros de trabajo.

El *objetivo* de la revista, es difundir el conocimiento científico producido en el campo de las Ciencias Sociales a nivel nacional e internacional, promoviendo el debate científico crítico-reflexivo sobre los problemas de la realidad para aportar al desarrollo de la ciencia. Es una revista dirigida a la comunidad científica y a todas las personas interesadas por conocer, ampliar y profundizar en temas inherentes a las líneas transdisciplinarias de su contenido, como son: Antropología, Sociología, Geografía, Historia, Derecho, Ciencia Política, Economía, Comunicación, Filosofía, Educación, Pedagogía y Psicología; a nivel nacional, regional y universal.

«*Retos de la Ciencia*», es una revista científica arbitrada, que utiliza el sistema de evaluación externa por expertos (*peer-review*), bajo metodología de pares ciegos (*double-blind review*), conforme a las normas de publicación de la [American Psychological Association](#) (APA). El cumplimiento de este sistema permite garantizar a los autores un proceso de revisión objetivo, imparcial y transparente. Lo cual, facilita su indexación en las principales bases de datos internacionales para garantizar una mayor difusión de los artículos publicados y, por tanto, de sus autores y centros de trabajo.

Al momento, está [indexada y/o registrada](#) en bases de datos internacionales, plataformas de evaluación de revistas, directorios selectivos, portales especializados y catálogos hemerográficos. Se edita en versión electrónica (e-ISSN: 2602-8247), en español; además, títulos, resúmenes y palabras clave en inglés. Todos los artículos publicados en «*Retos de la Ciencia*» tienen licencia Creative Commons [Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional](#). Asimismo, cada número y cada artículo publicado se identifica con un DOI (Digital Object Identifier System).

«*Retos de la Ciencia*», potencia la reflexión crítica en el campo de las ciencias sociales, de ahí que, promueve el abordaje de temas de interés y el debate en sus líneas transdisciplinarias declaradas. Por tanto, a más de artículos resultantes de investigaciones en las ciencias sociales, acepta trabajos sobre selectas revisiones de literatura (state-of-the-art articles). Los trabajos presentados, deben ser originales, no haber sido publicados en ningún medio ni estar en proceso de publicación, siendo responsabilidad de los autores el cumplimiento de esta norma.

«*Retos de la Ciencia*» se publica semestralmente en los períodos enero-junio y julio-diciembre. Cada número cuenta con dos secciones y visibiliza entre 5 y 12 artículos distribuidos entre estas.

2. ALCANCE Y POLÍTICA

2.1. Temática

Trabajos en Antropología, Sociología, Geografía, Historia, Derecho, Ciencia Política, Economía, Comunicación, Filosofía, Educación, Pedagogía y Psicología; a nivel nacional, regional y universal.

2.2. Aportaciones

“*Retos de la Ciencia*» se publica semestralmente en los períodos enero-junio y julio-diciembre. Cada número cuenta con dos secciones y visibiliza entre 5 y 12 artículos distribuidos entre estas. Las secciones, son:

2.2.1. Sección monográfica

En esta *sección* se publica un conjunto de artículos arbitrados, en torno a un tema central (*dossier*), el mismo que, es abordado en profundidad desde distintas perspectivas. Las convocatorias a presentación de artículos para esta sección están publicadas con la debida anticipación y precisan las fechas de cierre. Por tanto, los autores interesados en publicar en la sección Monográfica deben consultar la información necesaria en *Próximos* números. Es responsabilidad del Consejo Editorial de la Revista Científica Retos de la Ciencia, seleccionar las temáticas para el *dossier* y publicarlas en *NÚMEROS – próximos*, con un año de anticipación, como mínimo. La extensión de los artículos para la sección Monográfica está entre 6.000 a 7.500 palabras.

☒ Abrir envíos

☒ Indizado

☒ Evaluado por pares

2.2.2. Sección miscelánea

Es una sección que incluye artículos arbitrados de diversos temas de investigación. Por tanto, recoge análisis con temática libre, artículos sobre temas de confrontación teórica, textos de análisis de coyuntura nacional e internacional enfocados desde las distintas disciplinas de las ciencias sociales. Los artículos para esta sección se reciben a lo largo de todo el año y tendrán una extensión de entre 6.000 a 7.500 palabras.

☒ Abrir envíos

☒ Indizado

☒ Evaluado por pares

De la totalidad de manuscritos propuestos para publicación, se seleccionarán un máximo de 12 para cada período (fascículo), mismos que se distribuirán en las dos secciones (monográfica y miscelánea) según su correspondencia temática. Por tanto, se publicará un máximo de 24 artículos al año.

Los trabajos deben ser originales y recoger resultados finales de investigación, además de no haber sido publicados en ningún medio ni estar en proceso de publicación, siendo responsabilidad de los autores el cumplimiento de esta norma. Los autores podrán remitir manuscritos para su evaluación sin fecha predeterminada.

3. PROCESO EDITORIAL

“*Retos de la Ciencia*», comunica la recepción de los trabajos enviados por los autores informándoles a través de la plataforma OJS y por correo electrónico sobre el proceso de estimación/desestimación, de aceptación/rechazo de los artículos, así como también, en caso de aceptación sobre el proceso que se seguirá para la edición. En la sección [envíos](#), los autores, encontrarán las normas completas de la publicación, la lista de chequeo previo inicial, el formato de estructura de manuscritos, y el protocolo de evaluación para revisore. El responsable del envío, puede informarse sobre la gestión, en el perfil de usuarios de la revista en la plataforma OJS.

Los artículos que presenten deficiencias formales, no se enmarquen en el dossier señalado en la convocatoria, no sean pertinentes a la sección propuesta o tengan elevado porcentaje de similitud con otro(s) documento(s), serán desestimados por el Consejo Editorial, sin ninguna opción de reenvío.

Los artículos que cumplan con los requerimientos formales especificados en la sección envíos, serán dados por recibido y la recepción, será notificada por correo electrónico a los autores. Esta notificación es distinta a la generada automáticamente por el sistema de envío de artículos en el OJS, se trata de la recepción oficial e inicio del proceso de revisión por pares. No se mantendrá correspondencia posterior con autores de artículos desestimados.

Los manuscritos recibidos se someterán a una evaluación inicial que valorará la pertinencia temática, originalidad y calidad textual. Esta evaluación previa está a cargo del Consejo Editorial. Los autores serán notificados por correo electrónico si su artículo será o no enviado a revisión por pares, en un plazo no mayor a 30 días. En tal sentido, los autores, deben comprobar que sus manuscritos cumplan con los requisitos establecidos en la lista de chequeo, previo a su envío.

Los artículos valorados positivamente, entrarán en el proceso de arbitraje bajo el sistema de revisión por pares (doble-blind review). Este proceso consiste en enviar el artículo al menos a dos revisores académicos, anónimos, quienes deberán ser externos a la institución editora (FUGDECE, Acuerdo Ministerial 3073).

Para la revisión de cada artículo, se selecciona lectores con título de posgrado (maestría y doctorado) con experiencia en publicaciones y amplio conocimiento de los temas abordados en los artículos objeto de revisión. No obstante, en específicas ocasiones se considerará la participación de revisores, a investigadores que, sin título doctoral o de maestría, poseen una trayectoria de investigación reconocida, lo cual, será analizado por el Consejo Científico de esta revista.

El protocolo utilizado por los revisores de la revista es público. El plazo de evaluación científica de trabajos, superados los trámites previos de estimación por el Consejo Editorial, es de 90 días como máximo. El tiempo medio de revisión científica es de 50 días y de aceptación final de 50 días.

Los trabajos que sean evaluados positivamente, que requieran modificaciones (tanto menores como mayores), se devolverán en un plazo de 15 días como máximo. Todos los autores recibirán los informes de evaluación científica, de forma anónima, para que estos puedan realizar (en su caso) las mejoras o réplicas oportunas.

Los autores de artículos aceptados, antes de la edición final, recibirán las pruebas (borradores maquetados), por correo electrónico, para su corrección ortotipográfica en un máximo de tres días. Únicamente se pueden realizar mínimas correcciones sobre el

contenido del manuscrito original ya evaluado. Una vez aceptado finalmente el manuscrito, los autores presentarán la versión final (según la versión original) que garantizará su consulta y difusión internacionalmente.

Una vez vistos los informes de revisiones científicas externas, los criterios que justifican la decisión sobre la aceptación/rechazo de los trabajos por parte del Consejo Editorial son los siguientes:

- a. Actualidad y novedad.
- b. Relevancia y significación: avance del conocimiento científico.
- c. Solvencia teórica.
- d. Fiabilidad y validez científica: calidad metodológica.
- e. Organización (coherencia lógica y presentación formal).
- f. Coautorías y grado de internacionalización de la propuesta y del equipo.
- g. Presentación: buena redacción.

El ingreso de los autores/as a la revista es online, quienes pueden expresar su deseo de formar parte del del Consejo Internacional de Revisores Científicos Externos, para los siguientes tres años de su publicación.

Los criterios señalados, constituyen la base fundamental para que los revisores determinen si el artículo es:

- a. Publicable, sin modificaciones.
- b. Publicable, si se realizan revisiones superficiales.
- c. Publicable, si se realizan revisiones de fondo.
- d. No publicable.

En el caso de existir discrepancias en los resultados de dos revisores, el artículo será enviado a un tercero, cuyo criterio definirá fundamentadamente la aceptación o rechazo. Los resultados del proceso de arbitraje serán inapelables en todos los casos. El proceso de selección de artículos lleva entre tres y cuatro meses. Sin embargo, debe tenerse en cuenta las fechas de envío en función de la periodicidad de esta publicación.

Para información y transparencia, el listado del Consejo Editorial está visible en la sección [Consejo Editorial](#), mismo que se actualiza anualmente. Cabe señalar que, la revisión de los artículos es realizada en línea (proceso interno), los autores no se comunicarán con los revisores ni viceversa por la naturaleza de esta publicación.

4. PRESENTACIÓN Y ESTRUCTURA DE ORIGINALES

4.1. Medios de envío de manuscritos

Para facilitar y garantizar el correcto envío de los manuscritos a la Revista Científica Retos de la Ciencia, los autores tienen a su disposición dos procedimientos:

- a. [Envío por el OJS](#) (Open Journal Sistem), para lo cual, todos los autores deben darse de alta en la plataforma OJS, con su información personal. El autor asignado como contacto principal, será responsable de la correspondencia. Ningún autor/a podrá tener en revisión dos manuscritos de forma simultánea en esta revista.
- b. Enviar el manuscrito directamente al E-mail: mcrevistas@gmail.com

4.2. Remisión y Estructura

4.2.1. Archivos a remitirse a la revista

Los autores/as deben remitir simultáneamente dos archivos:

- a. Carta de presentación ([Ver modelo](#)).
- b. Manuscrito, conforme a las normas detalladas
 - b.1 Ensayos y otras contribuciones ([Ver modelo](#)).
 - b.2 Artículos de investigación ([Ver modelo](#)).

Los autores harán constar obligatoriamente la siguiente información en los documentos antes señalados: nombre y apellidos completos de cada uno de los autores por orden de prelación (el número de autores deberá estar justificado por el tema, su complejidad y su extensión, siendo la media tres autores). En caso de más de tres autores es prescriptivo justificar sustantivamente la aportación original del equipo, dado que se tendrá muy presente en la estimación del manuscrito; máxima titulación académica, categoría profesional, el centro o institución de trabajo, correo electrónico de cada autor y número ORCID. La firma académica (nombre) ha de estar normalizada conforme a las convenciones internacionales para facilitar la identificación en las principales bases de datos ([Ver guía de normalización de autores](#)). Es prescriptivo darse de alta en el Registro Internacional de Investigadores (ORCID) (<http://orcid.org>).

En la carta de presentación, se incluirá declaración de:

- Ser una aportación original.
- Declaración de financiación.
- No enviada, durante el proceso de evaluación y publicación a otras revistas.
- Confirmación de las autorías firmantes.
- Contribución de las autorías firmantes.
- Aceptación, si procede, de cambios formales en el manuscrito conforme a las normas.
- Cesión parcial de derechos a la Fundación de Gestión y Desarrollo Comunitario Ecuador / Retos de la Ciencia.

4.2.2. Tipos de aportaciones o manuscritos y su estructura

- Artículos de revisión

Examinan la bibliografía de una disciplina de manera profunda y rigurosa para reflejar la evolución histórica de un área disciplinar, comparan información sobre un tema, sintetizan resultados, conclusiones, etc. Este tipo de artículo debe poseer un mínimo de 30 referencias.

- Ensayos

En este tipo de trabajo se argumentan ideas y puntos de vista particulares sobre un tema de interés. Deben, preferentemente, ofrecer el estado del conocimiento del objeto analizado o área de estudio; o bien, permitir la identificación de relaciones, contradicciones o inconsistencias y proponer soluciones para posteriores investigaciones.

- Reseña de libros

Son contribuciones correspondientes a la revisión de libros publicados en los últimos tres años, sobre temas afines al perfil de la revista. Las reseñas serán preferentemente críticas y no excederán las cinco páginas. Deberán ser encabezadas con los datos

completos de la obra, incluyendo número de páginas e ISBN. Se debe anexar una imagen con la portada del libro en formato .jpg

- Artículos de investigación

Trabajos en los que se den a conocer resultados generales o parciales de una investigación original. Dicho estudio pretende dar respuesta a una/s pregunta/s de indagación y con ello ampliar el conocimiento respecto a dicho tema.

4.2.3. Formato de presentación

- Los artículos se presentarán en idioma español en un documento Microsoft Word. El resumen será de entre 150 y 230 palabras y estará acompañado de entre 4 a 6 palabras clave o descriptores. Además, estos dos elementos resumen y palabras clave, se traducirán al inglés (abstract – keywords).
- En una extensión aproximada de entre 10 y 15 en el marco de 6000 a 7500 palabras, de ser necesario, se incluirán gráficos, tablas y referencias bibliográficas.
- Tipo de letra Arial 12, interlineado simple, justificado completo y sin tabuladores ni retornos de carros entre párrafos. Solo se separan con un retorno los grandes bloques (autor, título, resúmenes, descriptores, créditos y epígrafes). La página debe tener 2,54 cm. en todos los márgenes. Los trabajos se presentan en Word para PC. El archivo debe estar anonimizado en Propiedades de archivo de forma que no aparezca la identificación de los autores. Las normas de publicación se basan en [APA 7ma edición](#).
- En caso de utilizar tablas, gráficos o imágenes, deben aparecer a continuación del párrafo en que sean citados y se enumerarán consecutivamente.

4.2.4. Estructura básica de los artículos

Textos auxiliares para todas las contribuciones en la primera página:

- Título en español e inglés (entre 15 y 18 palabras).
- Nombres y apellidos del o los autores/r, categoría profesional o cargo que desempeña, institución, país, correo electrónico institucional y el ID del ORCID.
- Resúmenes en español e inglés (Abstract), con una extensión entre 150 y 230 palabras, en un solo párrafo. Entre otros aspectos esenciales, debe expresar: generalidades del tema; objetivo/s; metodología (enfoque, marco muestral y muestra; principales resultados; principal conclusión.
- Palabras clave en español e inglés (Keywords), debajo de cada resumen correspondiente (entre 5 y 6 palabras).

Estructura para ensayos y otras contribuciones a excepción de los trabajos originales y revisiones:

Introducción: idea general pero exacta de la problemática, planteamiento claro y ordenado del tema específico, justificación, línea argumentativa, y, finalidad u objetivo del trabajo.

Desarrollo: temas y subtemas derivados del análisis de literatura, pero ajustados a la problemática, extrae y recopila información relevante y necesaria que atañe al problema de investigación, deviene de una revisión selectiva de artículos, libros y otros materiales, y, expone resultados en caso de disponer.

Conclusiones: es una proposición luego de un argumento, es decir, después de inferir las premisas. Si el argumento es suficiente, las premisas implican o están implicadas en la conclusión. Constituyen en sí, los hallazgos.

Referencias bibliográficas: se hace constar las referencias bibliográficas que se encuentran citadas. Para la presentación de las citas y referencias bibliográficas se seguirán las normas dictadas según la 7ma edición del Manual de Publicación de la Asociación de Psicología de Estados Unidos de América (APA).

Estructura para artículos de investigación y revisiones:

Introducción: enunciado del problema y sus generalidades, planteamiento de los antecedentes y la pregunta de investigación o hipótesis (Según el caso), breve justificación y determinación del o los objetivos de la investigación.

Métodos y materiales o simplemente metodología: revela el diseño (enfoque, nivel y modalidad de investigación, población, muestra y muestreo), presenta el entorno (en dónde se ha hecho el estudio; hospital, barrio, escuela, etc.), describe las intervenciones (técnicas, tratamientos, mediciones y unidades, pruebas piloto, aparatos, etc.) y el análisis de los datos (métodos utilizados).

Resultados y discusión. Los resultados presentan claramente los logros del estudio. En la discusión se contextualizan los resultados en el área disciplinar y se comparan con investigaciones anteriores, destacando los avances alcanzados o rectificando conceptos ya utilizados por otros autores.

Referencias bibliográficas. Constituyen el listado de fuentes documentales utilizadas o citadas que aparecen referenciadas en el cuerpo del artículo, y no la bibliografía consultada por el autor. Se ordenarán alfabéticamente. Para la presentación de las citas y referencias bibliográficas se seguirán las normas dictadas según la 7ma edición del Manual de Publicación de la Asociación de Psicología de Estados Unidos de América (APA).

4.2.5. Especificidades sobre las referencias bibliográficas

Las citas bibliográficas deben reseñarse en forma de referencias al texto. No debe incluirse bibliografía no citada en el texto. Su número ha de ser el suficiente y necesario para contextualizar el marco teórico, la metodología usada y los resultados de investigación en un espacio de investigación internacional: mínimo 30 para los manuscritos de investigaciones de carácter empírico, y alrededor de 50 para los estudios y revisiones de literatura.

Se presentarán alfabéticamente por el primer apellido del autor (agregando el segundo solo en caso de que el primero sea de uso muy común). Las citas deberán extraerse de los documentos originales preferentemente revistas, tesis doctorales y en menor medida libros. Dada la trascendencia para los índices de citas y los cálculos de los factores de impacto, se valorarán positivamente el uso de referencias provenientes de publicaciones indexadas en JCR y/o Scopus y la correcta citación conforme a la Norma APA 7 (<http://bit.ly/35FNGvN>).

Es prescriptivo que todas las citas que cuenten con DOI (Digital Object Identifier System) estén reflejadas en las Referencias (pueden obtenerse en <https://search.crossref.org/>). Todas las revistas y libros que no tengan DOI deben aparecer con su link (en su versión on-line, en caso de que la tengan, acortada, mediante

<https://n9.cl/t54sg>), y de los sitios web además la fecha de consulta en el formato indicado.

4.2.6. Normas para las referencias bibliográficas

Publicaciones periódicas

Artículo de revista (un autor):

Ochoa-Cervantes, A. (2019). El tipo de participación que promueve la escuela, una limitante para la inclusión. [The type of participation promoted in schools is a constraint factor for inclusive education]. *Alteridad*, 14(2), 184-194. <https://doi.org/10.17163/alt.v14n2.2019.03>

Artículo de revista (hasta seis autores):

Espada-Chavarría, R. M., Gallego-Condoy, M., & González-Montesino, R.H. (2019). Diseño Universal del Aprendizaje e inclusión en la Educación Básica. [Universal Design of Learning and inclusion in Basic Education]. *Alteridad*, 14(2), 207-218. <https://doi.org/10.17163/alt.v14n2.2019.05>

Artículo de revista (más de seis autores):

Guarderas, P., Larrea, M., Cuvi, J., Vega, C., Reyes, C., Bichara, T., Ramírez, G., Paula, Ch., ... Arteaga, E. (2018). Acoso sexual en las universidades ecuatorianas: validez de contenido de un instrumento de medición. [Sexual harassment in Ecuadorian universities: content validation for instrument development]. *Alteridad*, 13(2), 214-226. <https://doi.org/10.17163/alt.v13n2.2018.05>

Artículo de revista (sin DOI):

López-Hernández, L., y Ramírez-García, A. (2014). Medidas disciplinarias en los centros educativos: ¿suficientes contra el acoso escolar? *Perfiles Educativos*, 36(145), 32-50.

Libros y capítulos de libro

Libros completos:

Cuéllar, J.C., & Moncada-Paredes, M.C. (2014). El peso de la deuda externa ecuatoriana. Abya-Yala. Ecuador.

Capítulos de libro:

Padilla-Verdugo, J. (2014). La Historia de la Educación desde los enfoques del conocimiento. En E. Loyola (Ed.), *Ciencia, Tecnología y Sociedad (CTS). Miradas desde la Educación Superior en Ecuador* (pp. 107-128). Abya-Yala. Ecuador.

Medios electrónicos

Aunión, J. (2011, marzo 12). La pérdida de autoridad es un problema de toda la sociedad, no es específico del aula. El País. <https://goo.gl/YzRBYT>. ISSN: 1390-325X / e-ISSN: 1390-8642 © 2019.

4.2.7. Normas para epígrafes, tablas y figuras

- Los epígrafes del cuerpo del artículo se numerarán en arábigo. Irán sin caja completa de mayúsculas, ni subrayados, ni negritas. La numeración ha de ser como máximo de tres niveles: 1. / 1.1. / 1.1.1.
- Las tablas y figuras deben presentarse incorporadas en el texto en Microsoft Word ubicadas en el sitio en el que los autores consideren que deben estar. Se emplearán únicamente cuando sean necesarias e idóneas, debiendo limitarse su uso por cuestiones de espacios (máximo 6 entre tablas y figuras en todo el manuscrito). Ambas deben ser enumeradas en arábigo y tituladas con la descripción de su contenido. Si la fuente de la tabla o figura no fuera de elaboración propia, los autores/as deberán incorporar al pie de la tabla o la figura la fuente de la que se extrae, por ejemplo, Fuente: Romero-Rodríguez (2016, p. 32).
- Las tablas deben estar elaboradas en el propio documento de Microsoft Word®, por lo que no se aceptarán tablas cortadas y pegadas de otros documentos que no puedan ser editados en el proceso de diagramación. Las figuras, además de ser incorporadas en el documento de Microsoft Word®, deberán ser enviadas como material complementario al momento del envío en el OJS de «Revista Científica Retos de la Ciencia», debiendo tener una calidad superior a 600 dpi, en archivos de tipo TIFF, JPEG o PNG.

5. TASAS

«Retos de la Ciencia» es una revista científica «open access» que oferta toda su producción de forma íntegra online en abierto para toda la comunidad científica. Asimismo, no establece ninguna tasa económica durante todo el proceso editorial para la publicación de los artículos, incluyendo la revisión científica y la maquetación de los mismos.

6. RESPONSABILIDADES ÉTICAS

No se aceptan manuscritos que contengan material previamente publicado. Los autores y autoras son responsables de obtener los oportunos permisos para reproducir parcialmente material (texto, tablas o figuras) de otras publicaciones y de citar su procedencia correctamente. Las opiniones expresadas en los artículos publicados son responsabilidad de autores y autoras, más no, de la revista.

«Retos de la Ciencia», pone a disposición de autores y revisores, así como de la comunidad científica, un conjunto de herramientas específicas para la detección del plagio: [Grammarly](#), [Plagium](#), [PaperRater](#), [plagiarisma.net](#), [URKUND](#), lo cual, permite identificar oportunamente posibles errores “casos de plagio”. Cabe señalar que los trabajos que presenten coincidencias no citadas debidamente o tengan exceso de coincidencias con otros textos, serán rechazados.

Los autores y autoras conservan los derechos de autor, sin embargo, ceden a la Revista Científica Retos de la Ciencia la primera publicación bajo licencia *Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional*.

Se precisa también que, los autores y autoras son libres de realizar otros acuerdos contractuales independientes para una mayor distribución del artículo publicado (inclusión en repositorios institucional o publicarlo en un libro), siempre y cuando indiquen claramente que el trabajo se publicó por primera vez en la Revista Científica Retos de la Ciencia. En el caso de que el artículo sea reproducido, deberá hacerse constar una nota similar a la siguiente: *Este texto se publicó originalmente en la Revista Científica Retos de la Ciencia. Vol. --, Núm. --, Sección ----, pp. -- - --, año de publicación*. Es recomendable que los autores y autoras publiquen la versión final de la publicación de su artículo en páginas institucionales, páginas personales, entre otros, recursos que contribuyan a su visibilidad.

7. TRANSFERENCIA DE LOS DERECHOS DE AUTOR Y AUTORÍA

Se incluirá en la carta de presentación la cesión de derechos del trabajo para su publicación a la Revista Científica Retos de la Ciencia y consecuentemente a la Fundación de Gestión y Desarrollo Comunitario Ecuador (FUGDECE). Esta institución, conserva los derechos patrimoniales (copyright) de los artículos publicados; favorece y permite la reutilización de estos bajo la licencia de uso indicada.

En la lista de autores firmantes deben figurar únicamente aquellas personas que han contribuido intelectualmente al desarrollo del trabajo. Haber colaborado en la recolección de datos no es, por sí mismo, criterio suficiente de autoría. Esta revista, declina cualquier responsabilidad sobre posibles conflictos derivados de la autoría de los trabajos que se publiquen.

8. PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL ARTÍCULO

Los autores y autoras se comprometen a participar en la difusión de su manuscrito una vez publicado, así como de toda la revista. Se comprometen también a participar activamente en las redes sociales de la revista (Facebook, Twitter, LinkedIn, Academia.edu, Mendeley). Toda promoción de los artículos debe realizarse empleando el link de la web oficial (<https://www.retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos>). Lo cual, tiene la finalidad de incrementar la lectura, citación e impacto. «Retos de la Ciencia» como medio de difusión del conocimiento científico en el campo de las Ciencias Sociales, anima a autores, autoras y a la comunidad científica a la promoción y difusión de los artículos en su versión definitiva a través de:

- Contactos (e-mails) y redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.).
- Repositorios institucionales de las universidades en las que laboran y repositorios públicos (Mendeley u otros).
- Redes sociales científicas (ResearchGate, Academia.edu).
- Web personal o institucional, blog, etc.
- Google Scholar, ORCID, DOAJ, Publons.
- Ejemplares impresos adquiridos directamente y enviados a especialistas para su lectura y posterior citación si procede.

9. PRESERVACIÓN DIGITAL

Los contenidos de la **Revista Científica Retos de la Ciencia** tienen habilitado el sistema de preservación digital en PKP Preservation Network (PN) y LOCKSS a través de OJS. Además, la Fundación de Gestión y Desarrollo Comunitario Ecuador cuenta con un servidor donde se encuentran depositados sus contenidos, y cuya gestión se ampara en la Política de la seguridad de la información del área de tecnología *FUGDECE* - [ascomsa.SA](#) En tal sentido, se conservan a diario copias idénticas de manera incremental, y semanalmente se realiza una copia íntegra de todo el portal del OJS.

Otro aspecto que se utiliza es que cada archivo es validado continuamente con registros de otras bibliotecas, así que cualquier contenido dañado o perdido se puede restaurar utilizando los registros internos almacenados en el servidor o externos.

10. AVISO DE DERECHOS DE AUTOR/A

Los autores que publican en «*Retos de la Ciencia*» conocen y aceptan las siguientes condiciones:

Los autores retienen los derechos de copia (copyright) y ceden a la Revista Científica «*Retos de la Ciencia*» el derecho de primera publicación del trabajo, bajo licencia: [Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](#) (**Copyright: © Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato; **Adaptar** — remezclar, transformar y construir a partir del material; para cualquier propósito, incluso comercialmente.)



Esta obra está bajo la licencia: [Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](#)

- Los autores conservan los derechos de autor y garantizan a la Revista Científica Retos de la Ciencia el derecho de publicar el manuscrito a través de los canales que considere adecuados.
- Los autores pueden establecer por su cuenta acuerdos adicionales para la distribución no exclusiva de la versión de la obra publicada en la Revista Científica Retos de la Ciencia, haciendo reconocimiento de su publicación inicial en la misma, como por ejemplo en repositorios institucionales.
- Se autoriza a los autores a difundir sus trabajos electrónicamente una vez sea aceptado el manuscrito para su publicación.

REVISTA CIENTÍFICA
RETOS DE LA CIENCIA
Revista Multidisciplinaria

e - ISSN: 2602-8247

**La calidad, una condición para el desarrollo
antes y después de la pandemia**

Vol. 6(13)
julio – diciembre 2022