

E-ISSN : 2665 0169

PH PRO HOMINUM

REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

Volumen N° 2 suplemento Extraordinario N° 1 | Enero - Marzo 2020



Prohominum

Revista Multidisciplinaria de Ciencias Sociales y Humanas

**Directorio Editorial
Consejo Ejecutivo**

Director General

Franklin Salas

(Universidad Pedagógica Experimental Libertador / ACVENISPROH, Venezuela)

Director Administrativo

José Rolando Suarez

(Universidad Pedagógica Experimental Libertador / ACVENISPROH, Venezuela)

Directora Académica

Celia Cruz Betancourt

(Universidad Pedagógica Experimental Libertador / ACVENISPROH, Venezuela)

Directora de Relaciones Institucionales

Ana Riera

(ACVENISPROH, Venezuela)

Editora-Jefa

Dra. Celia Cruz Betancourt (Universidad Pedagógica Experimental Libertador /
ACVENISPROH, Venezuela)

Director Técnico

Dra. Rosa Rao

ACVENISPROH, Venezuela)

Correctores de estilo

Dilcia De Rosa

(Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela)

Diseño Gráfico

Genesi Uzcanga

Diagramador

Genesi Uzcanga / Rosa Rao (ACVENISPROH, Venezuela)

Traductora

Francia Gamarra

(Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela)

Consejo Científico Internacional

Dilcia De Rosa

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela

Ginete Serrano

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela

Raúl Comas

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador

Aura Díaz de Perales

Universidad Metropolitana, Ecuador

José Alecio Lara

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela

Argimiro Castillo

Universidad de Los Andes, Venezuela

Juan Calderón

Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

Mónica Peñaloza

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela

Alex Carlos Rendón Ali

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

Sor Natalia Brizuela Camacho

Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador

Marcos Braga

Universidad Federal de Roraima, Brasil

Urrutikoetxea, Alar

Centro de Investigación I+D de la Universidad de Colima, México

Daniel Peña

Universidad Metropolitana, Ecuador

Luis Beltrán Medina Osío

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela

Luis Alexander Ospina

Fundación DAICAD-Argentina

Concepción López-Andrada

Universidad de Extremadura, España

Verónica Violant Holz

Universidad de Barcelona. Barcelona, España

Aldo Ocampo-González

Centro de Estudios Latinoamericanos de Educación Inclusiva, Chile

Soledad Vercellino

Universidad Nacional de Río Negro, Argentina

Gonzalo Tamayo Giraldo

Universidad de Manizales, Colombia

Emilio Ortiz Torres

Universidad de Holguín, Cuba

Jorge Luis Yangali Vargas

Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú

Tania Mara Zancanaro Pieczkowski

Universida de Comunitária da Região de Chapecó, Brasil

Genoveva Verónica Ponce Naranjo

Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador

Claudia Patricia Jiménez Guzmán

Universidad de Manizales, Colombia

Luis Enrique Pincheira Muñoz

Centro de Estudios Latinoamericano de Educación Inclusiva CELEI, Chile

Bolívar R. Duchi Ortega

Universidad Estatal de Guayaquil, Ecuador

Carlos Esteban Alcívar Trejo

Universidad Estatal de Guayaquil, Ecuador

Francisco Enrique Morán Peñam

Universidad de Guayaquil (UG), Ecuador

Ligia Meibol Fajardo Vaca

Universidad Estatal de Milagro – UNEMI, Ecuador

Sinuhé Carlos Guardado López

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Prohominum, Revista de Ciencias Sociales y Humanas, es la publicación científica de la Asociación Venezolana de Investigación Social en Pro de la Humanidad (ACVENISPROH) Maracay-Aragua (Venezuela). *Prohominum* se constituye en un escenario que coadyuve en la promoción, desarrollo y fortalecimiento de la cultura investigativa, con proyección regional, nacional y global, en el área de ciencias sociales y humanas, dirigida a brindar oportunidades de participación a Investigadores nóveles y consolidados con inquietud de mostrar a la comunidad científica sus avances y resultados investigativos.

Prohominum, se edita trimestralmente. Sus cuatro (4) publicaciones anuales admiten la difusión de trabajos realizados por investigadores nacionales o extranjeros, producciones que constituyan un aporte en el campo de las ciencias sociales y humanas. ajustadas a los criterios de calidad científica reflejados en las normas de publicación. Sus artículos tienen posibilidad de presentarse en idioma español, inglés o portugués.

Solo publica artículos inéditos, relacionados con investigaciones culminadas, revisiones bibliográficas, informes de desarrollo tecnológico, ensayos científicos, propuestas de modelos e innovaciones educativas. Los mismos, no deben haberse enviado previamente, ni en paralelo, a otra revista.

Criterios como originalidad, pertinencia social, rigurosidad científica, actualidad, aporte, entre otros, constituyen aspectos considerados para la valoración de las producciones enviadas a este portal electrónico para la difusión del conocimiento científico. Los artículos son arbitrados por expertos en sus temáticas, con amplios conocimientos metodológicos, bajo la técnica Doble Ciego.

Esta publicación tiene entre sus propósitos:

- Contribuir a la promoción y difusión del conocimiento científico multidisciplinario, vinculado al área de la Ciencias Sociales y Humanas; que sirva de base al enriquecimiento del acervo científico en América Latina y su contribución al mejoramiento de la calidad de vida humana, en armonía con el resto del mundo y del ambiente.
- Promover la investigación en el campo social, mediante la divulgación de materiales de interés que sensibilicen a la comunidad científica novel, en desarrollo y consolidada, mediante el intercambio de experiencias y la construcción colectiva del conocimiento.

Prohominum se edita en formato digital a través de la plataforma OJS. Sus artículos pueden ser presentados en los formatos OpenOffice o Microsoft Word. Esta revista busca consolidar un espacio para el diálogo y la reflexión científica con perspectiva inter y multidisciplinaria, con énfasis en las Ciencias Sociales entrelazadas con las ciencias jurídicas y ciencias económicas con visión humanística. Los artículos están enfocados en la interacción social, sus componentes (qué las sistematiza, los convenios que se conforman) y todo lo relacionado con la convivencia entre dos o más grupos sociales. Por ello, puede abarcar distintas áreas del saber social entre las cuales se distinguen: Educación, Humanidades, Economía, Administración, Artes, Derecho, Literatura, Filosofía, Sociología, Psicología, Antropología, Comunicación y demás áreas afines.

Tabla de Contenido

Editorial	8 - 10
Rol del investigador en el contexto de la educación inclusiva	11 – 22
Role of the researcher in the context of inclusive education Rafael Bell – Suyin Caballero – Evelyn De La LLana – Yoenia Portilla	
Fundamentos teóricos de la seguridad y prevención de riesgos laborales en las organizaciones.	23 - 31
Theoretical Foundations of Safety and Prevention of Occupational Risks in Organizations. Karina Checa – Pavel Defranc – Evelyn De La LLana	
Fundamentos para el fortalecimiento de competencias y habilidades para emprendedores.	32 - 40
Fundamentals for the strengthening of competences and skills for entrepreneurs Rosa Moreira – Lesly Benítez – Christopher Carchipulla	
Rol del docente investigador en el ámbito de las ciencias administrativas	41 - 51
The Organizational Climate And Role Of The Research Teacher To Achieve Professional Satisfaction Belinda Lema – Rafel Bell – Alejandro Lema – Emma Delgado	
Fortalecimiento de competencias para emprendedores: una perspectiva vivencial en Guayaquil, Ecuador.	52 - 59
Strengthening Competences For Entrepreneurs: A Living Perspective In Guayaquil, Ecuador. Lissette Vacacela – Lesly Benítez – Bryan Hidalgo – Fabricio Mora – Edith Bonin	
Calidad de gestión, control y seguimiento organizacional. Caso estudio: Red Textil Guayas	60 - 69
Quality Of Management, Control And Organizational Monitoring. Case Study: Red Textil Guayas. Evelyn De La Llana – Lissette Vacacela – María Bustamante – José Angulo	

Estrategias didácticas para el mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. Caso estudio: iglesia alianza cristiana y misionera "dios es amor", Cantón La Libertad; Ecuador 70 – 80

Didactic Strategies For The Improvement Of The Teaching-Learning Process. Case Study: Christian And Missionary Alliance Church "God Is Love", Canton La Libertad; Ecuador.

Karla Chica – Lex Campuzano – Lissette Vacacela – Viviana Zambrano – Rosa Moreira

Calidad de servicio. Caso estudio: Fundación Puro Corazón, Cantón Durán; Ecuador 81 - 88

Quality Of Service. Case Study: Puro Corazón Foundation, Cantón Durán; Ecuador.

Christopher Carchipulla – Jordan Agua – Lissette Vacacela – César Valenzuela

Organizaciones sociales, desde una perspectiva administrativa. Caso estudio: convento madre dorotea, en la ciudad de Guayaquil 89 – 97

Social organizations, from an administrative perspective. Case study: convento madre dorotea, in the city of Guayaquil

Alejandro Lema – Daniel Zaldivar – Bryan Hidalgo – Diana González – Lissette Vacacela

Fundamentos para la calidad y control de gestión organizacional 98 – 105

Foundations for quality and organizational management control

Alicia Álvarez – Daniel Zaldívar – Rosa Moreira – Carlos Gilar – Edith Bonin

Aproximación teórica de la importancia de la investigación en el diseño gráfico 106 – 114

Theoretical approach to the importance of research in graphic design.

Lex Campuzano – Evelyn Lucas – Juan Mendoza

Normas para publicar 115 - 118

El presente número extraordinario de la Revista PROHOMINUM, de Ciencias Sociales y Humanas se conforma en un tiempo marcado por la incertidumbre y adversidad en el mundo, en correspondencia al histórico evento que para estas generaciones ha la declaración de una pandemia mundial por el COVID-19. En este sentido, un gran esfuerzo ha representado la propia elaboración del presente, en virtud de la reconfiguración permanente de procedimientos y recursos a fin de cumplir con los objetivos previstos por ACVENISPROH y la propia publicación. Es así como la misma resulta en un compromiso pendiente con los ilustres articulistas que, junto al Instituto Superior Universitario de Formación UF, ACVENISPROH Y RED GIA INTERNACIONAL; asumen la academia y la excelencia educativa como respuesta a la adversidad humanitaria actual. Efectivamente, este documento se realiza en el marco de los convenios institucionales de las citadas organizaciones, producto de los proyectos de investigación realizados en el año 2019 y los propósitos compartidos en la promoción y difusión del conocimiento, desde la rigurosidad científica; en pro del desarrollo de propuestas que sirvan de referente para el abordaje de los problemas nacionales y coadyuvar en su solución.

En este contexto, es para nosotros primordial agradecer a nuestros articulistas y todos los que han hecho posible esta iniciativa editorial, quienes se han crecido frente a la adversidad asumiendo con espíritu emprendedor y con esperanza en el futuro, las acciones necesarias para llevar adelante el cumplimiento y ejercicio de la academia como contribución a la reactivación de la humanidad.

Es por ello, que la concreción del extraordinario de la Revista Prohominum Volumen 2 N° 1 año 2020; reviste un significado especial para todo el equipo editorial.

Así pues, desde este espíritu emprendedor, los autores presentan sus contribuciones editoriales que abordan temas relacionados, precisamente, a contribuir al fortalecimiento de las competencias de emprendimiento, a propósito de la necesidad de creatividad, innovación y valentía; en medio de esta difícil situación en el mundo.

De esta manera, en correspondencia a estas premisas, Moreira, R. et al., (2020) plantea en su artículo: “Fundamentos para el fortalecimiento de competencias y habilidades para emprendedores”; una serie de consideraciones ligadas a los conceptos teóricos que sustentan la práctica emprendedora, desde un abordaje teórico; ofreciendo alternativas y herramientas con base a experiencias exitosas que sirvan de referente inicial a todas aquellas personas que pretenden concretar sus ideas y sueños en soluciones para la humanidad.

De la misma manera, Bell R. et al., (2020) destaca la importancia del papel que juega el investigador en un componente sumamente importante en la dinámica actual, como lo representa la educación inclusiva en su artículo: “Rol del investigador en el contexto de la educación inclusiva”. Inclusión, sin duda, es una garantía consagrada que ha ganado espacios en la sociedad y que es abordada para su aplicabilidad en la investigación, en el ámbito educativo.

Seguidamente, aspecto importante el referido a los “Fundamentos teóricos de la seguridad y prevención de riesgos laborales en las organizaciones”, abordado por Checa K. et al., (2020). En él, la protección de los trabajadores y trabajadoras contra las enfermedades y los accidentes relacionados con su entorno de trabajo es asumido como un tema fundamental para las organizaciones empresariales, no sólo desde una perspectiva de salud laboral o salud pública, sino también desde la productividad.

Así mismo, la investigación y su importancia es estudiada en un campo muy significativo y de gran incidencia en el emprendimiento, como lo son las ciencias administrativas en el artículo: “Rol del docente investigador en el ámbito de las ciencias administrativas”; propuesto por Lema B. et al., (2020) evidenciando la necesidad de profundizar la aplicabilidad de la rigurosidad científica dentro del ámbito de las ciencias administrativas, articulando visiones interdisciplinarias que favorecen la generación de soluciones a las inquietudes administrativas de la empresa moderna.

De la misma manera, Álvarez A. et al., (2020) en su artículo: “Fundamentos para la calidad y control de gestión organizacional”, destaca la importancia de asumir la calidad y el seguimiento gerencial corporativo como un entramado de componentes que conforman un sistema que permite coadyuvar a las organizaciones en el cumplimiento de su misión como entidad corporativa, garantizando la satisfacción integral de sus actores; siendo este de referencia al emprendedor.

Destaca también la importancia de la estética e imagen corporativa, vista desde la “Aproximación teórica de la importancia de la investigación en el diseño gráfico”, por parte de Campusano lex et al., (2020). Al respecto, es interesante la combinación de los principios de abordaje investigativo en la búsqueda del perfeccionamiento del diseño gráfico como una actividad que requiere de la investigación para el cumplimiento de sus fines, sobre todo, en escenarios de alta competitividad y el posicionamiento de los mensajes en la mente del consumidor, ámbito de gran relevancia en el contexto publicitario actual.

Ahora bien, esta iniciativa promueve la aplicabilidad de la investigación y su aporte a la vinculación, desde la responsabilidad social empresarial. En este sentido, el artículo: “Fortalecimiento de Competencias para emprendedores: una perspectiva vivencial en Guayaquil, Ecuador” realizado por el equipo de Vacacela L. et al., (2020) se constituye en una experiencia muy significativa en el contexto comunitario para favorecer la apropiación de conocimientos que permitan elevar la calidad de vida de los participantes de programas como el registrado.

Así mismo, los abordajes y experiencias vivenciales y de campo sobre: “Calidad de gestión, control y seguimiento organizacional. Caso estudio: Red Textil Guayas” de: De la llana E. (2020) et al., (2020); “Estrategias Didácticas para el mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. Caso estudio: Iglesia Alianza Cristiana y Misionera “Dios es Amor”, cantón La Libertad; Ecuador” por parte de Chica K. et al., (2020); la “Calidad de servicio. Caso estudio: Fundación Puro Corazón, cantón Durán; Ecuador” de Carchipulla C. et al., (2020) y “Organizaciones sociales, desde una perspectiva administrativa. Caso estudio: Convento Madre Dorotea, en la

ciudad de Guayaquil” de Lema A. et al., (2020); se constituyen en evidencia significativa que ilustra las importantes contribuciones que pueden realizar instituciones educativas de educación superior a las comunidades, desde la responsabilidad social empresarial y que coinciden con los principios que, como sociedad, están previstas en el ordenamiento jurídico ecuatoriano y que cuentan con la mejor disposición institucional para hacer de sus fortalezas y capacidades ejes importantes de desarrollo social en la República del Ecuador. Enhorabuena por todo este esfuerzo concretado.

Dra. Celia Cruz Betancourt
Editora

ROL DEL INVESTIGADOR EN EL CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN INCLUSIVA

Role of the researcher in the context of inclusive education

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0027>

Rafael Félix Bell Rodríguez¹

ORCID: [0000-0002-0255-642X](https://orcid.org/0000-0002-0255-642X)

Suyin Maricela Caballero León¹

ORCID: [0000-0002-4976-0727](https://orcid.org/0000-0002-4976-0727)

Evelyn De la Llana Pérez^{1,2}

ORCID: [0000-0002-6152-7696](https://orcid.org/0000-0002-6152-7696)

Yoenia Portilla Castell¹

ORCID: [0000-0003-1409-774X](https://orcid.org/0000-0003-1409-774X)

RESUMEN

En los recientes avances y logros, los investigadores a través de sus trabajos, han jugado un papel distinguido, combatiendo la exclusión, denunciado y superando barreras, promoviendo políticas, reformas y apoyos que impulsen en los institutos escolares transformaciones precisas para responder a la diversidad de sus estudiantes. Por esta razón el estudio desarrollado se planteó analizar el rol que ejerce el investigador en el contexto de la educación inclusiva en estudiantes con necesidades educativas especiales. En este sentido, la presente investigación se apoyó en un diseño no experimental, tipo documental y de carácter. En tal contexto metodológico fueron indagados documentos bibliográficos, algunos antecedentes y trabajos previos relacionados al tema. Se concluyó que las propuestas desarrolladas por el docente en el rol de investigador para mejorar los procesos inherentes a la educación inclusiva deben plantearse cada vez con mayor fuerza cambiar la escuela hacia escuelas inclusivas (imprescindible si queremos lograr una educación para todos) no pueden quedar al margen sus protagonistas: el estudiante (toda su diversidad).

Palabras Clave: educación inclusiva, necesidades educativas especiales, rol del investigador.

¹ Instituto Superior Universitario de Formación UF

² Autor de correspondencia: evelyn.delallana1@formacion.edu.ec

ABSTRACT

In recent advances and achievements, researchers, through their work, have played a distinguished role, fighting exclusion, denouncing and overcoming barriers, promoting policies, reforms and support that promote precise transformations in school institutes to respond to the diversity of your students. For this reason, the study developed was proposed to analyze the role of the researcher in the context of inclusive education in students with special educational needs. In this sense, the present investigation relied on a non-experimental, documentary and character design. In such a methodological context, bibliographic documents, some antecedents and previous works related to the subject were investigated. It was concluded that the proposals developed by the teacher in their role as researcher to improve the processes inherent to inclusive education must be increasingly considered to change the school towards inclusive schools (essential if we want to achieve education for all) cannot be left to the margin its protagonists: the student (all his diversity).

Keywords: inclusive education, special educational needs, role of the researcher.

Introducción

En la actualidad la educación que se desea debe romper con los paradigmas de la educación tradicional y trascender paradigmas que tributan contraproducentemente a la formación de un ser integral desde la temprana edad. Para lograr este objetivo, Susinos (2012), afirma que se hace necesario “contar con docentes investigadores que ejerzan dicha función bajo el compromiso y la flexibilidad de su rol dentro del proceso educativo” (p. 78), el cual se sintetiza afirmando que éstos no son los/as protagonistas sino uno de los actores y actoras fundamentales de este proceso; tomando en cuenta que en él también participan la familia y la comunidad.

Por lo que el sistema educativo busca la inclusión de todos y todas, aun de aquellos ciudadanos y ciudadanas que presentan necesidades educativas especiales fomentando su formación y desarrollo integral, con la finalidad de garantizarles su incorporación plena en lo educativo, laboral y social. De igual forma, les avala atención especializada, es una educación fundamentada en la prevención y atención integral temprana, en la educación y en el trabajo, así como en la integración social y laboral.

Este sistema de una escuela inclusiva, respeta la caracterización de la población con necesidades educativas especiales; revela sus potencialidades, sus diferencias individuales, su ritmo de aprendizaje y asume científicamente que la diversidad es enriquecedora para la convivencia humana. Ya señalaba Susinos (2012), que el trabajo hacia las escuelas inclusivas implica “cambiar la escuela” (p. 78) y, este hecho según el autor, no podría producirse sin conocer el sentir y sufrir de los propios centros, lo cual es una función del docente en su rol de investigador conocer.

En este margen de ideas, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2017), en la agenda mundial Educación 2030, ratifica que la “lucha por una Educación Inclusiva y de calidad se basa en el derecho de todos y todas a recibir una educación que promueva el aprendizaje durante la vida”, enfatizando que un “sistema educativo es de calidad cuando presta atención a los grupos marginados y vulnerables y procura desarrollar su potencial”.

Tal y como lo describe la organización citada, una escuela inclusiva pone especial énfasis en su organización, donde docentes, directivos, estudiantes con necesidades educativas especiales o no, además de todo el personal que hace vida en ella, se sienta involucrado, comprometido, así como apoyados y aceptados por todos los miembros de la comunidad escolar. Por tal motivo, en la presente revisión documental hace un análisis del docente en su rol como investigador en el contexto de la educación inclusiva con el propósito de no copiar patrones o replicar realidades, sino de obtener indicios enriquecedores.

Metodología

Para desarrollar el estudio donde se realiza un análisis del docente en su rol como investigador en el contexto de la educación inclusiva fue necesario contar con el apoyo del diseño documental no experimental, descriptivo y se ejecutó con procedimientos orientados a la aproximación y recuperación de información contenida en documentos mediante técnicas de lectura (aproximación al documento) y la reseña, el resumen, entre otros (recuperación de la información).

Dichas técnicas usaron instrumentos como: fichas bibliográficas y registro de páginas electrónicas.

Resultados

Conceptualización Necesidades Educativas Especiales

Las Necesidades Educativas Especiales se caracterizan según Fernández (2015) que por sus “Características físicas, intelectuales o emocionales comprobadas, por su naturaleza o grado, pueden incidir en el progreso personal, escolar, laboral, y social de un individuo” (p. 90). En otras palabras, son aquellos sujetos cuyas características de naturaleza variable física, psicológica o social que exigen medias particulares en su favor, ya sea durante toda su vida o en un momento de la misma; a pesar de la gran variedad de sus formas y etiología, se les unifica en un mismo campo porque presentan dificultades más o menos considerables para el rendimiento académico y para establecer relaciones de comunicación en su medio.

Cuomo (2016), por su parte considera como sujetos con necesidades especiales a “Aquellos cuyas características son de tal naturaleza y grado que tienen dificultad para adaptarse y progresar a través de los programas diseñados para la educación regular” (p. s/n), según lo citado, estos requieren de programas específicos complementarios o sustitutivos, transitorio o permanente. En tal marco de ideas, no se trata de brindar ayuda a determinados alumnos calificados de especiales sino de adaptar el currículo para que se ajuste a todos los alumnos. Se plantean entonces, según Díaz (2016) dos enfoques diferentes para definir y atender las dificultades experimentadas por los alumnos en el aula:

-El punto de vista individual: basado principalmente en que éstas dificultades se explican por alguna de las características de los alumnos por ejemplo: antecedentes familiares o capacidad intelectual. En este enfoque, la población escolar se divide en dos grandes grupos: uno de los cuales se compone de alumnos considerados especiales y el otro por los escolares normales. Estos niños requieren una enseñanza especial en respuesta a sus problemas y suelen ser agrupados en escuelas, unidades o cursos especiales.

Así se tienen escuelas, para cada déficit (intelectual, motor, visual, auditivo, entre otros.). Por su parte, Díaz (2016), refiere que “Uno de los supuestos de este enfoque es brindarles el mejor tratamiento posible por medio de docentes especializados y otros profesionales” (p. 67). Es decir, que estos alumnos requieren la intervención de expertos. En este sentido, debe tomarse en cuenta la actitud dominante con respecto a los alumnos con dificultades de aprendizaje que en épocas pasadas en las escuelas era tratar de clasificarlos (etiqueta) protegerlos y entregarles una educación segregada.

-Desde el punto de vista curricular, se trata de comprender las dificultades de los niños a través de su experiencia escolar. Es preciso reconocer que cualquier niño o niña puede experimentar dificultades en la escuela y que estas dificultades pueden sugerir medios de mejorar la práctica docente. Como se pudo conocer anteriormente, según el punto de vista individual, lo importante era averiguar cuál era el problema del alumno(a), es decir un modelo médico, clínico que postula cuál es la causa del problema, esto si se diagnostica, se podrá determinar una respuesta apropiada (tratamiento).

Es de destacar en este mismo orden de ideas, la nueva forma de pensar, según Díaz (2016) “Considera que, si bien las diferencias individuales de los alumnos influyen en sus progresos, el desempeño de los profesores es decisivo (p. 56); es decir las decisiones tomadas, las actividades propuestas, los recursos que ofrecen y la forma como organizan el aula, todo esto permite ofrecer mejores condiciones de aprendizaje para todos los alumnos, ya que los docentes al cambiar sus prácticas y formas de enseñar favorecerán el aprendizaje de cada uno de sus educandos. El hecho de asumir la responsabilidad de todos los alumnos requiere que los docentes reciban apoyo y asesoría.

Proyecto de Inclusión en Educación Especial

Para comprender y asumir el nuevo paradigma en los actores de este proceso de inclusión educativa, Monja (2015), afirma que “deben recibir capacitación, contar con las herramientas necesarias para aprender a trabajar en equipo y colaborar de manera integrada” (p. 139). De este modo, se requiere capacitar:

-A los maestros en formación, de manera que desde la escuela normal reciban la instrucción necesaria para enfrentar el reto de la integración educativa. -A los maestros y especialistas en educación especial, para usar toda su experiencia en estas nuevas condiciones de trabajo. -A los maestros en ejercicio, que, generalmente, se sienten incapaces y desarmados frente a este reto. -A las familias, para convertirse en un apoyo activo en la educación de sus hijos. (p. 89)

En este sentido, el autor citado hace énfasis “en la adaptación curricular como la columna vertebral de la acción educativa de la escuela, el organizador de las actividades” (p. 110). Es decir, mediante él, el Sistema Educativo se compromete a cumplir determinados objetivos e impartir ciertos contenidos. La inclusión de un niño será mejor cuanto mayor sea su participación en las actividades curriculares, pero la escuela debe dar una respuesta a las necesidades individuales de sus alumnos, buscando un equilibrio entre estos dos aspectos, es tarea del docente como investigador proyectar las mejores prácticas para optimizar el desarrollo de estrategias.

En tal marco de ideas, hacer adaptaciones curriculares supone partir de un currículo flexible, amplio y equilibrado. Cada ajuste parte de una evaluación profunda de las necesidades y capacidades de cada niño. Por lo demás, es importante destacar otro aspecto de relevancia como es la integración social, y debe señalarse según Vallejo (2015) que “Es la meta más importante del proceso de integración escolar, pero no se da automáticamente” (p. 91). Quiere decir entonces, que el niño o niña con necesidades educativas especiales, tiene que desarrollar las habilidades sociales básicas y la comunidad escolar tiene que ser sensibilizada. En la familia, en la escuela y en la sociedad, la aceptación de la diferencia requiere fortalecer valores de colaboración y no de competencia, de solidaridad social, de respeto a la dignidad. La inclusión de cada niño exige de todos los participantes, un proceso paralelo de integración para formar un equipo sólido dispuesto a reeducarse, enfrentando este reto.

Inclusión Educativa: Total, Parcial y por Áreas

La inclusión es un desafío que no se da en forma inmediata, sino que lleva un largo y gradual proceso donde participan, según García (2016):

-Autoridades educativas de las escuelas donde esta matriculado el niño.
-Docente de grado que trabaja con el niño dentro del grupo áulico. -
Maestro integrador que trabaja solo en el niño. -Equipo técnico: equipo de orientación escolar de las escuelas donde está matriculado el niño. -
Terapeutas que trabajan solos con el niño, fuera del ámbito escolar. –
Padres, -Alumnos, -Comunidad escolar. Si alguna de estas partes falla, la integración se fractura y puede no llegar a su fin último. (p. s/n)

De allí pues que, este proyecto de inclusión forme al niño como persona y lo coloque en el centro del proceso de aprendizaje. No se subraya la discapacidad ni el objetivo pedagógico como metas primordiales, queda en un segundo plano. Se busca poner el niño en una situación de aprender según sus posibilidades, fomentando la libertad, productividad, felicidad e integración con la comunidad educativa, para luego abrirle las puertas a la sociedad, sin frustraciones ni limitaciones. Cabe considerar por otra parte, que una vez a travesada la etapa diagnóstica, el equipo de orientación escolar orientador de la escuela especial debe decidir qué tipo de integración se ajusta a la problemática actual del niño. Los diferentes tipos de inclusión según Monja (2015), son:

-Inclusión total.

-Inclusión parcial 1-2

-Inclusión por áreas

La inclusión total según García (2016) “En el niño concurre en jornada completa a la escuela común, es por ello, previamente seleccionada como la más adecuada para dar forma a este proyecto. El maestro integrador no concurre a la escuela para asistir al alumno, sino que cumple un rol de asesoramiento al docente de grado común.” (p. 63). Es por ello, que el niño y niña trazará junto con el maestro de grado la planificación anual que se irá ajustando gradualmente, sugerirá material y actividades, pactará la forma de evolución y supervisará la labor docente y la evolución pedagógico del niño.

-Inclusión Parcial con Concurrencia a la Escuela Especial: En estos casos, el alumno concurre en un turno a la escuela común y en el otro turno a la escuela especial. García (2016), indica que “En este tipo de integración el Maestro integrador asiste al maestro de grado y supervisa la tarea pedagógica del niño” (p. 89); pero no asiste al niño directamente, ya que el aprendizaje específico lo realiza el contraturno en la escuela especial. Este tipo de inclusión responde muy bien en

las discapacidades sensoriales, recibiendo el niño la asistencia específica en su escuela especial.

-Inclusión Parcial sin Concurrencia a la Escuela Especial: La escuela especial a través del maestro integrador se integra a la escuela común. El maestro concurre una o dos veces por semana para asistir directamente al niño; puede hacerlo dentro o fuera del aula con actividad específica y en forma individual. Es de destacar que paralelamente supervisa la tarea del docente de grado, para cuando el niño trabaja en grupo con actividad específica.

-Inclusión por Áreas: Es una de las integraciones más atípicas, ya que desde los recursos e infraestructuras escolares es difícil darle forma. Consiste según García, (2016):

El alumno concurre a un grado especial que debería funcionar en la escuela común, pero como esto no es factible, el grado especial funciona en la escuela especial y el niño concurre a la escuela común, para participar de las áreas o maestría según sus posibilidades. (p. 69). Ejemplo de ello: Concurrir a las clases de música, Educación Física, Talleres, entre otros, apuntando a la Integración social. De este modo, el niño no es asistido directamente por el maestro integrador, sino que tiene su maestro de grado especial y los maestros o profesores en las demás áreas. Cada docente tiene su planificación anual por separado y sólo se unen criterios en el momento de evaluar, para la confección del boletín.

El rol del investigador en la educación inclusiva

Mcleskey, Waldron y Redd (2014). Exponen que en el quehacer pedagógico, las vivencias experiencias de buenas prácticas por parte de profesionales de la docencia necesitan ser sistematizadas, divulgadas y valoradas, los autores consideran que:

... por lo general se tiende a reportar o a investigar lo que no se ha hecho o lo que falta por hacer, no así las experiencias exitosas; interpretarlas cobra relevancia, desde la perspectiva que ofrece el conocer vivencias no habituales que permitan repensar y reconsiderar los esquemas y las prácticas de la educación que se han llevado a cabo hasta el presente y así generar realidades particulares que permitan la implementación de una escuela inclusiva con características propias, donde los Otros, aquellos estudiantes diferentes, sean considerados como pertenecientes a una escuela con equidad y calidad.

De igual forma, Mcleskey, Waldron y Redd (2014), exponen que:

las evidencias encontradas sugieren que el número de escuelas que son inclusivas y altamente efectivas son muy limitadas; sin embargo, las experiencias exitosas o buenas prácticas se centran en conocer las necesidades de todos los estudiantes, proveen instrucciones claras, reorganizan constantemente el salón, usan eficientemente los recursos, tienen flexibilidad ante las necesidades de los alumnos, monitorean a los estudiantes, los docentes se mantienen abiertos a las sugerencias y a los cambios. Alcanzar todas estas condiciones depende de muchos factores como el sistema educativo, las políticas educativas, la formación del docente, de la familia y de la cultura académica que conlleve a formas alternativas para promover la Educación Inclusiva.

Los docentes en una escuela inclusiva tienen un rol preponderante y deben estar formados para ello. Por esto, Asprilli (2011) hace énfasis en que la formación del profesorado debe construirse desde "las interacciones con los "otros", de pertenencias a lugares y situaciones (dispositivo social, la escuela), con niveles y normativos, con ámbitos (clase) y contenidos, con estrategias y actividades (dispositivos técnico -pedagógico)" (p.97). En virtud de lo anterior, están llamados a guiar el aprendizaje de todos sus estudiantes, respetando su diferencia y brindándoles una educación con equidad y calidad. No se trata de comparar o de imitar lo que hacen otros, sino de reflexionar sobre situaciones, hacer preguntas, identificar pasos, buscar respuestas a problemas tomando en cuenta el camino de resolución de otros. Robalino (citado por Romero y otros, 2009), sugieren que: "es necesario formar un docente innovador, protagonista de cambios, poseedor de competencias profesionales, éticas, sociales y un liderazgo renovado, provisto de un capital social deliberante y capaz de participar en la toma de decisiones reflexionadas y dialogadas" (p. 22).

En este sentido, un docente debe estar dispuesto a asumir riesgos y ensayar nuevas formas de enseñanza; reflexionar sobre su propia práctica para transformarla, actualizarse permanentemente y valorar las diferencias como un elemento de enriquecimiento profesional; realizar adaptaciones curriculares y educar en para la diversidad, como lo exponen Muntaner, Rossello y De La Iglesia (2016), el profesorado "es la piedra angular en este proceso. Por eso es necesario

incorporar en los centros la búsqueda de mejoras como la práctica cotidiana y común en la escuela, no como un hecho puntual y ocasional” (p. 37).

Una buena práctica se considera innovadora, efectiva y replicable cuando se construye desde el compromiso exitoso de los actores del hecho educativo: docentes, alumnos, directivos y familia. Para Litwin (2010), es aquella que da lugar a una inclusión de calidad y sostenida en el tiempo, que parte de que la homogeneidad no refleja la diversidad de la composición de los grupos escolares. Es importante resaltar que algunas soluciones para una educación para todos son “sencillas”, sin embargo, requieren de un trabajo en equipo, conciencia del problema y de un ámbito de reflexión para posibilitar consensos y criterios compartidos.

Conclusiones

La inclusión educativa es un proceso complejo debido a la variedad de factores que involucra, a los actores que convoca, a quienes se les exige funciones diversas por las múltiples actividades que deben ejecutarse y los recursos de distinta naturaleza que deben proveerse. Pero también despunta lo complicado y profundo, por los procesos que activa en las personas directamente implicadas –docentes de aula, padres, representantes y estudiantes, quienes además de comprometerse, se ven involucrados.

En este sentido, la inclusión educativa es vivenciada por el docente investigador de manera importante, ya que durante su desarrollo se muestra lo que aquél piensa, siente y expresa por distintas vías, y con relación a diferentes aspectos asociados a ella. Tal es la importancia de esta vivencia en el docente, que es posible establecer su estructura global, gracias a la identificación de lo que en esencia significa para este.

De los resultados obtenidos con la realización del estudio acá presentado, se estima necesario el desarrollo de investigaciones orientadas a explorar los distintos aspectos asociados a la inclusión educativa y la exigencia de la presencia de factores específicos que favorezcan su realización efectiva. Tales factores convocan la participación del docente, del Estado, de la institución educativa, además de la formación, conocimiento y disposición directa de este educador y las acciones que

éste tome para incluir a la familia a este proceso que compromete a todos los actores del hecho educativo.

Referencias

Asprilli, M. (2011). La didáctica en la formación docente. Homosapiens ediciones. Buenos Aires. <file:///C:/Users/Armando/Downloads/Dialnet-LasBuenasPracticasEnEducacionInclusivaYEIRoIDelDoc-6296624.pdf>

Cuomo, M. (2016). Personas con discapacidad y acceso a servicios educativos. McGraw Hill. México.

Díaz, G. (2016). La educación inclusiva como constructo pedagógico en el alumnado universitario de educación primaria. Revista nacional e internacional de educación inclusiva. Vol.8. N°2. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=860588>

Fernández, N.M. (2015). Las Necesidades Educativas Especiales. Madrid. Siglo Cero.

García, F.G. (2016). Educar en la diversidad. Madrid: Bruño, Colección Nueva Escuela.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2017). La agenda mundial Educación 2030. Recuperado de: <http://unesco.org/new/es/santiago/education-2030/education-2030-campaign>.

Mcleskey, J., Waldron, N. Reed, L. (2012). A case of highly effective, unclosed elementary school. Hammill Institute on Disabilities on Sage. Recuperado de: <http://www.sagepublications.com>

Monja (2015),

Muntaner, J., Rosello, R. y De La Iglesia, B. (2016). Buenas prácticas en educación inclusiva. Educación siglo XXI. Vol. 34. N°1. pp. 31-50. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.6018/j/25252>].

Litwin, E. (2010). La escuela y la diversidad. Prácticas y perspectivas. En Par, Escuelas inclusivas. Un camino para construir entre todos. Pág. 159-169. Fundación Par. Buenos Aires. Robalino (citado por Romero y otros, 2009).

Susinos, T. (2002). Un recorrido por la inclusión educativa española. Investigaciones y experiencias más recientes. Revista de Educación, (327), 49-68.

<file:///C:/Users/Armando/Downloads/Dialnet-InvestigacionEnEducacionInclusiva-6542215.pdf>

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LAS ORGANIZACIONES

Theoretical Foundations of Safety and Prevention of Occupational Risks in Organizations

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0028>

Karina Elvira Checa Hernández ¹

ORCID: [0000-0003-1630-1062](https://orcid.org/0000-0003-1630-1062)

Pavel Omar Defranc Balanzategui ¹

ORCID: [0000-0003-4388-446X](https://orcid.org/0000-0003-4388-446X)

Evelyn De la Llana Pérez ^{1 2}

ORCID: [0000-0002-6152-7696](https://orcid.org/0000-0002-6152-7696)

RESUMEN

La protección de los trabajadores y trabajadoras contra las enfermedades y los accidentes relacionados con su entorno de trabajo es un tema fundamental para las organizaciones empresariales, por ello, el objetivo de la seguridad y prevención de riesgos para la salud en el trabajo en cualquier ámbito y a cualquier nivel debe ser principalmente el de advertir oportunamente los peligros y no el de paliar ulteriormente sus consecuencias. Este estudio, tuvo como propósito analizar los fundamentos teóricos de la seguridad y prevención de riesgos laborales en las organizaciones. Se conformó por un estudio no experimental, de tipo documental y descriptivo. Se revisaron diferentes fuentes legales, bibliográficas y antecedentes investigativos. Como conclusión se obtuvo que la seguridad y prevención de los riesgos laborales en la organización trata de garantizar el bienestar físico, psicosocial y ambiental de los trabajadores y las trabajadoras a través del establecimiento de procesos y procedimientos para la identificación, recopilación, procesamiento, análisis e interpretación de la información de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales y riesgos en el trabajo en función de la salud de los trabajadores.

Palabras clave: seguridad, prevención de riesgos laborales, salud.

¹ Instituto Superior Universitario de Formación UF

² Autor de correspondencia: evelyn.delallana1@formacion.edu.ec

ABSTRACT

The protection of workers against diseases and accidents related to their work environment is a fundamental issue for business organizations, therefore, the objective of safety and prevention of health risks at work in any field already any level must be mainly to warn in a timely manner the dangers and not to subsequently mitigate their consequences. The purpose of this study was to analyze the theoretical foundations of safety and prevention of occupational risks in organizations. It was made up of a non-experimental, documentary and descriptive study. Different legal and bibliographic sources and investigative background were reviewed. As a conclusion, it was obtained that the safety and prevention of occupational risks in the organization tries to guarantee the physical, psychosocial and environmental well-being of the workers through the establishment of processes and procedures for the identification, collection, processing, analysis and interpretation of information on work accidents, occupational diseases and risks at work based on the health of workers.

Keywords: safety, occupational risk prevention, health.

Introducción

Dentro de las actividades de orden prioritario en las organizaciones empresariales se encuentra la seguridad y prevención de riesgos laborales de los trabajadores. En este sentido, existen en los ambientes y espacios riesgos que ponen en peligro la salud de las personas. Para conocer cuáles son los riesgos que el trabajo tiene para la salud, se ha de tener muy claro, primeramente, qué es Salud, ya que la idea de estar sano también evoluciona y es diferente según épocas y pueblos. Sin olvidar estas variaciones, se puede tomar como modelo la definición que la Organización Mundial de la Salud dio en 2006, según la cual: "La Salud es un estado de bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de daño y enfermedad" (p. 67).

En este mismo marco de ideas, Chultz (2017) señala en relación al Riesgo a "la posibilidad de que un trabajador o instalación sufra determinado daño, derivado del trabajo y el valor de su magnitud se calcula en función a la probabilidad de ocurrencia del mismo" (p. s/n), ello unido a la gravedad de las posibles consecuencias, y tomando en cuenta la exposición del riesgo (o sea la frecuencia con que el trabajador se expone en tiempo y espacio).

Según lo anterior, las probabilidades de que en un trabajador suceda un accidente a consecuencia de un riesgo será mayor mientras la frecuencia con que éste se exponga se incremente. Generalmente, expresa el mismo autor que “puede determinarse que los daños materiales y la salud pueden originarse cuando existe la posibilidad de que el riesgo y el hombre coincidan espacial y temporalmente” (p. 215). Considerando lo expuesto, de esta relación se derivan las medidas fundamentales para su control. De la misma forma, Manso (2017), señala que la prevención de riesgos laborales por su misma definición se “realiza en los centros de trabajo” (p. 78) y consiste además “tanto en la promoción de la prevención de riesgos mediante las correspondientes asistencias técnicas e informativas como en el control del cumplimiento de las normas que regulan el sistema de seguridad y salud laboral” (p. 80).

Por tal motivo, los programas fundamentados en normas universalmente reconocidas y aceptadas, proporcionan una verdadera opción para instrumentar un excelente control de todas las actividades referidas a seguridad en las instalaciones e inclusive la posibilidad de ejecutar correcciones necesarias, para encauzar cualquier desviación que pudiera ocurrir.

La seguridad y prevención de riesgos laborales forman un aspecto importante para la prevención de accidentes de trabajo en toda empresa, ya que constituyen un medio de dominio del colectivo que responde a la realidad social, laboral, política y económica actual, en este sentido, el papel activo y protagónico debe ser de las trabajadoras y los trabajadores, y debe responder a la integración de conocimientos, unidad de criterios y consecución de los objetivos, los cuales deben prevenir y controlar los riesgos de accidentes, rompiendo de esta manera con esquemas o paradigmas donde al individuo no se le respetan sus derechos, al ofrecer las mejores condiciones laborales, todo esto bajo el auspicio directo del Estado en su política de desarrollo de una sociedad más justa.

Con base a lo anterior, Manso (2017), expone que las condiciones de trabajo en las organizaciones para una mejor seguridad y prevención de riesgos se enmarcan en las siguientes características:

1 Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo. 2. La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia. 3. Los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente que influyan en la generación de los riesgos. 4. Todas aquellas características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto un trabajador.

Según lo anterior, la seguridad y prevención de riesgos laborales en las organizaciones se plantea como el conjunto de medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de eliminar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. Teniendo como referencia esta definición, actualmente no queda ninguna duda de que para afrontar la problemática de la prevención de los riesgos laborales, es imprescindible hacerlo desde una perspectiva integral, tomando en cuenta el conjunto de factores que están presentes en la realización de una tarea y que puedan influir sobre el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, determinando las condiciones de trabajo.

Es por ello, que el propósito de esta iniciativa investigativa, gira en torno a la descripción de los fundamentos teóricos de la seguridad y prevención de riesgos laborales en las organizaciones.

Metodología

Vale destacar que el estudio se caracterizó por ser no experimental, de tipo documental y nivel descriptivo. Para el abordaje, la metodología se sustentó en el diseño de prototipo documental, adecuado a la modalidad denominada estudio monográfico. En correlación con esto, las fases cumplidas en el desarrollo de este proceso pueden resumirse de la siguiente manera: a). Indagación en trabajos de investigación, artículos científicos, documentos legales y otros, que se correspondan con la temática tratada; y b). Análisis e interpretación de estas fuentes como referencia y sustento en los planteamientos que se ejercen. Para esto, se utilizó la técnica ideal para este enfoque de Análisis de contenido y comprensión de textos. Adicionalmente, permitió a los autores recabar ideas, caracterizarlas y categorizarlas, utilizando los instrumentos propios de este proceso como lo fueron la matriz organizativa, análisis y sistema fólder, con soporte en el uso de software de

procesamiento de texto automatizado. Por último, se realizó un proceso de revisión y descarte, verificación de fuentes, cohesión y coherencia y elaboración de conclusiones; en correspondencia con los propósitos de la investigación.

Resultados

Las Normas en la Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales en las Organizaciones

En relación a la seguridad Industrial, Hernández (2010), la considera como “aquella disciplina preventiva que estudia todos los riesgos y condiciones materiales relacionadas con el trabajo” (p. 12), que podrían llegar afectar directa o indirectamente, a la integridad física de los trabajadores. Su objetivo es mejorar las condiciones de trabajo, hasta conseguir hacer imposible o, como mínimo, muy difícil, que se produzca un accidente.

Por su parte, Mori (2015), explica que la seguridad laboral se define “como el conjunto de normas técnicas y procedimientos que se utilizan para prevenir los accidentes mediante la supervisión de sus causas” (p. s/n), por tanto realiza una labor de convencimiento entre los patrones (o patronos) y los trabajadores. Por su parte, Manso (2017), sostiene que “prevenir accidentes es el principal objetivo de las normas de seguridad laboral” (p. 91). Sin embargo, muchas veces el no cumplimiento de las medidas de seguridad puede ocasionar lesiones inesperadas en el profesional. En tal contexto, para un desarrollo laboral seguro es necesario que se implemente una concientización en el trabajador de la importancia del respeto a las normativas vigentes. En las normas de seguridad se contemplan numerosas situaciones de riesgo. El autor citado reseña al respecto que “en términos generales además de las normas que respetan estilos e indicaciones de seguridad internacional; la institución puede complementar la seguridad con el desarrollo de normas internas tendientes a optimizar el cuidado de la salud y la integridad física de los trabajadores” (p. 111).

Según lo expuesto, los accidentes laborales pueden deberse a numerosas situaciones de riesgo y condiciones de rendimiento general. Entre las diferentes condiciones que pueden ocasionar un siniestro, se observan las condiciones medioambientales del trabajo, condiciones físicas del trabajo, estado del puesto de trabajo y distintas condiciones relacionadas con la gestión operativa y el sistema

organizativo del trabajo.

El Riesgo Laboral en las Organizaciones

Se entiende como riesgo laboral a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico. Es toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado.

Cuando esta posibilidad se materialice en un futuro inmediato y suponga un daño grave para la salud de los trabajadores, hablaremos de un riesgo grave e inminente. La materialización del riesgo laboral puede derivar en un daño a la salud del trabajador, que se puede manifestar mediante una enfermedad, una patología o una lesión.

Factores de Riesgo Laboral en la Organización

Como consecuencia de las condiciones en las que se trabaja aparecen los llamados factores de riesgo laboral que dan lugar a diferentes tipos de accidentes, enfermedades profesionales y efectos para la salud, tales como fatiga, estrés, etc. Cabaleiro (2010), los clasifica en cuatro grupos:

a. Factores de seguridad: se refiere a las condiciones materiales que influyen en los accidentes laborales como, por ejemplo, los pasillos y las superficies de tránsito, los equipos y los aparatos de elevación, vehículos de transporte, las máquinas, las herramientas, los espacio en que se trabaja, las instalaciones eléctricas, etc. Entre las consecuencias habituales que se producen por la existencia de este tipo de factores de riesgo, encontramos las lesiones del trabajador originada por los elementos móviles de las máquinas, golpes, atrapamientos, cortes, caídas de materiales, lesiones por herramientas manuales o mecánicas, lesiones oculares, esguinces, aplastamientos, caídas, quemaduras, asfixia, paro respiratorio, etc.

b. Factores derivados de las características del trabajo: contemplan los esfuerzos, la participación de las cargas, las posturas de trabajo, los niveles de atención requerida, la carga mental, etc., asociados a cada tipo de actividad. Las consecuencias pueden ser: irritabilidad, falta de energía y vitalidad, depresión,

dolores de cabeza, mareos, insomnio, problemas digestivos, etc.

c. Factores derivados de la organización del trabajo. Se incluyen las tareas que integran el trabajo, los trabajadores asignados a ellas, los horarios, las relaciones jerárquicas, la velocidad de ejecución, etc. Las consecuencias pueden ser: fatiga, insatisfacción, estrés, problemas psicológicos, etc.

d. Factores de origen físico, químico o biológico: Los factores de origen físico hacen referencia a contaminantes físicos como el ruido, las vibraciones, la iluminación, la temperatura, la humedad, las radiaciones, etc. Los factores de origen químico son los que están presentes en el medio ambiente de trabajo en forma de gases, vapores, nieblas, aerosoles, humos, polvos y que se combinan con el aire respirable. Los contaminantes biológicos están constituidos por bacterias, virus, hongos, protozoos, etc, causantes de las enfermedades profesionales. Las consecuencias de su existencia pueden ser sordera, aumento del ritmo cardíaco, quemaduras, hemorragias, cataratas.

Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales en las Organizaciones

Los accidentes y enfermedades ocupacionales en el trabajo, son hoy en día, uno de los mayores riesgos. Diaz (2009), afirma que “se antepone la productividad a la seguridad, causando graves daños al trabajador. Hay que cambiar la frase 0% de fallas en la producción por la de 0% de accidentes en el proceso productivo” (p. 89). Según lo anterior, la seguridad no es un gasto sino una inversión, la paralización de la actividad en caso de riesgo grave e inminente, con el perjuicio económico que ello conlleva, o el cierre del centro de trabajo cuando concurren circunstancias de excepcional gravedad, en las infracciones, en materia de seguridad y salud en el trabajo, todo ello sin perjuicio de pago del salario o indemnizaciones que procedan; toda una ruina para la empresa.

Por todo ello, afirma Manso (2017) “es necesario un cambio en la cultura empresarial, intentando favorecer la comunicación con los trabajadores, eliminando riesgos, otorgando una formación e información correcta del uso de programas de seguridad en la empresa para la prevención de los riesgos” (p. 91), entendiéndose como Programa de Prevención de Riesgos, según el autor citado a las “estrategias adecuadas de control, incluido el diseño, proyección, investigación, organización, seguimiento y revisión de las medidas de prevención, para eliminar y reducir al

mínimo los riesgos y sus consecuencias” (p. 105). En este sentido, estas deben corresponder a los resultados de la evaluación de los riesgos. El nivel de riesgo se puede minimizar aplicando estrategias de gestión o decidiendo no llevar adelante el procedimiento, método o proceso de trabajo aplicado. Vale destacar que los factores de riesgo es la posibilidad de que el trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, factor de riesgo, será el elemento o el conjunto de variables que están presentes en las condiciones de trabajo y que pueden originar una disminución del nivel de salud del trabajador.

Conclusiones

La seguridad y prevención de los riesgos laborales en la organización trata de garantizar el bienestar físico, psicosocial y ambiental de los trabajadores y las trabajadoras a través del establecimiento de procesos y procedimientos para la identificación, recopilación, procesamiento, análisis e interpretación de la información de accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales y riesgos en el trabajo, que permita tomar decisiones y acciones inmediatas para una óptima intervención donde se puedan generar estrategias efectivas y propuestas de prevención, protección y promoción de la salud ocupacional.

De la misma manera, contribuir al mejoramiento progresivo de la salud del trabajador, para acceder a información veraz que permita diseñar propuestas de intervención, reduciendo los costos y principalmente que los trabajadores alcancen un nivel de bienestar en entornos laborales seguros y saludables. Este estudio es importante y se justificó ya que complementa el desarrollo de la gestión aportando respuestas a las demandas y necesidades de los trabajadores y trabajadoras de la organización.

Referencias

Cabaleiro, V.M. (2010). Prevención de riesgos laborales. España [cited 2017 11 de noviembre]. Available from: https://books.google.com.pe/books?id=akZI4YMMZ8C&printsec=frontcover&dq=riesgos+laboral+en++en+salud&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=riesgos+laboral+salud&f=false

Chultz, M. (2017). Seguridad e Higiene Industrial. Editorial Taller, C. x A. República Dominicana. Primera edición.

Díaz, P. (2009). Prevención de riesgos laborales: seguridad y salud laboral. España [cited 2017 11 de noviembre]. Available from: https://books.google.com.pe/books?id=8yg_KPZK4ukC&pg=PA4&dq=tipos+de+riesgo+laboral+en+salud&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=tiposderiesgolaboralensalud&f=fals.

Hernández, A. (2005). Seguridad e Higiene en el trabajo. <file:///C:/Users/Armando/Downloads/UNACH-EC-IINDUST-2015-0007.pdf>

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006). Temas de salud. Salud en los Trabajadores. (cited 2017 11 de noviembre). https://www.who.int/topics/occupational_health/es/

Mori N. "Riesgo Laboral al que se encuentra expuesto el Profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas - 2015." [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Chachapoyas 2015. file:///C:/Users/Armando/Downloads/MEZA%20Y%20BENDEZU_TESIS2DAESP_2018.pdf

FUNDAMENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES PARA EMPRENDEDORES

Fundamentals for the strengthening of competences and skills for entrepreneurs
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0029>

Rosa Amelia Moreira Ortega ^{1 2}

ORCID: [0000-0001-5877-7523](https://orcid.org/0000-0001-5877-7523)

Lesly Johanna Benítez Pincay ¹

ORCID: [0000-0001-6206-1253](https://orcid.org/0000-0001-6206-1253)

Carchipulla Alvarado Christopher Andrés ¹

ORCID: [0000-0002-4387-0095](https://orcid.org/0000-0002-4387-0095)

Marco Vinicio Bueno Salinas ¹

ORCID: [0000-0001-9361-9264](https://orcid.org/0000-0001-9361-9264)

Dennise Gabriela Díaz Saavedra ¹

ORCID: [0000-0003-4502-5837](https://orcid.org/0000-0003-4502-5837)

RESUMEN

Es imperativo que el emprendedor posea al momento de iniciar una nueva empresa fortaleza y del mismo modo certidumbre para con ello vencer las limitaciones que se impondrán en el camino al emprendimiento de un proyecto nuevo, un producto o una empresa innovadora. Por esta razón el estudio desarrollado se planteó analizar los fundamentos para el fortalecimiento de competencias y habilidades para emprendedores. En este sentido, fue necesario enmarcarlo en un diseño no experimental, del tipo documental y de nivel descriptivo. Vale destacar que se revisaron diversas fuentes bibliográficas y algunos antecedentes previos. Se concluyó que todo emprendedor requiere de competencias y habilidades las cuales son exclusivas del ser emprendedor, estas son: la auto-consciencia, la auto-crítica, la confianza en sí mismo, la creencia en su visión y su misión, asumiendo responsabilidad por sus fracasos y riesgos, ética.

Palabras clave: competencias, habilidades, emprendedores.

ABSTRACT

When starting a new company, it is imperative that the entrepreneur possesses strength and, in the same way, certainty to thereby overcome the limitations that will be imposed on the way to undertaking a new project, a product or an innovative company. For this reason the study developed was proposed to analyze the foundations for the strengthening of competencies and skills for entrepreneurs. In this sense, it was necessary to frame it in a non-experimental design, of the documentary type and of a descriptive level. It is worth noting that various bibliographic sources and some previous antecedents were reviewed. It was concluded that every entrepreneur requires competencies and skills which are exclusive to being an entrepreneur, these are: self-awareness, self-criticism, self-confidence, belief in their vision and mission, assuming responsibility for their failures and risks, ethics.

Keywords: competencies, skills, entrepreneurs.

¹ Instituto Superior Universitario de Formación UF

² Autor de correspondencia: rosa.moreira@formacion.edu.ec

Introducción

Haciendo algo de historia De Vries (1996) comenta que el término emprendedor proviene del francés *entreprendre*. Término que se utilizó por vez primera en Francia durante el siglo XVIII para designar a quienes compraban y revendían productos. Partida, Carrera & Villarreal (2012), al respecto afirman que pasados los años “se identificó al emprendedor con el empresario innovador, el cual por medio de la innovación establece dentro del mercado un rompimiento creativo (p. 78).

Por su parte, el término emprendimiento es definido por Yamada (2014), en dos formas: el primero “como una característica organizacional” (p. 88); mientras que el segundo se refiere a la “capacidad de iniciar un nuevo negocio” (p. 9). Nevarez (2012), afirma que el emprendimiento es la “capacidad para gestionar una nueva organización” (p. s/n). Según lo anterior, consiste en perseguir un beneficio, capacidad de trabajo individual y colectivo, identificar y crear oportunidades de negocios, montar y coordinar nuevas combinaciones de recursos; es una habilidad de combinar talentos Lazerar (2005), sostiene que se caracteriza por “la capacidad de innovación, toma de riesgos, proactividad, formación de redes, construcción de equipos, y creación de una organización” (p. 89)

En este margen de ideas, las competencias y habilidades personales del emprendedor, según Lazerar (2005), se encuentran la “capacidad de motivación psicosocial, visión e imaginación creativa, necesidad de logro, trabajo en equipo, identificación de necesidades y liderazgo” (p. 90). Por otro lado, Kets de Vries (1977, 1985, 1996), señala que la disfunción forma parte de la esencia del emprendimiento, que se refleja “en miedo al éxito y al fracaso, obsesión, alto grado de independencia y la pérdida de control. Tanto la parte funcional como disfuncional se conjugan para caracterizar a las habilidades emprendedoras” (p. 10).

En este margen de ideas, Quintero (2007), señala que la habilidad emprendedora puede definirse como una intención permanente de “administrar recursos para generar resultados según la actividad que se desarrolla” (p. 8). Es

decir que se conforma por juicios evaluadores de personas, objetos o eventos. De tal modo, es necesario entender que para crear una empresa los emprendedores deben de poseer actitudes comunes que moderen su conducta.

En este sentido, en el marco del fortalecimiento de las habilidades y destrezas emprendedoras, Lazerar (2005), sugiere de forma importante el impulsar la capacidad de crear una nueva organización; la búsqueda de beneficios económicos o sociales, el trabajo individual o colectivo, la innovación, identificación y creación de oportunidades de negocios, la coordinación de nuevas combinaciones de recursos, combinar talentos, entre otros; Berenstein. M. (2009), señala también, internalizar la necesidad de logro, disciplina, dinamismo, creatividad, flexibilidad y riesgo. Éstas pueden englobarse en el conocimiento de sí mismo, visión de futuro, motivación de logro, planificación y persuasión.

Basados en lo anterior, y en torno a estas consideraciones, este estudio se plantea realizar de manera general un análisis de los fundamentos para el fortalecimiento de competencias y habilidades para emprendedores.

Metodología

Este estudio donde se realiza un análisis de los fundamentos para el fortalecimiento de competencias y habilidades del emprendedor para su desarrollo se apoyó en el diseño no experimental, de la misma forma el tipo fue documental y fue necesario enmarcarlo en el nivel descriptivo. Fueron consultadas fuentes sustentadas en textos y visitas a centros de investigación tras la búsqueda de elementos electrónicos vinculados al tema. Como técnica se emplearon las relacionadas a este modelo de estudios, tales como el análisis de contenido, y los instrumentos las fichas y el resumen. Las etapas se cumplieron mediante un proceso de revisión y descarte, verificación de fuentes, cohesión y coherencia y elaboración de conclusiones.

Resultados

Emprendimiento

En relación a la definición más aproximada al emprendimiento Ramírez (2010), expone que “es el camino individual de crear y hacer crecer una empresa” (p. 2); tomando en cuenta lo anterior, el emprendimiento como una actividad debe aplicarse desde el interior de lo ya concebido, para darle proyección de futuro, éxito y sostenibilidad en el ámbito empresarial y por ende comercial. Afirma de la misma forma el autor que:

El emprendimiento corporativo existe desde hace 20 años, y consiste en la creación de nuevas ideas y oportunidades de negocio dentro de corporaciones grandes y establecidas; existen muchas formas de hacerlo, pero lo realmente interesante radica en el perfeccionamiento del proceso de transformación de la empresa, sobre la base del personal, junto con la creación de marcos de procedimientos que promuevan el emprendimiento en toda la empresa y a todo nivel. (p. 2)

Quiere decir que la razón principal es el emprendimiento, para ser aplicado en, como una herramienta de creación de nuevos negocios y procedimientos, basado en los componentes básicos de la actividad emprendedora, que son la dirección, espacio, las fronteras y el apoyo.

Emprendedor

El emprendedor asociado al ámbito de negocio ha de considerarse una persona con visión de liderazgo, director, guía y promotor de los diferentes recursos necesarios para crear la empresa, Quintero (2007), señala que “es el protagonista en la fase de creación de la empresa que materializa una idea para que satisfaga las necesidades o deseos de los clientes a través de un producto, sea un bien o un servicio” (p. 2). Según el autor la estampa del representante, propietario y trabajador a menudo recae en el emprendedor. Es decir que se convierte en el punto de partida de la nueva empresa; Afirma igualmente Silva (2013) que:

su figura es condición necesaria, igual que la idea de negocio, y tiene que equilibrar un sistema complejo; al principio debe hacer funciones de hombre-todo; y debe obtener recursos, transfigurarlos en productos y servicios, ofrecerlo a los clientes, obteniendo recursos que le compensen los gastos incurridos y den satisfacción a las partes interesadas. (p. 2)

El emprendedor tiene la proyección de hacer algo, lo pone en marcha y procura que salga bien, se trata entonces de un concepto de gran amplitud, pues no basta con tener voluntad de hacer algo, es dar el paso adelante y accionar, además, perseverar en el empeño.

Competencias y habilidades para emprendedores

En la actualidad son muchos los autores que han descrito las diversas competencias y habilidades que han de caracterizar a los emprendedores, sin embargo, Nevarez (2012), hace un resumen significativo de las más resaltantes, considerando antes que la definición de competencia se enmarca en la facultad de hacer correctamente una obra o actividad específica, y por su parte las habilidades vendrán serán la guía para alcanzar la meta y hacerla realidad.

A continuación Nevarez (2012) señala las siguientes competencias:

-Personalidad idealista y astuta, inquietada por hacer dinero más no obsesionados.

-Interesado por el poder, la autonomía, los riesgos con medida y planificados, todo esto en conjunto.

-Demostrar y demostrarse lo que se puede, sabe y vale como individuo de acciones emprendedores.

-Capacidad para concentrarse en la resolución y búsqueda de salidas exitosas a problemas, con carisma, mística y esperanza respecto al emprendimiento propuesto.

-No tener todo claro, tener miedos y temores como todo ser humano, pero aún así continuar.

-Capacidad de sacrificio por sus objetivos y metas sin perder la cordura, ser ansioso y estar en constante búsqueda de un producto o servicio que sea superior, diferente y destacado en calidad.

-Sentir gusto por dejar su marca en la vida a través de su emprendimiento

-Convencidos que el éxito es 99% transpiración y 1% inspiración.

-Consciente de pueden existir equivocaciones pero también la certeza que del fracaso siempre se obtienen excelentes resultados.

Habilidades del emprendedor según Nevarez (2012)

Autoconfianza: la capacidad del individuo en creer en sí mismo, y en la posibilidad de conseguir sus metas personales; confianza absoluta en su proyecto, toma decisiones. Saber que puede extender su confianza a las personas que van a formar parte de la empresa, esta capacidad está estrechamente relacionada con la autoestima personal y se relaciona directamente con algunas habilidades de liderazgo como la motivación.

Orientación al logro. Permanencia para conseguir metas y objetivos personales, como emprender un negocio; saber dónde quiere llegar y estar en disposición de realizar todo lo necesario para lograrlo, por lo cual la orientación se relaciona con capacidades como la voluntad de finalizar correctamente las tareas que se comienzan, con la energía vital y con el entusiasmo, necesarios para conseguir logros de largo recorrido.

Asunción de riesgos: La persona emprendedora asume riesgos, pero éstos deben ser calculados; el proceso de creación de una empresa no se acomete de manera aleatoria, se analiza el entorno, se diseña el producto o servicio, se analiza la viabilidad del negocio y se establecen unos resultados previsibles para su actividad.

Expectativa de control. Es la capacidad que tiene la persona para asumir la responsabilidad de sus propias acciones.

Tolerancia a la frustración: capacidad de persistir en la conducta encaminada a obtener un resultado, a pesar de las dificultades o retrasos que hayan de enfrentarse; es una habilidad fundamental en la persona emprendedora, porque va a tener que enfrentarse a retrasos, dificultades o imprevistos que le pueden llevar al desengaño y al fracaso; es normal que no todo salga bien al primer intento y tropezar varias veces, pero también es necesario saber afrontar los obstáculos que se pueden interponer en el camino y perseverar.

Orientación comercial: preferencia por las relaciones interpersonales laborales, lo que incluye la capacidad de comunicación y de obtención de la información adecuada para lograr los objetivos que se persiguen.

Conclusiones

Considerando lo desarrollado, es importante el fortalecimiento continuo y sistemático de las habilidades y competencias de los emprendedores, en este sentido, vale destacar, lo resaltante de tener conocimientos sobre gestión de negocios. Sin importar en qué rumbo se quiere incursionar, y contar con conocimientos básicos sobre cómo se maneja el mundo de los negocios. Igualmente, las ganas de lograr grandes cosas y la determinación de querer llegar lo más lejos posible.

Es significativo el coraje, para lograr que la gente que rodea al emprendedor crea en éste y en los proyectos. Se debe ser competente para desempeñar los roles. Ha de gestionarse la motivación, la especial habilidad de contagiar entusiasmo y ganas de progresar a todo el equipo que tienen a su cargo. Es significativo la toma de decisiones asertiva, de forma rápida, pensar muy bien lo proyectado antes de ejecutar.

Un aspecto importante es la capacidad de adaptación. El mundo de los negocios se mueve de forma cada vez más rápida, por lo que es imprescindible poder adaptarse a estos cambios. Tener iniciativa, para ser un emprendedor exitoso, no se puede dejar que los demás tomen el mando. Vale destacar también la humildad, las personas arrogantes y amenazadores ya no tienen el mismo éxito.

La capacidad para vender, implica ser capaz de conectar con el resto, de visualizar los aspectos fundamentales de un producto o servicio y ofrecerlo de tal forma en que el otro quiera comprarlo. En este sentido, la comunicación resalta, esta debe ser de forma fluida y eficaz. Es necesaria la capacidad de comunicación eficiente y fluida para expresar ideas y que sean entendidas con facilidad para poder convencer al receptor.

La paciencia, disciplina y confianza en las capacidades y habilidades que se poseen, dejar de dudar si se quiere que todo salga bien. La confianza se verá reflejada en el trabajo.

Referencias

Berenstein. M. (2009). Recuperado de:
<http://www.emprendedoresnews.com/liderazgo/estrategias-para-liderar-el-cambio.html>

Quintero, H. K. (2007). El emprendedor de la empresa familiar mexicana, una visión crítica. *Gestión y Estrategia*. 4 0 julio/diciembre. pp. 65–72.
www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1648594&pid=S2219-7168201400020000200034&lng=es

Nevarez, M.J. (2012). Dimensiones del emprendedurismo desde una visión universitaria. *ING–NOVACIÓN*. Vol. 2. No. 4. pp. 1–7.
www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1648608&pid=S2219-7168201400020000200041&lng=es

Ramirez Galindo (2010). Monografía para optar el título como Ingeniero Industrial.
<https://www.monografias.com/trabajos104/investigacion-y-analisis-mprendimiento-empresarial/investigacion-y-analisis-emprendimiento-empresarial2.shtml>

Silva, J. (2013). Capacidad emprendedora y empresariado. *Emprendedor*. (44-66). Bogotá. Alfaomega.

<https://ablythme9804.wordpress.com/2014/02/07/ensayo-competencias-del-emprendedor/>

Vries, M. F. R. (1996). The entrepreneurial personality: a person at the cross-road. *Journal of Management Studies*. Vol. 14. No. 1. pp. 34-57. www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1648578&pid=S2219-7168201400020000200026&lng=es

Yamada (2014), Yamada, J. (2014). A multi-dimensional view of entrepreneurship. Towards a research agenda on organization emergence. *Journal of Management Development*. Vol. 23. No. 4. pp. 289-320. www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1648665&pid=S2219-7168201400020000200070&lng=es

ROL DEL DOCENTE INVESTIGADOR EN EL ÁMBITO DE LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

The Organizational Climate And Role Of The Research Teacher To Achieve Professional Satisfaction

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0030>

Belinda Marta Lema Cachinell ¹

ORCID: [0000-0002-1403-336X](https://orcid.org/0000-0002-1403-336X)

Rafael Félix Bell Rodríguez ¹

ORCID: [0000-0002-0255-642X](https://orcid.org/0000-0002-0255-642X)

Alejandro Nicolás Lema Cachinell ^{1 2}

ORCID: [0000-0002-6402-9342](https://orcid.org/0000-0002-6402-9342)

Emma Zulay Delgado Saeteros ¹

ORCID: [0000-0003-1432-4885](https://orcid.org/0000-0003-1432-4885)

RESUMEN

El presente estudio se propuso realizar un análisis del clima organizacional y el rol del docente investigador para alcanzar la satisfacción profesional, lo cual permitirá la retroalimentación de los procesos y mejorar todos aquellos factores que influyen negativamente en el marco de las ciencias administrativas en el sector educativo; en tal marco de ideas, el trabajo se desarrolló empleando el diseño documental, bibliográfico y no experimental, de tipo descriptivo, se emplearon técnicas como el análisis de contenido e instrumentos como la ficha, el resumen. Fueron visitados centros de investigación con la finalidad de localizar fuentes y trabajos previos. Se concluye: un ambiente organizacional equilibrado es un elemento vinculante en la satisfacción profesional en las organizaciones educativas, evidentemente se refleja en el producto y calidad del hecho educativo, el rol del docente como investigador es fundamental, en este sentido, los trabajos y las investigaciones no logran ver a la institución escolar como una empresa de producción. Es relevante la revisión de la importancia del clima organizacional en la satisfacción profesional y el rol que ha de realizar el docente como investigador para impulsar este proceso.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción profesional y rol del docente investigador.

¹ Instituto Superior Universitario de Formación UF

² Autor de correspondencia: alejandrol@formacion.edu.ec

ABSTRACT

The present study proposed to carry out an analysis of the organizational climate and the role of the research teacher to achieve professional satisfaction, which will allow feedback on the processes and improve all those factors that negatively influence the framework of administrative sciences in the education sector ; In such a framework of ideas, the work was developed using documentary, bibliographic and non-experimental descriptive design, techniques such as content analysis and instruments such as the file, the summary were used. Research centers were visited in order to locate sources and previous works. It is concluded: a balanced organizational environment is a binding element in professional satisfaction in educational organizations, it is obviously reflected in the product and quality of the educational fact, the role of the teacher as a researcher is fundamental, in this sense, the work and research they fail to see the school as a production company. It is relevant to review the importance of the organizational climate in professional satisfaction and the role that the teacher has to perform as a researcher to promote this process.

Keywords: organizational climate, professional satisfaction and role of the research teacher.

Introducción

La organización tiene una calidad invisible, que resulta más poderosa que cualquier sistema formal. Para comprenderla hay que ir más allá y entrar al mundo del clima organizacional que según Marcano (2015) “constituye la personalidad de las empresas, puesto que así como las características de un individuo configuran su personalidad, el clima de una organización se conforman a partir de las características de esta”, (p. 158). Según lo anterior, puede decirse que esta característica reúne los aspectos más resaltantes que identifican cada organización también a la educativa.

Tomando en cuenta lo anterior, el autor citado define el clima organizacional como un “acumulado de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente e indirectamente por los empleados que se suponen son una fuerza que influye en la conducta del empleado” (p. 145). Quiere decir, que constituye en términos generales, las percepciones y respuestas que abarcan los elementos del liderazgo y prácticas de dirección, además de la supervisión en sus diferentes formas autoritaria y participativa.

Por su parte, otros autores como Santos y Fuentes (2016), sostienen que está relacionado con el “sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relación y dependencia, promociones y remuneraciones entre

otros.)” (p. 56). Indicando además, que en este marco se encuentran las “consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social e interacción con los demás miembros), los del ambiente físico y los estructurales” (p. 78).

Considerando lo expuesto, vale destacar que todos estos compendios configuran el clima organizacional a través de las discernimientos que de estos tengan sus miembros. Un aspecto importante a señalar es que en ocasiones, se observa desacuerdo entre los miembros de un organismo entorno a sus objetivos y normas de comportamiento de sus integrantes, provocando una amplia variabilidad en la conducta de los miembros y en los objetivos del organismo. Sin embargo, lo que garantiza la eficacia en el funcionamiento de la organización es la permanencia relativa en cuanto a dichos objetivos y la conducta de sus integrantes. Por lo tanto, el clima organizacional está referido a las percepciones compartidas respecto al trabajo, ambiente físico, relaciones interpersonales y las regulaciones que lo afecta.

Destacando lo descrito y haciendo mención a las instituciones educativas como organizaciones de las ciencias administrativas, el clima organizacional favorece entonces la comprensión de los fenómenos escolares en su conjunto, es decir, los factores estructurales del contexto social que identifican la entidad educativa, el ambiente y espacios donde se desarrollan los profesionales de la docencia, roles y expectativas de estos, características personales, motivación y necesidades tanto del equipo docente, como administrativo y obrero, profesorado, estudiantado, comunidad, entre otros.

Por ello, uno de los aspectos más importantes que sirven para definir la institución educativa como organización es el clima organizacional y en tal ámbito de ideas, son muchos los componentes que influyen y variadas las actuaciones de sus miembros: docentes, coordinadores, directivos, entre otros, que hacen de la cotidianidad laboral un desempeño profesional que alcance logros y cumplimiento de metas y objetivos.

En tal contexto, la actitud o el accionar del rol docente como investigador puede ser negativo o problemático debido al clima organizacional desarrollado (si éste es incongruente con los principios que sustenta la educación); o positivo al no presentar problemas, realizando éstos su tarea con gusto y abnegación. Sin

embargo, tales posiciones pueden verse afectadas en su interior por el medioambiente global donde se encuentran insertos los miembros de la entidad educativa y el trabajo investigativo desarrollado por el docente.

En consecuencia, el clima organizacional que existe en el interior de una sociedad educativa no se puede separar del clima que existe fuera de él, la comunidad o en la organización mayor de la cual éste depende. La realidad es que por ser un sistema abierto, un plantel está en permanente comunicación con el medio, recibiendo y entregando, de manera que el clima externo influye decisivamente en el clima interno. Además, el clima organizacional en las instituciones educativas interviene en el comportamiento manifiesto de sus miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros.

Tomando en cuenta lo anterior, para Robles, (2015) el clima organizacional de las instituciones educativas “engloba todas las dimensiones organizacionales en el contexto escolar: congruencia de objetivos y valores compartidos, rol del docente investigador como constructor y sostenedor de la cultura, relaciones profesionales entre docentes” (p. 67). En otras palabras, todos los agentes involucrados en la institución deben estar conjugados con la misión, visión y objetivos comunes a la organización educativa, lo cual forma parte del desempeño investigativo del docente.

En el contexto escolar, significa que entre lo que se planifica (objetivos, metas, fines) es una unidad educativa y lo que se logra (metas institucionales, rendimiento) hay distancia que no se llenan por la mera acción de instancias separadas sino por la interacción de muchas variables que en cuanto sean percibidas por los actores sociales, dan origen a climas en cada subsistema. Además, el personal docente necesita sentirse íntimamente ligado con la institución en la que labora para interactuar con ella, ofreciéndole ésta, su vez, posibilidad de autorrealización, y por ende satisfacción, lo cual conlleva a la eficiencia en la organización.

Por lo tanto, un adecuado clima organizacional interno en las instituciones educativas es de primordial importancia para el desarrollo, evolución y adaptación de las entidades a las transformaciones del medio exterior, sobre todo en éstos momentos de cambios y ajustes en que se encuentra el sistema escolar. En este

sentido, el gerente educativo, es el encargado o principal responsable de la calidad del clima escolar de la institución que representa, debido a que es el más indicado por su condición de líder, influenciar positivamente a los educandos y al personal docente.

Así mismo, este debe comprender cómo afecta el clima de su organización a sus docentes y reconocer cuáles son los factores dentro de éste que influyen en la satisfacción profesional de los mismos, para de esta manera desde la investigación el docente en su rol planear las actuaciones a emprender para modificar positivamente el comportamiento de su equipo docente, mejorar la productividad y la calidad del trabajo con la finalidad de lograr la eficiencia en la organización educativa a través de los resultados obtenidos. En este sentido, el presente estudio, considerando las ideas citados desarrolla un análisis del clima organizacional y el rol del docente como investigador para alcanzar la satisfacción profesional, lo cual permitirá retroalimentar los procesos y mejorar todos aquellos factores que influyen negativamente en el desempeño profesional desde la investigación.

Metodología

El estudio se identificó por ser no experimental, de tipo documental y nivel descriptivo. Para el abordaje, la metodología se sustentó en el diseño de prototipo documental, adecuado a la modalidad denominada estudio monográfico. En este sentido, las etapas se cumplieron de la siguiente manera: a). Indagación en trabajos de investigación, artículos científicos, documentos legales y otros, que se correspondan con la temática tratada; y b). Análisis e interpretación de estas fuentes como referencia y sustento en los planteamientos que se ejercen. Para esto, se utilizó la técnica ideal para este enfoque de Análisis de contenido y comprensión de textos. Adicionalmente, permitió a los autores recabar ideas, caracterizarlas y categorizarlas, utilizando los instrumentos propios de este proceso como lo fueron la matriz organizativa, análisis y sistema fólder, con soporte en el uso de software de procesamiento de texto automatizado. Por último, se realizó un proceso de revisión y descarte, verificación de fuentes, cohesión y coherencia y elaboración de conclusiones; en correspondencia con los propósitos de la investigación.

Resultados

Clima organizacional

Para definir que es un clima organizacional, se requiere separar estos dos vocablos. Primero, analizar el término organización, después clima y, finalmente clima organizacional. Para James (2016) una organización es “un patrón de relaciones, por medio de las cuales las personas, bajo el mando de los gerentes, persiguen metas comunes” (p. 9). Además el primer paso crucial para organizar, menciona nuevamente James (2016) es el proceso de diseño organizacional: “el patrón específico de relaciones que los gerentes crean en este proceso se llama estructura organizacional, que es un marco que prepara a los gerentes para dividir y coordinar las actividades de los miembros de una organización” (p. 9). Por otro lado, García y Medina (2017) manifiestan que en el campo escolar la organización puede ser entendida con otros sentidos más determinados:

En una acepción muy amplia (macro organización), como sistema de elementos y factores reales ordenados a posibilitar el mejor cumplimiento de la acción educativa. En este sentido amplio, instrumental, la organización comprendería la política educativa (gobierno de la educación por el poder político del Estado); la administración escolar (conjunto de acciones para llevar a efecto las directrices de la política educativa); la legislación educativa (sistema de normas tendentes a concretar la acción educativa del Estado) y la organización escolar propiamente dicha (cuya normatividad técnico-pedagógica se centra en los elementos de las instituciones escolares y del entorno próximo). (p. 190).

Según lo citado, se utiliza el término organización escolar, también, para señalar la estructura formal del sistema educativo de un país. Desde un punto de vista cultural-institucional, se emplea el término como ordenación y disposición de cuantos factores y elementos concurren en un centro, como microsistema social, de orden a lograr de educación en una comunidad escolar y social, que constituyen el principio y término de la acción organizadora.

En sentido restringido, la organización se admite como la estructura y el conjunto de relaciones jerárquicas y funcionales entre los diversos órganos de una institución; y también como el conjunto de grupos o roles de una institución. Finalmente, y en un sentido más estricto, la organización se la concibe como el haz de procedimientos formales utilizados para coordinar a los diversos órganos.

Satisfacción Profesional

La satisfacción profesional es la actitud del trabajador o el equipo docente frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo. Robbins (2014) establece que la satisfacción en el trabajo “es la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir” (p. 36). Según lo anterior, un punto de interés fundamental es determinar si la satisfacción profesional conduce a un mejor desempeño o si, por el contrario, es el mejor desempeño lo que conduce a mejores niveles de satisfacción. La razón que hace difícil determinar cuál de estos dos factores se origina primero, radica en que la relación entre el desempeño y la satisfacción es de naturaleza similar, la posibilidad de elevar el nivel de satisfacción depende de que las compensaciones y los estímulos se ajusten a las expectativas.

Si un mejor desempeño conduce a compensaciones y estímulos más altos, y si en la opinión de los empleados la compensación y los estímulos son justos y racionales, aumentará el nivel de satisfacción. Por otra parte una política inadecuada de estímulos puede conducir a la insatisfacción. En cualquiera de los dos casos, la satisfacción se convierte en retroalimentación que afecta la imagen propia y la motivación de continuar desempeñándose mejor.

Por otra parte, y de acuerdo a diversos investigadores, entre ellos cabe destacar a Márquez (citado por Robbins, 2014) considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

Trabajos estimulantes: las personas prefieren trabajos que les permitan aplicar sus destrezas y capacidades y les ofrezcan tareas variadas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño, lo que hace que el trabajo sea un estimulante intelectual.

Remuneraciones equitativas: quieren esquemas de pago y ascensos justos, claros y que respondan a sus expectativas.

Condiciones laborales de apoyo: se interesan en su entorno laboral tanto por comodidad propia como para facilitarse la realización de un buen trabajo.

Colegas que los respalden: tener compañeros amigables y que le brinden apoyo aumenta la satisfacción laboral. El mismo autor manifiesta que:

La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, o agresión directa.

Para la institución educativa es muy claro que esperan de los docentes la máxima productividad en sus labores o tareas, pero no tienen tanta claridad en lo que el personal espera de su plantel, esto es, máxima satisfacción en su trabajo.

El personal docente a su vez responde a la desatención y manipulación de las autoridades con la conocida frase “como me paguen, hago tanto trabajo”. Entonces se inicia ese círculo de insatisfacción y baja productividad; el personal está mal remunerado y por lo tanto no se siente satisfecho por lo que se convierte en improductivo y esto provoca a su vez insatisfacción.

Rol del docente investigador en el clima organizacional para la satisfacción profesional en el ámbito educativo

El rol del docente investigador en el contexto que identifica al clima organizacional para alcanzar la satisfacción profesional se encuentra caracterizado por las siguientes cualidades, según López (2014).

Creatividad: la creatividad puede aumentarse notablemente cuando se les permite a los colaboradores participar de la toma de decisiones importantes, involucrándolos directamente y tomando en cuenta su opinión. La construcción de estrategias corporativas en las que participen activamente los colaboradores implica nuevos retos y compromisos para quienes las propongan. Fomentar la participación, la creatividad y la innovación en la compañía es muy importante para mantener un clima organizacional óptimo que permita encontrar soluciones a los retos que impone el mercado. El clima laboral es la base para poder cumplir las metas de la organización y alcanzar el nivel de productividad y competitividad esperado.

Práctica pedagógica. El docente debe estar en permanente construcción de la acción en su práctica diaria, retroalimentando sus procesos en pro del desarrollo de su quehacer pedagógico, teniendo en cuenta siempre la misión y visión de la institución que es

la que orienta el proceder de todos los componentes que la integran. Es deber del establecimiento educativo buscar los mecanismos necesarios que permitan la cualificación del rendimiento de sus docentes, reflejando caracteres que les permitan crecer significativamente en su rol profesional. En ésta búsqueda las instituciones han diversificado las formas de visualizar la manera de valorar las funciones que debe cumplir el individuo a cargo de la orientación del acto educativo.

Innovación Es el volver a trabajar sobre campos de acción conocidos para aplicarlos a nuevas circunstancias. En mayor medida, la innovación es el resultado de acciones preestablecidas; se orienta hacia una adaptación flexible, hacia la experimentación, hacia el cambio guiado.

Valoración. La misión fundamental de un educador es cultivar el espíritu de los alumnos, no atiborrar su cerebro de conocimientos. El discípulo debe ver en su maestro un portador de los mejores valores de la sociedad: la autenticidad, la pasión por el conocimiento, la honradez, la disciplina, la generosidad, la autocrítica, la sencillez, el patriotismo, la identidad cultural, el respeto por la naturaleza, la valoración de lo estético, el optimismo frente al futuro. Sólo si la educación logra atraer y comprometer a los mejores hombres, podrá pensarse en proyecto educativo que responda cabalmente a las necesidades y expectativas de la sociedad. Un maestro no tiene que ser el ejemplo viviente de todas las virtudes, ni el único o mejor modelo que sigan los alumnos en todos los campos. Sí debe ser un testimonio de superación y desarrollo humano permanente. Es necesario que cada día sienta la necesidad de crecer, de elevar su condición humana. Sólo si el maestro es capaz de exigirse siempre búsquedas más elevadas en lo cognitivo, lo sensitivo, lo estético, y lo afectivo, sintiendo que entrega en su trabajo lo mejor de sí mismo, podrá mostrar a los alumnos que hay muchos campos en los cuales sería hermoso y necesario crecer, alentando en ellos un deseo constante de lucha y superación.

La valoración adecuada de la docencia es una reivindicación sostenida en gran parte de la comunidad de estos profesionales que reclama que la labor docente consiga un reconocimiento equiparable al que ha obtenido la labor investigadora, a través de los sexenios de investigación. Una vez aceptado el desafío, no está, sin embargo, bien definido aún el proceso para medir la calidad de la actividad docente.

Retroalimentación. La retroalimentación debe acompañar al proceso enseñanza-aprendizaje a lo largo de toda su extensión, con la intención de dar inmediata y oportuna información al alumno acerca de la calidad de su desempeño para que realice las correcciones necesarias con el objeto de mejorar su competencia.

Reconocimiento. El reconocimiento de la labor de los profesores/as es un factor clave para la calidad del sistema educativo. Por qué es tan clave el trabajo de los/as profesores/as: Porque no hay profesión más importante y trascendente para el desarrollo de un país que la pedagogía. Porque los/as profesores/as -trabajando comunitariamente- son el factor intra escuela más importante a la hora de lograr aprendizajes en los/as niños/as.

Porque se estima que un/a profesor/a impacta en la vida y en las oportunidades de 6 mil niños/as durante su carrera. Porque su trabajo marca la diferencia en el futuro de los/as niños/as, demostrándose que los efectos positivos de aprender sistemáticamente junto a un equipo de grandes profesores/as son acumulativos a lo largo del tiempo. Diversas investigaciones han mostrado que si un/a niño/a de 8 años trabaja sistemáticamente por 3 años con un equipo de docentes de buen desempeño, será capaz de formar parte del 10% de los niños con mejor rendimiento cuando cumpla 11 años. Porque aquellos países que han logrado construir sistemas educativos de calidad, capaces de entregar equidad en las oportunidades a todos sus niños y niñas, lo han hecho junto a los/as profesores/as, poniéndolos en el centro de la mejora. Para ello han potenciando y apoyado su labor desde la política pública y desde la valoración y prestigio social de la profesión docente. No cabe duda de que los /as profesores/as realizan uno de los trabajos más importantes para la sociedad, por eso es clave reconocer la labor de aquellos maestros y maestras que educan con pasión y entrega para construir un país mejor.

Conclusiones

El rol del docente como investigador en el clima organizacional en el logro de la satisfacción profesional debe internalizar y sistematizar la importancia de entender la formación docente como un proceso educativo permanente, en este sentido, la investigación juega un rol fundamental desde la academia, ya que dirige los esfuerzos a la mejora profesional, sustentado en las necesidades de los docentes y

en el que la participación y la reflexión sobre el desempeño resultan herramientas esenciales en el proceso de desarrollo profesional.

Referencias

García, M. y Medina, G. (2017). Tecnología y su apoyo a educación en las organizaciones, Caracas: Congreso Mundial de Recursos Humanos. [file:///C:/Users/Armando/Downloads/44027102\(1\).pdf](file:///C:/Users/Armando/Downloads/44027102(1).pdf)

James, U. (2016). Administración. México: Pretince Hall Hispanoamericana. <https://www.monografias.com/trabajos93/la-administracion-educativa/la-administracion-educativa.shtml>

Marcano, H. (2015). Participación y calidad educativa. Santiago de Chile: Expansiva. <file:///C:/Users/Armando/Downloads/Documat-ParticipacionYCalidadDeLaEducacion-3214203.pdf>

López, M. (2014). (2013). Clima organizacional. Lima: Athamor Robbins (2014). [file:///C:/Users/Armando/Downloads/44027102\(1\).pdf](file:///C:/Users/Armando/Downloads/44027102(1).pdf)

Robles, T. (2015). La Comunicación en las organizaciones, México: Trillas https://www.researchgate.net/publication/280963981_Clima_organizacion_al_en_profesores_investigadores_de_una_institucion_de_educacion_superior

Santos, F. y Fuentes, D. (2016). Psicología Social de las Organizaciones. México: Trillas. <file:///C:/Users/Armando/Downloads/323350037.pd>

FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS PARA EMPRENDEDORES: UNA PERSPECTIVA VIVENCIAL EN GUAYAQUIL, ECUADOR

Strengthening Competences For Entrepreneurs: A Living Perspective In Guayaquil, Ecuador.
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0031>

Lisette Juleysi Vacacela Conforme¹

ORCID: [0000-0002-0552-8483](https://orcid.org/0000-0002-0552-8483).

Benítez Pincay Lesly Johanna¹

ORCID: [0000-0001-6206-1253](https://orcid.org/0000-0001-6206-1253)

Hidalgo Anchundia Bryan Eduardo¹

ORCID: [0000-0003-3181-5790](https://orcid.org/0000-0003-3181-5790)

Mora Jiménez Fabricio Romario¹

ORCID: [0000-0001-8830-1390](https://orcid.org/0000-0001-8830-1390)

Edith Vanessa Bonin Campos^{1 2}

ORCID: [0000-0003-2543-2064](https://orcid.org/0000-0003-2543-2064)

RESUMEN

El desempleo es una problemática que está afectando al mundo entero, y una de grandes estrategias que minimiza los efectos del desempleo es el emprendimiento. Es por ello que el propósito de esta investigación es Fortalecer las competencias emprendedoras en los moradores del sector "El Fortín" De La Ciudad De Guayaquil. Esta investigación se abordó desde una perspectiva cuantitativa, con la modalidad de campo. La población y la muestra estuvo constituido por 34 habitantes del sector el fortín de la ciudad de Guayaquil. La recolección de datos se realizó a través de la observación y la encuesta. Se obtuvo como resultado que los habitantes del sector el Fortín reconocen que tienen algunas debilidades en área de emprendimiento, no obstante manifestaron disposición en fortalecer sus competencias en el área. Por lo que se concluye que esta experiencia vivencial, permitió desarrollar y fortalecer competencias en los emprendedores, lo que garantiza la dinamización económica en el sector de estudio.

Palabras clave: emprendimiento, competencias, capacitación.

ABSTRACT

Unemployment is a problem that is affecting the whole world, and one of the great strategies that minimizes the effects of unemployment is entrepreneurship. That is why the purpose of this research is to Strengthen the entrepreneurial skills in the residents of the "El Fortín" sector of the City of Guayaquil. This research was approached from a quantitative perspective, with the field modality. The population and the sample consisted of 34 inhabitants of the fortin sector of the city of Guayaquil. Data collection was carried out through observation and survey. It was obtained as a result that the inhabitants of the El Fortín sector recognize that they have some weaknesses in the area of entrepreneurship, however they expressed willingness to strengthen their skills in the area. Therefore, it is concluded that this experiential experience allowed the development and strengthening of competences in entrepreneurs, which guarantees economic dynamization in the study sector.

Keywords: entrepreneurship, skills, training.

¹ Instituto Superior Universitario de Formación UF

² Autor de correspondencia: edith.bonin@formacion.edu.ec

Introducción

El desempleo es una de las problemáticas presente en el mundo entero. En el año 2019 el desempleo rondó por el 5,4% entre la población mundial, mientras que Ecuador, según Orozco (2020) la tasa de desempleo en septiembre 2019 fue de 4,9%. Esta situación conlleva a una disminución de los ingresos en los hogares, cambio de estilo de vida, incluso consecuencias psicológicas. Razón por la cual invita a la sociedad a reinventarse, a generar sus propios ingresos, a emprender a través del algún oficio, según sus habilidades y destrezas.

Según Basada (2019) menciona que la prosperidad económica de un país y la estabilidad de su mercado laboral dependen de las actividades actuales y futuras en torno al emprendimiento (p.1). Asimismo, para Ovalles, Moreno, Olivares y Guerra (2018)

El emprendimiento se ha convertido en una estrategia social y de conocimiento para el desarrollo de habilidades que permiten en la población económicamente activa, realizar proyectos empresariales para el autoempleo con un mayor grado de certidumbre y posibilidades de una mejor calidad de vida” (p. 5)

Sin embargo, no basta con tener ganas de emprender, se requiere de conocimientos básicos para garantizar el éxito de la actividad económica. La Comisión Europea destaca la necesidad de formar a las personas en competencias emprendedoras para así promover el crecimiento y la creación de empresas. Se debe crear un entorno en el que los emprendedores puedan desarrollarse y crecer, así como establecer iniciativas educativas que lleguen a grupos específicos, como fomentar el emprendimiento entre los niños y niñas, las mujeres, las personas mayores, la juventud desempleada y los inmigrantes (Basada, 2019).

Lo antes citado, refleja la importancia y la necesidad de educar a las poblaciones en situación de riesgo en emprendimiento. Las Universidades y los Institutos de educación superior pasan a ser entes mediadores de estas capacitaciones. Es por ello que con esta investigación, se busca hacer un aporte a la sociedad, a través del Instituto Tecnológico de Formación (ITF) a los habitantes del sector el Fortín ubicado en Ciudad de Guayaquil-Ecuador. Así lo afirman, Beleño, Charris, Cantillo y Rodríguez (2018) al mencionar que:

Para una universidad es clave suplir las nuevas exigencias que plantean los diferentes escenarios en el ámbito nacional e internacional, lo cual lleva a replantear constantemente los modelos

de enseñanza donde no solo la labor en la comunidad es la de la formación de nuevos profesionales sino también la de ser actor importante que induce al desarrollo económico de una región (p.1)

En el sector El Fortín existen actualmente negocios que nacieron de emprendimientos empíricos, muchos de sus propietarios no poseen conocimientos contables lo que en muchas ocasiones causan que éstos contraigan multas y sanciones por parte de la entidad reguladora como lo es el Servicio de Rentas Internas, sumado al desconocimiento administrativo. Esta situación desencadenó la construcción del siguiente objetivo:

Objetivo General: Fortalecer las competencias emprendedoras en los moradores del sector “El Fortín” De La Ciudad De Guayaquil.

Marco teórico

Competencia

Competencia, es definida por Sandoval, Miguel y Montaña (s/f), como el desarrollo de una capacidad para el logro de un objetivo o resultado en un contexto dado, esto refiere a la capacidad de la persona para dominar tareas específicas que le permitan solucionar las problemáticas que le plantea la vida cotidiana dentro de su entorno laboral. Por otra parte La fundación contra el hambre (2015) mencionan que

Las competencias se componen de: los conocimientos necesarios para desarrollarlas, los conocimientos aplicados (habilidades y destrezas) y las actitudes que conllevan. Los conocimientos y la experiencia hacen referencia al “saber hacer”, las habilidades y destrezas al “poder hacer” y las actitudes al “querer hacer”. Por tanto, la competencia es la aplicación de un conocimiento teórico más un conocimiento práctico sostenidos por una actitud determinada (p.17).

La competencia en definitiva es la capacidad de poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos en una educación formal o empírica, desde la experiencia y desde el ensayo y error para resolver problemas o superar obstáculos, además de generar nuevas estrategias y/o alternativas para optimizar los procesos.

Emprendimiento

El emprendimiento según Formichella (2004) puede definirse, dentro de las múltiples acepciones que existen del mismo, como el desarrollo de un proyecto que persigue un determinado fin económico, político o social, entre otros, y que posee ciertas características, principalmente que tiene una cuota de incertidumbre y de innovación.

El término emprendimiento se ha relacionado especialmente con innovación, aunque también con empresa, cambio, empleo, valor y crecimiento (Torres, 2010). El emprendimiento, indudablemente está estrechamente relacionada con la educación; gracias al proceso pedagógico que requiere una persona para emprender. Es por ello que para Sánchez et al (2017) afirma que

La educación emprendedora, indiscutiblemente, ha progresado desde que comenzó a conceptualizarse en escuelas de negocio como cursos a mediados del siglo pasado. Desde eso, a su integración en la Universidad de South Carolina como una concentración, a su expansión en el mapa global durante los 1980's ha dado un rumbo completo en su estado de desarrollo, donde de un curso optativo, se convirtió en programas, a actualmente existir en universidades como un elemento completamente integrado por medio de currículos transversales (p.20)

Sin embargo, (ob cite) indica que la predisposición de emprender esta directamente atado al rol de la cultura y viceversa, convirtiéndose en el agente que crea y promueve el espíritu emprendedor. El que emprende debe ser recodificado a impactar directamente el desarrollo de su realidad; que sus valores emprendedores estén relacionados a una motivación intrínseca, pero a la vez atada a la cultura que experimenta, así sea capaz de crear un cambio también a nivel extrínseco. Solo así la educación emprendedora habrá realmente tenido éxito.

Por lo tanto, la función del emprendedor es explotar un invento o una posibilidad tecnológica que genere nuevos productos o servicios, nuevas formas de producción, fuentes de suministro de materias primas, formas de organización que revolucionan el patrón de producción establecido (Shumpeter, 1943)

Competencias emprendedoras

Las competencias emprendedoras, son aquellas habilidades orientadas a innovar, a crecer, y a destacar. Sánchez, et al (2017) explican que “las competencias y las aptitudes emprendedoras solo se pueden adquirir o construir

mediante experiencias prácticas de aprendizaje de la vida real” (p. 23). Por otro lado, Basada (2019) señala que

Las competencias emprendedoras son aquellas cualidades necesarias para iniciar y liderar cambios tanto en su entorno profesional como personal, coinciden los expertos. Hay que tener en cuenta que estas competencias no son solamente útiles para crear una empresa, "sino importantes para que cualquier persona pueda gestionar su aprendizaje, formación y su vida profesional a lo largo de la vida", señala al respecto Rachel Nelson, responsable de proyectos de DEP Institut, en su artículo para este monográfico (p.1)

Las competencias emprendedoras se aprenden, se forman, se aplican y se transmiten. Se perfeccionan a través del tiempo y de la experiencia. En virtud de mejorar y de crecer constantemente.

MARCO METODOLÓGICO

Esta investigación se llevó a cabo bajo el paradigma cuantitativa, con la modalidad de campo, de tipo descriptivo. La población estuvo constituida por 34 emprendedores del sector “El fortín” de la ciudad de Guayaquil, por ser una población pequeña, la muestra es de tipo finita.

Las técnicas y los instrumentos de recolección de datos empleadas fueron la observación, la lista de cotejo, la encuesta y entrevista de tipo dicotómico construida con 10 ítems y validado por juicio de expertos.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos a través de la técnica de la observación, registrados con una lista de cotejo, reflejaron que los emprendedores salen a vender sin un plan estratégicos de marketing y ventas. Es decir, no tienen establecidos el target de quien puede consumir sus productos. Sin embargo gozan de voluntad y de ganas de mejorar, y se evidencia en la aptitud con la que ofrecen sus productos, y el ánimo con el que salen todos los días a vender.

Los resultados de la encuesta reflejaron que el 100% de las personas que participaron en esta investigación no tienen una planificación estratégica de su emprendimiento, desconocen el proceso tributario al que deben ceñirse para que estén legalmente activos como emprendedores del país. Sumado a esto, desconocen el proceso de administración de los recursos generados de las ventas



de los productos, lo que les ha ocasionado quedarse sin dinero para reabastecerse y en algunos casos han perdido la inversión inicial.

Este diagnóstico, sirvió para la construcción de un plan de capacitaciones dirigidas a las 38 emprendedores que participaron de forma voluntaria en esta investigación. Las capacitaciones se realizaron en los espacios de la Iglesia Madre dolorosa, ubicada en el mismo sector de estudio. Con el fin de fortalecer las competencias emprendedoras en los moradores del sector “El Fortín” De La Ciudad De Guayaquil.

El plan de capacitación se llevó a cabo en 11 semanas, en cada semana se trabajaba una competencia emprendedora básicas para emprendimiento de cualquier rubro.

Tabla 1. Cronograma de capacitación

Semana	Tema	Recursos	Espacio
1	Autoconfianza	Humanos, hojas blancas, marcadores, colores, laptop, proyector,	Aula de la iglesia Madre dolorosa
2	Autocontrol		Aulas del ITF
3	Comunicación		Iglesia Madre dolorosa
4	Cumplimiento de normas y tareas		Iglesia Madre dolorosa
5	Razonamiento matemático		Aulas del ITF
6	Flexibilidad		Iglesia Madre dolorosa
7	Actitudes		Iglesia Madre dolorosa
8	Liderazgo, iniciativa y toma de decisiones		Iglesia Madre dolorosa
9	Capacidad de relación		Iglesia Madre dolorosa
10	Orientación a la clientela		Iglesia Madre dolorosa
11	Gestión y ejecución		Iglesia Madre dolorosa

CONCLUSIÓN

Hoy día, las competencias emprendedoras son indispensables para la sociedad. En el mundo, hay universidad que ofrecen capacitaciones continuas y gratuitas para la población en general. En Ecuador, a través del ITF asume el reto ofrecer capacitaciones orientadas al desarrollo y fortalecimiento de las competencias emprendedora, gratuidad a los sectores de alto riesgo, como el sector el fortín.

Las 38 personas que participaron en esta investigación manifestaron grandes aprendizajes del proceso de capacitación, cambios de perspectiva de su negocio.

Demostraron reconocer la importancia de una buena administración y gestión de sus recursos para garantizar la sustentabilidad en el tiempo.

El conocimiento compartido por ambas partes sirvió de precedentes para próximas investigaciones del área. Ya que este conocimiento a su vez transforma al emprendedor en un facilitador y promotor del desarrollo en la sociedad actual, toda vez que las necesidades económico empresariales actuales hacen imperativo un personaje con sus cualidades, es decir ocuparse del compromiso que deben tener los ciudadanos comunes: Apoyar a los más necesitados, a través de brindarles la oportunidad de conocer sus potencialidades y con ello una mejor participación en su entorno y como consecuencia una mejor calidad de vida en las comunidades o grupos sociales.

REFERENCIAS

Basada, M. (24/07/2019). Organismos internacionales señalan que es necesario fomentar estas habilidades en todas las etapas educativas y que los programas formativos deben adecuarse a los contextos socioeconómicos de los usuarios. Redacción de Educaweb. Disponible en: <https://www.educaweb.com/noticia/2019/07/24/formacion-competencias-emprendedoras-18880/>

Beleño, J. Charris, S. y Cantillo, E. (2018). Diseño de estrategias para fortalecimiento del emprendimiento. Hablemos de Emprendimiento (pp.55-72) Publisher: Editorial UTMACH. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/337495190_Diseño_de_estrategias_para_fortalecimiento_del_emprendimiento

Fundación contra el hambre (2015). Guía para fortalecer competencias clave para los sectores emergentes de emprendimiento de jóvenes en riesgo de exclusión. Depósito Legal: M-40158-2015. Disponible en: https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/guia_para_fortalecer_competencias_emprendedoras_en_jovenes_accion_contra_el_hambre.pdf

Orozco, M. (15/10/2020). 477 000 personas salieron del desempleo entre junio y septiembre del 2020, según el INEC. Diario el comercio. Disponible en: <https://www.elcomercio.com/actualidad/personas-desempleo-ecuador-inec-enemdu.html#:~:text=De%20hecho%2C%20la%20tasa%20de,hubo%201%20mill%C3%B3n%20de%20personas.>

Ovalles, LV. Moreno, Z. Olivares, M. y Silva H. (2018). Habilidades y capacidades del emprendimiento: un estudio bibliométrico. Revista Venezolana de

Gerencia, vol. 23, núm. 81, 2018. Universidad del Zulia. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055767013/html/index.html>

Sánchez García, José Carlos, Ward, Alexander, Hernández, Brizeida, & Florez, Jenny Lizette. (2017). Educación emprendedora: Estado del arte. Propósitos y Representaciones, 5(2), 401-473.
<https://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n2.190>

Sandoval F. Miguel V. y Montaña N. (s/f). EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE COMPETENCIA LABORAL. Universidad Central de Venezuela. Disponible en:
http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_6/sandoval_Franklin_y_otros.pdf

CALIDAD DE GESTION, CONTROL Y SEGUIMIENTO ORGANIZACIONAL. CASO ESTUDIO: RED TEXTIL GUAYAS

Quality Of Management, Control And Organizational Monitoring. Case Study: Red Textil Guayas
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0032>

De la Ilana Pérez Evelyn^{1 2}

ORCID: [0000-0002-6152-7696](https://orcid.org/0000-0002-6152-7696).

Lisette Juleysi Vacacela Conforme¹

ORCID: [0000-0002-0552-8483](https://orcid.org/0000-0002-0552-8483)

Bustamante Zambrano María José¹

ORCID: [0000-0001-6480-3986](https://orcid.org/0000-0001-6480-3986)

Angulo Salazar José Abraham¹

ORCID: [0000-0001-6791-8172](https://orcid.org/0000-0001-6791-8172)

RESUMEN

En la dinámica que se vive, en la actualidad, las empresas deben aumentar su capacidad organizacional para poder responder a su entorno, o tratar de desarrollar una capacidad de control de gestión gerencial que disminuya la complejidad de ese medio ambiente. Es por ello que el objetivo de esta investigación es capacitar al personal de la Red textil Guayas, en calidad de gestión, control y seguimiento organizacional como herramienta de funcionamiento óptimo. Esta investigación se realizó bajo la perspectiva del positivismo, con el paradigma cuantitativo, y de modalidad de campo de tipo descriptivo. La población y la muestra de trabajo fue de 50 personas que trabajan REDITEXS. La recolección de datos que realizo a través de la técnica de la observación y la encuesta. El diagnóstico arrojo que Reditexs no cuentan con una estrategia de supervisión de calidad, ni de control y seguimiento del funcionamiento organizacional, por lo que la capacitación está dirigida a la elaboración de un plan estratégico y de un plan operativo anual como herramientas que guían la calidad de gestión. Por lo que se concluye que empleando las estrategias antes mencionadas se logra la supervisión de la calidad de gestión, control y seguimiento organizacional, específicamente en la Red Textil Guayas..

Palabras clave: Supervisión, Gerencia, Calidad de gestión, Control y seguimiento

¹ Instituto Superior Universitario de Formación UF

² Autor de correspondencia: evelyn.delallana1@formacion.edu.ec

ABSTRACT

In the current dynamics, companies must increase their organizational capacity to respond to their environment, or try to develop a managerial management control capacity that reduces the complexity of that environment. That is why the objective of this research is to train the personnel of the Guayas Textile Network, in quality of management, control and organizational monitoring as a tool for optimal operation. This research was carried out from the perspective of positivism, with the quantitative paradigm, and a descriptive field modality. The population and the work sample was 50 people who work REDITEXS. The data collection that I carry out through the technique of observation and survey. The diagnosis showed that Reditexs do not have a quality supervision strategy, or control and monitoring of the organizational functioning, so the training is aimed at the development of a strategic plan and an annual operating plan as tools that guide quality management. Therefore, it is concluded that using the aforementioned strategies, the supervision of the quality of management, control and organizational monitoring is achieved, specifically in the Guayas Textile Network.

Keywords: Supervision, Management, Management Quality, Control and monitoring.

INTRODUCCIÓN

Para que una empresa tenga éxito y sustentabilidad durante el tiempo, se necesita una de visión gerencial, trazar metas a corto, mediano y largo plazo, y de una planificación específica y detalla de cada una de las actividades que se necesitan realizar para alcanzar la meta. Para esto existen los sistema de control de gestión y se relacionan de manera directa con el desempeño organizacional e impactan sobre la estrategia empresarial, teniendo la intencionalidad de lograr su cumplimiento, pretendiendo así un desempeño deseado (Salgado y Calderón, 2014).

Ahora bien, según Hernández (2013) explica que “a través del tiempo, en la contabilidad de gestión se han involucrado tres actividades esenciales para las organizaciones: la planeación, el control y la toma de decisiones, es decir, el proceso de elegir entre dos o más alternativas o cursos de acción” (p.6). Por otro lado, Álvarez (2015) afirma que “para su adecuado desarrollo, se compone de capacidades organizacionales que se deben atender, desarrollar y sincronizar para que los proyectos cumplan con éxito los objetivos y aporten a la estrategia” (p. 348) Es imperativo mencionar que la organización que no planifica si siguen un proceso de control y seguimiento adecuado, tiende a fracasar en el tiempo, pues se pierde la perspectiva del negocio, se pierde la visión de lo que se quiere. A lo que Salgado y Calderón (2014 mencionan que

La ausencia de un control adecuado puede tener consecuencias perjudiciales para la organización. Algunos problemas que se pueden presentar por el inadecuado control son productos defectuosos, insatisfacción de clientes y trabajadores, insuficiencia para competir en el mercado, y escasa coordinación dentro de los niveles jerárquicos de la organización (p.15).

Pero para que el plan estratégico, y el control de gestión tenga éxito requieren de información real y precisa para su construcción. Desde este punto de vista Tundidor, Nogueira y Medina (2018) señalan que

Las organizaciones dependen de información de alta calidad para desarrollar planes estratégicos, identificar problemas e interactuar con otras organizaciones. Para que una información sea útil debe presentar algunas de las características siguientes: exacta, económica, flexible, pertinente, simple, verificable, accesible, transparente, segura, dinámica, comprensible, confiable, relevante, integral, concisa, oportuna, cuantitativa, cualitativa, selectiva y de calidad para el usuario (p.32).

En Ecuador, como en todos los países del mundo existen una serie de requisitos legales que toda organización debe cumplir para su adecuado funcionamiento. Las asociaciones de REDITEX se encuentran en la necesidad de recibir capacitación de Administración de empresas y asesoría para certificarse con la norma INEN y así poder acceder al servicio de compras públicas que es la fuente por la cual ellos generan más ingresos para sus asociados. Debido a estas exigencias los mismos necesitan preparación en temas administrativos, contables, registro de marca, seguridad laboral, así como marketing y publicidad; por lo que se hace necesaria la capacitación en estos temas para que los mismos puedan organizar los procesos al interior de las asociaciones. A largo plazo podamos generar un impacto social que beneficie a más personas y la economía del país.

Objetivo General: Capacitar al personal de la Red textil Guayas, en calidad de gestión, control y seguimiento organizacional como herramienta de funcionamiento óptimo

MARCO TEÓRICO

Calidad de gestión

El interés de la sociedad por la calidad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto como las formas de gestionar la calidad han ido evolucionando progresivamente.

La gestión debe permitir una información más rápida y mejor. Su forma de actuar y decidir debe tener mejor conocimiento y mayor capacidad para medir los riesgos posibles y aceptables (Blog Calidad y Excelencia). Para Salgado y Calderón (2014)

Las empresas se deben ajustar a las condiciones, haciendo cambios en su planeación estratégica. La estrategia plasma todos los objetivos y planes de la organización, dicha estrategia requiere sistemas integrados de control que aseguren su cumplimiento, los resultados finales (desempeño) se comparan con lo planeado, a fin de evaluar las actividades llevadas a cabo en la organización para el logro de los objetivos organizacionales (s/p)

La gestión por procesos en la organización consiste en identificar objetivos para diseñar y desarrollar acciones que integren un conjunto de medidas de control, administrativas y de supervisión con el fin de orientar las actividades hacia los objetivos y metas organizacionales, siempre tomando en cuenta las necesidades de los clientes y alineados con sus expectativas (Barios, contreras y Oliveros, 2019).

Desde esta perspectiva la labor de control no se limita a comprobar que las tareas realizadas o las decisiones tomadas han sido las correctas, sino que parte de su cometido es influir y orientar el compromiso de la organización para que se alcancen los objetivos propuestos.

Control y control de seguimiento

La palabra control aparece con frecuencia en la literatura sobre gestión. Cuando el control se describe como una función de la gestión, los autores están refiriéndose a las cosas que hacen los gerentes para asegurar que sus organizaciones tengan un buen desempeño. Para Hernández (2017) un sistema de control de gestión “ofrece información que se piensa es útil para los gestores en el desempeño de sus trabajos y ayuda a las organizaciones en el desarrollo y el mantenimiento de patrones de comportamiento viables”. (p.10)

Por otra parte, para Salgado y Calderón (2014). Explican que “en las organizaciones el control se puede lograr de varias maneras, se puede ejercer vigilancia directa con sistemas de retroalimentación, hasta controles de tipo social y cultural. Existen muchas maneras de darle connotación al término “control”, la terminología puede ser confusa si no se define precisamente” (p.25). Asimismo, según Hernández (2017) menciona que

El diseño de los sistemas de control de gestión supone una planeación orientada hacia el logro de resultados exitosos por parte de la organización. Para tal efecto, las organizaciones pueden optar ya sea por la innovación, o bien por la imitación de los sistemas de control de gestión de otras organizaciones exitosas. (p.21).

A través de los sistemas de control estratégicos, la alta gerencia fomenta la participación de todos los miembros de la organización, enfocando su atención en las incertidumbres estratégicas, respondiendo a las oportunidades y a las amenazas percibidas y fomentando el aprendizaje, dando así lugar al flujo de diversas ideas y al surgimiento de nuevas estrategias (Bisbe y Otley, 2004).

La implementación de un sistema de control en la empresa debe hacerse de manera personalizada para cada una, en función de su estructura organizativa y objetivos, si bien existen pautas que deben ser tenidas en cuenta de manera generalizada y que afectan a todas las organizaciones. Por lo tanto, el involucramiento de los miembros que participan en el proceso, independientemente del nivel de mando que tengan asignado, impele a que todos sean actores responsables de los resultados esperados (Hernández, 2017).

MARCO METODOLÓGICO

Esta investigación se realizó bajo la perspectiva del positivismo, con el paradigma cuantitativo, de modalidad de campo de tipo descriptivo. La población está constituida por el personal que labora en ASOPROSABU, ASOPROTEMG y ASOVADEL que juntas forman la Red Textil de Guayas con un total de 50 personas. Por ser una población pequeña, la muestra fue de tipo censal.

Para el levantamiento del diagnóstico se empleó la técnica de la observación, lista de cotejo, la entrevista y la encuesta. El análisis de los resultados

se realizó a través de la estadística descriptiva, empleado tablas y gráficos. La participación fue forma de voluntaria y espontánea.

A continuación se presenta la ubicación geográfica de cada organización.

Entidad beneficiaria: REDITEX

Cantidad de beneficiarios: 50 beneficiarios

Ubicación del proyecto:

ASOPROSABU

- Provincia: Guayas
- Cantón: Guayaquil
- Parroquia: Tarqui
- Sector(es) o ciudadela(s): Urbanización Huancavilca

ASOPROTEMG

- Provincia: Guayas
- Cantón: Guayaquil
- Parroquia: Ximena
- Sector(es) o ciudadela(s): Cooperativa 9 De Octubre Mz. L1. Avenida 25 de julio nro.s/n (calle 54 bs)

ASOVADEL

- Provincia: Guayas
- Cantón: Guayaquil
- Parroquia: Tarqui
- Sector(es) o ciudadela(s): El Fortín. Fortín Bloq. 4 Solar.

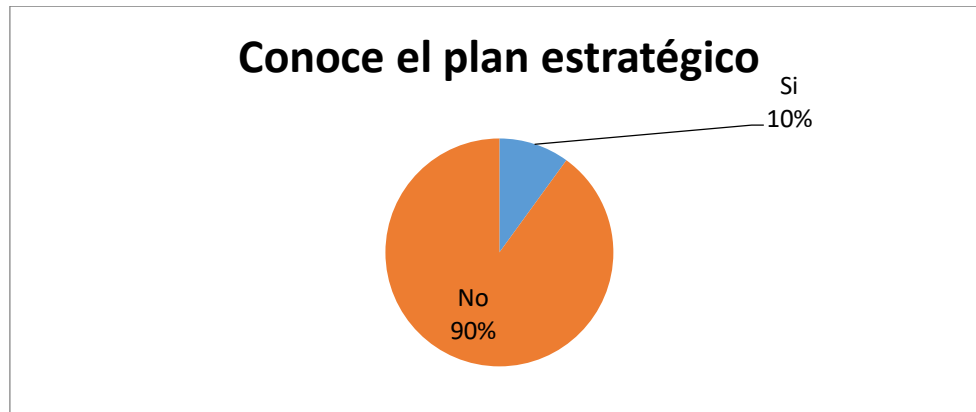
Estas asociaciones recibirán capacitaciones impartidas por los estudiantes de las carreras Tecnología en Administración de Empresas y Tecnología Superior en Administración, y también recibirán asesoría personalizada para completar los formularios de la certificación INEN.

RESULTADOS

A través de la observación se encontró que las organizaciones que conforman la Red Textil de Guayas trabajan sin un plan de estratégico de crecimiento de y calidad de servicios lo que obstaculiza los tiempos de producción y aumenta los costos operativos. Además ocasiona interferencia en la comunicación entre la gerencia, clientes y el personal, lo que se traduce en un servicio ineficiente, clientes insatisfechos, personal descontento y una gerencia agotada por la falta de liquides monetaria.

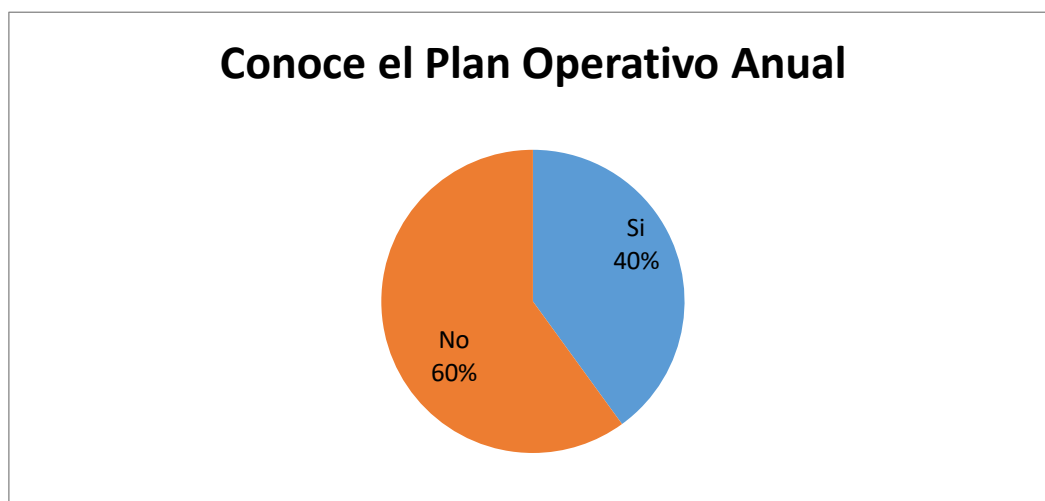
En los resultados que arrojó la encuesta se encontró lo siguiente.

Grafico 1. ¿Conoce usted lo que es un plan estratégico?



En grafico se evidencia que el 90% de las personas encuestadas desconoces lo que es un plan estratégico, por lo tanto no comprenden la importancia del mismo en una organización, lo que significa que las empresas operan sin una proyección a futuro.

Tabla 2. ¿Tiene información de lo que es un plan operativo anual?



En este grafico se observa que el 40% de las personas encuestadas sabes lo que es un plan estratégico, sin embargo la Red Textil de Guayas no cuenta con uno. Lo que dificulta una supervisión, y un control y un siguiente eficaz, porque sin un POA,



no existe una guía establecida sobre lo que se debe supervisar, y desconoce las actividades que requieren control y seguimiento. Que por consiguiente afecta el crecimiento económico y operativo de la organización.

Estos resultados permitieron la construcción del siguiente plan de capacitación:

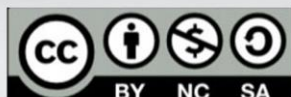
Tabla 1. Plan de capacitación.

SEMANA	CONTENIDO	ESTRATEGIA	RECURSOS	ESPACIO
1	Organización empresarial	Explicación expositiva	Hojas blancas, colores, marcadores, laptop, proyector, cuaderno y agenda	Aulas del Instituto Tecnológico de Formación (ITF)
2	Identidad organizacional: Visión, Misión, Objetivos.	Mesa de trabajo		
3	Estrategias de marketing	Taller práctico		
4	Atención al cliente	Taller práctico y vivencial		
5	Calidad de servicios	Explicación expositiva		
6	Comunicación asertiva	Mesa de trabajo		
7	Plan estratégico y Plan Operativo Anual	Taller práctico		
8	Normas INEC	Explicación expositiva		
9	Sistema administrativo y contable	Taller práctico		
10	Reflexiones	Exposiciones por parte de los participantes		

CONCLUSIÓN

El Control de Gestión es una herramienta para evaluar, diagnosticar, mejorar y controlar los sistemas de información, procesos, subproceso, subsistemas y actividades de toda la organización de forma proactiva, garantiza el cumplimiento de los objetivos y estrategias de la organización. Tiene dos tendencias evolutivas, la tradicional y la moderna. La tradicional presenta un perfil financiero y netamente interno, y la moderna se fundamenta en la eficacia, eficiencia, efectividad y pro actividad del proceso de decisión.

Los factores clave de éxito deben ser identificados y controlados con medidas de desempeño financieras y no financieras. En las relaciones inherentes entre sistemas de control de gestión y desempeño organizacional, el punto de partida y punto común de cualquier relación es la estrategia, así como las prescripciones administrativas plasmadas en objetivos, planes y programas. El control que se hace de la estrategia y de la gestión empresarial se hace a través de sistemas de control



de gestión que utilizan sistemas de medición del desempeño, con medidas que aseguran y controlan factores clave de éxito

Las empresas de la Red Textil de Guayas, deben aumentar su capacidad organizacional para poder responder a su entorno, o tratar de desarrollar una capacidad de control de gestión gerencial que disminuya la complejidad de ese medio ambiente, es por ello que se les ofreció un plan de capacitaciones dirigido a la orientación de los procesos administrativos, legales y estratégicos para el funcionamiento, rentabilidad y sustentabilidad de sus organizaciones, en el fin de aportar de aportar la dinamización del sistema económico del país.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez Cervantes, Manuel (2016). El poder de la gestión de proyectos en la cultura organizacional. *Revista Ciencias Estratégicas*, 24 (36), 345-363. [Fecha de Consulta 22 de Noviembre de 2020]. ISSN: 1794-8347. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1513/151352656006>

Barrios-Hernández, Karelis del C., Contreras-Salinas, Jheison A., & Olivero-Vega, Enohemit. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>

Bisbe, J. & Otley, D. (2004). The effects of the interactive use of management control systems on product innovation. *Accounting, Organizations and Society*, 29(8), 709-737.

Blog de calidad y excelencia (4/10/2017). Pasos, objetivos y componentes de un sistema de control de gestión [página web]. Disponible en: <https://www.isotools.org/2017/10/04/pasos-objetivos-componentes-sistema-control-gestion/>

Hernández Madrigal, M. (2017). Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño: conceptos básicos como marco para la investigación. *Ciencia y Sociedad*, vol. 42, núm. 1, 2017. Instituto Tecnológico de Santo Domingo. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/870/87050902009/html/index.html>

Salgado Castillo JA, y Calderón Pinzón LT. (2014). Sistemas de control de gestión y desempeño organizacional: una revisión conceptual. Ponencia en el XIX congreso internacional de contaduría administración e informática. Ciudad Universitaria. México, DF. Disponible en: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/17.05.pdf>

Tundidor Montes de Oca, Lázaro, Nogueira Rivera, Dianelys, & Medina León, Alberto. (2018). Demands and limitations of the systems of information for the control of organizational management. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 8-14. Epub 01 de marzo de 2018. Recuperado en 22 de noviembre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100008&lng=es&tlng=en.

ESTRATEGIAS DIDACTICAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE. CASO ESTUDIO: IGLESIA ALIANZA CRISTIANA Y MISIONERA "DIOS ES AMOR", CANTÓN LA LIBERTAD; ECUADOR

Didactic Strategies For The Improvement Of The Teaching-Learning Process. Case Study: Christian And Missionary Alliance Church "God Is Love", Canton La Libertad; Ecuador

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0033>

Karla Denisse Chica Arandi ^{1 2}

ORCID: [0000-0002-8407-3834](https://orcid.org/0000-0002-8407-3834)

Campuzano Abad Lex Gregorio ¹

ORCID: [0000-0002-7368-1957](https://orcid.org/0000-0002-7368-1957)

Lisette Juleysi Vacacela Conforme ¹

ORCID: [0000-0002-0552-8483](https://orcid.org/0000-0002-0552-8483)

Viviana Carolina Zambrano Molina ¹

ORCID: [0000-0002-3249-5365](https://orcid.org/0000-0002-3249-5365)

Rosa Amelia Moreira Ortega ¹

ORCID: [0000-0001-5877-7523](https://orcid.org/0000-0001-5877-7523)

RESUMEN

El proceso de enseñanza aprendizaje es un proceso que debe ser guiado y acompañado no solo por los docentes sino también por los padres y representantes. Es por ello que objetivo general es: Capacitar a los padres en relación a las estrategias didácticas para el mejoramiento del proceso de enseñanza de sus hijos. Esta investigación se desarrolló con la perspectiva positivista, bajo el paradigma cuantitativo con la modalidad de campo de tipo descriptiva. La población estuvo constituida por 58 niños, adolescentes y adultos de la comunidad de Santa Elena, Libertad, Barrio Rocafuerte que asisten a la iglesia Alianza Cristiana y Misionera "Dios es Amor". La muestra seleccionada fueron 15 padres de familia entre 25 y 50 años de edad. En los resultados se obtuvo que los padres desconocen las estrategias didácticas que pueden emplear para acompañar a sus hijos en el proceso enseñanza-aprendizaje. Se concluye que existe una inmensa necesidad de ofrecer un plan de capacitación sobre las estrategias didácticas que pueden emplear para fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje de sus hijos. Dirigido a los padres que asisten a la Iglesia Alianza Cristiana y Misionera "Dios es Amor".

Palabras clave: Aprendizaje, enseñanza, estrategias didácticas

¹ Instituto Superior Universitario de Formación UF

² Autor de correspondencia: karla.chical@formacion.edu.ec

ABSTRACT

The teaching-learning process is a process that must be guided and accompanied not only by teachers but also by parents and representatives. That is why the general objective is: Train parents in relation to didactic strategies to improve the teaching process of their children. This research was developed with the positivist perspective, under the quantitative paradigm with the descriptive field modality. The population was made up of 58 children, adolescents and adults from the community of Santa Elena, Libertad, Barrio Rocafuerte who attend the church Alianza Cristiana y Misionera "Dios es Amor". The selected sample was 15 parents between 25 and 50 years of age. In the results, it was obtained that parents are unaware of the didactic strategies they can use to accompany their children in the teaching-learning process. It is concluded that there is an immense need to offer a training plan on the teaching strategies that can be used to strengthen the teaching-learning process of their children. Aimed at parents who attend the Church Alianza Cristiana y Misionera "Dios es Amor"

Keywords: Learning, teaching, didactic strategies.

INTRODUCCIÓN

Los padres y familiares juegan un rol fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje de sus hijos, el forzamiento de las actividades escolares en casa significan un gran avance y un fortalecimiento del aprendizaje adquirido. Julio, Manuel y Navarro (2012) "El derecho y el deber de la educación de los niños son para los padres de familia primordial e inalienable" (p. 120) Para Razeto, (2016) "la importancia que tiene la familia en el éxito académico de un estudiante ha sido comprobada por diversos estudios y se convierte hoy en un hecho irrefutable" (p.30). Asimismo la UNESCO (2004). Los primeros educadores de los niños son los padres y madres y por lo tanto, el espacio de aprendizaje por excelencia es el hogar, seguido del barrio, comuna y ciudad. La escuela viene a "continuar y fortalecer con su conocimiento especializado lo que la familia ha iniciado y continúa realizando (p.23).

La buena relación entre familia y escuela fue encontrada como una de las quince características de las escuelas efectivas, en un estudio encargado por la UNICEF y realizada el año 2004 en Chile. De allí que desde hace algunos años se hable de la necesidad de generar una alianza estratégica entre ambos actores educativos, como clave para una pedagogía efectiva y para lograr una mejor calidad de la educación que reciben los niños y jóvenes (Razeto, 2016)

El adecuado acompañamiento pedagógico de los padres significa variable valiosa, pues los niños suelen ser más disciplinados, autónomos e independientes,

crecer con valores y principio sólidos. Así lo indican, Julio, Manuel y Navarro (2012) al decir que:

La participación de los padres en la educación de sus hijos es importante. Cuando los padres participan en su enseñanza, por lo general los hijos obtienen mejores resultados en su proceso educativo, tienen un mejor comportamiento, y alcanzan actitudes más positivas hacia la escuela y crecen para ser más exitosos en la vida (p.122).

Vélez, Arroyave y García (2016) agregan que:

Es así como ante la complejidad del mundo de hoy se deben unir los esfuerzos para lograr superar las dificultades que se presentan, pues en última instancia la razón de ser está en función del protagonismo del niño en la tarea educadora. En esta época el nivel de exigencia a nivel de educación familiar y escolar demanda una preparación y formación de un nuevo estilo educador, basado en un aprendizaje para vivir en una comunidad en la que padres y docentes están llamados a responder con el compromiso de participar en esa tarea común, cada uno desde su ámbito de conocimiento y experiencia para atender a las necesidades afectivas, cognitivas y sociales de los niños y todos los implicados en la comunidad educativa (p. 9)

Los padres y familiares, tienen la responsabilidad de irrenunciable del proceso de aprendizaje y enseñanza de sus hijos. Tal como lo menciona Vélez, Arroyave y García (2016). Al decir que “el núcleo familiar al cual pertenece el niño o adolescente, tiene un papel primordial en sus actividades académicas y sociales, siendo así como se va formando un ciudadano apto para vivir en comunidad” (p.23)

Las escuelas son un ente importante para el crecimiento y evolución de todo niño, pero son los padres los responsables de formar adultos operativos social, psicológica y socialmente adaptados. Como lo indican Vélez, Arroyave y García (2016).

Todo padre de familia aspira a desarrollar en sus hijos actitudes que le ayuden a enfrentarlas demandas de este mundo tan cambiantes. Es en el hogar donde se aprenden buenas relaciones de afecto y respeto entre las personas que les rodean. En otras palabras, en la familia se aprende y se aprende mejor lo que en la escuela se hace. El aprendizaje, es pues, una cuestión en la que intervienen de manera decisoria tanto familia como escuela (p. 24)

Los padres de que asisten a la Iglesia Alianza Cristiana y Misionera "Dios es Amor" ubicada en Santa Elena, Libertad, Barrio Rocafuerte. Ecuador. Reconocen la importancia y la responsabilidad que tienen de acompañar a sus hijos

pedagógicamente, afirman no tener las competencias para hacerlo de forma eficaz, ya que pierden la paciencia, se alteran, o simplemente sus hijos no los entienden. Es por ello que el objetivo de esta investigación es capacitar a los padres en relación a las estrategias didácticas para el mejoramiento del proceso de enseñanza de sus hijos.

MARCO TEÓRICO

Enseñanza- aprendizaje

El proceso de enseñanza, es el proceso mediante el cual se comunican o transmiten conocimientos especiales o generales sobre una materia. Para Sandí y Cruz (2016) “la enseñanza tiene como pilar fundamental proporcionar medios para estructurar experiencias propias de diferentes formas y que estas sean accesibles para lograr un aprendizaje satisfactorio” (p.35)

El aprendizaje, es proceso por el cual una persona es entrenada para dar una solución a situaciones; tal mecanismo va desde la adquisición de datos hasta la forma más compleja de recopilar y organizar la información. Para Sandí y Cruz (2016) Los paradigmas del aprendizaje son el marco referencial de cada una de las teorías del aprendizaje, además, estas teorías tienen en común el hecho de determinar la forma en que las personas aprenden, independientemente de las características que emplean cada uno de estos paradigmas (p.37).

Navarro y Samón (2017) En el método de enseñanza se expresan procesos de exteriorización; y en el de aprendizaje procesos de interiorización asociados a la aparición de nuevas sinopsis o reorganización de las existentes, se añaden conexiones, se modifican otras o se eliminan las inútiles, se prueban combinaciones y seleccionan las mejores, se generan procesos de adición y sustracción de contenidos (p. 1)

Las definiciones de los métodos de enseñanza hasta ahora universalmente estandarizadas, no han permitido dilucidar con exactitud las condiciones necesarias y suficientes para diferenciar el método de enseñanza del método de aprendizaje. El método de enseñanza constituye la secuencia de acciones, actividades u operaciones del que enseña, las cuales expresan la naturaleza de las formas académicas de organización del proceso de enseñanza (Navarro y Samón, 2017)

El método de aprendizaje constituye también una secuencia de acciones, actividades u operaciones del que aprende que le permiten procesar e integrar la

información o parte de ella que le resulta útil o significativa, adquirir y asimilar el contenido de enseñanza con los consiguientes cambios en su sistema de conocimientos y en su conducta; atiende la estructura interna de la forma académica de organización pero se expresa dentro y fuera de esta. Los métodos de enseñanza y los de aprendizaje tienen diferentes intenciones, diferentes perspectivas y se proyectan hacia resultados diferentes. (Navarro y Samón, 2017)

Teorías psicológicas

La teoría del aprendizaje significativo sostenida por Ausubel, Novak y Hanesían (1983), en su obra Psicología Educativa expone que: La esencia del aprendizaje significativo reside en que ideas expresadas simbólicamente son relacionadas de modo sustancial con lo que el alumno ya sabe, por relación sustancial y no arbitraria, esto quiere decir que las ideas se relacionan con algún aspecto específico relevante existente en la estructura cognoscitiva del alumno, como por ejemplo una imagen, un símbolo ya significativo, un concepto o una proposición (p.48), en oposición total a la tradicional memorización al pie de la letra (Amundaray, 2016).

El Constructivismo, dice Méndez (2002) “es en primer lugar una epistemología, es decir una teoría que intenta explicar cuál es la naturaleza del conocimiento humano”. El constructivismo asume que nada viene de nada. Es decir que del conocimiento previo surge el conocimiento nuevo. Según esta teoría, una persona al aprender algo nuevo, lo incorpora a sus experiencias previas y a sus estructuras mentales que le son propias. Para este modelo epistemológico el aprendizaje es esencialmente activo, he allí la exigencia de que sea el alumno protagonista responsable de la construcción de sus conocimientos y de sus aprendizajes (Amundaray, 2016)

Estrategias didácticas

Jiménez y Robles (2016). Las estrategias didácticas en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje se refieren a tareas y actividades que pone en marcha el docente de forma sistemática para lograr determinados aprendizajes en los estudiantes (p. 109).

La didáctica, como indica Przesmycki (2000), se caracteriza por estar constituida por tres elementos fundamentales que forman el denominado triángulo o tríada didáctica. La tríada didáctica está compuesta por tres conceptos esenciales: estudiantes, docente y conocimiento y/o contenido. Asimismo, dichos conceptos están intrínsecamente relacionados con el contexto donde se llevan a cabo los procesos de enseñanza y aprendizaje (Flores et al, 2017)

Díaz (1998) define la estrategia como: “procedimientos y recursos que utiliza el docente para promover aprendizajes significativos, facilitando intencionalmente un procesamiento del contenido nuevo de manera más profunda y consciente” (p. 19).

Cabe destacar que existe otra aproximación para definir una estrategia didáctica de acuerdo a Tebar (2003) la cual consiste en: “procedimientos que el agente de enseñanza utiliza en forma reflexiva y flexible para promover el logro de aprendizajes significativos en los estudiantes” (p.7). Bajo el enfoque por competencias, los agentes educativos encargados de los procesos de enseñanza y aprendizaje deben ser competentes en cuanto al ejercicio del diseño y/o planificación de una clase, así como también en la operacionalización de situaciones de carácter didáctico (Flores et al, 2017)

MARCO METODOLÓGICO

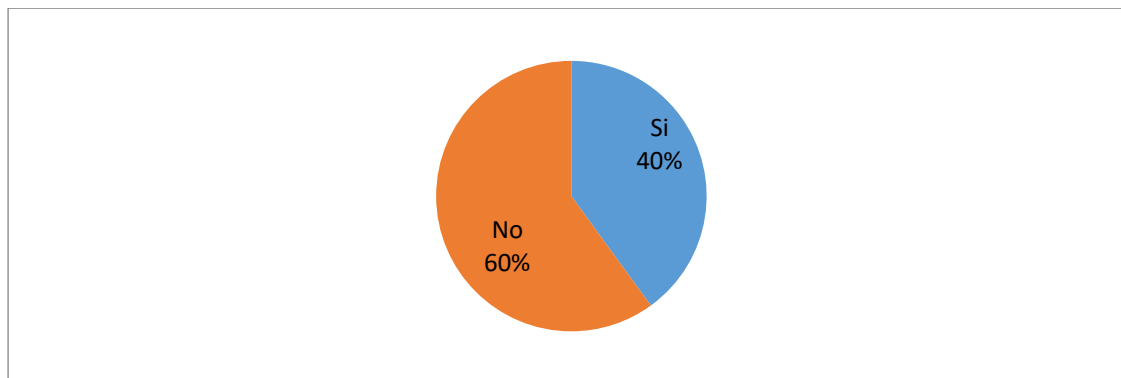
Esta investigación se desarrolló con la perspectiva positivista, bajo el paradigma cuantitativo con la modalidad de campo de tipo descriptiva. La población estuvo constituida por 58 niños, adolescentes y adultos de la comunidad de Santa Elena, Libertad, Barrio Rocafuerte que asisten a la iglesia Alianza Cristiana y Misionera "Dios es Amor" . Por la diversidad de las edades de la población, para efectos de esta investigación, la muestra seleccionada fueron 15 padres de familia entre 25 y 50 años de edad.

La recolección de los datos y de la información se obtuvo a través de la observación y de la entrevista, los instrumentos empleados fueron la lista de cotejo y el cuestionario. El cuestionario estuvo constituido por 10 ítems, con una escala de respuesta dicotómico. El análisis de los resultados de llevo a cabo a través de la estadística descriptiva con tablas y gráficos de torta.

RESULTADOS

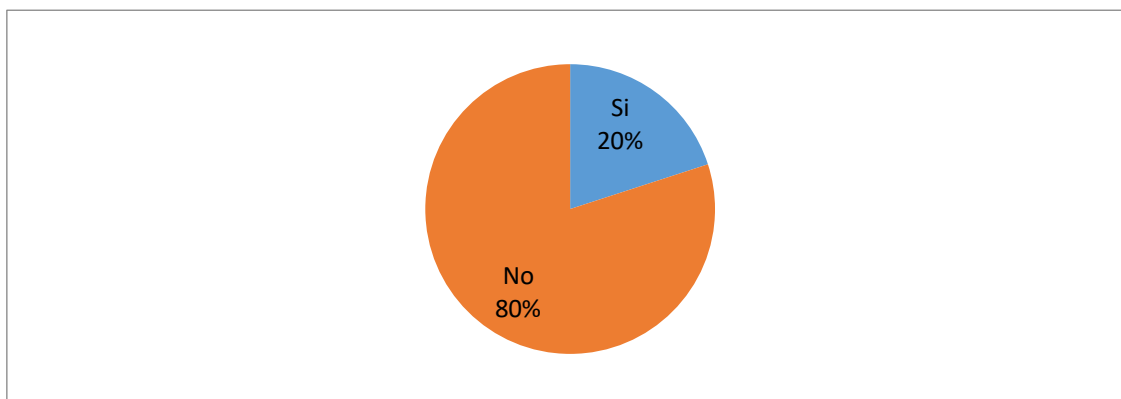
Estos resultados fueron obtenidos por el cuestionario aplicado los 15 padres que asisten a la Iglesia Alianza Cristiana y Misionera "Dios es Amor",

Grafico 1. ¿Usted ayuda a su hijo a hacer las tareas en casa?



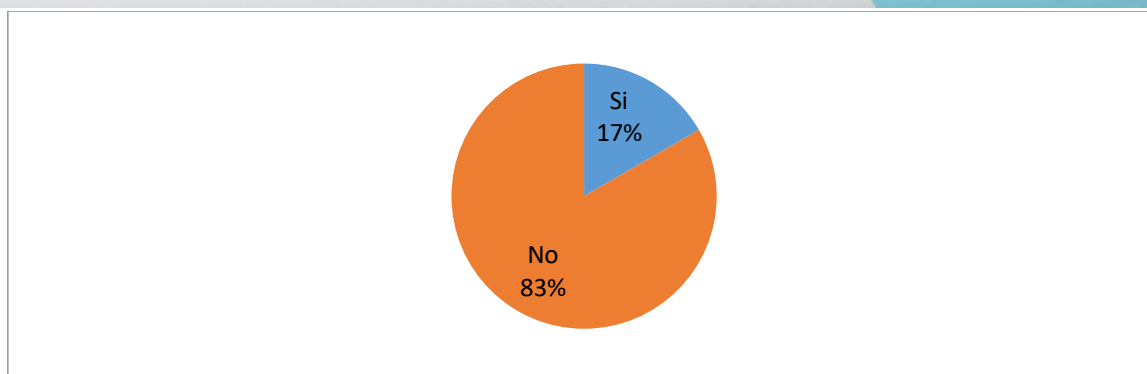
Este grafico indica que solo el 40% de padres ayudan a sus hijos a realizar las tareas en casa, mientras que el 60% señalan que no lo hacen. Durante la entrevista se les pregunto la razón de porque no los ayudan, y manifestaron que no tienen paciencia para enseñarlos.

Grafico 2. ¿Revisa los cuadernos académicos de sus hijos todos los días?



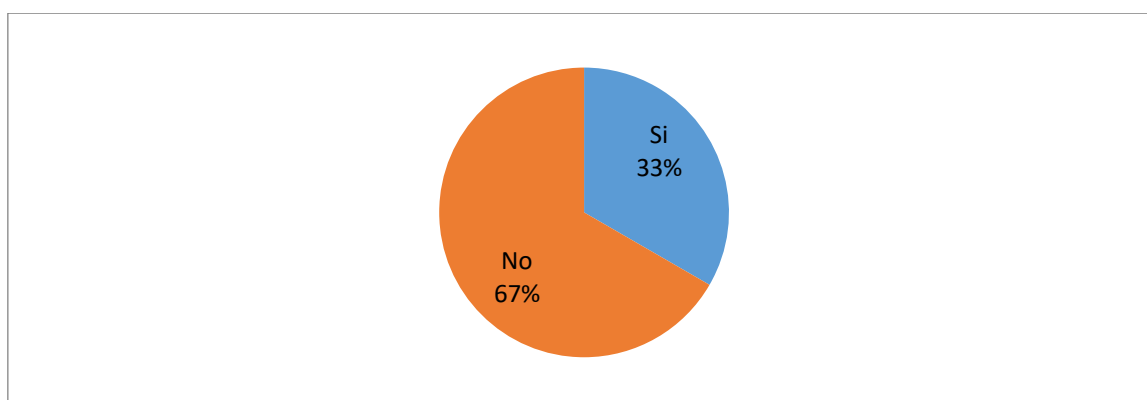
En este grafico los resultados obtenidos reflejan que el 80% de los padres no revisan los cuadernos de sus hijos a diarios y solo el 20% lo hace. Esta actividad es fundamental para la supervisión y acompañamiento pegadísimo desde casa.

Grafico 3. ¿Mantiene comunicación constante con los docentes de su hijo?



Los resultados de este grafico demuestran que solo el 17% de los padres encuestados se comunican frecuentemente con los docentes de sus hijos, mientras el 83% señalan que no lo hacen.

Grafico 4. ¿Participa activamente en el proceso enseñanza- aprendizaje de su hijo?



Los resultados de este grafico señalan que el 33% participa en el proceso de enseñanza aprendizaje de sus hijos, mientras que el 67% indican que lo hacen, adicionalmente mencionaron que no saben cómo hacerlo.

Estos resultados sirvieron como base para la planificación y diseño del plan de capacitación para que los padres puedan participar activamente en el fortalecimiento del proceso enseñanza- aprendizaje de sus hijos.

La capacitación está dirigida a los padres que asisten a la Iglesia Alianza Cristiana y Misionera "Dios es Amor". Ubicada en la comunidad Santa Elena, Libertad, Barrio Rocafuerte. Con el propósito de brindarles herramientas a los padres, madres, familiares y/o representantes. Es decir, ofrecer Estrategias didácticas para el



mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje, para que de esta manera puedan participar, guiar y acompañar los procesos formativos de sus hijos desde la casa.

Tabla 1. Plan de capacitación

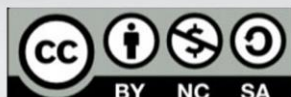
Semana	Tema	Recursos
Semana 1	Teorías psicológicas	Hojas blancas, colores, marcadores, laptop, proyector
Semana 2	Proceso enseñanza aprendizaje	
Semana 3	Estilos de aprendizaje	
Semana 4	Estrategias didácticas	
Semana 5	Importancia del acompañamiento académico	

CONCLUSIONES

Desde el momento en que nacen los niños, los padres se convierten en maestros. Ya sea que intencionalmente les haya enseñado algo específico, habilidades o comportamientos modelados, o inadvertidamente les haya proporcionado las condiciones para su aprendizaje, siempre les ha enseñado.

Este un rol que jamás se pierde, pero cuando los niños inician la educación formal suele presentarse inconvenientes porque algunos padres no saben cómo lidiar con el proceso enseñanza aprendizaje dentro de la educación formal.

Indudablemente la participación activa de los padres en las escuelas, y el acompañamiento desde casa es fundamental para el rendimiento integral de los niños. Es por ello que se brindó capacitación a los padres con el deseo de mejorar y aprender sobre las estrategias didácticas para fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje de sus hijos. La importancia radica en que pueden compartir tiempo de calidad, mientras aprenden con amor.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amundaray K. (2016). Estrategias didácticas para mejorar los procesos de aprendizajes significativos de los estudiantes de educación básica en la asignatura de historia de Venezuela [tesis] Universidad de Carabobo. Disponible en:

<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/5397/1/kamundaray.pdf>

Díaz, F. (1998). Una aportación a la didáctica de la historia. La enseñanza-aprendizaje de habilidades cognitivas en el bachillerato. Perfiles Educativos, núm. 82, octubre-diciembre, 1998 Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación Distrito Federal, México.

Flores, J. Ávila J. Rojas C. Sáez F. Acosta R. y Díaz C. (2017). Estrategias didácticas para el aprendizaje significativo en contextos universitarios. Universidad de Concepción. Disponible en:

http://docencia.udec.cl/unidd/images/stories/contenido/material_apoyo/ESTRATEGIAS%20DIDACTICAS.pdf

Jiménez A, y Roble F. (2016). Las estrategias didácticas y su papel en el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje. Revista EDUCATECONCIENCIA. Vol. 9, No. 10. Enero-Marzo 2016. Disponible en:

<http://192.100.162.123:8080/bitstream/123456789/1439/1/Las%20estrategias%20didacticas%20y%20su%20papel%20en%20el%20desarrollo%20del%20proceso%20de%20ense%C3%B1anza%20aprendizaje.pdf>

Julio Tuesca VR, Manuel Girón MM, Navarro Díaz LR. (2012). Estrategia educativa para la participación de los padres en compromisos escolares. Escenarios Vol. 10, No. 2, Julio-Diciembre de 2012, págs. 119-127. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4497332>

Navarro Lores D y Samón Matos M. (2017). Redefinición de los conceptos método de enseñanza y método de aprendizaje. EduSol, vol. 17, núm. 60, 2017.

Centro Universitario de Guantánamo. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4757/475753184013/html/index.html>

Przesmycki, H. (2000). La pedagogía del contrato. Barcelona: Fontanella.

Razeto Pavez, Alicia. (2016). Estrategias para promover la participación de los padres en la educación de sus hijos: el potencial de la visita domiciliaria. Estudios pedagógicos (Valdivia), 42(2), 449-462.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052016000200026>

Sandí Delgado JC. (2016). Propuesta metodológica de enseñanza y aprendizaje para innovar la educación superior. InterSedes, vol. 17, núm. 36, 2016. Sedes Regionales. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/666/66648525006/html/index.html#B27>

Tébar, L. (2003). El perfil del profesor mediador. Madrid: Santillana.

UNESCO. (2004). Participación familiar en la educación infantil latinoamericana. Santiago de Chile: Oficina Regional para la educación de América Latina y el Caribe/UNESCO.

CALIDAD DE SERVICIO. CASO ESTUDIO: FUNDACIÓN PURO CORAZÓN, CANTÓN DURÁN; ECUADOR

Quality Of Service. Case Study: Puro Corazón Foundation, Cantón Durán; Ecuador

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0034>

Carchipulla Alvarado Christopher Andrés¹

ORCID: [0000-0002-4387-0095](https://orcid.org/0000-0002-4387-0095).

Agua Brunetz Jordan Alexander¹

ORCID: [0000-0002-8748-2246](https://orcid.org/0000-0002-8748-2246)

Lisette Juleysi Vacacela Conforme^{1 2}

ORCID: [0000-0002-0552-8483](https://orcid.org/0000-0002-0552-8483)

César Andrés Valenzuela Velasco¹

ORCID: [0000-0001-8568-4090](https://orcid.org/0000-0001-8568-4090)

RESUMEN

La calidad de servicio va más allá de cumplir con las expectativas del cliente, es ofrecer, a través de un servicio, beneficios que le hagan la vida más fácil a los clientes, en este caso a los niños, niñas ya adolescentes del cantón Durán en Ecuador. Es por ello que el objetivo de esta investigación es implementar estrategias para aumentar la calidad de servicio de la Fundación puro corazón en el Cantón Duran- Ecuador. Esta investigación se realizó bajo la perspectiva del positivismo, con el paradigma cuantitativo, y de modalidad de campo de tipo descriptivo. La población y la muestra estuvieron constituidas por 79 personas y niños que se benefician de la fundación. Los datos se obtuvieron a través de observación y la encuesta. Los resultados arrojaron la necesidad de mejorar los servicios ofrecidos por la fundación a fin de aumentar los beneficios que ofrecen a los niños y adolescentes desamparados del cantón Duran.

Palabras clave: calidad de servicio, fundación, trabajo social

ABSTRACT

The quality of service goes beyond meeting customer expectations, it is to offer, through a service, benefits that make life easier for customers, in this case for children and adolescents from the Duran canton in Ecuador. That is why the objective of this research is to implement strategies to increase the quality of service of the Pure Heart Foundation in the Duran-Ecuador Canton. This research was carried out from the perspective of positivism, with the quantitative paradigm, and a descriptive field modality. The population and the sample consisted of 79 people and children who benefit from the foundation. Data were obtained through observation and survey. The results showed the need to improve the services offered by the foundation in order to increase the benefits that they offer to the helpless children and adolescents of the Duran canton.

Keywords: quality of service, foundation, social work.

¹ Instituto Superior Universitario de Formación UF

² Autor de correspondencia: lisette.vacacela@formacion.edu.ec

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología.

Uno de los aspectos más interesante para las fundaciones es el hecho de que los modelos de gestión de la calidad suelen tener una clara orientación a la satisfacción de los grupos de interés. Desde una óptica amplia, por tanto, la orientación a la calidad permitirá a tu entidad mejorar los servicios que presta a sus personas beneficiarias, lo que será especialmente significativo si tu entidad acompaña a las personas a lo largo de periodos largos de sus vidas o trabaja desde un enfoque participativo (Fresno, 2017) Unas de grandes razones para implantar un sistema de gestión de la calidad en una fundación es para dar acceso a determinadas fuentes de financiación identificar áreas que necesitan mejoras en su funcionamiento y acometerlas, otras de los beneficios es:

- Eficiencia y eficacia: Optimizar el uso de los recursos en los procesos a los que afecte el sistema de gestión.
- Reforzar la estructura interna y el sistema de organización: al exigir una alta comunicación y colaboración entre diferentes áreas.
- Impulsar la innovación: la gestión de la calidad favorece la investigación y la creación de líneas de mejora.
- Mejorar la gestión del conocimiento y documental y el nivel de información general al exigir la documentación de procesos y la evaluación continua.
- Facilita el control interno y los flujos de información para la toma de decisiones, identificando riesgos y oportunidades de mejora en la gestión

En el caso de la fundación puro corazón, fundación sin fines de lucro y que ofrece un servicio gratuito a los niños y adolescentes desamparados del cantón Durán. Sin embargo, para que los servicios prestados sean óptimos, deben hacer unas series de mejoras, por ejemplo realizar adecuación en la estructura física donde reciben a los niños, ya que no está terminada, por lo que es guarda humedad y polvo, generando alergias a las personas que entran a la fundación. Es por ello que el objetivo general de esta investigación es la implementación de estrategias para

umentar la calidad de servicio de la Fundación puro corazón en el Cantón Duran-Ecuador.

MARCO TEÓRICO

Servicio al cliente

Servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización (Jair, 2005).

Calidad de servicio

La calidad “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios”(Álvarez, 2006). El servicio, “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008).

La calidad de servicio, es definida por Pizzo (2013) es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Los servicios de la calidad se define bajo el supuesto que todos los miembros de la empresa y todos los aspectos relacionados con la organización, se implican para alcanzarla. Se centra así en una premisa: si se logra la implicación de todos los miembros de la organización en la mejora continua de la calidad en cada una de las actividades que realiza, se obtiene la calidad en todo lo relacionado a la organización, es decir, la calidad deja de ser un calificativo exclusivo para un producto y pasa a ser un concepto que envuelve todas las actividades en las que esté inmersa la organización (Mora, 2011)

Desde el punto de vista académico y empresarial, las tendencias actuales están encaminadas a generar un nivel de calidad alto en los servicios, lo cual es sinónimo de competitividad y posicionamiento en el mercado (Sánchez, y Sánchez, 2016)

Debido a que los servicios presentan características subjetivas, las organizaciones presentan dificultades; ya que la percepción de calidad se fundamenta en las necesidades particulares, las experiencias vividas y las recomendaciones de otros clientes (Sánchez y Sánchez, 2016)

El objetivo de una empresa de servicio no debiese solo el captar nuevos clientes, sino más bien identificar cuáles son las necesidades de estos y en lo posible sobrepasar las expectativas de ellos; plasmándolas en sus objetivos a corto y mediano plazo (Sánchez y Sánchez, 2016)

Fundación Puro Corazón

Todo comenzó como un sueño. Queríamos hacer la diferencia en las vidas de los niños y poco a poco lo hemos logrado. Han sido años de retos y arduo trabajo; sin embargo, también han sido años de innumerables satisfacciones. Tenemos la bendición de brindar ayuda incondicional y gracias a ella, de continuar creciendo espiritualmente cada día.

Fundación Puro Corazón es una Organización sin Fines de Lucro dedicada a ayudar a pequeños huérfanos y desamparados de Ecuador con el único propósito de brindarles una vida de igualdad, amor y alegría.

Hay un creciente número de niños abandonados quienes, en la mayoría de los casos, provienen de familias indígenas y/o de escasos recursos. Desafortunadamente si éstos pequeños no son rescatados a tiempo son condenados a vivir en las calles y por lo tanto se convierten en víctimas inocentes de crímenes violentos o hasta la muerte a una temprana edad.

La Fundación Puro Corazón se dedica a rescatar a niños y adolescentes, brindarles una mano compasiva y sobretodo darles todo nuestro amor para que éste les sirva como bálsamo que cure las heridas que les ha causado el abandono y la soledad. Te invitamos a conocer y ser parte de nuestra maravillosa familia de Puro Corazón. Recuerda que nuestra vida encuentra sentido al servicio.

Misión: con gran amor y con bases Cristianas nos encargamos de ayudar a cualquier niño y adolescente en necesidad. Nuestra meta diaria es ayudar a los pequeños a crecer en un ambiente seguro y saludable ya que no solo proveen comida sino también ayuda médica y humanitaria inculcando en el corazón de cada niño valores morales y cristianos en un ambiente familiar y lleno de amor.

MARCO METODOLÓGICO

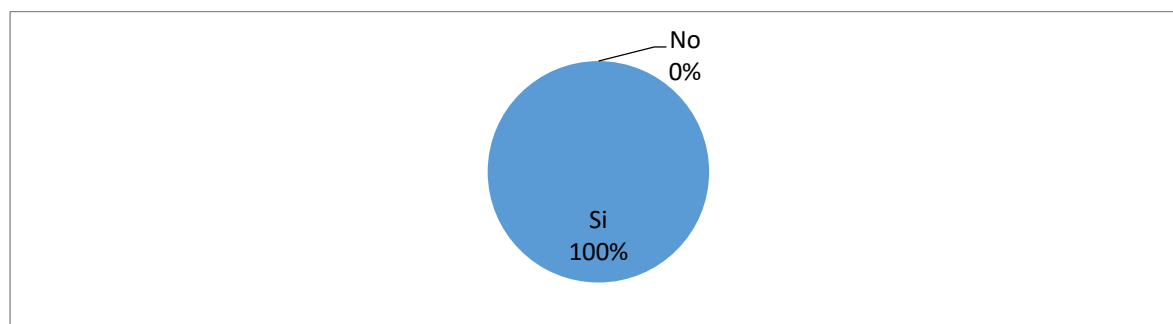
Esta investigación se realizó bajo la perspectiva del positivismo, con el paradigma cuantitativo, de modalidad de campo de tipo descriptivo. La población está constituida por 79 beneficiarios de la Fundación puro corazón. Por ser una población pequeña, la muestra es de tipo censal.

Para el levantamiento del diagnóstico se empleó la técnica de la observación, lista de cotejo, la entrevista y la encuesta. El análisis de los resultados se realizó a través de la estadística descriptiva, empleado tablas y gráficos. La participación fue forma de voluntaria y espontánea.

La fundación se encuentra ubicado en la Provincia de Guayas, en el cantón Duran, parroquia el recreo, específicamente en el sector Ciudadela, El Recreo 4ta Etapa. Esta Fundación se dedica a rescatar a niños y adolescentes, brindarles una mano compasiva y sobretodo darles todo nuestro amor para que éste les sirva como bálsamo que cure las heridas que les ha causado el abandono y la soledad. Te invitamos a conocer y ser parte de nuestra maravillosa familia de Puro Corazón. Recuerda que nuestra vida encuentra sentido al servicio.

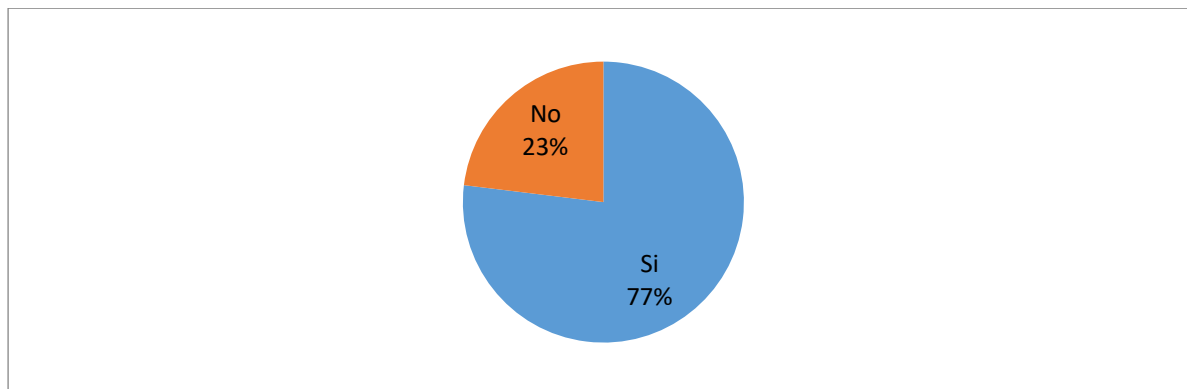
RESULTADOS

Grafico 1. ¿La fundación puro corazón cumple con sus expectativas?



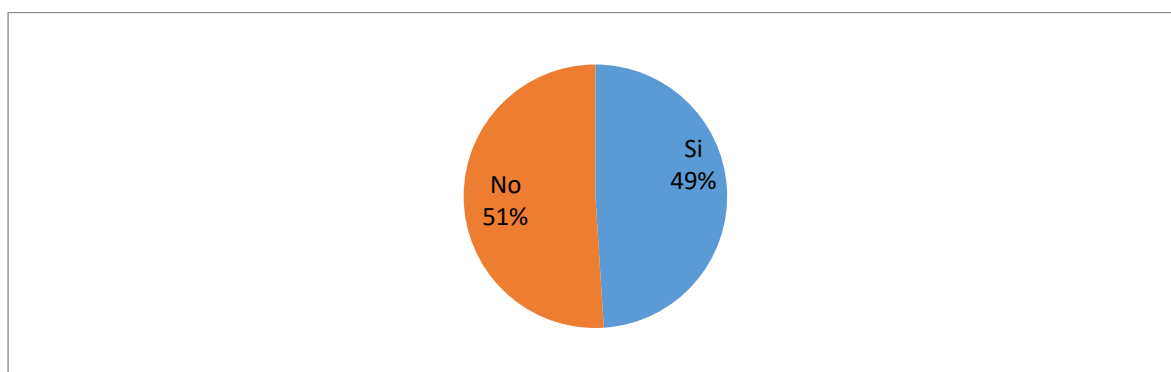
Estos resultados demuestran que el 100% de los beneficiarios se sienten satisfechos con la labor que ofrece la fundación puro corazón

Grafico 2. ¿Es usted beneficiario frecuente de los servicios que ofrece la fundación puro corazón?



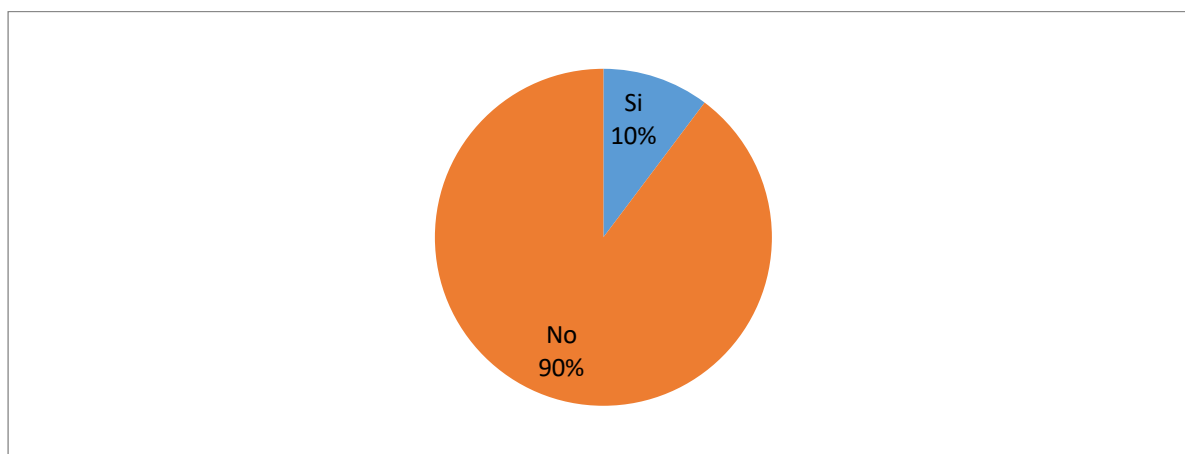
En esta gráfica, se evidencia que el 77% de la población encuestada son beneficiarios constantes de la fundación puro corazón. Mientras que el 23% son beneficiarios no tan constantes.

Grafico 3. ¿Considera usted que la gestión de servicio que ofrece la fundación puro corazón es la adecuada?



En este ítem, la respuesta del 51% de los encuestados dicen que la gestión de servicio de la fundación no es la adecuada, mientras que el 49% dice que la fundación puro corazón es la adecuada. Es decir, las opiniones están divididas en cuanto a la administración de los servicios que ofrece esta fundación. Lo que indica que requiere de una actualización y mejora.

Grafico 4. ¿Se siente a gusto con la infraestructura de la fundación puro corazón?



En este grafico se observa que el 90% de los encuestados no se siente a gusto en las instalaciones físicas de la fundación, ya que las paredes están en crudo, por lo que se desprende un polvo proveniente del cemento ocasionando alergias en los niños y adolescentes que reciben los beneficios de la fundación.

CONCLUSIÓN

La fundación puro corazón, es una organización joven sin fines de lucro, por lo que necesita una mejor gestión de sus servicios a través de un plan estratégico, que le permita establecer prioridad, para la administración adecuada de los recursos económicos, y un plan operativo anual, con la finalidad que cumpla por objetivos u/o metas propuesto. Con la finalidad de no desvirtuarse de su propósito con el tiempo.

Al emplear todas estas estrategias, se garantiza una calidad de servicios óptimos para el funcionamiento de la fundación puro corazón. Además que al funcionar con estos parámetros son elegibles para donaciones internacionales, recursos que le permitirán mejorar las condiciones del espacio físico donde funcionan

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez (2006). Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. Primera edición. Ideas propias Editorial. España. p.p. 5.

Bon (2008). Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3. Primera edición. Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido. p.p. 21

Fresno (20/12/2017) Tres cuestiones a tener en cuenta si tu ONG está pensando en certificarse en calidad. Blog. Disponible en: <https://www.fresnoconsulting.es/destacamos/tres-cuestiones-a-tener-en-cuenta-si-tu-ong-esta-pensando-en-certificarse-en-calidad.html.es>

Fundación puro corazón. Página web. Disponible en: <https://purocorazon.org/historia>

Jair Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales 15(25):64-80. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/285787177_Revision_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_sus_modelos_de_medicion

Mora Contreras, CE. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. Diciembre 2011. Revista Brasileira de Marketing 10(2). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/271266656_La_Calidad_del_Servicio_y_la_Satisfaccion_del_Consumidor

Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>.

Sánchez García M, y Sánchez Romero MC. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Solorzano G, y Aceves J. (s/f) Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. El Buzón de Pacioli. Importancia del servicio al cliente, un pilar en la gestión empresarial. Disponible en: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

ORGANIZACIONES SOCIALES, DESDE UNA PERSPECTIVA ADMINISTRATIVA. CASO ESTUDIO: CONVENTO MADRE DOROTEA, EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL
Social organizations, from an administrative perspective. Case study: convento madre dorotea, in the city of Guayaquil

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0035>

Alejandro Nicolás Lema Cachinell^{1 2}

ORCID: [0000-0002-6402-9342](https://orcid.org/0000-0002-6402-9342)

Zaldívar Almarales Daniel Austin¹

ORCID: [0000-0001-9892-5033](https://orcid.org/0000-0001-9892-5033)

Hidalgo Anchundía Bryan Eduardo¹

ORCID: [0000-0003-3181-5790](https://orcid.org/0000-0003-3181-5790)

González Tómalá Diana Carolina¹

ORCID: [0000-0002-5193-9160](https://orcid.org/0000-0002-5193-9160)

Lisette Juleysi Vacacela Conforme¹

ORCID: [0000-0002-0552-8483](https://orcid.org/0000-0002-0552-8483)

RESUMEN

La organización administrativa es el conjunto de métodos y procedimientos puestos en práctica para ordenar, controlar y dirigir una empresa a través de sus departamentos, recursos y procesos, con el fin de alcanzar sus metas u objetivos trazados de antemano. Por lo que el propósito de esta investigación es establecer estrategias administrativas para el desarrollo de actividades sociales organizadas por el convento Madre Dorotea. Esta investigación se realizó bajo la perspectiva del positivismo, con el paradigma cuantitativo, y de modalidad de campo de tipo descriptivo. La población y la muestra de trabajo fueron 10 monjas que residen en el Convento Madre Dorotea. La recolección de datos que realizo a través de la técnica de la observación y la encuesta. El diagnostico arrojo dificultades en las atenciones de los niños, ya asisten los 52 al mismo tiempo y los temas y habilidades que deben abordar no son los apropiados para ambos grupos. Por lo que se concluye que existe la necesidad de establecer una organización administrativa para garantizar el cumplimiento de sus servicios adecuados a la población que atiende el convento.

Palabras claves: organización administrativa, gestión social, trabajo social.

ABSTRACT

The administrative organization is the set of methods and procedures put into practice to order, control and direct a company through its departments, resources and processes, in order to achieve its goals or objectives outlined in advance. So the purpose of this research is to establish administrative strategies for the development of social activities organized by the Madre Dorotea convent. This research was carried out from the perspective of positivism, with the quantitative paradigm, and a descriptive field modality. The population and the work sample were 10 nuns who reside in the Madre Dorotea Convent. The data collection that I carry out through the technique of observation and survey. The diagnosis showed difficulties in the care of the children, the 52 already attend at the same time and the issues and skills that they must address are not appropriate for both groups. Therefore, it is concluded that there is a need to establish an administrative organization to guarantee the fulfillment of its adequate services to the population that the convent serves.

Keywords: administrative organization, social management, social work

¹ Instituto Superior Universitario de Formación UF

² Autor de correspondencia: alejandrol@formacion.edu.ec

INTRODUCCIÓN

La organización es la segunda etapa del proceso administrativo, esto quiere decir que cualquier actividad en la empresa antes de ser ejecutada debe ser planeada y organizada (Asturias Cooperación Universitaria s/f).

La organización administrativa sirve como herramienta estratégica en la empresa, para agrupar y estructurar todos los recursos necesarios para que la empresa pueda funcionar eficientemente. (Asturias Cooperación Universitaria s/f). Las organizaciones sociales existen desde el momento en el que el ser humano empezó a vivir en sociedad. A pesar de que éste es un término muy de moda y actual, las organizaciones sociales pueden tomar muchas formas diversas y así ha sido a lo largo del tiempo (Ramírez y Guillen, s/f)

La organización administrativa es solo para grandes empresas de ventas o de producción, es para toda organización, institución, fundación, entre otros, pues es lo que garantiza un funcionamiento adecuado y eficiente. En el caso de los entres que ofrecen algún beneficio social, es de gran utilidad para cumplir con sus propósitos de manera exitosa. Para Ramírez y Segura (2005) asumen que:

La responsabilidad social puede resumirse en torno a la triada, sector empresarial – sociedad civil local o sociedad civil global como una apuesta mixta de los diferentes sectores a mostrarse y/o actuar en el nuevo contexto normativo de la sociedad civil global en formación, como apegados a reglas de juego aparentemente acordadas social y globalmente (p.98)

Por otra parte, Murillo (2009) afirma que “el trabajo social, debe estudiarse desde las causas, la función que cumple, las condiciones de dependencia, al mismo tiempo que observarlo y compararlo con el sentido común. Incluso, la opinión pública” (p. 24). Por lo que las organizaciones que se dedican al trabajo social deben poseer valores sólidos e integrales con miras de garantizar el mejor servicio posible.

Murillo (2009), señala que uno de los valores sine qua non es la solidaridad ya que es fundamental a la hora de buscar la integración del cuerpo social y asegurar su unidad; es decir, la solidaridad garantiza el orden, la armonía y la cohesión social. Por lo que una institución sin una organización administrativa

adecuada es sinónimo de incumplimiento de los objetivos, ya que si no se planifica las actividades suelen perder el sentido de lo que se quiere lograr.

En el caso del convento Madre Dorotea que recibe mensualmente a 52 niños que no cuentan con los recursos necesarios o con el apoyo familiar correcto para hacerlos partícipe en distintas actividades sociales que les ayuda adquirir destrezas y conocimientos en distintos ámbitos. Se identificó que 20 niños tienen un rango de 3 a 8 años de edad y 32 niños de 13 a 16 años.

El convento Madre Dorotea mensualmente realiza actividades sociales para los niños mencionados anteriormente; sin embargo no cuenta con una organización y administración de las actividades para segmentarla por las edades de los niños que asisten.

Los chicos entre 13 a 16 años, por el sector que ellos habitan se rodean de vicios incontrolables en estos sectores como son problemas de drogas y alcohol sumándose la delincuencia y su actividad sexual a temprana edad. Pero los niños de 3 a 8 años pueden recibir estas charlas siempre y cuando estén enfocadas a su edad.

Implementando algunas estrategias administrativas lograremos que las actividades sociales se direccionen a cada grupo social y poder generar un mejor resultado en los niños. Logrando la nueva visión de lo que pueden hacer para construir un mejor futuro en la sociedad que se encuentran incitando al trabajo honrado y motivando a seguir construyéndose hasta profesionalizarse. Es por ello que el objetivo de esta investigación es establecer estrategias administrativas para el desarrollo de actividades sociales organizadas por el convento Madre Dorotea.

MARCO TEÓRICO

Organización administrativa

Organizar es la función administrativa que se encarga de agrupar las actividades planeadas en la empresa, para lograr el cumplimiento de los objetivos. La organización se puede definir como establecer o reformar una cosa, que debe estar sujeta a reglas, orden, armonía y dependencia de las partes que la conforman.

El Ministerio de hacienda (2003) expone que el Sistema de Organización Administrativa en el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que a

partir del marco jurídico administrativo del sector público, del Plan Estratégico Institucional. y del Programa de Operaciones Anual, regulan el proceso de estructuración organizacional de las entidades públicas, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

Por lo que el objetivo de cada sistema de organización administrativa, es optimizar la estructura organizacional del aparato estatal, reorientándolo para prestar un mejor servicio a los usuarios, de forma que acompañe eficazmente los cambios que se producen en el plano económico, político, social y tecnológico (Ministerio de hacienda, 2003).

Características de la Organización Administrativa

- La organización es un proceso formal: En la organización se desarrollan un sinnúmero de tareas y actividades que realiza una o más personas, que son coordinadas para el logro de los objetivos, es formal porque los miembros de la organización tienen disposición y voluntad de cumplir con las exigencias, frente a la responsabilidad adquirida por formar parte de la empresa.
- La organización es un proceso: La eficacia se logra gracias al seguimiento de la serie de pasos ordenados, que sin ser inflexibles garantizan el diseño de la estructura más adecuada para la empresa.
- La organización no es perfecta: La organización por ser un proceso desarrollado por personas, está sujeto a errores, es decir, debe tener la capacidad de ajustarse a las nuevas necesidades de la empresa, corregirse y, dar nuevos rumbos al proceso de acuerdo a las exigencias requeridas.
- La organización no es un fin: Es un instrumento al servicio de los administradores, quienes deben tener la habilidad para aplicarla eficientemente en la empresa, para que le garantice el cumplimiento a través de la reactivación de los planes según sea el caso.

Elementos del Proceso de Organización Administrativa

Los elementos básicos que inciden en el desarrollo de un proceso de organización eficiente son:

- Insumos: Forman parte de los recursos totales con los que cuenta la empresa, y los podemos definir como: Recurso Humano, capital, materias primas e insumos, maquinaria y equipo y, la infraestructura de la empresa.
- El Proceso: Está dado por el manejo adecuado de los recursos, mediante la utilización de reglamentos y procedimientos, con el fin de que se permita la realización de las actividades empresariales, y que se desarrollen y se cumplan eficientemente.
- El Producto: Es el resultado de la sinergia de cada componente que integran la empresa. El producto es el esfuerzo por el cual, la empresa desarrolla toda la gestión administrativa en pro del cumplimiento de los objetivos propuestos.

MARCO METODOLÓGICO

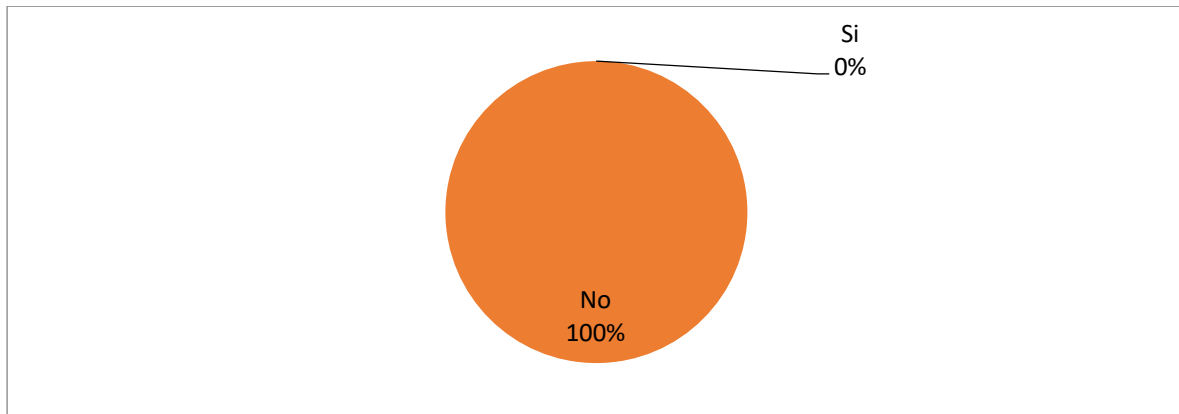
Esta investigación se realizó bajo la perspectiva del positivismo, con el paradigma cuantitativo, de modalidad de campo de tipo descriptivo. La población está constituida por el personal que labora en el Convento Madre Dorotea, con un total 10 monjas, incluyendo la madre superiora. Por ser una población pequeña, la muestra fue de tipo censal.

Para el levantamiento del diagnóstico se empleó la técnica de la observación, lista de cotejo, la entrevista y la encuesta. El análisis de los resultados se realizó a través de la estadística descriptiva, empleado tablas y gráficos. La participación fue forma de voluntaria y espontánea.

El convento Madre Dorotea está ubicado en la provincia de Guayas, Cantón: Guayaquil, en la Parroquia: Virgen del Soto Comunidad. Específicamente en el sector Guerrero Martínez. Este convento presta servicio a 52 niños y adolescentes que asiste a realizar actividades para el desarrollo de las distintas habilidades, ya que sus familiares no cuentan con los recursos necesarios para hacerlo de forma privada

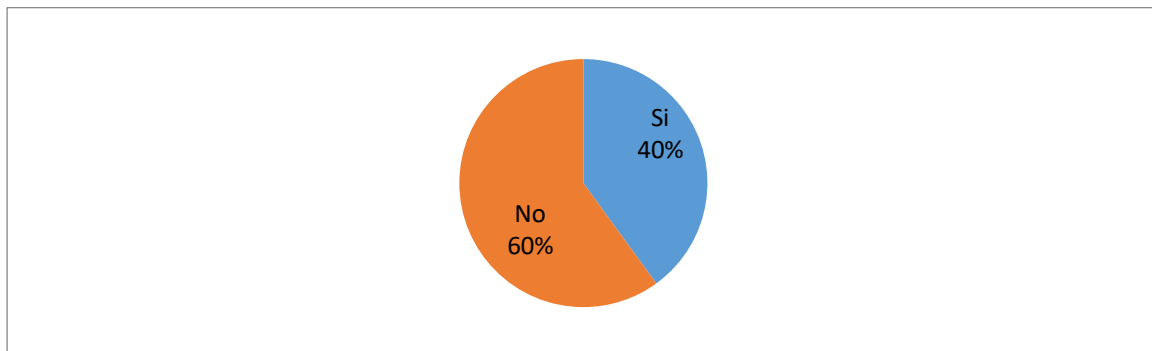
RESULTADOS

Grafico 1. ¿Planifican, de acuerdo a la edad cronológica de sus beneficiarios, los talleres y charlas que ofrecen?



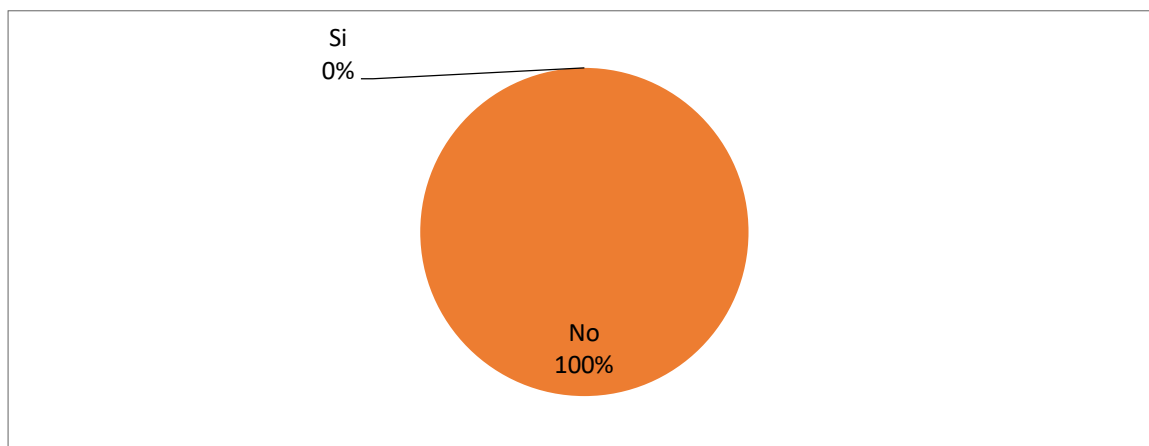
El 100% de los encuestados reconocen que no planifican de acuerdo a las edades ya que nunca saben quiénes irán a las actividades.

Grafico 2. ¿Adecuan los espacios físicos de acuerdo a las actividades que van ofrecer?



En este gráfico se puede observar que solo 40% de monjas encuestadas adecuan el espacio físico de acuerdo a la actividad que ofrecerán, mientras que el 60% no lo hace, lo que se puede inferir que existe un alto nivel de apatía o puede ser desconocimiento

Tabla 3. ¿Existe un proceso de registro o inscripción formal de los beneficiarios?



En este gráfico, se puede observar que el convento carece de un proceso de registro de los niños, niñas y adolescentes que asisten al Convento Madre Dorotea, es por ello que se les dificulta la realización de la planificación adecuada de sus actividades de acuerdo a las edades e interese.

Plan para iniciar la organización administrativa en el Convento Madre Dorotea.

- Realizar un proceso de inscripción, para poder clasificarlos por edades e intereses.
- Planificar un plan de atención por día y por hora para la atención de los beneficiarios por grupos homogéneos.
- Diseñar las actividades de acuerdo a la madurez esperada según la edad cronológica de cada grupo.
- Ofrecer temas y contenido de interés para captar la atención e inculcar valores y principios.

CONCLUSIONES

Con esta investigación se demostró que la organización administrativa es fundamental en cualquier aspecto, no solo a nivel gerencial, sino a nivel operativo, estructural e incluso para la vida diaria. Para que los objetivos, las metas y los propósitos sean alcanzados se requiere sin duda, de una planificación y por ende de una organización establecida como medida para minimizar las dificultades que se puedan presentar.

En las instituciones que se dedican a brindar un servicio social, como es el caso del Convento Madre Dorotea que específicamente atiende a 52 niños, niñas y adolescentes en edades desde comprendidas entre los 3 y los 16 años, y que se dedican a ofrecer acompañamiento pedagógico, talleres, charlas, que motiven a desarrollar destrezas y habilidades para la vida diaria, alejándolos de los vicios y de conductas inadaptadas.

Esta organización funcionará de manera óptima a través de la organización administrativa, porque les permitirá multiplicar sus actividades, y de esta manera podrán llegar a todos y cada uno de sus beneficiarios con la información adecuada, que puedan procesar según su madurez y experiencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

Murillo G. (2009). Sociología de las organizaciones Una perspectiva desde el poder y la autoridad para entender la cohesión social: el caso de la banca en Colombia. Pensam. gest. no.26 Barranquilla Jan./June 2009. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762009000100003

Ministerio de hacienda (2003). Sistema de organización administrativa. Normas básicas. Ley 1178. La paz- Bolivia. Disponible en: http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_blv_ley_1178_soa_sp.pdf

Asturias Corporación Universitaria (s/f). La organización. Disponible en: https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/introduccion_administracion/unidad3_pdf3.pdf

Ramírez J, y Segura J. (2005). Las perspectivas de las organizaciones sociales para cambiar el actual panorama instrumental de la responsabilidad social empresarial en Colombia. Revista Opera, Volumen 5 N°5. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/40440941_Las_perspectivas_de_las_organizaciones_sociales_para_cambiar_el_actual_panorama_instrumental_de_la_responsabilidad_social_empresarial_en_Colombia

Ramírez, A. y Guillen, Y. (s/f). La organización como componente del proceso administrativo. [Blog Gestiopolis]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/la-organizacion-como-componente-del-proceso-administrativo/>

FUNDAMENTOS PARA LA CALIDAD Y CONTROL DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Foundations for quality and organizational management control
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0036>

Alicia Valentina Álvarez Pérez ¹
ORCID: [/0000-0002-6796-4168](https://orcid.org/0000-0002-6796-4168)
Daniel Austin Zaldívar Almarales ¹
ORCID: [0000-0001-9892-5033](https://orcid.org/0000-0001-9892-5033)
Rosa Amelia Moreira Ortega ^{1 2}
ORCID: [0000-0001-5877-7523](https://orcid.org/0000-0001-5877-7523)
Carlos Fernando Giler Zúñiga ¹
ORCID: [0000-0002-8194-0701](https://orcid.org/0000-0002-8194-0701)
Edith Vanessa Bonin Campos ¹
ORCID: [0000-0003-2543-2064](https://orcid.org/0000-0003-2543-2064)

RESUMEN

La calidad y el control para la gestión organizacional es un sistema que permite a las organizaciones cumplir con sus propósitos y metas establecidas como identidad corporativa, garantizando la satisfacción integral de sus actores. El propósito de esta investigación es determinar los fundamentos para la calidad y control de gestión organizacional. Esta investigación se desarrolló bajo una perspectiva cualitativa de tipo documental, descriptiva. Consistió en la revisión y análisis de la literatura especializada. Se obtuvo que existe una serie de fundamentos estandarizados, que se pueden ajustar según la particularidad de cada organización, que garantizan un excelente control de calidad para la gestión organizacional. Pero para implementarlos se debe involucrar y formar a todo el personal que lo ejecutará, con una serie de pasos, normas y procedimientos indispensables para la aplicación del mismo

Palabras claves: Calidad, control, gestión organizacional.

ABSTRACT

Quality and control for organizational management is a system that allows organizations to fulfill their purposes and goals established as corporate identity, guaranteeing the integral satisfaction of their actors. The purpose of this research is to determine the foundations for organizational management quality and control. This research was developed under a qualitative, documentary, descriptive perspective. It consisted of the review and analysis of the specialized literature. It was obtained that there is a series of standardized foundations, which can be adjusted according to the particularity of each organization, which guarantee excellent quality control for organizational management. But to implement them, all the personnel who will execute it must be involved and trained, with a series of steps, rules and procedures that are essential for its application.

Keywords: Quality, control, organizational management

¹ Instituto Superior Universitario de Formación UF
² Autor de correspondencia: rosa.moreira@formacion.edu.ec

INTRODUCCIÓN

Los actuales entornos competitivos en los que se desarrolla la actividad empresarial, junto a la necesidad de responder de forma adecuada a los continuos cambios y constante incertidumbre a los que las organizaciones han de enfrentarse, conllevan una significativa modificación en lo que a la gestión empresarial se refiere, resultando esencial en este sentido, el papel del control de gestión, que como elemento del proceso de dirección, es el que más contribuye a mejorar las actuaciones de cualquier sistema. (Nogueira, Hernández, Medina y Quintana, 2004)

Uno de los elementos importantes que garantiza el éxito de una organización es la calidad, esta es definida por Sanabria, Romero y Flores (2014) como que “dentro de una aproximación compleja, se convierte en una buena oportunidad para que la organización pueda reinventarse constantemente, para que logre comprender la organicidad de su propia estructura y mirar la interdependencia que caracteriza su naturaleza” (p.207)

Por otro lado, el Ministerio de fomento (2005) afirma que “la calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción” (p.20)

Cadena (2018) por su parte señala que la calidad ha evolucionado con el paso del tiempo y ha ido incorporando nuevas ideas, así como también ha ido rechazando aquellas que han quedado obsoletas. Se puede decir que la filosofía sobre la calidad ha pasado por cuatro fases distintas: Control de la calidad, Aseguramiento de la calidad, Calidad Total, Excelencia empresarial. (ob cite). La Calidad Total supone un cambio de cultura en la empresa, ya que la gente se debe convencer de que la calidad atañe a todos y que la calidad es responsabilidad de todos. Es por ello que una forma de gestionar una organización enfocada en la calidad total es implantando un Sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a algún modelo genérico o uno especie, y desarrollado según las características propias de la organización (Cadena, 2018)

Ahora bien, el otro elemento importante, es la organización administrativa, Davalos (2015). Explica que:

El concepto de administración, como se formuló originalmente a partir de la teoría de la administración científica de Taylor y la teoría clásica de Fayol y otros aporte posteriores como los Koontz y O'Donnell, parte de la asignación de recursos para ser empleados en procesos o actividades

específicas que implican mecanismos de planificación, organización, ejecución y control que garanticen su utilización adecuada. En la actualidad, el concepto tradicional de administración es insuficiente para reflejar el logro de la eficacia, eficiencia y ética, como condiciones imprescindibles para atender a las complejas exigencias del entorno. Por tales razones surgió posteriormente el término Gestión como una concepción más amplia y adecuada para las condiciones actuales. La gestión se encamina a definir la acción, el impacto y el efecto de la integración de los procesos de una organización; mientras que administrar consiste en el proceso de diseñar y mantener un ambiente para el funcionamiento de los grupos y alcanzar los objetivos (p.6)

Pero es importante que cuando una organización se plantea la mejora global de sus resultados, la primera acción que debe llevar a cabo es identificar cuál es su posición dentro de su sector de mercado y dentro de la sociedad para después plantearse los objetivos y metas que espera alcanzar (Ministerio de fomento, 2005)

Sin embargo, hay que tener en cuenta que el proceso general de planificación comienza en el mismo momento en que los máximos directivos de la organización piensan en los logros futuros que desearían alcanzar y en el tipo de organización que les gustaría estar dirigiendo (Ministerio de fomento, 2005)

Ministerio de fomento (2005) explica que:

Una vez caracterizado el propósito de la organización, es necesario determinar los factores críticos para el éxito del negocio. Los FCE son las acciones críticas para el éxito de una organización. Con ellos pretendemos identificar los resultados que, de no conseguirse, pueden poner en peligro el éxito del negocio. Como punto de partida para identificar los FCE, se debe elaborar un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fuerzas y Oportunidades). Una vez obtenidos los resultados del análisis DAFO, se clasificarán. Esta categorización deberá ser acorde con la DP. Para saber si esta categorización es correcta, las partes involucradas deberán analizar si el fracaso de una de estas categorías podría poner en peligro la consecución de la DP. Si la respuesta es afirmativa, esta categoría será un FCE (p. 3)

Pero para Davalos (2015) señala que desde el punto de vista de la gestión es un sistema es un conjunto de procesos interrelacionados que apuntan a un objetivo común. Trabajar con un enfoque de sistema significa analizar el entorno y definir el rumbo de la organización, determinar los procesos que contribuyen al logro de los objetivos y a mantener estos procesos bajo control.

Esto quiere decir que toda organización requiere de un sistema de calidad y control para la gestión organizacional, razón por la cual el propósito de esta investigación es determinar los fundamentos para la calidad y control de gestión organizacional. Esta investigación se desarrolló bajo una perspectiva cualitativa de tipo documental, descriptiva.

DESARROLLO

Para, Herrera (2008), la calidad “es aquella que tiene como objetivo la plena satisfacción de las necesidades del cliente, mediante productos y servicios elaborados con cero defectos, que logren exceder las expectativas de los mismos” (p.5). De la misma forma, el control de calidad permite evaluar la eficiencia de los sistemas y con ello ver qué procedimientos pueden mejorarse y cuáles deben corregirse, ya que las causas de dichas desviaciones y errores en la fabricación de productos provienen de otro proceso que debe ser detectado y corregido.

Ahora bien, tal como explica Cadena (2018) Un sistema de gestión de la calidad (SGC), en general, consta de:

- Una parte documental, en la cual se describe el sistema conforme a una norma (Ej. ISO 9001, ISO 14001. OHSAS 18000).
- Una parte práctica, que consta a su vez de: Aspectos físicos: plantas, maquinaria, herramientas, instrumentos de control, etc. Y aspectos humanos: perfiles, adiestramiento y formación del personal, cultura organizativa, etc. El sistema debe diseñarse de acuerdo a la empresa, a sus objetivos, sus necesidades, y su situación actual. El sistema no debe sobre dimensionarse ni sub dimensionarse. No debe esperarse implementar un sistema de gestión de la calidad sin cambiar nada en la organización.

Lo que quiere decir, que las normas que rigen un Sistema de Gestión de la Calidad no definen como debe ser el Sistema de la Calidad de una empresa, sino que fijan requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de la calidad (Cadena, 2018)

Es importante señalar que los **fundamentos para la Gestión de la Calidad que la norma ISO 9001:2015, son los fundamentos internacionales bajo las cuales se deben aplicar, por lo que se establece como base de los Sistemas de**

Gestión de Calidad son la base sobre la que se fundamenta la implantación de los mismos en las organizaciones. Su aplicación permite a las organizaciones **satisfacer las necesidades de sus clientes**, al ofrecer productos y servicios que se adapten a las necesidades y requerimientos de éstos. Además, tales fundamentos, tienen en cuenta la **evolución que experimentan las exigencias y requerimientos de los clientes** con el fin de adaptarse y mantener la satisfacción de los mismos (Escuela europea de excelencia, 2018)

Estos Fundamentos para la Gestión de la Calidad que dan sentido a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015 son los siguientes (Escuela europea de excelencia, 2018):

1.- Enfoque sistémico de la calidad: La aplicación de la calidad a través del Sistema de Gestión de la Calidad ayuda a la organización a:

- Analizar los requisitos de los clientes.
- Definir el conjunto de procesos que posibilitan que los productos ofrecidos sean aceptables.
- Controlar tales procesos.

2.- Enfoque basado en procesos: Este concepto engloba el conjunto de actividades que permiten identificar y gestionar de manera sistemática todos los procesos integrantes y sus interacciones, permitiendo mediante ello que la organización pueda operar de manera más eficaz.

3.- Política y objetivos de la calidad: La política y objetivos de calidad marcan la dirección de la organización. Los objetivos deben ser coherentes, medibles y consistentes con la política de calidad. Además, tales objetivos deben ser compatibles con los objetivos generales de la organización y el logro de los mismos contribuirá de manera positiva al éxito de la organización.

4.- Papel de la Alta Dirección: Mediante la aplicación del liderazgo en base a los requisitos que ISO 9001:2015 establece para los Sistemas de Gestión de la Calidad, la Alta Dirección debe ocuparse de:

- Lograr que los empleados se involucren en la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Asegurar un eficaz funcionamiento del SGC.

5.- Valor de la Documentación: La documentación ocupa también un papel muy importante dentro de los Fundamentos para la Gestión de la Calidad, pues gracias a ella es posible transmitir los propósitos y firmeza de las acciones. Por tal motivo la acción de documentar no debe verse como un objetivo en sí, sino como una acción a través de la cual la organización adquiere valor.

6.- Evaluación de los Sistemas de Gestión de la Calidad: Los Sistemas de Gestión de la Calidad pueden ser evaluados mediante auditorías, revisiones o autoevaluaciones.

Para la evaluación de los mismos, son cuatro las preguntas básicas que se busca responder:

- ¿Si se ha identificado y definido de manera adecuada el proceso?.
- ¿Si se han establecido las responsabilidades?
- ¿Si el personal cuenta con las competencias adecuadas?
- ¿Si el proceso es eficaz para lograr los resultados que perseguimos?

7.- Mejora continua: Persigue que la organización implemente una serie de prácticas que permitan incrementar la satisfacción de sus clientes. Para la consecución de la mejora continua, la organización debe:

- Analizar la situación actual.
- Detectar la oportunidad de mejorar.
- Identificar opciones diferentes para el logro de los objetivos.
- Elegir entre tales alternativas.
- Implementarlas.
- Hacer la pertinente evaluación de los resultados.
- Ejecutar los cambios que sean necesarios.

Implementar la calidad es mucho más que fabricar un buen producto o dar un esmerado servicio. Se trata de una nueva forma de hacer las cosas. Esta nueva forma de hacer implica que el que dirige está formado en temas relacionados con la calidad, especialmente, que se comprometa y lidere el cambio organizacional (Cadena, 2018)

Por eso, entre las primeras acciones que debe desarrollar la dirección de una organización están:

- 1) Planificar la implantación
- 2) Difundir el proyecto en la organización
- 3) Capacitar al Recurso humano involucrado en temas relacionados a la Calidad y su gestión.
- 4) Enfocar la organización a procesos
- 5) Implantar un sistema de documentación

Entre las partes básicas que deberá contener un manual, están:

- La política de la calidad
- La matriz de responsabilidades y,
- El desarrollo de las diferentes cláusulas de la norma (Cadena, 2018)

CONCLUSIÓN

El hecho de que se aplique la calidad mediante un sistema de gestión es una ayuda de valor para que las organizaciones puedan llevar a cabo un análisis de los requisitos del cliente, definir los procesos que van a contribuir a la consecución de productos aceptables para el mismo y mantener dichos procesos bajo control.

Aplicar un procedimiento de control de calidad, no es una tarea fácil, pues requiere de adecuaciones internas de la organización importantes, que van desde la preparación del personal como de la gerencia. Sin embargo, estos mecanismo ya están estandarizados, por el ejemplo los fundamentos para la Gestión de la Calidad que la norma ISO 9001:2015. Estos fundamentos consisten en 7 pasos y cada uno de los pasos están muy bien desglosados y explicados, lo que facilita, sin duda alguna la adecuación según la particularidad de cada organización.

Para que una empresa, sea del índole que se, tenga éxito requiere como un requisito imprescindible de una organización administrativa y de un sistema de gestión de calidad. Que abarque no solo la satisfacción del cliente, sino que tome en cuenta con igual importancia la satisfacción de los empleados y de la gerencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cadena Chávez, O. (2018). Gestión de la calidad y productividad. Primera edición electrónica. ISBN: 978-9942-765-35-2. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15416/1/GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20Y%20PRODUCTIVIDAD.pdf>
- Davalos Zelada L. (2015). Fundamentos de la gestión organizacional. Disponible en: <https://labcalidad.files.wordpress.com/2015/08/1-2015-terminos-y-definiciones2.pdf>
- Escuela Europea de Excelencia (07/12/2018). Fundamentos para la Gestión de la Calidad [página web] Disponible en: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/12/fundamentos-para-la-gestion-de-la-calidad/>
- Herrera M. (2008) Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa. [tesis]. Universidad Veracruzana. México. Disponible en: <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>
- Ministerio de fomento (2005). La gestión por procesos. Modelos para implantar la mejora continua en la gestión de empresas de transporte por carretera. España. Disponible en: <http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Nogueira Rivera D, Hernández Torres M, Medina León A y Quitana Tápanes L. (2004). Control de Gestión: evolución, dimensiones y diagnóstico. Editorial Pueblo y Educación, 2004. La Habana, Cuba ISBN: ISBN: 959-13-1192-3. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/328722967_Fundamentos_para_el_Control_de_la_Gestion_Empresarial
- Sanabria Rangel. P, Romero Camargo. V y Flórez Lizcano C. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. Universidad & Empresa, 16(27),165-213.[fecha de Consulta 24 de Noviembre de 2020]. ISSN: 0124-4639. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1872/187241606007>

APROXIMACIÓN TEÓRICA DE LA IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN EN EL DISEÑO GRÁFICO

Theoretical approach to the importance of research in graphic design

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0037>

Lex Gregorio Campuzano Abad¹

ORCID: [0000-0002-7368-1957](https://orcid.org/0000-0002-7368-1957)

Evelyn Janeth Lucas Proaño^{1 2}

ORCID: [0000-0002-0240-854X](https://orcid.org/0000-0002-0240-854X)

Juan Carlos Mendoza Saldarreaga¹

ORCID: [0000-0002-9783-0187](https://orcid.org/0000-0002-9783-0187)

Marco Vinicio Bueno Salinas¹

ORCID: [0000-0001-9361-9264](https://orcid.org/0000-0001-9361-9264)

Dennise Gabriela Díaz Saavedra¹

ORCID: [0000-0003-4502-5837](https://orcid.org/0000-0003-4502-5837)

RESUMEN

Para la instrucción en el diseño gráfico, es necesario tomar en cuenta la aplicación de un proceso de investigación aplicado a éste. Uno de los primordiales retos que proponen los investigadores en el área es el empleo del método científico para programar y resolver problemas de comunicación gráfica. Esta osadía obliga a los estudiantes a enfrentarse con una situación única y generar sus propios problemas de diseño. En este marco de ideas, el estudio se apoyó en el diseño no experimental, también bibliográfico y documental, de nivel y carácter descriptivo, empleando la técnica del resumen y el fichado como instrumento. Se visitaron centros de investigación y documentación en búsqueda de información y aspectos de interés vinculados al tema. Se concluye: la investigación es fundamental para poder construir el conocimiento que, junto con los conceptos teóricos, guían el desarrollo proyectual de la aplicación gráfica.

Palabras claves: investigación, diseño gráfico.

ABSTRACT

For instruction in graphic design, it is necessary to take into account the application of a research process applied to it. One of the main challenges proposed by researchers in the area is the use of the scientific method to program and solve graphic communication problems. This boldness forces students to confront a unique situation and generate their own design problems. Within this framework of ideas, the study relied on a non-experimental design, also bibliographic and documentary, of a descriptive level and character, using the technique of summary and recording as an instrument. Research and documentation centers were visited in search of information and aspects of interest related to the subject. It is concluded: the investigation is fundamental to be able to build the knowledge that, together with the theoretical concepts, guide the project development of the graphic application.

Keywords: research, graphic design.

¹ Instituto Superior Universitario de Formación UF

² Autor de correspondencia: evelyn.lucas@formacion.edu.ec

Introducción

La investigación en el diseño gráfico es ejecutada habitualmente desde otras disciplinas que no son conformemente el diseño, estas son: la antropología, la historia, la psicología, la semiótica, entre otras. Al respecto, Findeli (2018) señala que en relación a la investigación sobre el diseño como “aquella que se realiza acerca de sus objetos, sus procesos, sus actores, su significado e importancia para la sociedad, los negocios, cultura, etc” (p. s/n).

Tomando en cuenta el enfoque anterior, es importante saber que el sujeto y el objeto de la investigación es el propio diseño, es decir, se parte del objeto de diseño para generar conocimiento sobre diseño gráfico. Según Keyson (2019), este tipo de investigación "se centra en el papel del prototipo de un producto como instrumento de investigación". Lo cual se sustenta en la comprensión de que no existe una separación fundamental entre la teoría y la práctica del diseño, tal y como lo afirma el autor.

En este orden de ideas, y con el propósito de simplificar y orientar mejor el tema de la investigación en cuanto al diseño gráfico, Frayling (2003) propone una categorización que ha ganado notoriedad dentro de la comunidad académica: el modelo for-about-through, es decir, “investigación para el diseño (research for design), investigación sobre el diseño (research into design) e investigación a través del diseño (research through design)” (p. 6).

Findeli y colaboradores (2018) profundizan en dicho paradigma, y sostienen que “la investigación -al igual que el diseño- es una actividad condicionada por una multiplicidad de factores” (p. s/n). Es decir que no existe un procedimiento único o universal capaz de ajustarse a todas las necesidades y condiciones requeridas en cada caso.

Tal y como lo señala Margolin (2020), "Debido a que el tema de la investigación de diseño no sólo se refiere a los productos sino también la respuesta humana, las técnicas de investigación para el diseño deben ser necesariamente diversas" (p. 4),

es decir que no necesariamente se necesitan patrones de investigación determinados sino que puede adaptarse a los casos y las necesidades. De la misma forma, Margolin (2020), concibe la investigación como “.. una actividad sistemática y rigurosa que busca la generación de nuevos conocimientos” (p. s/n), según el autor, estos han de ser confiables, válidos, verdaderos y verificables, somos conscientes de que el diseño gráfico es, en sí mismo una actividad compleja y, por lo tanto, la investigación en esta área del conocimiento resulta igualmente compleja.

Vale destacar que Margolin (2020), también establece los siguientes tipos de investigación para el diseño:

(a) Investigación centrada en el producto de diseño, donde se analizan y evalúan las características y propiedades del objeto diseñado, sea éste un prototipo, un producto diseñado o un artefacto de uso común que requiere ser mejorado. Los factores como su nivel de usabilidad, su durabilidad, el impacto que su color o la forma propician en el usuario, etcétera, son ejemplos de los aspectos que se estudian desde este enfoque de la investigación. (b) Investigación centrada en el objeto de estudio para la investigación, es decir, en el producto diseñado, el usuario del diseño y la propia disciplina del diseño. (c) Investigación centrada en el usuario del diseño, la cual considera el aspecto humano como el motor central en este proceso.

Esta última se apoya en la ergonomía, la anatomía, la psicología y otros factores que impactan directamente en el usuario debido a su condición humana. Todos estos criterios se han tomado en consideración con el fin de desarrollar la presente investigación donde se analizó desde la perspectiva conceptual y teórica la importancia de la investigación en el diseño gráfico.

Metodología

En la presente investigación se desarrolla conceptualmente una aproximación teórica de la importancia de la investigación en el diseño gráfico, en este sentido, se contó con el apoyo del diseño no experimental, de la misma forma el tipo fue documental y fue necesario enmarcarlo en el nivel descriptivo. Fueron consultadas fuentes sustentadas en textos y visitas a centros de investigación tras la búsqueda de elementos electrónicos vinculados al tema. Como técnica se emplearon las

relacionadas a este modelo de estudios, tales como el análisis de contenido, y los instrumentos las fichas y el resumen. Las etapas se cumplieron mediante un proceso de revisión y descarte, verificación de fuentes, cohesión y coherencia y elaboración de conclusiones

Resultados

Recuento del principio del diseño como disciplina académica

Margolin (2020), en relación a la historia del diseño como una disciplina académica expuso lo siguiente:

Han pasado algunos años desde que escuelas como la Bauhaus o la superior de diseño de Ulm contribuyeron de manera definitiva en la concepción actual del diseño gráfico. La búsqueda de una identidad y metodología propias del diseño fue una constante durante la segunda mitad del siglo XX. El racionalismo que dominó gran parte de su desarrollo buscó, a través su acercamiento a los métodos científicos, sacudirse la fuerte carga de subjetividad dada por sus orígenes empíricos, técnicos y artísticos. (p. s/n)

Según este autor, existieron dos vertientes que mostraban claramente un interés por el acercamiento a los procedimientos científicos:

El desarrollo de metodologías de diseño que buscaban la sistematización de la práctica y una mayor objetividad. Algunas de estas metodologías tomaron como modelo parte del método científico. La búsqueda de un lenguaje visual objetivo apoyado fuertemente en la psicología, en espacial en las teorías de la Gestalt y de la percepción. (s/n)

Tal y como lo describe el autor, "Modelo General del Proceso de Diseño (MGPD)":

desarrollado en la Universidad Autónoma Metropolitana en México, con fuerte influencia científica. Dicha metodología contiene cinco fases: Caso, Problema, Hipótesis, Proyecto y Realización, que muestran claramente su herencia científica. Un ejemplo del segundo punto se puede observar en el libro La sintaxis de la imagen: introducción al alfabeto visual de D. A. Dondis, quien, al igual que muchos otros autores, sustentaron sus propuestas en teorías psicológicas.

Estos son dos de los hechos más evidentes que muestran la búsqueda de una disciplina del diseño objetiva y científica. Una preocupación que perdura hasta los días presentes.

Por su parte, Findeli y colaboradores (2018), comentan en relación a ello, que el “desarrollo del diseño ha motivado la reflexión colectiva y la búsqueda de alternativas metodológicas y de investigación que permitan su consolidación definitiva como disciplina académica capaz de auto-construirse a partir de la investigación científica” (p. 8). En este sentido, cabe mencionar que a pesar de su naturaleza eminentemente pragmática, el diseño es también una ciencia en construcción. El autor citado sostiene también que: “si bien desde una óptica clásica de la ciencia la investigación se concibe como una actividad sistemática y rigurosa que busca la generación de nuevos conocimientos, que sean confiables, válidos, verdaderos y verificables” (p. s/); es decir que el diseño gráfico es, en sí mismo una actividad compleja y, por lo tanto, la investigación en esta área del conocimiento resulta igualmente compleja.

La investigación actual en diseño

Findeli y colaboradores (2018), señalan que existen principalmente tres sectores que impulsan el desarrollo de investigación actual en diseño: el industrial, el social y el académico. En relación al industrial:

La investigación surgida desde el sector industrial es promovida por factores fundamentalmente económicos y se ha centrado en la innovación y desarrollo de productos, así como en la búsqueda de mecanismos para posesionar una marca comercial o un artículo en el mercado. (p. 5)

Quiere decir que según los autores, no se trata sólo de satisfacer una necesidad, sino de que el usuario-consumidor establezca una relación afectiva y duradera con el producto: que el consumidor "se case" con la marca comercial. Aquí es en donde el diseño emocional y el diseño sensorial adquieren relevancia como nuevos paradigmas del diseño.

En torno al sector social, los mismos autores afirman que la investigación está motivada básicamente por el “propósito de mejorar la calidad de vida de la sociedad a través de la atención a diversas necesidades específicas” (p. 8). Desde este ámbito tiene especial relevancia la población que sufre algún tipo de marginación, discapacidad o padecimiento. El desarrollo de proyectos en este sector se traduce fundamentalmente en un bien social y no necesariamente económico. Dicen los autores que:

La investigación en este sector ha fomentado el interés en paradigmas como el diseño inclusivo o incluyente, el diseño sustentable y el diseño accesible entre otros. El Grupo de Diseño Sensorial de "The Wales Institute for Research in Art and Design" (WIRAD) por ejemplo, ha desarrollado un software que maximiza las cualidades sensoriales del color, la forma, el movimiento y patrones para apoyar las necesidades sensoriales de niños con autismo y mejorar su rendimiento al trabajar con la computadora (p. 8).

Por otro lado, Findeli y colaboradores (2018), en el ámbito académico manifiestan que “la investigación en diseño está motivada principalmente por la demanda de programas de posgrado” (p. 8). Sostienen que “Es aquí donde surge un marcado interés por propiciar la reflexión y la generación de acuerdos que permitan un avance significativo en el reconocimiento de la investigación referente al diseño por parte de la comunidad científica” (p. 9). Findeli y colaboradores (2018), comentan también que:

Es necesario reconocer que también existen programas de investigación dentro de este sector que no tienen como finalidad la obtención de un grado académico, sino el desarrollo de nuevos conocimientos y herramientas útiles para la práctica del diseño. Tal es el caso del proyecto WebCADET, que es una herramienta de gestión de conocimiento específico sobre diseño y cuya finalidad es apoyar a los diseñadores durante las primeras de fases del proceso de diseño (p. 8).

Tal y como lo exponen los autores citados una constante en el sector académico es la búsqueda de una metodología propia y una mejor comprensión sobre los procesos de investigación en el diseño.

Paradigma for-trhu-through, es decir research for design, research about design y research through design.

Frayling (2003) propone una clasificación que ha ganado popularidad dentro de la comunidad académica: el modelo for-about-through, es decir, “investigación para

el diseño (research for design), investigación sobre el diseño (research into design) e investigación a través del diseño (research through design)” (p. 2). Findeli y colaboradores (2018) profundizan en dicho paradigma:

Investigación para el diseño (research for design)

Es la investigación en la que el producto final es un artefacto u objeto diseñado, Frayling (2003), que “es el tipo de investigación que se realiza normalmente para el desarrollo de un proyecto de diseño, lo que algunos académicos definen como "investigación proyectual" (p. 8). Señala Frayling (2003) que:

el objetivo principal de la investigación para el diseño (o el arte) no es lograr un conocimiento comunicable, por lo menos no en el sentido verbal (aunque sí puede ser en el sentido visual o icónico). Su finalidad es asegurar que los diferentes factores condicionantes del diseño (tecnológicos, ergonómicos, estéticos, psicológicos, etc.) han sido considerados adecuadamente al momento de realizar un proyecto. Este tipo de investigación en general no se considera científicamente aceptable por varias razones (p. 8)

Como señala el autor:

Por lo general, se basa en conocimiento ya disponible. Cuando se obtiene información o se produce conocimiento (por ejemplo, después de las entrevistas, la observación de campo, análisis comparativos, etc.), éste no suele realizarse con el rigor esperado por los estándares científicos, ya sea porque el "investigador" no tiene la cualificación necesaria, o (lo que sucede más a menudo), porque las limitaciones de tiempo lo impidan. El tipo de conocimiento involucrado es, sobre todo, tácito y no pretende ser publicado o discutido por la comunidad de investigación de diseño, de hecho, en muchos casos, es aún confidencial. (p. 8)

Este enfoque de investigación es quizá el más común en la práctica del diseño, pero también el que posee un menor nivel de aceptación dentro de la comunidad científica. Señala Frayling (2003) que: normalmente la investigación para el diseño no posee la calidad y el rigor necesarios para los programas de doctorado. Por otro lado, la investigación realizada desde esta perspectiva no tiene como objetivo lograr conocimiento transmisible sino que se centra en el desarrollo del artefacto o producto, es decir, no tiene finalidad científica.

Investigación sobre el Diseño (research about design o research into design)

Normalmente se efectúa desde otras disciplinas que no son propiamente el diseño, tales como la antropología, la historia, la psicología, la semiótica, etc. Findeli (2018) se refiere a la investigación sobre el diseño como “aquella que se realiza acerca de sus objetos, sus procesos, sus actores, es decir que su significado e importancia para la sociedad, los negocios, cultura, etc.

De acuerdo con Frayling (2003), éste enfoque es el más común dentro de los programas doctorales y está vinculado normalmente a la investigación histórica, a la investigación estética o de percepción, o bien a la investigación sobre otras perspectivas teóricas (social, económica, política, cultural, iconográficos, técnicas, materiales, estructurales, etc.) que involucran de alguna manera al arte o al diseño.

Investigación a través del diseño (research through design o research by design)

Según Keyson (2009), este tipo de investigación "se centra en el papel del prototipo de un producto como instrumento de investigación". Ello se sustenta en la comprensión de que no existe una separación fundamental entre la teoría y la práctica del diseño (lo que sí sucede en el primer caso, es decir en la investigación sobre diseño o research about desing). Vale acotar que según el autor citado, al menos cuatro objetivos justifican el desarrollo de investigación en diseño:

Construir una teoría general, que permita comprender mejor el diseño como disciplina y como fenómeno social, hecho indispensable para la consolidación epistemológica del diseño.

Ayudar a comprender el fenómeno del diseño, sus alcances, y su impacto en la sociedad.

Mejorar la práctica del diseño a partir de conocimientos y principios obtenidos por medio de la investigación rigurosa y apoyada en la evidencia científica.

Sustituir el conocimiento fáctico o tácito por un conocimiento sistemático y científico, es decir, organizar y sistematizar los saberes que el diseñador posee de

acuerdo a su experiencia para construir, sobre la base del conocimiento empírico, una plataforma sólida de conocimiento científico sustentado en la investigación sistemática y la reflexión colectiva.

Conclusiones

La consulta documental y bibliográfica permitió establecer de manera general el diseño gráfico como ciencia está en permanente y continua construcción, en este sentido, su afianzamiento estriba de la firmeza y seriedad con la que se lleve a cabo el trabajo de investigación. Es relevante la aportación sistematizada y colaboración en la participación en foros académicos. Ello acarreará no sólo el reconocimiento de la comunidad científica, sino, lo más importante, mejorar la calidad de vida de la sociedad a partir de una práctica del diseño gráfico mejor respaldada, con mayor conocimiento de causa.

Referencias

- Findeli, A. B. (2018). Research Through Design and Transdisciplinarity: A Tentative Contribution to the Methodology of Design Research. Recuperado el 12 de julio de 2010:
http://5-10-20.ch/~sdn/SDN08_pdf_conference%20papers/04_Findeli.pdf
- Frayling, C. (2003). Research into Art & Design. London: Royal College of Art.
http://www.nosolousabilidad.com/articulos/investigacion_diseno.htm
- Keyson (2019) Keyson, D. V. (2009). Empirical Research Through Design. Obtenido de: [http://www.iasdr2009.org/ap/Papers/...](http://www.iasdr2009.org/ap/Papers/)
- Margolin, V. (2020). Building a Design Research Community. Recuperado el 28 de Febrero de 2010, de Building a Design Research Community:
<http://design.osu.edu/carlson/id785/designcommunity.pdf>
- Herrera Batista, M. (2020). En: No Solo Usabilidad: revista sobre personas, diseño y tecnología. Documento en línea: Investigación y diseño: reflexiones y consideraciones con respecto al estado de la investigación actual en diseño, (Nov, 2020). http://www.nosolousabilidad.com/articulos/investigacion_diseno.htm

Normas para publicar

1. Podrán ser publicados todos los trabajos realizados por investigadores nacionales o extranjeros, siempre y cuando reúnan los criterios de calidad científica requeridos.
2. Se incluirán artículos relacionados con investigaciones culminadas, revisiones bibliográficas, informes de desarrollo tecnológico, ensayos científicos, propuestas de modelos e innovaciones educativas, productos de la elaboración de trabajos de grado y tesis doctoral, trabajos de ascenso o proyectos institucionales. Los trabajos presentados deben ser un aporte para el campo de las ciencias sociales.
3. Es importante resaltar que la consignación del trabajo no implica compromiso alguno de publicación. Esta solo será efectiva a través de la aprobación del Comité de Arbitraje y se le notificará al autor o autores a través de un correo electrónico en el que se incorporará la constancia de publicación. Tener una carta de aceptación del artículo no excluye a los autores de realizar modificaciones en el artículo a solicitud del Comité Editorial.
4. La evaluación del artículo se hará conforme a criterios de: originalidad, pertinencia social, actualidad, aportes, rigurosidad científica y cumplimiento de las normas editoriales establecidas en esta revista.
5. Se le recomienda al autor (es/as) **NO ENVIAR DE MANERA SIMULTÁNEA** el mismo artículo a otras revistas.
6. Si el Comité Editorial o los árbitros evidencian que existe plagio el artículo será remitido nuevamente al autor y este será sancionado por dos años, tiempo en el cual no podrá publicar en esta revista.
7. Se le solicitará a los autores la cesión de derechos patrimoniales de los artículos publicados con el propósito de que la revista pueda publicarlos en formatos físicos y/o electrónicos, incluido Internet.
8. Puede presentar el artículo en los formatos OpenOffice o Microsoft Word.
9. Todo artículo será sometido a un riguroso proceso de arbitraje. El sistema seleccionado por el Comité Editorial de Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas.
10. Es el doble ciego (Double-blind review). En el sistema doble ciego los árbitros no conocen la identidad o filiación académica de los autores y estos, a su vez, desconocen quienes están evaluando el artículo.
11. Se le sugiere al autor, autora o autores omitir referencias directas a otras publicaciones de su producción. Esto puede entorpecer la evaluación (Double-blind review).

12. Se recomienda que el número de investigadores co-autores del artículo no sea superior a cinco.
13. El artículo en original debe incluir en el encabezado: el nombre del autor, autora o autores, el grado académico alcanzado y el nombre de la institución a la que pertenece (n), números telefónicos (hab. y cel.), dirección, correo(s) electrónico(s) y el código orcid de cada uno. Además, debe incluir un curriculum no mayor de cinco (5) líneas. Esta síntesis solo hará referencia a los grados académicos, más recientes, y a la institución en la que labora.
14. Todos los autores deben registrarse en el OJS de la revista.
15. Se le agradece ingresar su número de registro ORCID ID. Es obligatorio. En caso de no poseerlo deberá registrarse en: <https://orcid.org/>. Igualmente, deben ingresar su perfil a Autores-Redalyc: <http://www.redalyc.org/autorHome.oa> y facilitar el número de registro cuando envíe el artículo.
16. Si el autor, la autora o los autores tienen más de un identificador (Research Gate, Academia, Google Scholar u otro) debe agregarlo tanto en el registro del OJS como en los datos que envíe al correo (si usa ese sistema para el envío de su artículo).
17. El artículo debe estar acompañado de una constancia, dirigida al Comité Editorial, en las que:
- Autorice a Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas para que publique el artículo y declare que no ha sido enviado a otra publicación.
 - Se dé fe de la originalidad del artículo y de ser autor (es) intelectual (es) de este.
 - Constancia de pertenecer a la universidad, instituto de investigación o centro educativo que haya declarado en su identificación. Si está estudiando una maestría o un doctorado y no forma parte del cuerpo docente de ninguna universidad, su centro de adscripción es la universidad en la que cursa estudios.
 - Cesión de derechos patrimoniales de los artículos publicados con el propósito de que la revista pueda publicarlos en formatos físicos y/o electrónicos, incluido Internet.
 - Se compromete a modificar el artículo cuando tenga observaciones de fondo y forma. En caso de que no desee hacer la modificación o incorporar las observaciones, no podrá enviar otro manuscrito a Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas, en un lapso no menor a dos años.

Forma y preparación del manuscrito

18. La longitud del trabajo puede variar entre un mínimo de doce (12) y un máximo de treinta (30) cuartillas. da que el número de investigadores co-autores del artículo no sea superior a cinco.

19. El título de los artículos de contener entre 10 y 15 palabras (de 80 a 100 caracteres). Debe presentarse en español, inglés y portugués. Trate de no utilizar abreviaturas.

20. Los cuadros, gráficos, tablas, imágenes e ilustraciones deberán incluirse en el artículo y con especificación de su número, título y fuente.

21. Todas las imágenes y palabras que contengan que aparezcan en los gráficos deben ser fácilmente leídas en la publicación digital. En caso de que no ocurra, el manuscrito será devuelto para corregir este aspecto.

22. Los artículos deberán ajustarse y adaptarse al siguiente esquema: Resumen; Introducción; Marco teórico o revisión bibliográfica; Metodología o procedimientos; Resultados, análisis e interpretación; Discusión; Conclusiones; Referencias.

23. Para la presentación de revisiones bibliográficas, disertaciones o producción teórica se utilizarán las siguientes pautas: a) resumen (palabras clave), b) introducción, c) desarrollo y d) referencias.

24. Debe evitar, en lo posible, el uso de notas al pie de página. De ser necesario, ubicarlas al final del artículo.

25. Las normas de redacción, presentación, gráficos, uso de citas, referencias bibliográficas y otros aspectos afines, deben ajustarse a las normas APA (American Psychological Association).

Resumen

26. El resumen del artículo debe elaborarse con un mínimo de 200 y un máximo de 250 palabras. Debe estar acompañado por la versión en inglés y portugués. Se le agradece al autor, autora o autores no utilizar ningún traductor electrónico para la elaboración de los resúmenes en otro idioma. Se recomienda contratar a un traductor especializado.

27. El resumen incluirá los siguientes elementos: a) introducción; b) objetivos o propósitos; a) método; d) resultados; e) discusión; y f) conclusiones. Las palabras clave del deben ponerse al final de cada uno de los resúmenes. El número de palabras clave debe estar entre 4 a 6, tanto en español como en portugués e inglés y presentarse al final del resumen separadas por punto y coma, en minúscula.

28. Para la selección de las palabras clave deberá utilizar Thesaurus Unesco.

29. Toda cita de libro(s), autor(es) o revistas debe estar obligatoriamente referenciada siguiendo las normas APA (ver apartado 25). Debe verificar, en caso de publicaciones digitales, que no existan enlaces rotos o páginas sin información. En este caso el artículo será devuelto al autor.

Publicaciones digitales

Se incluyen tanto las versiones digitalizadas de publicaciones periódicas impresas, como las publicaciones electrónicas (revistas, journal). Para registrar libros extraídos de fuentes electrónicas, el procedimiento será el siguiente:

En el caso de los libros. El orden de presentación de los datos del libro es muy parecido al impreso, pero se agregan algunos elementos que hacen referencia a esta versión digital. Estos se describen a continuación: primero apellido completo del autor, solo con la letra inicial mayúscula, letra inicial del nombre. (fecha). Nombre del libro en cursiva. Nombre del ente editorial o casa editora si el libro ha sido publicado, ciudad en la que fue publicado, en caso de conocerse. Recuperado de (dirección electrónica en la que está alojado el libro).

En el caso de las publicaciones periódicas, la forma de presentación es la siguiente:

Inicial en mayúscula del apellido completo, coma (,), inicial del nombre. (fecha). Título del artículo. Nombre de la publicación en cursiva, volumen (número), páginas en el caso de que existan. Recuperado de dirección electrónica en la que está alojada la revista.

30. El trabajo aceptado que tenga observaciones, según el criterio de los árbitros, será devuelto a su autor para que realice las correcciones pertinentes. Una vez revisado por el autor, debe ser enviado al Consejo Editorial de en un lapso no mayor de 15 días.

31. El trabajo no aceptado será devuelto al autor o autores con las observaciones correspondientes. Este no podrá ser arbitrado por esta revista nuevamente.

32. Queda entendido que, una vez enviado el artículo a Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas e iniciado el arbitraje, el autor acepta este proceso y, en consecuencia, se compromete a publicarlo solo en esta revista. Recuerde que bajo ningún concepto debe enviar el artículo de manera simultánea a más de una revista.

Envío del artículo

33. El artículo debe ser enviado al siguiente correo electrónico prohominumrevista@gmail.com

34. También puede ser enviado a través del OJS de Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas, una vez que haya hecho el registro como autor.