



ESTUDIOS EN **CIENCIAS SOCIALES** Y ADMINISTRATIVAS **DE LA UNIVERSIDAD** **DE CELAYA**

JULIO - DICIEMBRE 2019, VOLUMEN 9, NÚM 2, ISSN 2007-8242



COMITÉ EDITORIAL

Dra. Martha Aguilar Trejo

Universidad de Celaya, México

Dr. Santiago Benites Castillo

Universidad César Vallejo, Perú

Dr. Roberto Hernández Sampieri

Universidad de Celaya, México

Dr. Alberto Miller

State University of New York, Estados Unidos

Dr. Abraham Nosnik Ostrowak

Universidad Anáhuac, México

Dra. María Isabel Sánchez Segura

Universidad Carlos III de Madrid, España

Dr. Édgar Antonio Tena Suck

Universidad Iberoamericana, México

Dr. Sergio Francisco Barrasa Ibarra

Universidad La Salle Morelia, México

Dra. Rosa Garay Fluhmann

Universidad Santo Tomás, Chile

Dr. Carlos Aceituno Huacani

Comunidad de Investigación Científica del Cusco, Perú

COMITÉ DE PARES REVISORES

Dra. Christian Paulina Mendoza Torres, México

Dra. Ma. Guadalupe Arredondo, México

Dra. Marlene Geraldina Brenes Carvajal, México

Mtra. Ana Cuevas Romo, México

Dr. Carlos Aceituno, Perú

Perla Laguna Córdoba

Mtro. Roberto Orozco Bush, México

Dra. Patricia Alejandra García Valenzuela, México

DIRECTORIO

Mtra. Ana Cuevas Romo

Editora

Lic. Brenda Lorena Maldonado García

Diseño Editorial

Imagen Universidad de Celaya

Portada



ESTUDIOS EN CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE CELAYA, Año 9, No. 2, julio 2019 – diciembre 2019, es una publicación anual editada y publicada por Educación Superior de Celaya A.C. socialmente conocida como Universidad de Celaya a través del Centro de Investigación. Carretera Panamericana km. 269, Col. Rancho Pinto, Celaya Guanajuato México, C.P. 38080, tel. +52 (461) 6139099, <http://ecsauc.udec.edu.mx> , investigacion@udec.edu.mx . Editora responsable, Ana Cuevas Romo. Reserva del Derecho al Uso Exclusivo No. 04-2016-052313243000-203, ISSN: 2007-8242, ambos otorgados por el Instituto Nacional de Derechos de Autor. Responsable de la última actualización de este número, Ana Cuevas Romo, Carretera Panamericana km 269, Col. Rancho Pinto, Celaya Guanajuato México, C.P. 38080, tel. +52 (461) 61 3 90 99 extensión 1470. Fecha de última modificación, 15 de julio, 2019.

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación ni de la institución.

Institución editora: Educación Superior de Celaya, A.C. Carretera Panamericana kilómetro 269, colonia Rancho Pinto. Código Postal 38080. Celaya, Guanajuato, México. www.udec.edu.mx



PRÓLOGO

Son las organizaciones, empresas e instituciones, las generadoras de empleo, orden y estabilidad; ellas aportan riqueza material y no material, como el talento y el bienestar en nuestros países. Es sustantivo el generar conocimiento que contribuya y ayude a tener una visión clara de ellas, con el fin de fortalecerlas. Solo a través de una investigación sólida, situada y con un riguroso método científico, podemos comprender aún más su realidad y podemos visualizar líneas estratégicas que puedan ayudar a su desarrollo y crecimiento.

Es por ello que me es grato presentar algunas de las investigaciones de este número, tales como:

- Caracterización de una empresa rural social ecoturística en la localidad del Carricillo, Atarjea, Guanajuato.
- Desgaste ocupacional en trabajadores de la ciudad de Celaya, Gto.
- Aplicabilidad del modelo de evaluación de la calidad en las unidades académicas de La Costa Caribe –Colombia.
- Herramientas digitales en la práctica docente para la implementación de aprendizaje mixto (blended learning)

Agradezco -como cada número- a cada uno de los investigadores por sus valiosas aportaciones, al Comité editorial de la revista, al Comité de pares revisores, a cada uno de los lectores y a quienes de una forma directa e indirecta han contribuido a la iniciativa y comparten nuestra visión institucional.

A unos años de madurez de nuestra revista de investigación, estamos más que convencidos y comprometidos en que nuestra razón de ser como Universidad de Celaya es generar conocimiento, ser una plataforma para que los investigadores puedan a partir de sus estudios, aportar a la comunidad global, con el único e insoslayable propósito de contribuir al desarrollo de nuestros países en pro del bien común.

Dra. Martha Aguilar Trejo

Rectora

TABLA DE CONTENIDO

Comité Editorial	1
Comité de Pares Revisores	2
Directorio	3
Prólogo	5
Tabla de contenido	6
Caracterización de una empresa rural social ecoturística en el Carricillo, Atarjea, Guanajuato	7
Characterization of a rural social ecotourism enterprise in the Carricillo, Atarjea, Guanajuato	
Agudelo-Gutiérrez, D. S., Méndez-Valencia, S. y Reyes-Tovar, M.	
Desgaste ocupacional en trabajadores de la ciudad de Celaya, Gto.	29
Occupational burnout on workers in the city of Celaya, Gto.	
Díaz-Acevedo, N.B. y Aizcorbe-Acevedo, M.A.	
Aplicabilidad del modelo de evaluación de la calidad en las unidades académicas de La Costa Caribe – Colombia.	46
Applicability of the quality evaluation model in the academics units of Caribbean Coast in Clombia	
Bravo-de-la-Ossa, A.I.	
Herramientas digitales en la práctica docente para la implementación de aprendizaje mixto (blended learning)	70
Digital tools in teaching practice for the implementation of blended learning	
Lara-Serrano, P.R. y Ramírez-Mera, U.N.	



Estudios en Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Celaya (julio-diciembre, 2019), Vol. 9, Núm 2, 7-28. Artículo recibido: 06/11/2018. Artículo aceptado: 27/11/2018.

**Caracterización de una empresa rural social ecoturística en el Carricillo,
Atarjea, Guanajuato**
*Characterization of a rural social ecotourism enterprise in the Carricillo,
Atarjea, Guanajuato*

David Steven Agudelo Gutiérrez

Universidad de Guanajuato, davidagudelo1895@gmail.com

Sergio Méndez Valencia

Universidad de Guanajuato, smendezva@gmail.com

Miriam Reyes Tovar

Universidad de Guanajuato, sonotovar@gmail.com

Resumen

Los contextos rurales de América Latina sufren marcados rasgos de marginación y en México no es la excepción. La economía social puede ser una alternativa para ayudar a resolver los problemas sociales de estas zonas a partir de la conformación de empresas sociales. El objetivo de este artículo es presentar la caracterización de una empresa rural social ecoturística ubicada en el estado de Guanajuato, municipio de Atarjea en la localidad de El Carricillo, a través de las dimensiones económica empresarial, social y de toma de decisiones que describen teóricamente a la empresa social. El enfoque de investigación utilizado para la indagación fue cualitativo con un diseño etnográfico y se realizó mediante estudio de caso, la herramienta principal de recolección de los datos fue la entrevista a profundidad. Entre los resultados relevantes se rescata que como contribución a la teoría, la empresa estudiada cumple en esencia con las dimensiones propuestas para caracterizarla. Por otro lado, en lo social se encontró que la carencia de recursos amenaza la continuación del proyecto ecoturístico a pesar de la intención explícita de mejorar la calidad de vida de la comunidad y en la que la toma de decisiones democrática es una fortaleza.

Abstract

The rural contexts of Latin America suffer marked features of marginalization, Mexico presents a similar situation in their rural communities. The social economy can be a way out and a solution to social problems from the shaping of social enterprises; the objective of this article is to present the characterization of a company ecotourism and rural social located in the state of Guanajuato, municipality of Atarjea, the Carricillo through the economic business, social and decision-making that describe the social enterprise; the research method selected was ethnographic and the design of the research was qualitative case study, the main tool was, the semistructured interview in depth. How to relevant results rescues that the company complies in substance with the proposed dimensions to characterize it; the lack of resources threatens the continuation of the project, intended to improve the quality of life of the community is explicit and democratic decision-making is a fortress.

Palabras clave: Empresa social, desarrollo local, ecoturismo, marginación y ruralidad.

Keywords: *Social enterprise, local development, ecotourism, marginalization, and rurality.*

Caracterización de una empresa rural social ecoturística en el Carricillo, Atarjea, Guanajuato

Agudelo, D., Méndez, S. y Reyes, M.

1. Introducción

1.1. Los contextos rurales en América Latina y México.

Los contextos rurales de América Latina sufren marcados rasgos de marginación, como prueba de ello los grados de indigencia (26%) y pobreza (46.2%) han sido superiores para estos contextos que para los urbanos (14% y 41% respectivamente) en cifras del 2014 (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2017), lo cual aunado a la falta de apoyo en salud, nutrición y educación, provocan un escenario adverso para las oportunidades laborales agrícolas y otras diferentes a ellas (Echeverría, 2000).

Acompañado de lo anterior, las comunidades que habitan estos espacios rurales son particularmente identificadas por la escasa conexión con ciudades principales y precaria conexión tecnológica (Ward & Brown, 2009).

De forma similar es la situación de las comunidades rurales en México, representada por millones de campesinos ubicados en lugares marginados con tierras que cuentan con limitaciones de producción, servicios básicos, falta de recursos y empleos fijos para proveerse de lo necesario para subsistir, por lo que optan por cultivar para el autoconsumo, lo que ha llevado a la búsqueda de opciones laborales lejos de sus lugares de vivienda en otros países o ciudades principales (Lozano, Lozano, Xochiteotzin, Lozano, & Vázquez, 2007).

Cabe resaltar también el papel histórico que tuvo la repartición de las tierras pues, si bien la gran mayoría del contexto rural en México es precaria en las dinámicas del día a día, también existe otro en donde los terrenos se ubican en lugares sumamente productivos y son controlados por empresas grandes, algunas nacionales y otras multinacionales (Rubio, 1987; Valencia, 1998).

En los contextos rurales de México hay una configuración de valor que gira en torno a la tenencia de la tierra, pues a partir del dominio se estipuló una figura esencial (el ejido) y representación organizada de administración de la toma de decisiones (comisariado); este aspecto es de relevante interés pues de las posibilidades de uso de la tierra, surgen proyectos económicos liderados por los mismos actores inmersos anteriormente en la estructura de control ejidal (Hinojosa, 2018).

A pesar de esta estructura de autoadministración rural otorgada en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos a través del artículo 27, así como en diversas iniciativas (Plan Ayala, Revolución verde, entre otras) y leyes (Ley agraria Carrancista de 1915, Ley de ejidos de 1920, reforma a agraria de 1992, entre otras) existen carencias sociales que no ha sido posible subsanar o corregir (Feder, 1976; Hinojosa, 2018; Manzanilla, 2004).

Los datos proporcionados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL, 2016) muestran que las regiones rurales en México tienden a tener un mayor porcentaje de personas en situación de pobreza con un 58%, que las regiones urbanas (39%); las principales carencias sociales a las que se enfrentan las comunidades rurales son la carencia de

acceso a la seguridad social 77%, carencia de acceso a los servicios básicos 53%, seguido del rezago educativo 29%.

Las condiciones descritas anteriormente presentan efectos en las formas en cómo se desarrollan los entornos rurales, en el sentido económico y social, pues la falta de iniciativas productivas que cumplan el rol de captar la capacidad laboral hace que los miembros de las comunidades se vean obligados a trasladarse a contextos urbanos nacionales e internacionales (Martínez, 2007).

2. Revisión de la literatura

2.1. La economía social como alternativa para la solución de problemas sociales y económicos en contextos rurales.

Una de las formas de hacer frente a los problemas que existen en la ruralidad es establecer a partir de las costumbres, el saber hacer, las características biológicas y productivas del entorno, proyectos integrados bajo los principios de la economía social, en donde el trabajo cooperativo, la complementariedad, la solidaridad y la equidad, entre otros valores, sean la base para un desarrollo de posibles proyectos económicos que sirvan para enfrentar los desafíos en los que las comunidades rurales se ven inmersas (Chiroque & Mutuberría, 2009).

La economía social se puede entender como “el conjunto de actividades de una sociedad de personas que buscan la democracia económica asociada a la utilidad social” (Defourny, 2009, p. 161); forman parte de este gran concepto todas aquellas formas de libre asociación, en la búsqueda de la producción de bienes o servicios, sin objetivo principal de ganancias. Se puede describir la economía social desde dos perspectivas: la primera en donde se identifican las principales formas jurídicas o institucionales que la componen (cooperativas, mutualidades, organizaciones asociativas y fundaciones) y la segunda, en donde se pueden reunir los rasgos comunes de las empresas u organizaciones que conforman el concepto, sustentándose en cuatro principios (Defourny, 2009, p. 166):

- a) Finalidad de prestación de servicios a los miembros o a la colectividad, siendo el lucro una cuestión secundaria;
- b) autonomía de gestión;
- c) control democrático por los miembros;
- d) las personas y el objeto social se sobreponen al capital en la distribución de los excedentes.

La economía social es considerada una alternativa para el desarrollo rural íntegro, pues se distingue por su racionalidad comunitaria utilizando la ética y los sentimientos en comparación de la racionalidad estratégica, la cual es orientada por el cálculo del poder político y el dinero (Carpi, 1997).

Desde una perspectiva de las relaciones sociales, la economía social mejora las relaciones entre economía social y sociedad civil, por otro lado, modifica las relaciones de producción. Con respecto a la primera relación, modifica la que existe entre el ciudadano y el proceso de producción de bienes y servicios. Pues mientras el sector público y privado son movidos por fuerzas ajenas al ciudadano o inalcanzables, la economía social sí permite que el ciudadano participe directamente, mediante el rol de miembro en la definición de los objetivos y en su gestión (Michelsen, 1992).

La condición anterior le confiere a la economía social dos grandes características o virtudes: la primera relacionada con el ciudadano, el cual no solamente será considerado para decisiones como la salida propia del mercado o la voz perteneciente a lo público y la segunda, su estrecha

relación con la sociedad civil, en su cotidianidad y en su amplio actuar; esto hace de ella una herramienta socializadora y de activación social como lo demuestran diversas iniciativas en Latinoamérica (Hirschman, 1986).

La importancia de la economía social también radica en su capacidad para afrontar los fallos de mercado de los demás subsistemas con los que interactúa (forma capitalista y sector público) y constituye un importante instrumento socio-económico capaz de responder más eficaz y coherentemente a los nuevos retos sociales y ecológicos a los que la humanidad se enfrenta (Carpi, 1997).

Tanto en algunos países latinos como europeos existen experiencias de proyectos económicos bajo los principios antes mencionados de la economía social, los cuales han sido capaces de generar desarrollo sustentable y han garantizado la subsistencia de las comunidades en las que se originan. Lo que permiten estas iniciativas es intentar subsanar las carencias sociales que se viven, buscando el principio del bien común. Convirtiéndose en un aspecto fundamental para el apoyo y el desarrollo de políticas públicas que no logran la presencia y alcance para cubrir todos los rincones geográficos del territorio (Chiroque & Mutuberría, 2009).

2.2. Empresa social.

Como parte de esos proyectos que representan los principios de la economía social se pueden encontrar a las empresas sociales, las cuales se pueden entender como la consecución de los esfuerzos grupales por suplir las carencias económicas y sociales. Dichas empresas están presentes con mayor facilidad en lugares marginados y excluidos, pues en estos la empresa social logra unificar la participación de diferentes actores que tienen la posibilidad de contribuir en una unidad empresarial (Birchall & Ketilson, 2009; Bird, Hulme, Shepherd, & Moore, 2002).

La empresa social se puede definir como una actividad comercial con un objetivo esencialmente social y cuyos beneficios económicos producto de su objetivo, son reinvertidos en la actividad que impulsa el funcionamiento, o en la comunidad en donde opera; lejos de maximizar ganancias para accionistas o propietarios (Departament of Trade and Industry, [DTI], 2002) o bien, puede ser un conjunto de características e indicadores que definen su naturaleza, es decir, una actividad continua de producción de bienes o servicios, un alto grado de autonomía, asumir riesgos económicos, una mínima cantidad de trabajo remunerado, con objetivos explícitos de servir a la comunidad, en donde los integrantes tienen poder para decidir independiente de la propiedad del capital (Defourny & Borzaga, 2001).

Existen hasta el momento pocas investigaciones relacionadas con las empresas sociales en México; una de ellas, un estudio, el cual reúne las causas de fracasos de 115 emprendedores sociales mexicanos, concluyendo que los dos factores más fuertes son: la falta de recursos e infraestructura y el contexto que rodea a la empresa (The Failure Institute, 2017).

Vinculada con las empresas rurales sociales se encontró la investigación de Vázquez-Maguirre & Portales (2014) en donde, realizaron un estudio de caso buscando los mecanismos por los cuales una empresa social indígena contribuye al desarrollo rural, los resultados de la investigación indican que se identificaron cuatro mecanismos clave que la empresa utiliza; la innovación en los métodos de explotación de los recursos naturales, el trabajo como fuente de

calidad de vida, la vinculación y desarrollo de proveedores locales y la repartición equitativa de beneficios entre la dimensión económica, social y ambiental.

Por otro lado, si bien no se encontraron más documentos relacionados con la empresa rural social, sí con las empresas comunitarias (las cuales son reconocidas como un tipo de empresa social), para ello, Giovannini & Gómez (2016) realizaron un estudio de caso en una empresa indígena buscando sustentar en las prácticas de la misma la generación del buen vivir, como resultados se menciona que es importante la educación para el rescate de la cultura local como base para continuar promoviendo proyectos en el marco de la economía solidaria o social.

Sin embargo, la empresa social en México aún es un tipo de organización con grandes oportunidades para ser estudiada, Vázquez, Solís, & Ramírez (2015) indican que el problema recae en que son pocos los estudios relacionados con identificar los factores que han contribuido al desarrollo y consolidación de empresas sociales en contextos rurales caóticos. Además, el autor indica que si bien la tarea no es fácil, es necesaria pues hay que visibilizar las bondades que este tipo de empresa tiene para el desarrollo local de las comunidades.

2.2.1. Dimensiones e indicadores para el estudio de las empresas sociales en México.

Tomando ese panorama como base, en la revisión de la literatura se encontró la propuesta de Defourny & Nyssens (2012) para la caracterización y estudio de las empresas sociales a través de la red *Emergence of European Social Enterprises* (EMES).

La propuesta de la red se deriva de un largo proceso para entender cómo se desarrollaban las empresas sociales en 15 estados miembros de la Unión Europea. En la actualidad se busca crear una base de información de las características de este tipo de organizaciones a nivel mundial. “Los indicadores fueron propuestos como un tipo ideal en términos de Weber, son una construcción abstracta siendo semejante a una brújula, que ayuda a los analistas o investigadores a situar la posición de entidades observadas” (Defourny & Nyssens 2012, p. 14); los indicadores a los que se llegaron después de años de discusión son los siguientes:

Tabla 1. Dimensiones e indicadores para la caracterización de las empresas sociales.

Dimensión económica y empresarial	Dimensión social	Gobierno participativo
a) Una producción continua como motivo principal de existencia de la empresa. b) Un nivel significativo de riesgo económico. c) Una mínima cantidad de trabajo remunerado.	d) Un objetivo explícito para beneficiar a la comunidad. e) Una iniciativa lanzada por un grupo de ciudadanos u organizaciones de la sociedad civil. f) Una distribución de beneficios limitada.	g) Un alto grado de autonomía. h) Una facultad de decisión. no basada en la propiedad del capital. i) Una naturaleza participativa, que involucra a diferentes partes afectadas por la actividad.

A continuación se presentan cada una de las dimensiones y la descripción de sus indicadores conforme a Defourny & Nyssens (2012).

Tabla 2. Descripción de dimensiones e indicadores para la caracterización de empresas sociales.

Dimensión económica y empresarial	Descripción
a) Una producción continua como motivo de existencia de la empresa.	Las empresas sociales normalmente no realizan actividades de activismo a diferencia de las <i>nonprofit</i> o la redistribución de flujos financieros, más bien están comprometidas a la producción o provisión de bienes y servicios a personas de modo repetitivo. Esto hace que la acción de producir sea uno de los motivos clave por los que la empresa social existe.
b) Un nivel significativo de riesgo económico.	Los gestores de la empresa social adquieren el riesgo total o parcial de la iniciativa. Así que la viabilidad financiera depende de los esfuerzos de sus miembros y trabajadores para asegurar los recursos adecuados.
c) Una mínima cantidad de trabajo remunerado.	Las empresas sociales pueden vincular recursos monetarios y no monetarios, así como trabajadores voluntarios y remunerados, sin embargo, la actividad realizada en las empresas sociales requiere un número mínimo de trabajos remunerados.
Dimensión social	
d) Un objetivo explícito para beneficiar a la comunidad.	Un objetivo esencial de la empresa social es el servir a la comunidad o grupo específico de personas. Una característica de la empresa social es su deseo de promover un sentido de responsabilidad social a nivel local.
e) Una iniciativa lanzada por un grupo de ciudadanos u organizaciones de la sociedad civil.	Las empresas sociales son el resultado de dinámicas colectivas que implican a personas de una comunidad o grupo que comparte una necesidad o un fin muy bien definido; este carácter colectivo debe mantenerse en el tiempo, pero no debe descuidarse el liderazgo por un grupo de líderes o una persona.
f) Una distribución de beneficios limitada.	La intención del fin social se refleja en la restricción de la distribución de beneficios. Sin embargo, las empresas sociales no solo incluyen organizaciones con una restricción total de no distribución, sino también organizaciones que, pueden distribuir beneficios, pero solo en una cantidad limitada, lo que permite evitar un comportamiento de maximización de beneficios.
Gobierno participativo	
	Las empresas sociales son creadas por un grupo de personas sobre la base de un proyecto autónomo y

g) Un alto grado de autonomía	a su vez son gobernadas por ese grupo de personas. Pueden depender de subsidios públicos, pero no son gestionadas, directa o indirectamente, por autoridades públicas u otras organizaciones.
h) Una facultad de decisión no basada en la propiedad del capital.	Este criterio se refiere a “un miembro, un voto” o bien un proceso de decisiones en el que el poder del voto no está distribuido según las acciones del capital en el órgano de gobierno que tiene el derecho de toma de decisión última.
i) Una naturaleza participativa, que involucra a diferentes partes afectadas por la actividad.	Este aspecto se refiere a la representación y participación de usuarios o clientes, la influencia de varias partes interesadas en la toma de decisiones y la gestión participativa. En muchos casos el objetivo de las empresas sociales es conseguir mayor democracia a nivel local mediante la actividad económica.

El trabajo con estas dimensiones en México se encuentra en una etapa inicial, Conde (2016) se ha encargado de explicar la situación del sector social de la economía en México, comparando las formas legales reconocidas por el sector social de la economía (SSE) como empresas sociales y las organizaciones de la sociedad civil (OSC) con las dimensiones propuestas por la red EMES. En su estudio concluye que las OSC cumplen en mayor medida con las dimensiones e indicadores que caracterizan a una empresa social que las que se encuentran en el catálogo de organizaciones del sector social de la economía (COSSE), resaltando el rol de las asociaciones civiles (AC's).

3. Método

El enfoque de investigación utilizado en este estudio fue el cualitativo con diseño etnográfico mediante estudio de caso (Yin, 1994); debido a que lo que se quería era profundizar en las ideas, pensamientos, reflexiones y formas de actuar de las personas que interactúan en la empresa.

El trabajo de campo para la recolección de la información se realizó entre octubre de 2017 y agosto de 2018 en donde se llevaron a cabo cinco visitas en distintos meses para conocer el contexto, seleccionar el caso e invitar a los participantes a las entrevistas; por otro lado, se visitó en tres ocasiones a entidades de gobierno durante el mismo periodo, con el fin de entrevistar a representantes que proporcionarían información complementaria.

En todo el municipio de Atarjea hay un total de 5610 personas de las cuales 2748 (48%) son hombres y 2862 (51%) mujeres; la edad promedio es de 25 años y del total de personas del municipio el 9.26% se considera indígena otomí. La localidad del Carricillo cuenta con un total de 702 personas (siendo la de mayor población de las que conforman el municipio de Atarjea) de estas, 360 son hombres y 342 mujeres (Instituto Nacional de Geografía y estadística [INEGI], 2010).

La empresa está conformada por 23 miembros que a su vez hacen parte de la conformación ejidal de la comunidad, de estos, cinco han sido registrados en el acta constitutiva de la organización con forma jurídica de Asociación Civil definiendo claramente sus roles (presidente, secretario, tesorero, contralor social y secretaría del contralor social) legales en la empresa. Un aspecto

relevante de esta empresa es la forma en como surge, pues esta se desprende de la organización y administración de las tierras, la empresa funciona por aprobación de la comunidad y además parte de sus espacios en los que opera son tierras de uso común.

Esta organización empresarial fue creada en 2012 como un proyecto que buscaba la continuación de un ideal emprendido en el año 2001 para establecer un atractivo turístico en el Carricillo. Un aspecto esencial y diferenciador del proyecto antecesor es que en el segundo los líderes se preocuparon por la legalización del proyecto. De tal forma que el Ejido les autorizó la conformación de la asociación civil y se les otorgó el uso de 300 hectáreas de bosque para que en ese lugar se implementaran los atractivos turísticos.

En esta empresa varía el número de personas que trabajan, las cuales son del mismo ejido, dependiendo de la actividad que se vaya a realizar. Los participantes reciben capacitaciones relacionadas con la preservación de los recursos naturales que rodean a la comunidad, por ejemplo el Instituto Estatal de Capacitación brinda apoyo en la preparación de guías para los recorridos turísticos, la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) contribuye con recursos económicos a través del programa de “Pago de Servicios Ambientales” para promover la conservación de los ecosistemas forestales y del cual se han destinado recursos para el proyecto empresarial y la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) participa en el trabajo en común para la conservación del bosque.

El caso es relevante para la investigación por las siguientes razones: 1) porque los integrantes de la empresa cuentan con el reconocimiento de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI) como indígenas otomís, 2) es el núcleo agrario más grande del municipio de Atarjea integrado por 94 ejidatarios vivos, 71 posesionarios y 42 avecindados cuyo liderazgo lo ejerce el presidente del comisariado de bienes ejidales (Puerto del Carricillo en la naturaleza, 2015), 3) es la única iniciativa empresarial del estado de Guanajuato registrada en la Federación Indígena Empresarial y de Comunidades Locales de México (CIELOMEX), 4) los líderes del proyecto mostraron interés y disposición para participar en el estudio, 5) era de interés analizar una empresa social ubicada en un entorno rural marginado y 6) ya se había trabajado con anterioridad en la comunidad en donde se ubica la empresa con un proyecto de investigación anterior, lo que facilitó el acercamiento para llevar a cabo el estudio.

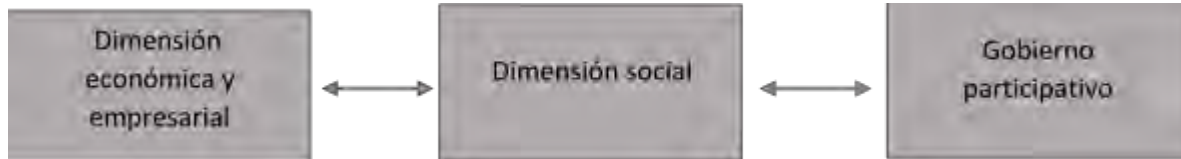
Las entrevistas conseguidas en un principio fueron dirigidas a los líderes del proyecto empresarial para lo que se hizo una entrevista grupal semiestructurada a profundidad con la participación del presidente y contralor de la empresa. Después se logró entrevistar a los representantes de la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) y la Comisión Nacional de Áreas Naturales (CONANP) que han interactuado y acompañado el proceso de creación de la empresa.

La técnica de entrevista semiestructurada permitió reconocer las percepciones y conocimientos de los entrevistados, además fuera de la estructura de la guía, permitía profundizar en temas que los sujetos de estudio quisieran continuar opinando. El tiempo total de grabación de las entrevistas fue de 4 horas con 28 minutos, con extremos entre 23 minutos y 1 hora con 18 minutos. Estas entrevistas fueron grabadas y posteriormente transcritas en un procesador de texto; el análisis de la información se realizó basado en la teoría fundamentada empleando el software Atlas.ti versión 7 y 8.

4. Resultados

A continuación se presentan los resultados del estudio partiendo de la identificación de las tres dimensiones principales (figura 1), las cuales contienen a su vez tres indicadores cada una, así que se expondrá cada dimensión por separado y se indicará la información encontrada en el caso de estudio de acuerdo con cada indicador que la compone.

Figura 1. Dimensiones para la caracterización de empresas sociales (familias).

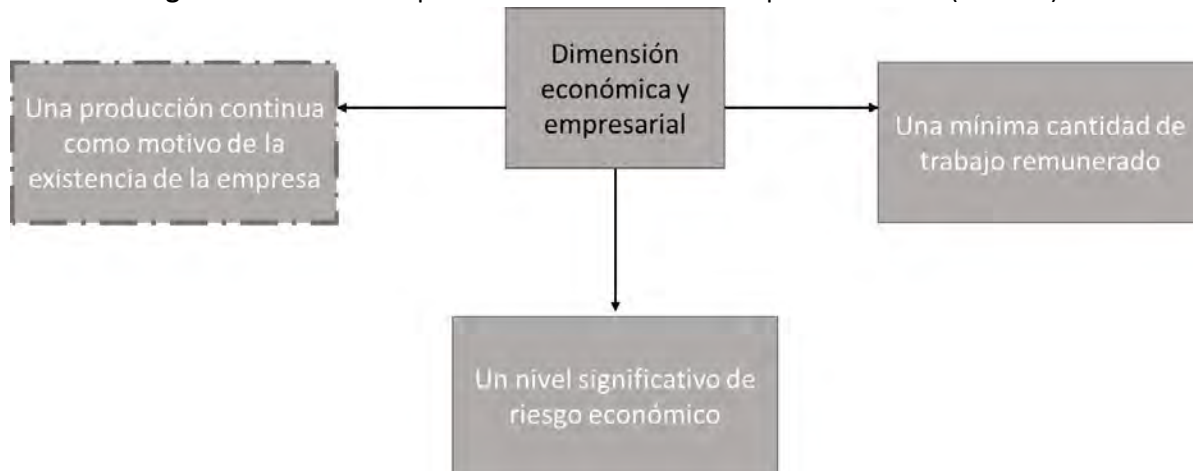


Entre los sujetos entrevistados se encontraron las tres familias de categorías. Para lo cual se comenzará describiendo los resultados encontrados en la dimensión económica empresarial, seguido de la dimensión social y por último la del gobierno participativo.

4.1. Dimensión económica y empresarial.

Esta dimensión representa a aquellos indicadores que se refieren a los aspectos que debe contemplar la empresa social relacionados con la actividad económica que realiza, estos son, desde su producción continua como reemplazo de la utilización del activismo como método de generar beneficios económicos, también los riesgos a los que se enfrenta, hasta la forma en como el trabajo es remunerado, pues la limitación de la remuneración y la reinversión de beneficio económico en el proyecto constituye un aspecto esencial en la concepción de la empresa social.

Figura 2. Dimensiones para la caracterización de empresas sociales (familias).



La producción continua justifica el hecho de que sea considerada una empresa, pues debe transformar o crear un bien o servicio. A pesar de que la empresa lleva seis años tratando de posicionarse en el mercado no lo ha logrado, pues las condiciones del proyecto (infraestructura en la etapa inicial, fuentes de ingresos alternas para sus miembros, poco capital económico, entre otras) no han permitido que en este caso y por el giro de la empresa, logren recibir un gran flujo de turistas.

Por otra parte la empresa funciona esporádicamente recibiendo turistas que en muchas ocasiones van específicamente para realizar actividades de avistamiento de aves, o la empresa organiza eventos como carreras de montaña; la existencia de esta iniciativa empresarial está sustentada precisamente en la necesidad de mejorar los ingresos de la comunidad y al no lograrlo hasta el momento, se trabaja en el proyecto de acuerdo a convenios con grupos de turistas que puedan recibir en distintos periodos del año. La empresa no ha desaparecido gracias a esto último, pero ha provocado que se desarrolle lentamente.

Con respecto a un nivel significativo de riesgos económicos, estos se dividieron en cuatro grupos: de mercado, logísticos territoriales, comunitarios y políticos.

4.1.1. De mercado:

Los primeros son expresados con relación a los riesgos a los que se ha enfrentado la empresa para continuar con su actividad; se encontraron problemas como el costo elevado de traslado del cliente hacia el lugar en donde está la empresa, falta de capacitación ambiental y administrativa lo que implica actualmente escasa educación financiera de los implicados, acompañado de la manifestación por tener estas capacitaciones en el lugar en donde se lleva a cabo la actividad empresarial, lo cual les ahorraría traslados.

“Realmente la llegada a los turistas aquí sale caro [...]” (entrevista 1) (Presidente AC, 65 años).

Otro de los riesgos es la falta de garantías líquidas, este indica que las personas que quieren optar por créditos para financiar una actividad productiva en la zona no lo pueden hacer, pues carecen de garantías las cuales puedan respaldar el capital otorgado por la entidad financiera.

También se encontró la falta de recursos económicos, tanto capital propio que aportan los miembros de la empresa, como apoyos otorgados por diversas instituciones lo cual se suma a la necesidad de contar con más fuentes de inversión en el proyecto; la falta de historial crediticio también constituye una desventaja pues, al no tener uno, los actores de la empresa no pueden acceder a apoyos del gobierno.

“Mira, en el tema de ecoturismo está el hecho de que no hay un seguimiento, no hay recursos económicos para que puedan desarrollar la infraestructura, su capacitación” [...] (entrevista 2) (Coordinadora de campañas de educación ambiental, CONANP, 43 años).

La falta de recursos materiales también se presentó, pues para diversas actividades de turismo se necesita equipamiento e infraestructura.

4.1.2. Logísticos territoriales:

El distanciamiento geográfico de la zona es un factor importante, aunado a la falta de rutas de transporte terrestre para el arribo de los turistas y la ausencia de señalética en el camino, la cual sirva de guía para que los turistas puedan encontrar el lugar de actividad de la empresa. Otro

aspecto relacionado con la zona es la falta de infraestructura en telecomunicaciones, a pesar de que la zona cuenta con internet satelital, la señal para telefonía móvil es nula.

“[...] tengan señalética para que la gente pueda llegar sin ningún problema este..., dado que están en una región aislada luego hay intersecciones en los caminos que no sabes para donde agarrar este..., su falta de comunicación no hay mucho este..., transporte para allá, creo que eso es de las principales limitantes que tienen [...]” (entrevista 2) (Coordinadora de campañas de educación, CONANP, 43 años).

4.1.3. Comunitarios:

Los riesgos comunitarios que se encontraron tienen que ver con una actividad económica que se ha desarrollado en la localidad, ella es la minería. Los antecedentes de esta actividad en la zona se convierten hoy en día en un riesgo para la creación de unidades productivas locales, pues en la actualidad aún hay opciones por abrir nuevas exploraciones y explotaciones mineras.

“Para nosotros una amenaza en la región es la minería, tenemos alrededor de 65 posesiones mineras en todo el territorio de la reserva y que pues es una superficie muy considerable e inclusive sería cosa de verlo en un mapa, pero eso de las concesiones se están dando, el próximo año podría haber una concesión en el Carricillo, o sea eh... porque sí bueno hay, en la zona en donde está el Carricillo, hacia el norte pues ahí hay yacimientos de oro y de plata, zinc y que de alguna manera ya han estado presionando las empresas mineras en esa zona, es precisamente que no modificamos la zona núcleo eh... aunque sea ambiciosa, es donde imagínate la zona núcleo representa más o menos una tercera parte de toda la reserva [...]” (entrevista 3) (Director de la Reserva de la Biósfera de Guanajuato, 46 años).

Otro aspecto relevante es el convencimiento que debe tener la comunidad con el proyecto, al tratarse de un proyecto común que compromete decisiones democráticas; la comunidad aún no se siente completamente identificada y convencida con los resultados que se pueden generar de la empresa de ecoturismo.

En la zona aún existen amenazas ambientales clandestinas, como la tala de árboles o la caza de animales, son situaciones que se dan en pocas ocasiones, sin embargo, no se han logrado controlar del todo.

4.1.4. Riesgo laboral:

Un riesgo laboral latente es la migración de la mano de obra de la comunidad hacia centros urbanos en donde buscan una fuente de recursos económicos inmediatos, el lugar más común al que se trasladan es la ciudad de Querétaro y en algunas ocasiones, algunos miembros viajan a Estados Unidos de América a trabajar en labores agrícolas por cierto periodo de tiempo y regresan a la comunidad después de cumplir con el tiempo de trabajo.

“La gente de la localidad lo que más gusta es obtener el recurso de la manera inmediata entonces migran hacia Querétaro” (entrevista 2) (Coordinadora de campañas de educación, CONANP, 43 años).

4.1.5. Político-económico:

Como riesgo político-económico se encontró la manifestación de la falta de recursos por parte de las entidades de gobierno que asisten a la empresa, al igual que una falta de seguimiento hacia el proyecto. Esto acompañado a que los procesos para la gestión de los recursos que utiliza la empresa son lentos y burocratizados; además estos apoyos que se ofrecen en su gran mayoría son para cubrir necesidades básicas de la población como baños ecológicos o construcción de viviendas y no para el apoyo a empresas.

“Lo que pasa es que nosotros todavía por los recursos limitados que tenemos no hemos podido hacer este, aterrizar sin embargo son de los sitios que este año pretendíamos que se incluyeran en un estudio que se iba a hacer que es eh... un estudio de límite de cambio aceptable donde se iba a hacer una valorización de los recursos y en base a ello ver hacia donde encaminar [...]” (entrevista 2) (Coordinadora de campañas de educación, CONANP, 43 años).

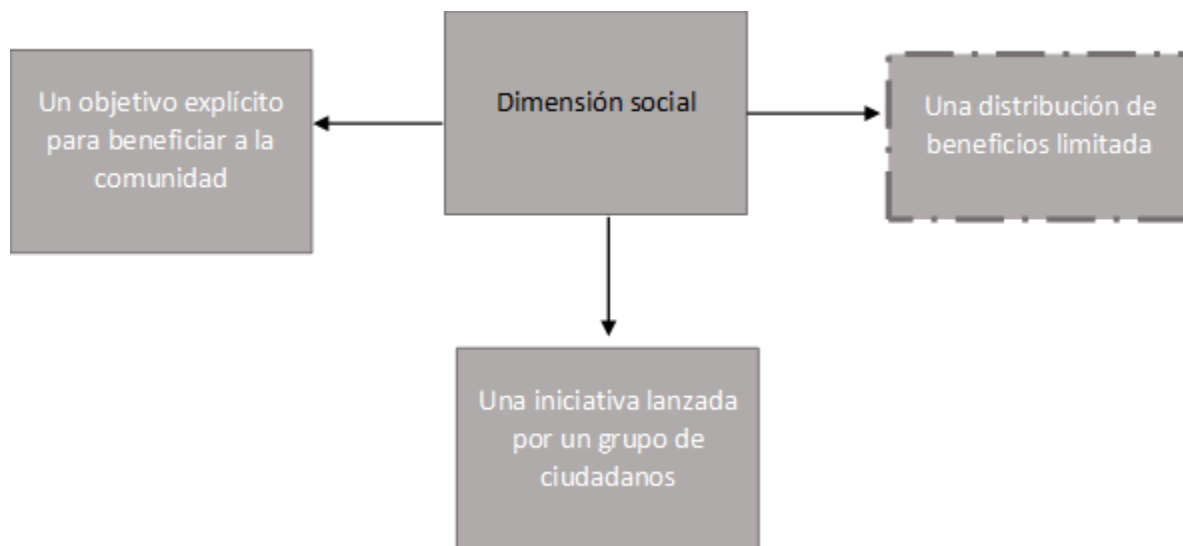
La empresa ha empleado una mínima cantidad de trabajo remunerado, un ejemplo de cuando lo ha hecho fue durante la construcción del hotel y el restaurante del lugar, en estas ocasiones la mano de obra fue de ejidatarios locales que tenían conocimiento sobre construcción. Un aspecto relevante es que los miembros de la comunidad que participan muchas veces abaratan el valor de su trabajo para economizar el recurso con el que se paga la nómina, buscando como único fin que el proyecto continúe avanzando para su consolidación. En esta empresa no se ha presentado el trabajo voluntario, a cada persona que apoya en alguna actividad como trabajador se le paga de acuerdo con el día de trabajo (jornal).

“En esta vez pasada, el año pasado fueron 200.000 pesos aquí yo, yo tengo los documentos tengo las notas, tengo las nóminas, tengo todo [...] aquí fueron en el 2016 fueron como 1.000 como 2.093 jornales, 2.093 jornales en el 2016 [...]” (entrevista 1) (Presidente AC, 65 años).

4.2. Dimensión social.

La segunda dimensión es la social, en ella se encuentran indicadores que expresan la naturaleza de la empresa con relación a su vocación por contribuir a la sociedad, tales como: el objetivo social explícito, la relación de los ciudadanos con la gestión de la iniciativa y la distribución de los beneficios (ver figura 3).

Figura 3. Indicadores que componen la dimensión social.



El objetivo social explícito para esta empresa constituye su razón de ser y de existir, la ayuda a la comunidad es la idea principal de la que se desprende la intención por mejorar el nivel de vida de sus socios y familias, esto a partir de la generación de puestos de trabajo que reflejen una oportunidad para mejorar los ingresos de las familias de la comunidad. Hay intenciones como disminuir la migración de la zona, al igual que el aislamiento que se tiene, situaciones que se convierten en un propósito para que la actividad de ecoturismo se convierta en una alternativa de vida.

“Mire en el 2016 se quedó, en esa vez es lo más que han asignado al proyecto de turismo, se le asigno un millón de pesos y a lo que se le quedó al Ejido se dio 21.000 pesos para un incentivo para los ejidatarios, entonces nosotros como grupo también dimos 21.000 pesos para darles, pero no únicamente eso, eso es lo que queremos ¿no?, nosotros queremos que todos los beneficios sean para el ejido todo, todo [...]” (entrevista 1) (Presidente AC, 65 años).

En la actualidad la empresa ha destinado recursos económicos para la comunidad, aportando una parte de los recursos que se derivan de programas de gobierno y que estaban destinados para el proyecto de ecoturismo y orientándolos a las familias, a través de las asambleas ejidales, siempre estipulando el principio de transparencia con el capital que recibe la empresa y dando a conocer las acciones que planean hacer, es decir existe una responsabilidad con los recursos por parte de los líderes.

La idea general que tienen los empresarios en el momento en que el proyecto se posiciona como un destino ecoturístico reconocido, es que este sirva como un eje para el desarrollo de la localidad y a su vez de la región, motivando a otras localidades rurales con proyectos diversos.

Se refleja el indicador de una iniciativa lanzada por un grupo de ciudadanos u organización de la sociedad civil a través de la historia de la empresa, para esto, hay que decir que esta es continuación de una idea de negocio que se venía trabajando por otro grupo de ejidatarios, pero sin conformarse legalmente y dejando de lado los procesos de gestión de recursos. Así que esta idea se retomó y en esta segunda ocasión sí se realizaron los correspondientes trámites legales para constituir la empresa, y además hubo una participación de la comunidad en la autorización para que el proyecto se desarrollara.

Otro aspecto por el que se optó por esta iniciativa fue el reconocimiento que tienen los miembros de la comunidad sobre la actividad agrícola, pues esta, cada vez es más improductiva y también restringida por la condición que presenta la zona, pues se encuentra en un área natural protegida; las otras actividades económicas que se practican son la silvicultura y en algunas temporadas la recolección de piñón. Así que el proyecto de ecoturismo es parte de diversas actividades que se realizan para conseguir recursos de forma local y es una iniciativa no solo de un grupo de ejidatarios, sino que vincula a la comunidad en la toma de algunas decisiones.

El indicador denominado “una distribución de beneficios” se debe interpretar de una forma diferente a la concepción de las empresas sociales en Europa, la explicación radica en que el modelo de empresa social en Europa contempla la producción de bienes y servicios de interés colectivo por un grupo de ciudadanos con iniciativa; los cuales buscan beneficiar a un grupo de ciudadanos excluidos, inmersos en algún tipo de precariedad. Para algunas empresas sociales de América Latina, el caso es diferente, pues las personas que están implicadas en situaciones de precariedad son al mismo tiempo las personas que esperan tener los beneficios económicos (resaltando que en algunos casos los beneficios son pocos o precarios) para salir de esa situación, siendo la generación de puestos de trabajo la herramienta que conduce el objetivo social; dicha situación se vio reflejada en la presente investigación.

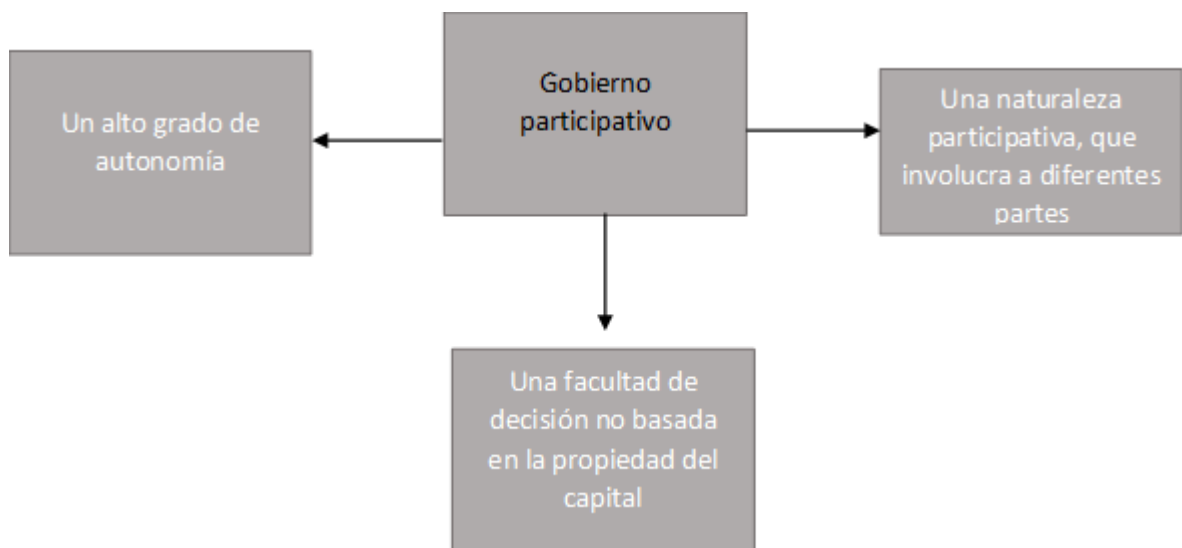
Hasta el momento, la intención de los líderes no es distribuir para los miembros de la empresa la totalidad de los beneficios económicos que se puedan generar, la intención es aportar la gran mayoría de estos a la comunidad y poder cubrir la nómina de los colaboradores de la empresa. También otra de las razones por las que no se evidenció en la práctica, es que existe un desconocimiento del reparto de los beneficios económicos generados de cualquier actividad productiva que se realice en el medio rural, es decir, que no hay un conocimiento de la ley mexicana por parte de los líderes sobre cómo se deberían distribuir estos beneficios. Por otra parte, las entidades de gobierno entrevistadas desconocen el cómo la empresa distribuye los beneficios económicos internamente.

“Nosotros queremos que todos los beneficios sean para el ejido todo, todo, de ahí aparte de eso lo que nos marca la ley agraria y todo eso, ya ve que ahí hay, pues tienen que estar ellos viendo lo que le corresponde al ejido ¿no? No lo sabemos, no lo hemos investigado este... vamos a preguntarle al visitador agrario que es, o a platicar bien con los ejidatarios pero para eso queremos primero ver nosotros” [...] (entrevista 1) (Presidente AC, 65 años).

4.3. Gobierno participativo.

Por último, el gobierno participativo hace referencia a describir cómo la empresa toma sus decisiones, tanto aquellas que tienen que ver con la actividad a la que se dedica, como aquellas que involucran a otras partes. Así que el primer indicador es el alto grado de autonomía que caracteriza a las empresas sociales, seguido de la toma de decisiones no basada en la propiedad del capital, resaltando la democracia y la participación, finalmente y de forma asociada con el anterior indicador, una naturaleza participativa que involucra no sólo a los miembros de la empresa, sino que procura atraer la participación de todos los afectados con la actividad empresarial (ver figura 4).

Figura 4. Indicadores que componen la dimensión Gobierno participativo.



El indicador un alto grado de autonomía comienza desde la toma de decisiones, en estas, hay una relación compartida entre las asambleas ejidales en donde se discuten temas como modificación de límites de terrenos que les pertenecen a los ejidatarios, cambio de propietario de la tenencia de la tierra, usos de la tierra, tomando en cuenta que mucha de ella es considerada con un uso común, es decir, compete del interés de todas las personas que tienen en su poder terrenos. Por otra parte, está el proyecto empresarial que surgió, este toma decisiones autónomas relacionadas con la gestión administrativa, financiera, de personal, entre otras; solamente entre los miembros de la empresa.

Otro aspecto a considerar es la condición cultural de los sujetos, pues son reconocidos como indígenas otomís y esto ha hecho que se dé una organización colectiva en la que hay dos líderes claros, por un lado, el presidente del proyecto económico y por otro el contralor, el cual es a su vez el presidente del comisariado ejidal.

Esta organización no ha bastado para el desarrollo del proyecto y es en donde surge otro concepto; la autogestión. Esta ha sido un aspecto importante de los actores antes mencionados, tanto así que los recursos que se han conseguido han sido en gran parte por el compromiso de ellos, en donde existe un respeto por cada uno de los proyectos comunitarios que se gestionan. También

hay que resaltar la vinculación que tiene la empresa con la Federación Indígena Empresarial y Comunidades Locales de México (CIELO MEX), a través de ella existe una unidad de proyectos de diversos estados de México con características similares en donde reciben apoyo técnico y asesoramiento con el fin de desarrollarlas y consolidarlas en los mercados en donde participan dependiendo del giro.

La facultad de decisiones no basada en la propiedad del capital se refleja en las decisiones que toman en colectivo relacionadas con el uso de las áreas de uso común, por otro lado, cada miembro de la empresa tiene un voto propio el cual se pone en práctica para la toma de decisiones relacionadas con eventos futuros, utilización de los apoyos económicos según la necesidad que se tenga de recursos para la empresa (edificaciones, gestión de estudios técnicos, pago de nóminas, entre otros).

Por último, la naturaleza participativa que vincule a diferentes partes se refiere a la participación de distintos actores que integran el grupo de interés de la empresa en las actividades que ella realiza (producción, toma de decisiones, entre otras). En este caso existe una relación democrática local, entre la empresa y la comunidad; las entidades de gobierno que participan en el acompañamiento lo hacen a través del asesoramiento en el uso de los recursos naturales y en algunas ocasiones limitando el accionar. También unos actores importantes han sido los prestadores de servicios técnicos que ha tenido la empresa derivados de la contratación propia con el apoyo por “pago de servicios ambientales”, estos han asesorado a la empresa y juegan el rol de aconsejar en temas empresariales e informar en algunas ocasiones sobre posibles apoyos en los que la empresa o comunidad pueden participar.

Además, el interés y compromiso de ellos con el ideal de negocio de la empresa es importante, pues los líderes de la empresa dan relevancia a las ideas que puedan surgir de los prestadores; ha existido una desventaja y es la poca experiencia de los prestadores en proyectos de turismo.

En esta empresa, actualmente no hay una participación de los clientes en las decisiones de la empresa, pero sí se ha gestionado una colaboración con una agencia de transportes para el traslado hacia la zona de turismo, siendo solo un aspecto de logística y no una participación de la agencia de transportes en la toma de decisiones de la empresa.

5. Discusión

Son múltiples las características que este enfoque teórico aporta a la caracterización de las empresas sociales, en este caso, la categoría más recurrente con respecto a la dimensión económica y empresarial hace parte del indicador de riesgos económicos a los que se enfrenta la empresa, este es como eje principal la “falta de recursos” (económicos, materiales y de asistencia técnica o capacitación). Se convierte en un aspecto esencial para la subsistencia de la empresa, es una necesidad manifiesta que en muchos de los casos no dependen solamente de la disposición de la empresa.

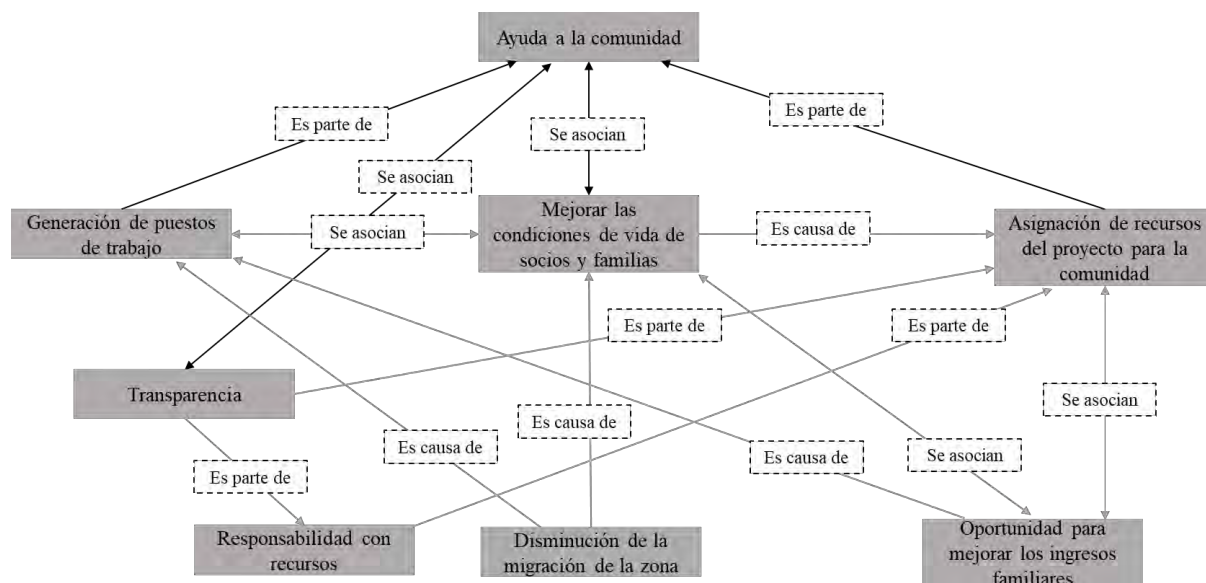
Esto se relaciona con la investigación de The Failure Institute (2017), en donde indican que uno de los factores de fracaso de los emprendedores sociales es la falta de fondos de apoyo para sus proyectos empresariales. Por otra parte también se señala en esa investigación que el contexto

económico y social mexicano es poco consistente y sensible a las necesidades de los emprendimientos sociales, pues existe una escasez de políticas públicas que apoyen a estos proyectos, además una resistencia en invertir en proyectos sociales; esta situación se percibió en este caso de estudio, pues los recursos que se han utilizado para la empresa estaban destinados para la preservación del ecosistema y no para el apoyo empresarial, lo que constituye una estrategia y opción para los líderes, pues han sabido involucrar la actividad empresarial con los recursos que se dan para la preservación del bosque.

Responder satisfactoriamente a los riesgos que enfrenta el proyecto estudiado es responsabilidad compartida entre las entidades de gobierno, la comunidad en donde opera la empresa y el incansable compromiso de los líderes que han gestado esta iniciativa empresarial.

Con respecto a la dimensión social, la categoría principal tiene que ver con “la ayuda a la comunidad” de este se desprende y se relaciona la intención por mejorar las condiciones de vida de los socios de la empresa y familias de la comunidad, a través de la generación de puestos de trabajo. Otra categoría que refleja el compromiso con el proyecto es la “transparencia”, esta se ha presentado en el uso de los recursos que se han gestionado, al final esto termina relacionándose con la teoría emergente institucional de las empresas sociales, pues como lo indican DiMaggio & Powell (1983) este tipo de organizaciones primero buscan la legitimidad de su accionar con su grupo de interés o en este caso con la comunidad en general, en lugar de buscar la eficiencia y eficacia como primer objetivo (ver figura 5).

Figura 5. Esquema de relaciones entre las principales categorías encontradas en la interpretación del discurso para la dimensión social. Este esquema fue elaborado utilizando el software Atas.ti 7.



Como categoría fundamental en la dimensión gobierno participativo, los empresarios consideran que hay un alto grado de autonomía, el cual se debe a la “toma de decisiones

democrática” que se tiene tanto con la comunidad como dentro de la empresa. Esto ha permitido que el liderazgo y la representación regional se lleve a cabo con la característica de la “autogestión”. Sin embargo, este termino de autogestión según Barkin & Warnholtz (2015) es de particular cuidado cuando se habla de proyectos de ecoturismo en áreas naturales protegidas, pues este se relaciona con cuatro tipos de autogestión: la económica, la política, la de inclusión social y la relacionada con la gestión de los recursos y las condiciones en las que se gestionan; los autores indican que el no considerar esto y querer desarrollar un modelo empresarial de turismo, basado en la comercialización de patrimonio natural y cultural puede terminar trastocando y deteriorando las estructuras políticas, culturales y económicas internas, lo que podría acabar con lo que la comunidad ofrece como atractivo turístico.

Por último, esta investigación coincide con el aspecto mencionado por Conde (2016) en donde indica que los proyectos empresariales conformados por la figura jurídica de asociación civil, tienen una valoración mínima (de 1, en un rango de 1 a 3) de producción continua, en este caso coincide pues para la comunidad en donde opera la empresa, la actividad de ecoturismo no es la principal fuente de ingresos, con lo que la activación empresarial se da en distintos periodos de tiempo dependiendo del evento planeado.

6. Referencias

- Barkin, D., & Warnholtz, G. (2015). *Ecoturismo: una quimera para comunidades rurales en áreas naturales protegidas*. *Otra Economía*, 9(17), 199-209.
- Birchall, J., & Ketilson, L. H. (2009). *Resilience of the cooperative business model in times of crisis*. International Labour Organisation.
- Bird, K., Hulme, D., Shepherd, A., & Moore, K. (2002). Chronic poverty and remote rural *areas*.
- Carpi, J. T. (1997). *La economía social en un mundo en transformación*. CIRIEC-España, 25, 83-115.
- Chiroque Solano, H., & Mutuberría Lazarini, V. (2009). Procesos de construcción de otras alternativas: desarrollo y planteamiento de la Economía Social Comunitaria en América Latina. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (66).
- Conde, C. (2016). Entendiendo las diferentes perspectivas de las empresas sociales en México. *Ciencias Sociais Unisinos* (Vol. 52).
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, [CONEVAL]. (2016). Cuadro 17 Medición de la pobreza, Estados Unidos Mexicanos, 2016 Porcentaje, número de personas y carencias promedio por indicador de pobreza, según lugar de residencia, 2010-2016.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, [CEPAL], (2017). Política industrial rural y fortalecimiento de cadenas de valor. Capítulo II (69-106).
- Defourny, J., & Nyssens, M. (2012). El enfoque EMES de la empresa social desde una perspectiva comparada. CIRIEC-España, *revista de economía pública, social y cooperativa ISSN*.
- Defourny, Jacques. (2009). Economía social. En *Diccionario de la otra economía* (p. 375). Santa Magdalena, Buenos Aires: Altamira.
- Defourny, Jacques, & Borzaga, C. (2001). *The emergence of social enterprise*. Routledge.
- DiMaggio, P., & Powell, W. (1983). The iron cage revisited: institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48, 147-60.
- Department of Trade and Industry, [DTI] (2002), *Social enterprise: strategy for success*. London: Department of Trade and Industry. Disponible en: www.dti.gov.uk/socialenterprises/strategy.html

- Echeverría, R. G. (2000). Opciones para reducir la pobreza rural en América Latina y el Caribe. *Revista de la CEPAL*.
- Feder, E. (1976). La pequeña Revolución Verde de McNamara, el proyecto del Banco Mundial para la eliminación del campesino en el tercer mundo. *Comercio Exterior*, 26(7), 793–812.
- Giovannini, M., & Gómez, M. B. M. (2016). Empresas comunitarias para la solidaridad, la educación y el Buen Vivir: un estudio de caso en México. *Otra Economía*, 10(19), 185-197.
- Hinojosa, I. (2018). El espacio social y el manejo forestal comunitario: análisis del paisaje y el territorio en tres comunidades de Oaxaca, México.
- Hirschman, A. O. (1986). El avance en colectividad. Experimentos populares en América Latina.
- Instituto Nacional de Geografía y estadística, [INEGI], (2010). Banco de indicadores, población total, hombres y mujeres en Atarjea. Consultado el 22/04/2018.
- Lozano, T., Lozano, A., Xochiteotzin, P., Lozano, T., & Vázquez, J. (2007). Situación del campo en México. Pobreza, marginación, explotación y exclusión, 75.
- Manzanilla, H. (2004). El drama de la tierra en México. Cámara de diputados. México.
- Martínez Valle, L. (2007). ¿Puede la pobreza rural ser abordada a partir de lo local?
- Michelsen, J. (1992). El mercado, el estado del bienestar y el sector de la economía social. El caso de Dinamarca. *Economía Social. Entre economía capitalista y economía pública*, CIRIEC-España, Valencia.
- Puerto del Carricillo en la naturaleza. (2015). Plan de negocio «Puerto del Carricillo en la naturaleza» (pp. 1-323).
- Rubio, B. (1987). II. Las causas estructurales del movimiento campesino. En Ediciones Era. *Resistencia campesina y explotación rural en México* (p.61). Recuperado de <https://books.google.com.mx/books>
- The Failure Institute. (2017). Causas de fracaso de empresas sociales mexicanas (pp. 1-56).
- Valencia, G. (1998). La sociedad y la economía: Los sujetos sociales. En DR centros de investigaciones. Guanajuato: sociedad, economía, política y cultura (p.74). Recuperado de <https://books.google.com.mx/books>
- Vázquez, L., Solís, D., & Ramírez, B. (2015). Gestión administrativa e innovación para el desarrollo de empresas sociales rurales, 3, 1-9.

Vázquez-Maguirre, M., & Portales, L. (2014). La empresa social como detonadora de calidad de vida y desarrollo sustentable en comunidades rurales. *Revista científica Pensamiento y Gestión*.

Ward, N., & Brown, D. L. (2009). Placing the rural in regional development. *Regional studies*, 43(10), 1237-1244.

Yin, R. K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods* (Applied Social Research Methods, Vol. 5). Sage Publications, Beverly Hills, CA. *Rick Rantz Leading urban institutions of higher education in the new millennium Leadership & Organization Development Journal*, 23(8), 2002.

Estudios en Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Celaya (julio-diciembre, 2019), Vol. 9, Núm 2, 29-45. Artículo recibido: 20/06/2019. Artículo aceptado: 11/07/2019.

Desgaste ocupacional en trabajadores de la ciudad de Celaya, Gto. Occupational burnout on workers in the city of Celaya, Gto.

Natalie Berenice Diaz Acevedo
Universidad de Celaya, natalie.diaz@udec.edu.mx
Mario Alberto Aizcorbe Acevedo
Universidad de Celaya, 16011822@udec.edu.mx

Resumen

En esta investigación se describe el nivel de desgaste ocupacional (EMEDO) que presentan los trabajadores de la ciudad de Celaya, esto se obtuvo mediante la aplicación del instrumento desarrollador por Uribe-Prado (2008) a 203 trabajadores de los diferentes giros y sectores económicos de la ciudad de Celaya, Guanajuato. El cuestionario está basado en 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal propuestos en la investigación de Maslach y Jackson (1981) en la cual buscaban medir el “burnout” de los trabajadores (en México llamado “desgaste ocupacional”). Como principales resultados se obtuvo que el nivel de desgaste ocupacional para esta muestra se encuentra en niveles moderados, mostrando que la dimensión despersonalización tiene un muy fuerte impacto en estos niveles. Además, se observó que factores poblacionales como la edad, la antigüedad y el nivel educativo tienen influencia en los niveles de desgaste que muestran los trabajadores. Será necesario e importante que en futuras investigaciones se tomen en cuenta otros factores poblacionales (estado civil, actividad física, puesto, etc.) y constructos como la satisfacción laboral para determinar si realmente existen factores determinantes que afecten el nivel de desgaste de los trabajadores.

Abstract

This research is focus on describing the levels of occupational burnout (EMEDO) shown by the workers in the city of Celaya, Gto. The results were obtained through the application of the instrument developed by Uribe-Prado (2003) to 203 workers of different economic sectors in the city. The questionnaire is based upon three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment proposed in the Maslach and Jackson (1981) research which sought to measure the burnout of the workers (term assigned in Mexico as “occupational burnout”). The main result displayed that the level of occupational burnout for this sample is at a moderate level, showing that the depersonalization dimension has a very strong impact on these levels. In addition, it was observed that the population factors such as age, seniority and educational level, have an influence on the levels shown by the workers. For future research it is going to be important and necessary to take into account other population factors (marital status, physical activity, position, etc.) and

constructs such as job satisfaction, to establish if the previous aspects are really determining factors that affect the level of occupational burnout on workers.

Palabras clave: Desgaste ocupacional, EMEDO, Trabajadores.

Keywords: *Burnout, EMEDO, Workers.*

Desgaste ocupacional en trabajadores de la ciudad de Celaya, Gto.

Díaz, N. B. y Aizcorbe, M. A.

1. Introducción.

El síndrome de burnout (o desgaste ocupacional) es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece cuando fallan algunas estrategias de confrontación que de forma habitual emplean los trabajadores para manejar ciertos estresores laborales; esta respuesta tiene su origen en la relación interpersonal de carácter profesional que se establece entre los miembros de la organización, de forma que si permanece por un largo tiempo, podría tener consecuencias negativas para el individuo, manifestándose en enfermedades o falta de salud y en dificultades para realizar su trabajo mismas como el deterioro del rendimiento, abandono del trabajo, baja calidad del servicio, ausentismo y rotación de personal (Gil-Monte, 2005).

Es debido a esto, que el análisis y estudio de este síndrome debe de ser un gran interés para las organizaciones, pues los trabajadores son el recurso más importante de la misma, en algunos casos son vistos como los clientes internos, por lo que si no se encuentran bien no podrán realizar sus funciones correctamente ni podrán impactar positivamente en los consumidores o clientes externos.

La evaluación del desgaste ocupacional en los trabajadores es de suma importancia debido a que permite realizar un diagnóstico inicial de las situaciones que viven día a día los mismos, y a través de esto, la generación de estrategias para la mejora continua de las organizaciones de la ciudad de Celaya. Esta es la primera vez que se documentan resultados sobre este tema en el Municipio de Celaya Guanajuato por lo que será de suma ayuda para las empresas de la región.

Para el año 2017, el estado de Guanajuato atrajo una inversión extranjera directa (IED) de 1 026.5 mdd, lo que representó el 6.6% del total nacional. La gran mayoría de estas inversiones se ubican en el corredor industrial Laja-Bajío, del cual la ciudad de Celaya es parte (Secretaría de Economía, 2018). Es debido a esto, que las empresas celayenses deben de mantenerse actualizadas y en constante evaluación por lo que este tipo de investigaciones apoya a los fines empresariales de las mismas.

2. Revisión de la literatura

2.1. Desgaste ocupacional.

De acuerdo con Uribe-Prado (2008), una de las aportaciones de la psicología de la salud ocupacional ha sido el estudio del estrés y el desgaste ocupacional, particularmente en el mundo del trabajo; el cual, a pesar de haber sido investigado ampliamente, cuenta con muchos significados y definiciones que aún se discuten sin llegar a muchos consensos. Gil-Monte (2005) considera que uno de los principales desacuerdos se presenta cuando hay que decidir si el término estrés se aplica al estímulo o, a la respuesta psicológica y fisiológica interna o externa, que se desarrolla después de una evaluación de la percepción del estímulo.

El síndrome de desgaste ocupacional se puede definir como el síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas en el trabajo. También se ha definido como una respuesta al estrés emocional crónico, la cual implica tres componentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Uribe Prado, 2016).

La Tabla no. 1 muestra una secuencia cronológica evolutiva de la manera de medir el desgaste ocupacional según distintos autores pertenecientes a distintos tiempos generacionales y espacios geográficos, dicha tabla muestra los instrumentos de medición desarrollados a lo largo del tiempo y las dimensiones que los componen:

Tabla 1. Evolución concepto síndrome de burnout

Autor	Año	Instrumento	Dimensiones
Jones	1980	Staff Burnout Scale	Insatisfacción con el trabajo
			Tensión psicológica e interpersonal
			Enfermedad física y distrés
			Relaciones negativas
Emener y Luck	1980	Emener-Luck Burnout Scale	Trabajo general-sensaciones relacionadas
			Sensaciones relacionadas con el trabajo y consigo mismo
			Trabajo-preparación del ambiente
			Respuestas negativas de la persona dentro del ambiente
			Disonancia autoconcepto frente al concepto de otros
			Carrera/alternativas de trabajo
Pines, Aronson y Kafry	1981	Tedium Measure (Burnout Measure)	Agotamiento físico
			Agotamiento emocional
			Agotamiento mMental
Maslach y Jackson	1981	Maslach Burnout inventory	Agotamiento emocional
			Despersonalización
			Baja relación personal
Ford, Murphy y Edwards	1983	Job Burnout Inventory	Sentimientos y emociones generados por el desempeño del trabajo
			Entorno laboral
Garden	1987	Energy Depletion Index	Agotamiento energético
			Sentimientos energéticos
			Entusiasmo

Tabla 1. Evolución concepto síndrome de burnout (continuación...).

Autor	Año	Instrumento	Dimensiones
Mattews	1990	Mattews Burnout Scale for Employees	Actitudes acerca del trabajo
			Ajuste de roles
			Locus de control
			Habilidades de afrontamiento
			Ajuste personal
García Izquierdo	1990	Efectos Psíquicos del Burnout	Temperamento
			Actitudes negativas hacia el trabajo
Moreno y Oliver	1993	Cuestionario de Burnout del Profesorado	Expectativas negativas hacia el trabajo
			Estrés (estrés de rol y efectos del estrés)
			Burnout (calidad de vida, despersonalización y realización)
			Desorganización (supervisión y condiciones organizacionales)
Holland y Michael	1993	Holland Burnout Assessment Survey	Problemática administrativa (inseguridad y clima)
			Percepción positiva de la enseñanza
			Apoyo por parte de los supervisores
			Conocimiento acerca del burnout
Dell Rizzo	1994	Rome Burnout Inventory Venturi	Compromiso con la enseñanza
			Socio-demografía
			Agotamiento emocional y físico
			Apoyo social recibido
			Estresores laborales y no laborales
			Insatisfacción por las condiciones de trabajo
Friedman	1995	Escala de Burnout de Directores de Colegios	Estado de Salud
			Agotamiento
			Reserva
Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson	1996	MBI-General Survey	Desprecio
			Agotamiento
			Cinismo
Moreno, Bustos, Matallana y Miralles	1997	Cuestionario Breve de Burnout	Ineficacia
			Cansancio emocional
			Realización personal
			Despersonalización

Tabla 1. Evolución concepto síndrome de burnout (continuación...).

Autor	Año	Instrumento	Dimensiones
Maslach, Schaufeli y Leiter	2001	Job Burnout	Agotamiento emocional
			Cinismo
			Despersonalización y desapego por el trabajo
			Ineficacia
Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker	2002	MBI-Student Survey	Agotamiento
			Cinismo
			Ineficacia
Uribe Prado	2016	EMEDO	Agotamiento emocional
			Despersonalización
			Realización personal

Fuente: Elaboración propia.

Ortega, Estrada y Reid (2004) comentan que para comprender a profundidad lo que ocurre en el ambiente laboral y las enfermedades ocupacionales producidas, tales como el síndrome de burnout o desgaste ocupacional, se debe entender la influencia de los factores psicosociales en el trabajo, esto quiere decir, se deben de tomar en cuenta las interacciones que de manera inevitable se dan en el trabajo, el ambiente, la satisfacción y las condiciones organizacionales por una parte, y por otra se deben de analizar las capacidades del trabajador, las necesidades del mismo, su cultura y su situación personal.

Visto desde una perspectiva psicosocial, Maslach y Jackson (1982, citado en Uribe-Prado, 2008) definen al síndrome como el conjunto de respuestas crecientes, formado por sentimientos de agotamiento emocional, actitudes negativas hacia los receptores del servicio y una tendencia a evaluarse a sí mismo de manera negativa, la cual está relacionada con sentimientos de insatisfacción con el puesto de trabajo.

En México el instrumento más utilizado para medir el burnout es el MBI de Maslach y Jackson (1981 y 1986), el cual consta de 22 reactivos y se basa en los tres factores antes mencionados (agotamiento, despersonalización y satisfacción). Uribe-Prado (2008) desarrolló un cuestionario válido y confiable, denominado Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), una escala desarrollada con y para mexicanos, basada en estos tres factores.

Para Uribe Prado (2016) el desgaste ocupacional en México se mide en base a tres variables las cuales son:

Tabla 2. Variables del desgaste ocupacional.

Variable	Definición conceptual
Agotamiento emocional	Perdida progresiva de energía, el cansancio, el desgaste, la fatiga. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Es la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.
Despersonalización	Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas. También se observa en el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas.
Realización personal (insatisfacción de logro)	Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo, los trabajadores tienen a evaluarse negativamente.

Fuente: Uribe-Prado, 2016.

2.2. Estudio del burnout en Latinoamérica

El síndrome de desgaste ocupacional, o también llamado burnout, ha sido un constructo sobre el cual se han llevado muchos estudios en países como Estados Unidos, Canadá, Gran Bretaña, Israel y España entre otros, con buenos resultados, mismos que se aplican a avances clínicos y culturales realmente sorprendentes (Buendía y Ramos, 2001; Lazarus, 2000).

Lamentablemente en Latinoamérica, y principalmente en México, la investigación que se ha realizado ha sido en cuanto al estrés en general (Gutierrez, 2000) pero pocos son los investigadores que se han adentrado al burnout como un constructo integral. Como ejemplo se tiene a Bronfman, Castro, Zuñiga, Miranda y Ovierdo (1997), quienes realizaron un estudio con médicos mexicanos donde existió evidencia de diferentes síntomas relacionados con las malas condiciones de trabajo que tenían en ese momento.

Diversos estudios se han aplicado en el campo de la medicina, pero son pocos los que se han realizado en otros ámbitos organizacionales. Es debido a esto que es necesario comenzar a analizar otros ambientes y giros empresariales para conocer los niveles de desgaste con los que se está trabajando, mismos que permitirán la creación de estrategias que permitan un nivel sano de desgaste laboral.

3. Método

3.1. Enfoque y alcance.

Esta investigación contó con un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo y correlacional, debido a que se utilizó un cuestionario de 30 reactivos con una escala de Likert. En cuanto al alcance se buscó describir a grandes rasgos los niveles de burnout que muestra la población trabajadora en la ciudad de Celaya y observar si existían relaciones entre las variables poblacionales y las 3 dimensiones en las que se mide el desgaste ocupacional (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal).

3.2. Objetivo.

El propósito de esta investigación es obtener información útil acerca del estado de desgaste ocupacional de los trabajadores del municipio de Celaya, Guanajuato la cual pueda ser utilizada por las empresas de la región para realizar mejoras organizacionales. Esta información determinara el nivel de desgaste laboral en el que se encuentran los trabajadores de esta ciudad.

3.3. Hipótesis.

H₁: El desgaste ocupacional de los trabajadores de la ciudad de Celaya, Gto se encuentra en un nivel moderado.

H₂: Los empleados del género femenino cuentan con un mayor nivel de desgaste ocupacional.

H₃: Los trabajadores con mayor antigüedad en las empresas tienen mayores niveles de desgaste ocupacional.

3.4. Muestra.

Para esta investigación se tomó en cuenta la población económicamente activa del municipio de Celaya, Gto. la cual representa el 96.5% de los 494 304 habitantes (INEGI, 2015), lo cual nos arroja una población económicamente activa de 477 003 personas. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de determinación de muestras utilizada por Hernández y Mendoza (2018) la cual utiliza un nivel de confianza del 95%, con un error esperado del 3%, por lo cual arrojó una muestra de 203 personas.

4. Resultados

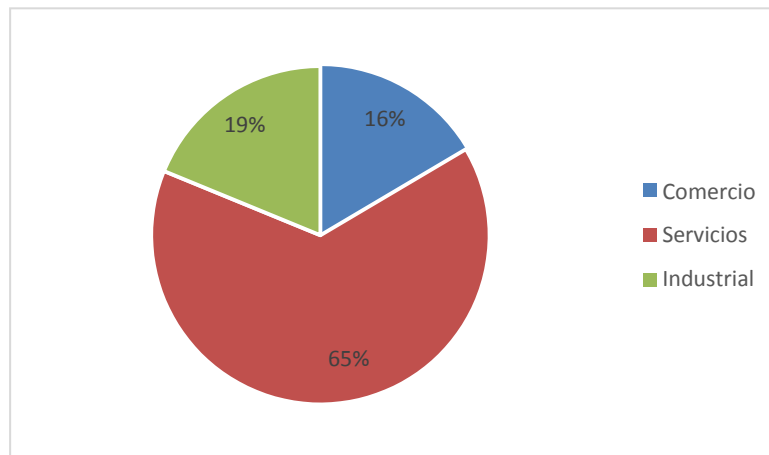
4.1. Datos poblacionales.

Como parte de una primera etapa se analizaron los datos poblacionales de la muestra a la que se aplicó el cuestionario. Los principales resultados son los siguientes:

- **Giro empresarial.**

Entre los encuestados que formaron parte de esta investigación el 65% pertenecen a empresas de servicios, el 19% industrial y el 17% en empresas de comercio. Esto implica que la mayoría de las MIPYMES en esta ciudad pertenecen al sector servicios.

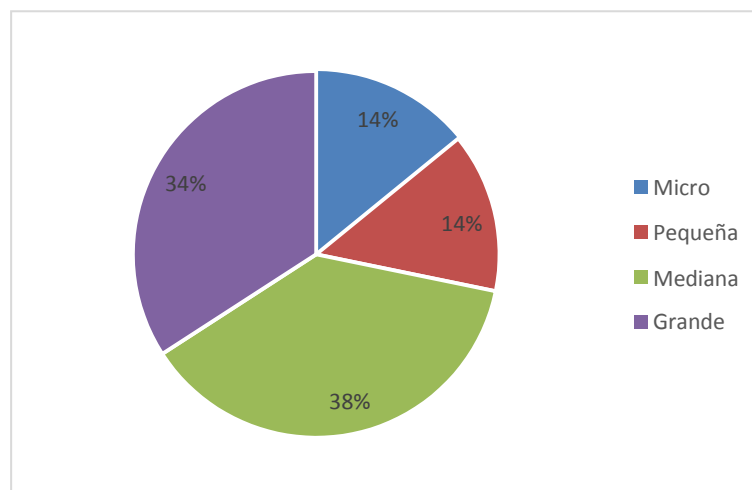
Figura 1. Distribución por giro empresarial.



- **Tamaño de la empresa.**

En base a los resultados se determinó que el 38% de los trabajadores pertenecen a empresas medianas, el 34% a empresas grandes y el 28% a la pequeña y micro empresa.

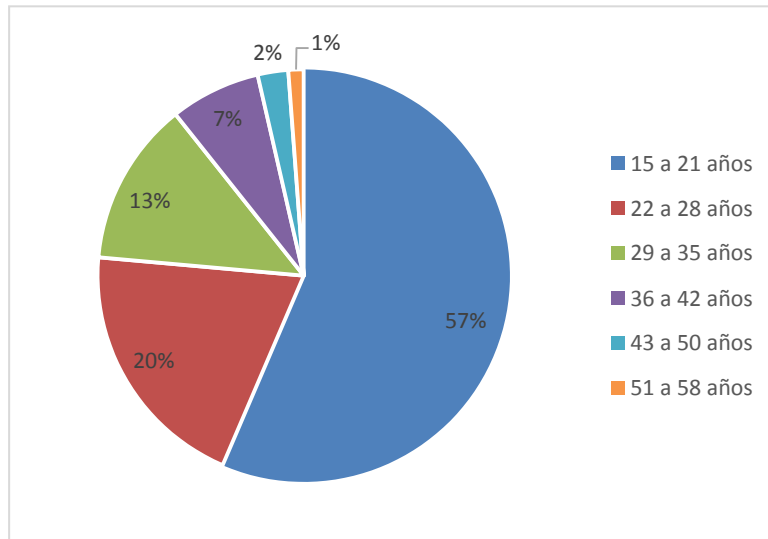
Figura 2. Distribución por tamaño de la empresa.



- **Edad.**

Entre los encuestados se observó una clara tendencia hacia edades jóvenes. Como se puede observar en la siguiente tabla, el 89.4% de todos los encuestados tiene menos de 35 años.

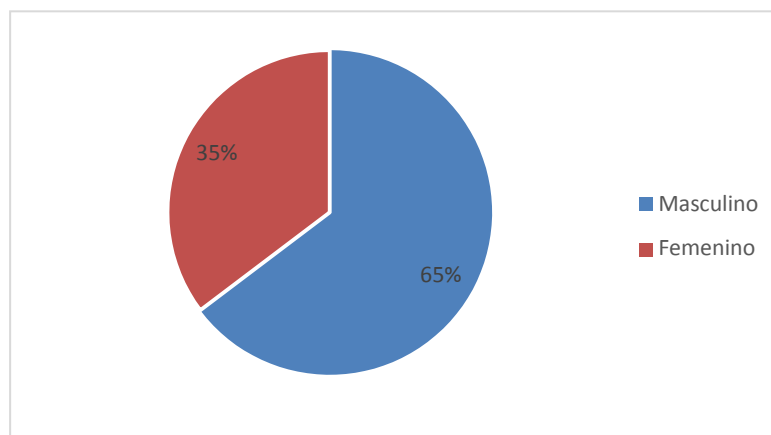
Figura 3. Distribución por edad.



- Género.

Se realizó un análisis para determinar el porcentaje de encuestados que pertenecen al género masculino y femenino, para el cual se obtuvo que el 65% de los encuestados fueron hombres mientras que el 35% fueron mujeres.

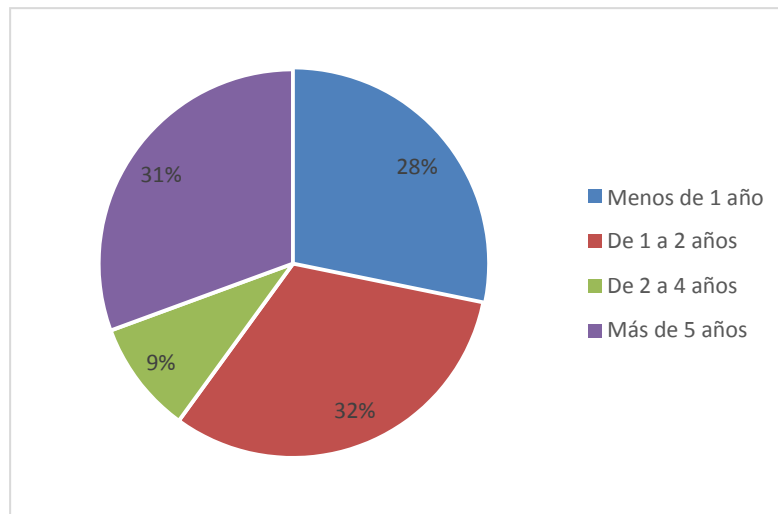
Figura 4. Distribución de la muestra por género.



- **Antigüedad en la empresa.**

El 32% de los encuestados tienen una antigüedad en sus empresas de 1 a 2 años, seguido, el 31% de los encuestados tienen más de 5 años de antigüedad en sus empresas, el resultado más bajo indica que el 9% de los encuestados tienen una antigüedad de 2 a 4 años.

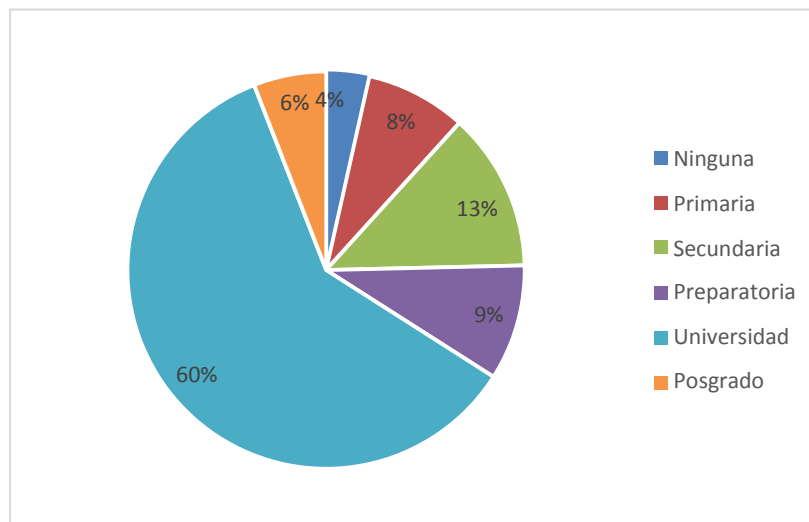
Figura 5. Distribución de la muestra por antigüedad.



- **Escolaridad.**

El 60% de los encuestados tiene un nivel universitario, el 13% nivel secundario y el 4% de los encuestados no tiene ninguna escolaridad.

Figura 6. Distribución de la muestra por escolaridad.



4.2. Estadística descriptiva.

Esta sección está dividida en 3 partes: como primera etapa se realizó un análisis de confiabilidad para determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos; en la segunda parte se analizó la estadística descriptiva de la variable de desgaste ocupacional, así como la determinación del nivel de desgaste ocupacional presente en los trabajadores.

- Análisis de confiabilidad.

Para comenzar con el análisis de esta investigación se llevó a cabo la determinación del nivel de confiabilidad por medio de la obtención del Alfa de Cronbach. Para este instrumento se obtuvo un alfa de 0.839 lo que muestra una consideración alta de validez.

- Desgaste ocupacional.

Como bien se ha comentado, el desgaste ocupacional se mide en tres dimensiones para las cuales se realiza un promedio de sus puntuaciones y de esa manera determinar el nivel de desgaste que presentan. Para identificar los ítems que se promedian se muestra la siguiente tabla:

Tabla 3. Dimensiones del desgaste ocupacional.

Dimensión	Ítems promediados
Agotamiento emocional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9
Despersonalización	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18
Realización personal (insatisfacción de logro)	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30

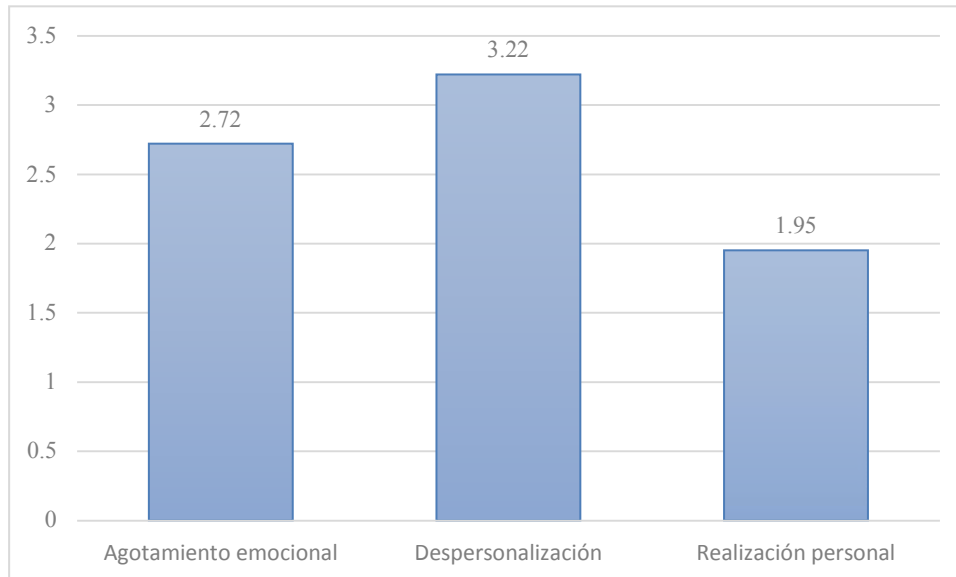
Para determinar los niveles de desgaste ocupacional se tienen diversos rangos de acuerdo a la suma de los ítems para cada dimensión. Estos rangos son:

Tabla 4. Niveles de desgaste ocupacional.

Nivel de desgaste ocupacional	Rango
Sano	1 a 2
Moderado	2.1 a 3
Riesgo	3.1 a 4
Quemado	4.1 a 5

Refiriéndonos al desgaste ocupacional se puede percibir que la despersonalización se encuentra como la principal dimensión que ocasiona el desgaste laboral, además de que es la dimensión que determina que el nivel de desgaste ocupacional se encuentra en el rango de “riesgo” para este personal.

Figura 8. Valores del desgaste laboral.



Además de este análisis se determinaron los valores de las tres dimensiones por variable demográfica como se muestra a continuación:

En cuanto al giro empresarial, se puede observar en la tabla 5 que la dimensión despersonalización es la que se encuentra con un nivel mayor el cual es “moderado”. En el promedio general se puede ver que no existen diferencias significativas entre los giros.

Tabla 5. Dimensiones del desgaste ocupacional por giro empresarial.

Giro empresarial			
	Comercio	Servicios	Industrial
Agotamiento emocional	2.68	2.72	2.68
Despersonalización	3.17	3.21	3.21
Realización personal	1.80	1.98	1.98
Desgaste general	2.55	2.63	2.62

Por otra parte, cuando la variable población a analizar es el tamaño de la empresa se puede observar que la dimensión que tiene niveles más altos es la despersonalización, además de que se tiene un nivel mayor de desgaste ocupacional en la mediana empresa.

Tabla 6. Dimensiones del desgaste ocupacional por tamaño de empresa.

Tamaño empresa				
	Microempresa	Pequeña	Mediana	Grande
Agotamiento emocional	2.68	2.67	2.76	2.65
Despersonalización	3.16	3.17	3.23	3.17
Realización personal	1.79	1.81	1.96	1.85
Desgaste general	2.54	2.55	2.65	2.55

En el caso de la edad, se observó nuevamente que la dimensión despersonalización es la que tiene un mayor impacto en el desgaste ocupacional de la población. Además de esto, se observó una diferencia mayor en el desgaste general entre las personas de más de 50 años que entre las personas jóvenes. Esto puede indicar que los trabajadores con mayor edad tienen un mayor nivel de desgaste ocupacional.

Tabla 7. Dimensiones del desgaste ocupacional por rango de edad.

Edad				
	18 a 25	26 a 35	36 a 49	Más de 50
Agotamiento emocional	2.66	2.73	2.72	2.57
Despersonalización	3.16	3.21	3.21	3.32
Realización personal	1.80	1.94	1.97	2.71
Desgaste general	2.54	2.62	2.63	2.93

En cuanto al análisis de las dimensiones del desgaste ocupacional por género se observó que el género masculino presenta un nivel de desgaste mayor que el género femenino, además de que nuevamente la dimensión despersonalización es la que tiene un mayor impacto en nivel general que presentan los trabajadores (tabla 8).

Tabla 8. Dimensiones del desgaste ocupacional por género.

Género		
	Masculino	Femenino
Agotamiento emocional	2.72	2.64
Despersonalización	3.22	3.16
Realización personal	1.97	1.88
Desgaste general	2.63	2.56

Como se observa en la tabla 9, donde se analizaron las diversas categorías de antigüedad en la empresa por parte de los trabajadores, la dimensión despersonalización es la que tiene un mayor nivel de impacto en el desgaste de los mismos, además de que se nota una tendencia a que entre los

trabajadores nuevos y los que tienen mayor antigüedad existe un nivel de desgaste ocupacional mayor.

Tabla 9. Dimensiones del desgaste ocupacional por antigüedad en la empresa.

Antigüedad				
	Menos de 1 año	1 a 2 años	2 a 4 años	Más de 4 años
Agotamiento emocional	2.72	2.64	2.65	2.72
Despersonalización	3.22	3.16	3.17	3.21
Realización personal	1.96	1.91	1.91	1.94
Desgaste general	2.63	2.57	2.57	2.62

En cuanto a la variable nivel educativo, se observa en la tabla 10 que entre mayor sea el nivel educativo con el que cuentan los trabajadores, menor es el desgaste ocupacional que tienen, esto se puede deber a las mismas características de las funciones que desarrollan. Nuevamente se observa que la dimensión despersonalización es la que presenta mayores niveles. En esta variable existe una característica importante pues en el caso de los trabajadores que no tienen estudios, todas las dimensiones presentan niveles que tienden al riesgo en la escala de desgaste ocupacional, mientras que a mayores niveles educativos estos valores disminuyen.

Tabla 10. Dimensiones del desgaste ocupacional por nivel educativo.

Nivel educativo						
	Sin estudios	Primaria	Secundaria	Bachillerato	Universidad	Posgrado
Agotamiento emocional	3.11	2.87	2.86	2.70	2.65	2.71
Despersonalización	3.51	3.30	3.27	3.16	3.18	3.18
Realización personal	2.43	2.26	2.22	1.92	1.91	1.89
Desgaste general	3.01	2.81	2.78	2.59	2.58	2.59

7. Discusión

Al término de esta investigación se llega a la conclusión de que los resultados del instrumento de desgaste ocupacional reflejan que el 100% de los trabajadores tienen un nivel de desgaste ocupacional muy alto pues caen en las categorías de moderado y en riesgo, lo que podría provocar que no rindan como deben de ser en sus actividades en general. Además de estos resultados, se observa que el nivel educativo, la antigüedad y la edad, son factores importantes que pueden llegar a influir en el nivel de desgaste ocupacional que presentan los trabajadores.

Un punto importante a tomar en cuenta es la dimensión despersonalización, pues es la que presenta niveles más altos, indicando que esta es la manera en como se presenta con mayor incidencia el desgaste ocupacional en los trabajadores, esto quiere decir que los mismos presentan signos de irritabilidad, actitudes frías y respuestas negativas en el trabajo, mismas que pueden afectarlos hasta el punto de que este en riesgo su trabajo.

En cuanto a las hipótesis se puede concluir que existe evidencia suficiente como para aceptar la hipótesis 1 y 3 donde se planteaba que el nivel de desgaste ocupacional se encontraba en el nivel moderado y que los trabajadores con mayor antigüedad cuentan con mayores niveles de desgaste.

En cuanto a la hipótesis 2 donde determinaba que las mujeres contaban con mayor nivel de desgaste ocupacional se concluye que no se cuenta con evidencia suficiente para aceptarla por lo cual se rechaza, pues los análisis determinaron que no existen diferencias significativas en el nivel de desgaste entre los géneros.

Se recomienda como parte de investigaciones futuras, ampliar la muestra para obtener mayor información, sobre todo tener muestras estratificadas por giro comercial. Además de esto, se deberá de tomar en cuenta algunos factores internos como el estado civil, número de hijos, nivel de actividad física y puestos para analizar la influencia de estos en los niveles de desgaste ocupacional de los trabajadores.

8. Referencias

- Bronfman, M., Castro, R., Zuñiga, E., Miranda, C. y Oviedo, J. (1997). Hacemos lo que podemos: los prestadores de servicios frente al problema de la utilización. *Salud pública de México*, 39, 546-553.
- Buendia, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gutierrez, R. (2000). Factores psicosociales de estrés organizacional y su relación con la hipertensión arterial. *La psicología social en México*, 3, 617-623.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) (2015). *Cuentame: Información por entidad*. Recuperado de <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/gto/poblacion/default.aspx?tema=me>
- Lazarus, R. (2000). *Stress and emotion, a new synthesis*. New York, NY, EEUU: Springer Publishing.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1982). *Burnout in health professions: a social psychological analysis*. En G. Sanders y J. Sulds (Eds.), *Social psychology of health and illness*. Hillsdale, NJ, EEUU: Erlbaum.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of occupational behavior*, 2, 99-113.
- Ortega, P., Estrada, E. y Reid, A. (2004). *Evaluación ambiental y burnout en personal médico*. En AMEPSO (Eds.) *La psicología social en México*, 5, 259-264.
- Secretaría de Economía. (2018). *Información Económica y Estatal*, 1–17. Retrieved from https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/300353/tabasco_2018_02.pdf.
- Uribe Prado, J. (2016). Estudio confirmatorio de la escala mexicana de desgaste ocupacional (EMEDO): un instrumento de burnout para mexicanos. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 26(1), 7–21. Recuperado de revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/download/73/73.
- Uribe-Prado, J. (2008). *Psicología de la salud ocupacional en México*, México: UNAM.

Estudios en Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Celaya (julio-diciembre, 2019), Vol. 9, Núm 2, 46-69. Artículo recibido: 27/01 /2019. Artículo aceptado: 18/02/2019.

Aplicabilidad del modelo de evaluación de la calidad en las unidades académicas de La Costa Caribe - Colombia

Aplicability of the quality evaluation model in the academics units of Caribbean Coast in Colombia

Altagracia Inés Bravo De la Ossa
Universidad de Córdoba (Colombia), abravo@correo.unicordoba.edu.co.

Resumen

En Colombia el control de la evaluación de la calidad de la educación superior desde 1968 está a cargo del Instituto Colombiano de Fomento de la Educación Superior y actualmente unida al Consejo Nacional de acreditación. Esta investigación tuvo como objetivo general diseñar un modelo de evaluación de la calidad para Programas en educación de Enfermería en la Costa Caribe Colombia. El estudio tiene un enfoque epistemológico racional (cuantitativo), descriptivo, proyectista y transversal. El diseño de la investigación fue de campo, aplicado a las a trece (13) unidades académicas de Enfermería que constituyeron el censo poblacional. El cuestionario permitió recopilar la información necesaria, para comprender y tener una visión clara del tema que se investigó. Este cuestionario estuvo comprendido por 25 preguntas cerradas con cuatro alternativas de respuesta cada una: siempre, casi siempre, algunas veces y nunca. Cuatro campos: Contexto, Insumo, Proceso y Resultados. El diligenciamiento del instrumento se llevó a cabo personalmente y/o por correo certificado o electrónico.

Los resultados muestran que el modelo de evaluación actual de la calidad para Programas en Educación de Enfermería en la Costa Caribe Colombia, permite afirmar que los criterios que lo integran son objetivos, que algunos criterios son específicos para la especialidad, que las patentes pueden ser factibles algunas veces para los programas de enfermería, por cuanto no es una práctica usual en el quehacer del profesional de Enfermería. Los diferentes estamentos universitarios participan en la evaluación de los programas de enfermería y la participación de los estamentos se da en las diferentes etapas del proceso pero que hay mayor participación en la fase de organización y evaluación. El estudio también mostró que los resultados se socializan con todos los estamentos especialmente con los docentes y estudiantes. Además se observó que no presenta relevancia y peso al evaluar la proyección social siendo éste un componente fundamental en los Programas de Enfermería.

Abstract

In Colombia the control of the evaluation of the quality of higher education since 1968 is in charge of the Colombian Institute for the Promotion of Higher Education and is currently linked to the National Accreditation Council. The general objective of this research was to design a quality assessment model for Nursing Education Programs in the Caribbean Coast of Colombia. The study has a rational epistemological (quantitative), descriptive, project and transversal approach. The

design of the research was field, applied to the thirteen (13) nursing units that constituted the population census. The questionnaire allowed gathering the necessary information to understand and have a clear vision of the subject that was investigated. This questionnaire was comprised of 25 closed questions with four response alternatives each: always, almost always, sometimes and never. Four fields as follows: Context, Input, Process and Results. The completion of the instrument was carried out personally and / or by certified or electronic mail.

The results show that the current quality assessment model for Nursing Education Programs in the Caribbean Coast of Colombia allows us to affirm that the criteria that integrate it are objective, that some criteria are specific to the specialty, that patents may be feasible sometimes for nursing programs, as it is not a usual practice in the work of the nursing professional. The different university levels participate in the evaluation of the nursing programs and the participation of the levels occurs in the different stages of the process but there is greater participation in the organization and evaluation phase. The study also showed that the results are socialized with all classes, especially with teachers and students. It was also observed that it does not present relevance and weight when evaluating the social projection being this a fundamental component in the Nursing Programs.

Palabras clave: Evaluación, calidad, modelo, Enfermería,

Keywords: evaluation, Quality, model, nursery

Aplicabilidad del modelo de evaluación de la calidad en las unidades académicas de la costa Caribe - Colombia

Bravo, A. I.

1. Introducción.

Para comprender los aspectos teóricos relacionados con la aplicabilidad del modelo de evaluación de la calidad en las unidades académicas de Enfermería de la Costa Caribe Colombia, es importante revisar algunos elementos que fundamentan la temática referente al modelo de evaluación de la calidad y su aplicación a las instituciones y programas, incluyendo los de Enfermería.

En Colombia a partir de la ley 30 (1992) con el establecimiento del Sistema Nacional de Acreditación, surge la respuesta a la necesidad de fortalecer la educación superior y su propósito es hacer un reconocimiento público a los altos niveles en estas instituciones.

Constituyéndose, la calidad de la educación superior en la razón de ser del Sistema Nacional de Acreditación - CNA (2016) para quien cobra importancia, reconocerla, velar por su incremento y fomentar su desarrollo, lo cual otorga sentido a este organismo. La evaluación de la calidad en el marco de la acreditación en Colombia implica un ejercicio interpretativo, de acuerdo a los estándares elaborados por este organismo de manera autocrática, centralizada y con indicadores utilizados que miden de forma general y masivamente el desempeño de todas las instituciones y los programas, para ser reconocidos en el contexto social, económico, ambiental y cultural. Es por ello que, para evaluar la calidad de la educación en Colombia, deben incluirse las características de este modelo, que se ha fijado como base del sistema educativo existente vinculando su eficiencia y eficacia según Moreno (2015).

Para entender la problemática de la evaluación de la calidad de la educación en Instituciones de educación superior en diferentes países y principalmente en Colombia, es necesario conocer referentes teóricos que señalan un sin número de indicadores y/o criterios, los cuales, en ocasiones, en lugar de facilitar los procesos evaluativos en las instituciones pueden dificultarlos o limitarlos.

Estos lineamientos son utilizados para evaluar todos los programas de educación superior, sin tener en cuenta el tipo de establecimiento público o privado, ni programa específico, porque evalúa todas las disciplinas, de igual forma se resalta que el modelo que se emplea para la evaluación de los programas de Enfermería en Colombia e incluyendo los trece (13) programas de la Costa Caribe, es general para todas las carreras, por lo que esta forma de evaluación no encaja en la operatividad de programas prácticos de salud como Enfermería, que puede limitar las funciones más tradicionales que debe cumplir toda institución universitaria: la formación profesional y la generación de conocimiento, desde la perspectiva de garantizar programas pertinentes y de buena calidad que es, en ultima el fin de las exigencias de la sociedad.

En la aplicación de este modelo de evaluación que rige en la actualidad, según lo señalado en la Ley 30 (1992) y ratificado por el CNA (2013) se encuentran además obstáculos originados en ocasiones por el sistema mismo como las políticas establecidas para evaluar los programas, la destinación y utilización de los recursos en las instituciones públicas, las diferencias notables entre instituciones (tamaño, naturaleza pública o privada), el cumplimiento y compromiso de los responsables de los procesos (pares evaluadores, Estado, comunidad universitaria, agencias y sociedades de profesionales).

Sumado a las dificultades mencionadas, es significativo anotar que la participación directa del Estado en los procesos evaluativos, lo convierten en juez y parte, situación ésta que puede generar una cierta resistencia por parte de sectores académicos a las prácticas evaluativas.

Otros inconvenientes que se plantean en esta problemática son originados desde el interior de las instituciones entre estos se mencionan: la falta de apropiación de los procesos en los diferentes niveles de las instituciones, la tendencia a la inercia de la comunidad universitaria, la demora en la gestión de recursos, (teniendo en cuenta que revisar o rehacer el quehacer educativo es una labor para la que se necesitan capitales materiales y humanos), tiempo, estímulos, entre otros. Además, la desconfianza derivada de la falta de transparencia de criterios y objetivos en la evaluación puede limitar la participación de la comunidad universitaria, manifestada en la falta de preparación y de experiencias en procesos de autoevaluación. Así mismo la generalidad y rigidez, notable del modelo le dan un carácter estático para ser aplicado a los programas de salud, quienes en sus currículos tienen componentes dinámicos que requieren un tipo de evaluación diferente. Estas apreciaciones son ajustables a los programas de Enfermería, quienes poseen escenarios especiales.

La problemática aquí descrita se trabajó tomando en cuenta las variables de: Modelo de evaluación de calidad y Programas de educación. A demás se desarrolló con el censo poblacional de 13 unidades académicas universitarias de Enfermería existentes en la Costa Caribe Colombiana, es decir se manejó el 100% de la población y no hubo necesidad de tener en cuenta muestra. El cuestionario permitió recopilar la información necesaria, para comprender y tener una visión clara en el proceso del tema que se investigó. El cuestionario estuvo constituido por 25 preguntas cerradas con cuatro alternativas de respuesta cada una: siempre, casi siempre, algunas veces y nunca. El diligenciamiento del instrumento se llevó a cabo personalmente y/o por correo certificado o electrónico.

Cada instrumento tiene un orden siguiendo la teoría de Sistema: Insumo, Proceso y Resultados, teniendo en cuenta el Contexto en el cual se desarrolla cada ítem de las respectivas variables. El grupo de instrumentos fue aplicado a las unidades académicas de Enfermería de la Costa Caribe, 13 en total.

2. Marco teórico

El modelo de evaluación de la calidad de la educación superior en Colombia, muestra diferentes compromisos de acuerdo a la participación de los entes así: en la autoevaluación el compromiso con la calidad es de cada institución, de conformidad con la autonomía que le otorgan la Constitución Nacional y la legislación vigente; a partir de la autoevaluación se desarrolla la evaluación externa, la cual es realizada por pares y se centra en la verificación del papel que juegan las comunidades académicas y por último la evaluación final, realizada por el Consejo Nacional de Acreditación CNA, ente que subraya el papel del Estado como garante de la fe pública depositada en las instituciones que prestan el servicio educativo CNA (2006).

La evaluación de la calidad, en el campo de la acreditación implica un ejercicio complejo, que se apoya en indicadores cuantitativos y objetivos, dentro de éstos se mencionan los vigentes hasta julio de 2018, los cuales se pueden individualizar de la siguiente manera:

- ✓ Misión, Visión y Proyecto Institucional y de Programa
- ✓ Estudiantes
- ✓ Profesores
- ✓ Procesos académicos
- ✓ Investigación y creación artística y cultural
- ✓ Visibilidad nacional e internacional
- ✓ Impacto de los egresados sobre el medio
- ✓ Bienestar institucional
- ✓ Organización, administración y gestión
- ✓ Recursos físicos y financieros

En este contexto de la evaluación de la calidad, Gronlund, Norman (1985) citado por Urriola (2013), concibe la evaluación como un proceso sistemático donde se reúne, analiza e interpreta información para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados. En este sentido, Mateo (2006) señala que definir el concepto de evaluación es complejo, por cuanto supone la coexistencia de diferentes aproximaciones evaluativas, agrupadas fundamentalmente, alrededor de dos propuestas: la evaluación centrada en los resultados y la evaluación orientada al estudio de los procesos, ambas propuestas válidas, pero limitadas.

Siguiendo en la dirección de la evaluación en el proceso educativo como concepto que invita a buscar oportunidades y realizar acciones de mejora alrededor del acontecer institucional, Morín (2004) citado por Arreola (2012), plantea que en el acto de la evaluación se exige un mínimo de conciencia de los valores propios a partir de los cuales se percibe la realidad, interpretada según el criterio de conocimiento o desconocimiento de cada persona.

Sea cual fuere el escenario en el que esté inmerso el concepto de evaluación y la época que representa, hay definiciones que persisten a través del tiempo porque sus exponentes han defendido enfoques o teorías que han sido considerados algunos como clásicos. En este marco educativo se plantea también el concepto de evaluación de la calidad aplicable no solo al estudiante,

sino a las entidades formadoras; en este sentido, Alcántar (2006), citado red iberoamericana (2007) indica que las ideas de la evaluación de la calidad en el sector educativo, dependen estrechamente de una evaluación y de una regulación de carácter sistémico.

Al describir la calidad educativa, es condición sine qua non precisar el término educar desde la perspectiva de Ballenato (2007) quien señala que educar es sentar las bases de una sociedad mejor, de un mundo más justo, respetuoso y solidario. Según Acosta (2011) el acto de educar conlleva a una serie de dimensiones que son propias como el origen socio histórico del acto de educar, al tener en cuenta que el hombre se hace hombre a través de la educación, al ser considerado como una actividad inherente al ser humano.

En este contexto, López (2010) menciona que los fines que debe tener la calidad educativa, concluyen en una “educación de calidad” y la define como aquella en la cual se prepara a las personas para ser eficientes en la producción; especificando en la calidad funcional, una serie de habilidades que le faciliten a las personas rápidas aplicaciones tecnológicas que desde la ciencia culminan en los procesos productivos, esa “calidad educativa eficiente” se concreta en lo alcanzable del aprendizaje, es decir “competencias”.

En este mismo escenario de la calidad educativa algunos autores entre ellos Blanco (2009) han reflexionado sobre ésta, afirmando que es difícil separar la calidad, de la calidad educativa, por la similitud que existe entre ambas, entendiéndose como resultado, proceso, eficiencia, efectividad, adecuación a propósitos, cambio, valor añadido, necesidad social, satisfacción de los usuarios, rendición de cuentas, en síntesis como un recurso de utilidad para la aplicación sistemática de indicadores estadísticos, Conde y otros (2010).

Es Edwards Risopatron V (1991), quien expone un concepto operativo sobre la calidad del proceso educativo, señalando que se trata de un juicio de valor, asignado a un proceso concreto. En términos comparativos, el Modelo planteado por el Consejo Nacional de Acreditación propende por confrontar la realidad de la infraestructura procesos y resultados de la función educativa con un propósito deseable o “deber ser”, que la ha definido a manera de patrón de calidad.

Acercas de la calidad y calidad educativa, Aguerro I, ha concluido que la calidad está presente cuando se evidencia un estado de ajuste entre el proyecto político general vigente en la sociedad (para el caso de las IES, en su Proyecto Educativo Institucional – PEI) y el proyecto educativo del Programa (PEP), que involucra la perspectiva de gestionar la misma en el nivel de procesos.

El Modelo del Consejo Nacional de Acreditación CNA, planteado en el marco del enfoque de sistemas, acoge la claridad conceptual de Garduño (1999) autor que considera que la calidad de la educación implica un proceso sistemático y continuo de mejora sobre todos y cada uno de sus

elementos; sustentando sus ideas sobre el compromiso de mejoramiento que viene dado por el propósito de la educación. En este contexto se exponen situaciones que ejemplifican los componentes del sistema así: productos educativos equivalentes a los egresados, resultado educativo corresponde al número de egresados que una institución gradúa en el año, las características del proceso como primarias y secundarias, ejemplos de las primarias los mecanismos y métodos de enseñanza de un profesor, el uso de la biblioteca, los servicios que prestan y los programas educativos en operación. Como ejemplos de los procesos secundarios, se mencionan la administración de una institución educativa y los sistemas de registro e informáticos que emplea.

El modelo del Consejo Nacional de Acreditación -CNA también apropia en la medición de la calidad en el sector educativo la influencia de los insumos, los cuales se refieren a los recursos tanto materiales como humanos que se encuentran al servicio del proceso educativo en cada entidad; en el mismo proceso evalúa los productos en términos numéricos y también en términos de indicadores de cumplimiento bajo una serie de características previamente definidas. Para el autor la diferencia principal entre los programas educativos como parte del proceso o como insumo, es que en la primera los programas se encuentran en marcha y son parte activa de la operación de la institución como sistema, mientras que como insumo los programas son solamente propuestas de intervención.

Scriven (1996), citado por Mora (2004) menciona que el juicio en una evaluación de la calidad como actividad científica es el resultado que queda como producto de una actividad sistemática de evaluación. Calificándola como «bueno», «malo», «superior», «mejor que», «peor que», «suficiente». Así, al referirse a la evaluación de la calidad de la educación la expresa como un juicio de valor sobre un atributo o un conjunto de atributos acerca de los insumos, procesos, resultados o productos educativos, o de las relaciones entre ellos. Adquiriendo para el autor la palabra calidad un sentido descriptivo y dándole importancia a la distinción entre calidad y evaluación, de esta manera expresa que la calidad de la educación implica un proceso de mejora continua sobre sus elementos, requiriendo como insumo, la evaluación.

Se requirió de un tiempo prudencial para que en Colombia se mencionara la calidad en educación superior y se relacionó estrechamente con la cantidad y calidad de los recursos que la sociedad y el Estado destinan a este nivel de educación y la eficiencia en el uso de esos recursos por parte de los establecimientos educativos.

En Colombia, la educación superior debe hacer grandes esfuerzos y dedicar importantes recursos a proporcionar a los estudiantes que carecen de capital cultural heredado, los elementos que les permitan apropiarse de la cultura académica y completar la formación de educación media de la cual carecen muchos de los alumnos que ingresan a la universidad Misas Arango (2004). Dentro de los programas de educación superior que tradicionalmente representan un estatus para diferentes grupos de la población se encuentran los programas de salud, específicamente los de medicina y enfermería, siendo este último el que ofrece una mejor accesibilidad a un grupo mayoritario.

En el mismo contexto de la formación universitaria en Colombia, se menciona la educación de enfermería, la cual en sus inicios tuvo una influencia notable de los programas de diferentes países, es así como Castrillón (2012) en sus revisiones describe que las primeras escuelas de Enfermería creadas en América Latina no estaban vinculadas a las Universidades, concibieron su aparición en Argentina y Cuba desde finales del siglo XIX. Posteriormente, Colombia (1903), Chile (1905), Ecuador (1906) y México (1907) tomaron la iniciativa desde los hospitales, escuelas, conventos y residencias de formar a mujeres en este arte, para suplir las demandas en época de guerras, calamidades y tragedias, a las cuales se les diplomaba bajo diversos adjetivos, enfermeras visitadoras, parteras hospitalarias, entre otras.

De acuerdo a los planteamientos de Velandia (2009) el principio de la formación de enfermeras en Colombia ha mostrado situaciones semejantes a los inicios de la profesión en otros países de América Latina, se conocen evidencias que desde 1903, se han realizado prácticas formativas de la profesión de Enfermería de manera empírica, esta práctica ha estado ligada a las facultades de medicinas y con un enfoque clínico. La organización de la primera escuela formal de Enfermería, la cual se fundó en 1924 en el Hospital Santa Clara de Bogotá. Después, se reportan la creación de las Escuelas de Enfermería de la Universidad de Antioquia (1936), Cruz Roja (1939), Universidad Javeriana (1941) y Universidad del Valle (1945).

Datos recientes, detallan que la oferta de programas de pregrado de Enfermería en el país, según información del Sistema Nacional de información de Educación Superior –SNIES (2014) para el mes de julio, funcionaban 63 programas, de los cuales dieciocho (18) se ofrecían en la zona centro integrada por Bogotá DC, Cundinamarca, Boyacá, Huila y Tolima, y representaban el 28,5% de los programas. Cabe resaltar que Bogotá concentraba la mayor oferta con once (11) de estos programas.

En segundo lugar, se identificó la zona del Caribe colombiano con trece (13) programas que representaron el 20,7% distribuidos así, cuatro en el Atlántico, tres en Bolívar, dos en Magdalena, uno en Cesar, uno en Sucre y dos en Córdoba. En San Andrés y Providencia, y en la Guajira, no se tienen programas. Se continúa con la descripción de la oferta así, la zona suroccidental 15,9% tiene diez (10) programas repartidos de la siguiente manera, un programa en el Cauca, un programa en Nariño, seis programas en Valle del Cauca, y dos en Risaralda. En el mismo sentido la zona Noroccidental ofrece once (11) programas que constituyeron el 17,4 % así: seis de Antioquia, dos en Caldas, dos en Quindío y uno en Chocó.

Por su parte, la zona nororiental, representada en los departamentos de Santander y Norte de Santander, incorpora ocho (8) programas que constituyen 12,6%. Le siguen en menor escala las zonas de la Orinoquía que ofrecen dos programas, con 3,1%; y la Zona de la Amazonía que ofrece un solo programa de Enfermería que representa 1,7%. (Ver tabla 1. Programa de Enfermería en el País.). De los 63 programas de Enfermería SNIES (2014), de acuerdo al boletín del CNA (2015), 23 programas están acreditados y 40 tienen registro calificado.

La zona del Caribe colombiano cuenta con trece (13) programas que representaron el 20,7% distribuidos así, cuatro en el Atlántico, tres en Bolívar, dos en Magdalena, uno en Cesar, uno en Sucre y dos en Córdoba. En San Andrés y Providencia, y en la Guajira, carece de Programas de Enfermería.

Este recuento de la educación superior y específicamente del Programa de Enfermería, describe hechos que han llevado al ser y al quehacer de la educación en la actualidad, buscando siempre tener programas competitivos no solo a nivel local, regional y nacional sino a nivel internacional. Para ello se requiere que éstos demuestren tener una alta calidad. No sin antes destacar que la calidad utiliza como herramientas de medición diferentes modelos, entre los cuales se describe el modelo de evaluación utilizado en Colombia, que tiene en cuenta factores, características e indicadores, que propenden por unificar los patrones de medición de la calidad a nivel nacional.

Es de conocimiento general que existen diferentes patrones de desarrollo entre regiones en Colombia y de desarrollo de los programas académicos dependientes del tiempo de servicio en el sector educativo; en tal sentido el Modelo de Autoevaluación del CNA (2006) unifica los indicadores de medición de manera tal que se toma como referente los logros alcanzados por las Universidades de mayor renombre o de mayor desarrollo a nivel nacional y con reconocimiento individual; lo anterior motiva el sustento de la tesis doctoral que pretende identificar la “la aplicabilidad del modelo de evaluación de la calidad en las unidades de Enfermería de la Costa Caribe – Colombia”, en este artículo se presentan los hallazgos sobre la aplicabilidad del modelo de evaluación de la calidad CNA (2006) en las unidades académicas de la Costa Caribe Colombia.

3. Método

El estudio tiene un enfoque epistemológico racional (cuantitativo), de tipo descriptivo, proyectista, transversal, en el cual se hizo una revisión de la aplicación del modelo de evaluación de la calidad de los Programas Universitarios de Enfermería en la Costa Caribe y a partir de sus resultados se diseñó una propuesta con los aspectos fundamentales de un nuevo modelo de la evaluación de la calidad, enfocado en criterios de referencia operativos académicos, validados por las unidades académicas en estudio.

La población seleccionada estuvo comprendida por 13 unidades académicas universitarias de Enfermería existentes en la Costa Caribe - Colombia. Se tomó el Censo Poblacional, es decir el total de la población para el estudio en cuestión.

Como técnica de recolección de datos se aplicó la encuesta y como instrumento se diseñó un cuestionario, para ser aplicado a las personas responsables de los procesos de evaluación en las unidades académicas universitarias de Enfermería; el cual fue validado mediante panel de expertos y prueba piloto.

La confiabilidad del instrumento en mención se realizó con el método alfa de Cronbach, el cual se usa para medir escala tipo Likert y se trata de un índice de consistencia interna que toma

valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento usado en esta investigación con el método alfa de Cronbach, obtuvo (cero, punto ochenta y ocho) 0,88 (rango calificado como bueno en el método). (Hernández 2014; Corral 2009 y página web sin fecha).

El cuestionario aplicado tiene un orden siguiendo la teoría de Sistema: Insumo, Proceso y Resultados, teniendo en cuenta el contexto en el cual se desarrolla cada ítem de las respectivas variables. El cuestionario consta de 25 preguntas, las que están divididas en cuatro campos así: 1. Contexto, 2. Insumo, 3. Proceso y 4. Resultados

Los datos se calcularon y analizaron en el programa estadístico SPSS, que permitió la tabulación de la información y demás análisis requeridos para las variables.

4. Aspectos éticos

La presente investigación tuvo en cuenta los aspectos éticos contemplados en la Resolución 008430 de octubre 4 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia, por medio de la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

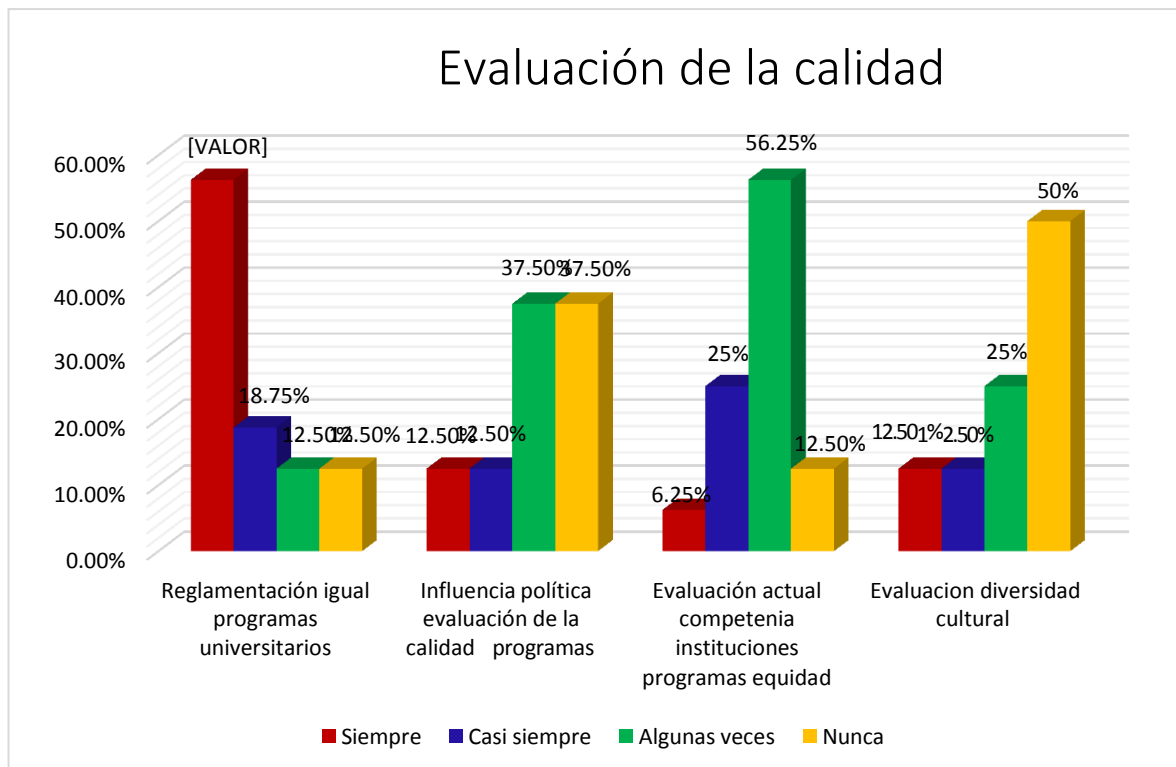
Acorde con lo dispuesto en el artículo 11 de la resolución 008430, el presente estudio se clasificó en la categoría de investigación sin riesgo, por emplear técnicas de investigación que no realizó intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participaron en el estudio; solo se aplicó instrumento (Cuestionario), que contenía preguntas que no representaban ningún daño a la integridad de los participantes.

Para el desarrollo de la investigación se dió a conocer el proyecto a los participantes con el propósito que decidieran voluntariamente su participación en el estudio. Para ello se les explicó de manera amplia el objetivo del estudio, el instrumento ha utilizar y la importancia que tiene la investigación para la evaluación de la calidad de los programas de educación en Enfermería. Adicionalmente se les garantizó la confidencialidad y privacidad de la información suministrada, mediante la no divulgación individual de la información de las unidades académicas participantes.

5. Resultados

Al evaluar las dimensiones de contexto, insumo, proceso y resultado en las 13 unidades académicas de Enfermería de la Costa Caribe, se obtuvieron los siguientes datos.

Gráfica 1. Contexto. Evaluación de la calidad en unidades académicas.



Fuente propia. Cuestionario.

En la dimensión Contexto de la evaluación de la calidad de la educación en Programas de Enfermería de la Costa Caribe, los resultados se puede expresar de la siguiente manera:

Reglamentación igual para evaluar programas. Los resultados muestran que en su mayoría (56, 2%) los estatutos son igual para evaluar los programas de educación superior en Colombia, situación que muestra la centralización y generalización de los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación (2006- actualidad). Organismo único como evaluador de la calidad en el país y que utiliza una misma normatividad. Este argumento es conocido por los actores de las diferentes unidades académicas, que para el caso de este estudio conformaron los sujetos que intervinieron en él.

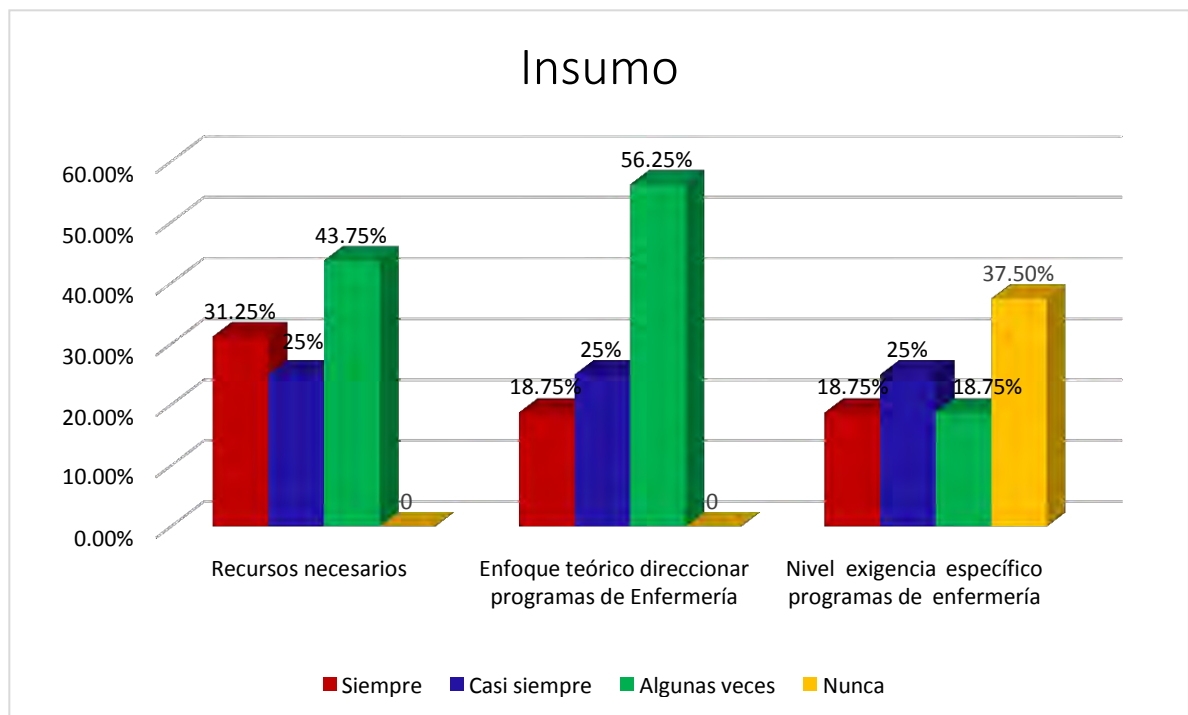
Influencia política en la evaluación. La mayor proporción de personas (37% algunas veces y 37% nunca) estuvieran de acuerdo en que no hay una influencia política que favorezca la evaluación de la calidad de los programas de enfermería, considerando que la respuesta algunas veces y nunca denotan un aspecto negativo hacia ésta; lo cual podría explicarse por una mala comprensión en el término de la política, confundiéndola con la politiquería expresión que induce siempre a una desviación con respecto al significado de una directriz o política a seguir.

Competencia con equidad en la evaluación de instituciones y programas. No hay una política evaluativa (56,2%) que contribuya a fortalecer los programas educativos universitarios, más bien existe un alto grado de exigencia sin corresponsabilidad económica estatal para contribuir con el cumplimiento de determinados indicadores, lo que propicia el cierre de las instituciones públicas, quedando en el ambiente la favorabilidad hacia instituciones privadas y el poco apoyo a otras que carecen de recursos para mejorar los niveles de exigencias de estas políticas.

Diversidad cultural en la evaluación de la calidad de los Programas de educación en Enfermería. Este resultado de nunca (50%), puede advertir la característica política centralizada que existe en el país, la cual hace que muchas actividades sean programadas desde el nivel central, sin tener en cuenta las regiones y su diversidad que al momento de la evaluación puede convertirse en un aspecto negativo, situación conocida y cuestionada en diversos escenarios.

En la dimensión Insumo, los resultados muestran que las instituciones asignan recursos para el proceso de evaluación de la calidad y un aporte mínimo de esos recursos son específicos para los programas de Enfermería. Estos resultados pueden explicarse de la siguiente manera:

Gráfica2. Insumo. Evaluación de la calidad en unidades académicas.



Fuente propia. Cuestionario.

Las instituciones asignan recursos para evaluar los programas de educación superior en Colombia. Estos resultados muestran algunas variaciones de acuerdo a las respuestas de los

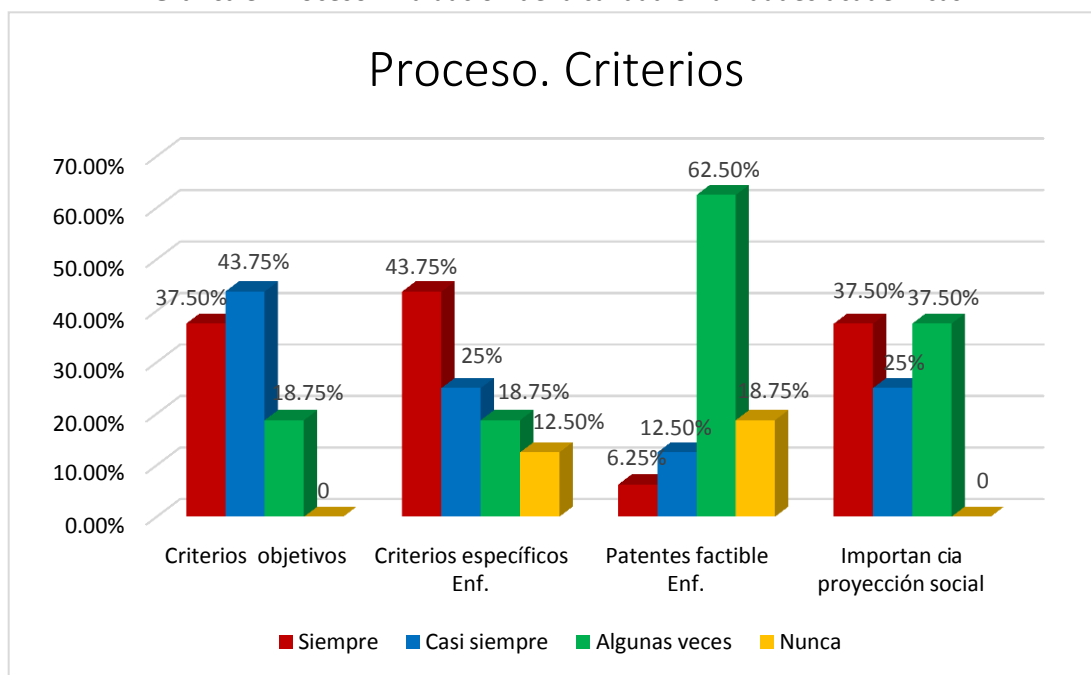
actores de las diferentes unidades académicas, que en esta investigación hicieron parte de los sujetos del estudio.

Los programas de Enfermería tienen un enfoque teórico que los direcciona. Estos datos corroboran que la Enfermería como disciplina, tiene modelos y teorías que fundamentan su actuar.

Las exigencias de evaluación no son específicas para los programas de Enfermería. Estos resultados (37,5%), pueden afectar de manera negativa el desarrollo de los Programas de Enfermería, puesto que para la operatividad de éstos, se requiere de condiciones específicas como el caso de Convenios Docencia- Servicio, escenarios reales y simulados de práctica y cumplimiento de un grado alto de proyección social. Además se requiere de materiales de formación que contribuyan a fortalecer las competencias específicas de la profesión.

La evaluación del componente de calidad de la educación en Programas de Enfermería de la Costa Caribe en lo concerniente a la dimensión Proceso, mostró los siguientes resultados:

Gráfica 3. Proceso. Evaluación de la calidad en unidades académicas.



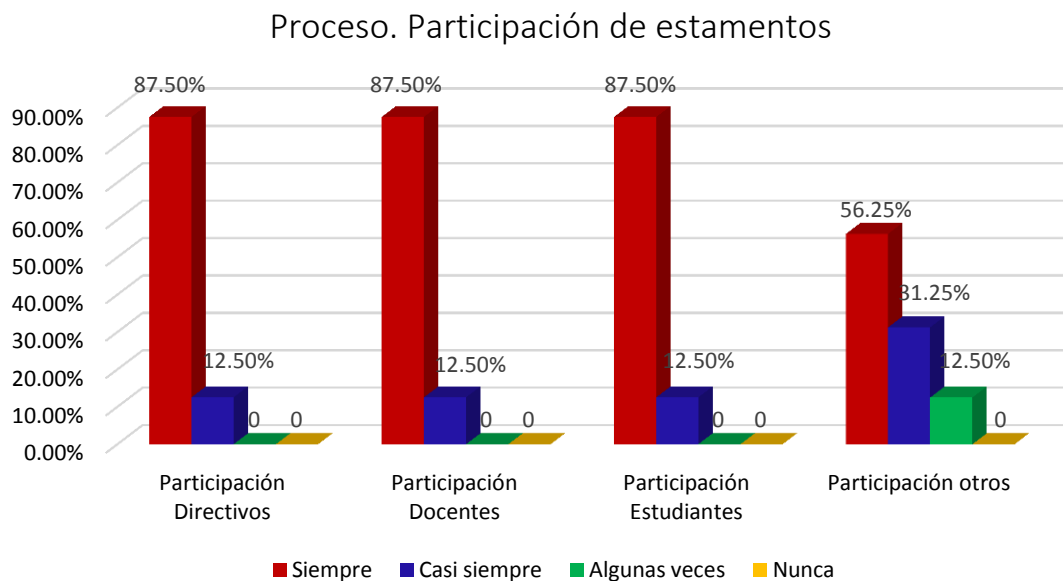
Fuente propia. Cuestionario.

Criterios objetivos: un porcentaje significativo (37,5% siempre y 43,7% casi siempre) , de igual forma hay criterios específicos para evaluar programas de salud como Enfermería (43,7%) y solo algunas veces las patentes exigidas en la evaluación de los programas universitarios es un criterio factible (62,5% algunas veces y 18,7% nunca) para programas de Enfermería, puede

afirmarse que las personas que están en los cargos directivos de los programas si conocen el funcionamiento de éstos y que las patentes no son del quehacer diario de los profesionales de Enfermería..

El componente de proyección social se observó bajo en los criterios actuales de evaluación (37,5%).

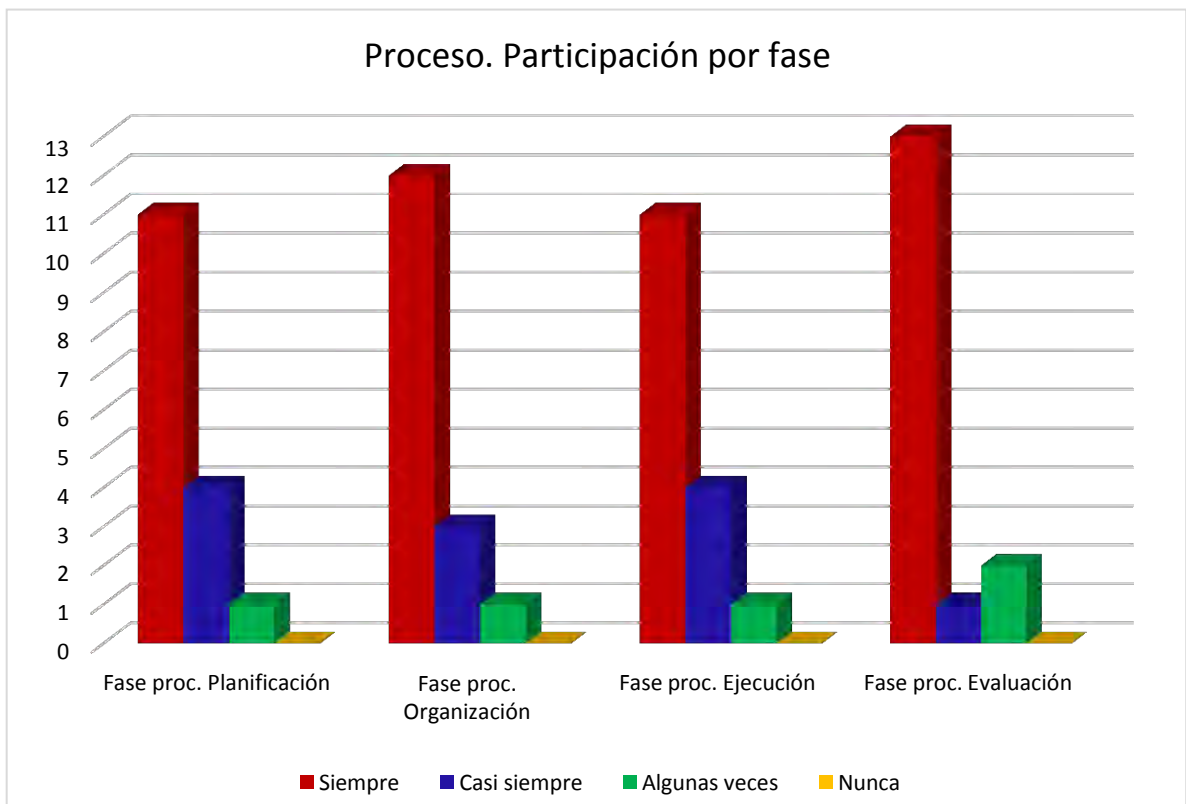
Gráfica 4. Proceso. Evaluación de la calidad en unidades académicas.



Fuente propia. Cuestionario.

Participación de los diferentes estamentos en la evaluación de la calidad: De acuerdo a los resultados obtenidos esta participación es alta (87,5%). Hecho que le da una significancia al proceso y le podría proveer mucha objetividad. A demás se puede convertir en un mecanismo para la democratización de los procesos como lo expresa la legislación colombiana en estos casos.

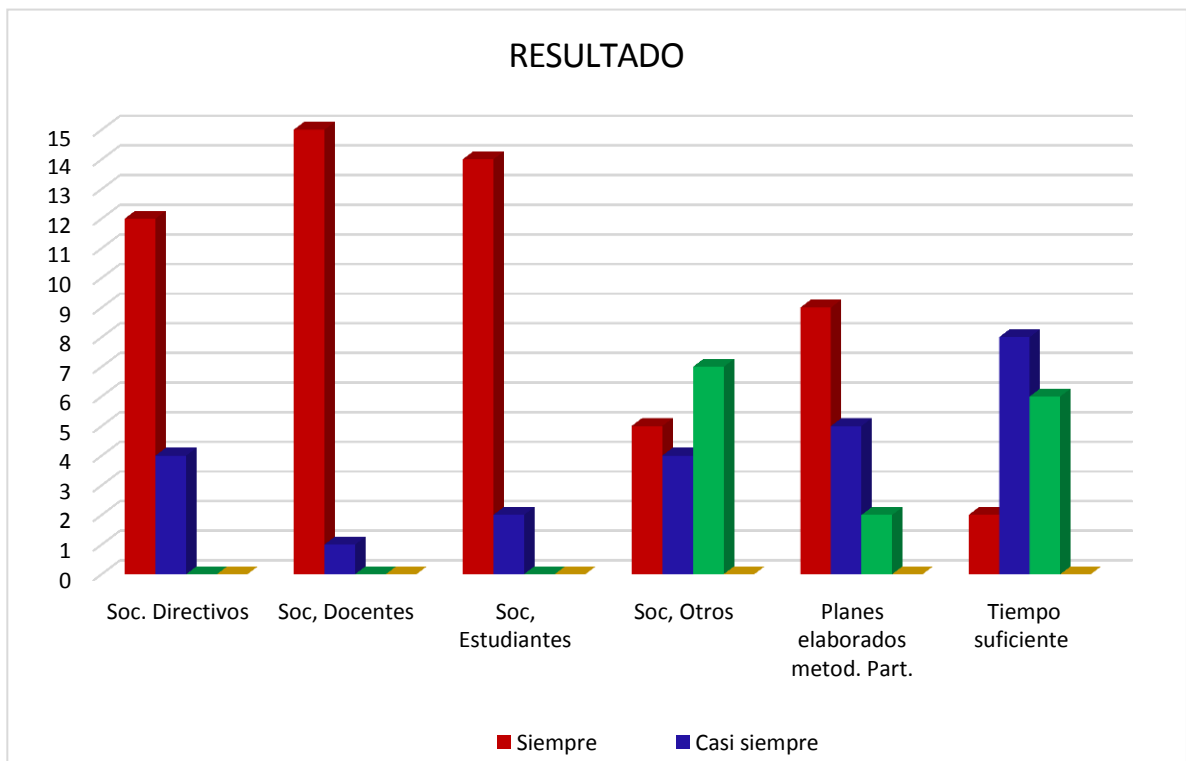
Gráfica 5. Proceso. Evaluación de la calidad en unidades académicas.



Fuente propia. Cuestionario.

Participación de los diferentes estamentos por fase: De acuerdo a los resultados obtenidos esta participación es alta, especialmente en las fases de organización (75%) y evaluación (81,25%). Hecho que fortalece el proceso.

Gráfica 6. Resultado. Evaluación de la calidad en unidades académicas.



Fuente propia. Cuestionario.

Los resultados pautan la socialización como una categoría positiva en el modelo de evaluación puesto que los encuestados manifiestan que la evaluación de la calidad del programa se socializa con los diferentes estamentos, especialmente con los docentes (93,7%) y estudiantes (87,5%).

Los planes de mejoramiento se realizan con metodología participativa: El estudio mostró que los planes de mejora se realizan con metodología participativa y el tiempo para la evaluación de la calidad de los programas, es suficiente.

6. Discusión de los resultados

Esta discusión se examina en el mismo orden que se presentaron los resultados, los cuales se mostraron de acuerdo al objetivo así: dimensiones: de Contexto, Insumo, Proceso y Resultado en 13 Unidades Académicas de Enfermería de la Costa Caribe.

Los resultados en la dimensión Contexto de la evaluación de la calidad de la educación en Programas de Enfermería de la Costa Caribe podrían explicarse por las siguientes razones:

- ✓ La reglamentación para evaluar los programas de educación superior en Colombia es única y esta realidad es conocida por cada uno de los actores de las diferentes

unidades académicas, que para el caso de esta investigación conformaron los sujetos de estudio.

- ✓ Existe una obligatoriedad de cumplimiento de los programas y de las instituciones de educación superior desde la oferta de programas, hasta el cierre de los mismos.

Llama la atención que la mayor proporción de personas estuvieran de acuerdo en que no hay una influencia política que favorezca la evaluación de la calidad de los programas de enfermería, considerando que la respuesta algunas veces y nunca denotan un aspecto negativo hacia ésta; lo cual podría explicarse por una mala comprensión en el término de la política, confundiéndola con la politiquería término que induce siempre a una desviación con respecto al significado de una directriz o política a seguir. Otra de las posibles explicaciones a estas respuestas es la realidad que se vive en la actualidad en el país, en donde no hay una política evaluativa para promover los programas educativos universitarios, más bien existe un alto grado de exigencia sin corresponsabilidad económica estatal para contribuir con el cumplimiento de determinados indicadores, lo que propicia el cierre de las instituciones públicas, quedando en el ambiente la favorabilidad hacia instituciones privadas y el poco apoyo a otras que carecen de recursos para mejorar los niveles de exigencias de estas políticas.

Al tratar de analizar la diversidad cultural en la evaluación de la calidad de los Programas de educación en Enfermería, podría explicarse desde la característica política centralizada que existe en el país, la cual hace que muchas actividades sean programadas desde el nivel central, sin tener en cuenta las regiones y su diversidad que al momento de la evaluación puede convertirse en un aspecto negativo, situación conocida y cuestionada en diversos espacios académicos, y culturales especialmente.

Al contrastar los resultados de este estudio con otras investigaciones del orden nacional e internacional se encontró que algunas tienen un enfoque similar con las evidencias científicas existentes, entre ellas se encuentran:

- ✓ Gamboa (2015), quien encontró que en la variable Imaginarios instituidos que los documentos de los dos programas académicos como el proyecto educativo de programa y el informe de autoevaluación presentados al Consejo Nacional para la acreditación de alta calidad (Enfermería e Ingeniería de Sistemas) se encuentran estructurados bajo el mismo rigor teórico y metodológico y muestran coherencia con los objetivos misionales de la Universidad y sus metas formativas y responden a las exigencias del sistema de aseguramiento de la calidad.
- ✓ Williams y Cisneros (2014), en uno de sus apartes menciona que la evaluación y acreditación de programas e instituciones en México, se lleva a cabo por medio de diversos organismos especializados. Todos estos organismos, han creado una serie de indicadores, criterios, estándares y modelos, enfocados esencialmente a la mejora de la calidad.

En la dimensión **Insumo**, los resultados muestran que las instituciones asignan recursos para el proceso de evaluación de la calidad y un aporte mínimo de esos recursos son específicos para los programas de Enfermería. Estos resultados pueden explicarse de la siguiente manera:

Las instituciones asignan recursos para evaluar los programas de educación superior en Colombia, aunque con algunas variaciones de acuerdo a las respuestas de los actores de las diferentes unidades académicas, que en esta investigación hicieron parte de los sujetos del estudio.

Revelan los resultados que las exigencias de evaluación no son específicas para los programas de Enfermería.

Estos resultados, sitúan en desventaja a los Programas de Enfermería, puesto que para el desarrollo de éstos, se requiere de condiciones específicas como el caso de Convenios Docencia-Servicio, escenarios reales y simulados de práctica y cumplimiento de un grado alto de proyección social. Con relación a este último aspecto teniendo en cuenta la relevancia y el beneficio social que genera en las comunidades vulnerables, debería dársele un mayor peso porcentual en los indicadores de evaluación actual, sin demeritar las patentes y la alta productividad científica en revistas indexadas, requisito que no debe eliminarse de la evaluación de la calidad para programas de educación superior pero debe ser revaluado para el caso de Enfermería.

Comparando los resultados de este estudio con algunos teóricos, se encontró que hay diferencia en el caso de la asignación de recursos para los Programas de Enfermería, en esta investigación se determinó que algunas veces las instituciones asignan recursos para la evaluación lo cual indudablemente facilita el proceso, resultados análogos a los de Reboloso (1999) citado por Williams y Cisneros (2014) cuando afirma que la asignación de recursos facilita la evaluación institucional, pero esta debe ir acompañada de la rendición de cuentas a la sociedad y el análisis de la adecuación de los servicios universitarios a las necesidades y demandas sociales (Reboloso, Fernández y Pozo, 1999).

La evaluación del componente de calidad de la educación en Programas de Enfermería de la Costa Caribe en lo concerniente a la dimensión **Proceso**, mostró que los criterios que se aplican son objetivos, de igual forma hay criterios específicos para evaluar programas de salud como Enfermería, pero solo algunas veces las patentes exigidas en la evaluación de los programas universitarios es un criterio factible para programas de Enfermería. El componente de proyección social se observó bajo en los criterios actuales de evaluación. Por otra parte se encontró que la participación de los diferentes estamentos en la evaluación de la calidad es alta. A demás se encontraron porcentajes que no afectan la evaluación en la fase en la que participaron los otros estamentos.

Estos resultados podrían explicarse debido a que la evaluación de la calidad de los programas de educación en Enfermería se realiza con criterios objetivos. Se observa en la evaluación de la calidad de los programas de educación de Enfermería de la Costa Caribe una participación alta

de los diferentes estamentos, situación que podría darle mucha objetividad al proceso con especial énfasis en la evaluación.

En el mismo escenario de la participación el estudio reveló que la participación de los estamentos se da en todas las fases del proceso, lo que podría permitir la democratización de los procesos como lo expresa la Constitución Política Nacional de Colombia promulgada en el año 1991.

Es notorio que la mayor proporción de IES participantes de la Costa Caribe de Colombia estuvieran de acuerdo en que la radicación de patentes exigidas en la evaluación y medición de la calidad de los programas de Enfermería no es posible de lograr de manera amplia, ya que la respuesta “algunas veces” y “nunca” denotan un aspecto negativo hacia ésta. Estos datos indican que la fragilidad de las patentes para los programas de Enfermería.

Al reflexionar sobre el componente de proyección social en la evaluación de la calidad de los programas de educación en Enfermería, podría explicarse desde la importancia que tiene esta característica para el programa y que al mostrar cierta inseguridad en los resultados es un criterio que requiere fortalecerse en la evaluación puesto que puede convertirse en un aspecto negativo y llegar a ser tema de controversia para el programa.

Por último, se realiza un análisis con las preguntas respecto a la dimensión de Resultado.

La evaluación de la calidad en programas de educación en Enfermería de la Costa Caribe, en lo que corresponde a la dimensión **Resultado**, se encontró que la mayor proporción de los resultados de la evaluación son socializados con los docentes, estudiantes y directivos de las instituciones universitarias, de igual forma son socializados con otros estamentos. Además los planes de mejoramiento se realizan con metodología participativa. El estudio muestra que el tiempo para la evaluación de la calidad de los programas, es suficiente.

Estos resultados podrían explicarse por las siguientes razones:

- ✓ Los resultados pautan la socialización como una categoría positiva en el modelo de evaluación puesto que los encuestados manifiestan que los resultados de la evaluación de la calidad del programa se socializan con los diferentes estamentos.
- ✓ De igual manera la elaboración de los planes de mejora se realiza con metodología participativa y por último expresan los participantes del estudio que los tiempos son insuficientes para la evaluación de la calidad en los programas de Enfermería.

En síntesis, se puede mostrar que el modelo de evaluación actual de la calidad para Programas de Educación de Enfermería en la Costa Caribe Colombia, permite afirmar que los criterios que lo integran son objetivos, sin embargo es importante señalar que el modelo presentó una gran fragilidad en lo relacionado con el registro de patentes, por cuanto no es una práctica

usual en el quehacer del profesional de Enfermería, de igual forma se observó que no se le da la relevancia y peso al evaluar la proyección social que es un componente fundamental con alto sentido humanista realizado de manera permanente y exitoso en los Programas de Enfermería.

7. Bibliografía

Acosta, F. M. (2011). *Educación, enseñar, escolarizar: el problema de la especificación en el devenir de la pedagogía (y la transmisión)*. Universidad Nacional de General Sarmiento- Universidad Nacional de la Plata- Universidad Nacional de San Martín. Recuperado el 2016, de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/32190>.

Aguerrondo, L. (1993). *La Calidad de la Educación. Ejes para su definición y evaluación*. Washington, D.C.: OEA.

Arreola, M. I. (2012). *Evaluación holística del modelo pedagógico del Centro Universitario de los Valles de la Universidad de Guadalajara, México*. Guadalajara: Universidad de Valladolid. Facultad de Educación y Trabajo Social. Recuperado el 29 de septiembre de 2016, de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1436>

Ballenato, Guillermo (2007): *Educación sin gritar. Padres e hijos: ¿convivencia o supervivencia?* Madrid: La Esfera de los Libros.

Blanco, I. (2009). *Diseño de un Modelo de Gestión Integral Para Las Instituciones de Educación Superior, Basado En Los Lineamientos Para La Autoevaluación con Fines de Acreditación Del Consejo Nacional De Acreditación (CNA)*. Universidad de Cartagena, Cartagena. Recuperado el 5 de Octubre de 2016, de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/handle/11227/1664>

Campo, A. C. (2006). *Lineamientos para la acreditación de programas*. Bogotá: Consejo Nacional de Acreditación (CNA). Recuperado el Octubre de 2016, de https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_lineamientos_2.pdf

Castrillón, M. C. (2012). *La Dimensión Social de la Práctica de la Enfermería*. Editorial Académico Española. Recuperado el 25 de octubre de 2016

Centro Virtual Cervantes. (1997-2017). *Diccionario de términos clave de ELE. Enfoque*. Recuperado el 5 de mayo de 2018, de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/enfoque.htm

Conde, B. F. (2010). *Concepto de calidad en la educación médica superior: Importancia durante la formación inicial en la carrera de Medicina*. Hospital General Universitario "Camilo Cienfuegos" Sancti Spíritus. Recuperado el 2016, de [http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.12.\(1\)_05/resumen.html](http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.12.(1)_05/resumen.html)

Congreso De La República. (6 de Octubre de 2004). Ley 911 de 2004. *Por lo cual se dictan disposiciones en materia de responsabilidad de odontológica para el ejercicio de la profesión de enfermería en Colombia; se establece el régimen disciplinario correspondiente y se dictan otras disposiciones.* Colombia. Recuperado el 31 de Octubre de 2016, de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-105034_archivo_pdf.pdf

Consejo Nacional De Acreditación (CNA). (2012). *Ministerio de Educación Nacional.* Recuperado el 8 de abril de 2018, de Ministerio de Educación Nacional: https://www.cna.gov.co/1741/articles-186376_manual_pares.pdf

Consejo Nacional de Acreditación. (2014). Caracterización de tre modelos de aseguramiento interno de la calidad a partir de la experiencia de las IES en Colombia. Recuperado el 21 de Septiembre de 2016, de <https://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html>

Consejo Nacional de Acreditación de Colombia (CNA). (2006). Sistema Nacional de Acreditación en Colombia. Recuperado el 31 de Marzo de 2016, de <https://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html>

Consejo Nacional de Acreditación en Colombia (CNA). (2016). Sistema Nacional de Acreditación en Colombia. Recuperado el 31 de Marzo de 2016, de Sistema Nacional de Acreditación en Colombia: <https://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html>

Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencias de la educación* , 19(33). Recuperado el 12 de Junio de 2018, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Gamboa, A. S. (2015). *Calidad de la Educación Superior: Imaginarios institucionales y de actores educativos de una universidad pública en Norte de Santander-Colombia* . Universidad de Cartagena, Cartagena. Recuperado el 8 de Junio de 2018, de [http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/4333/1/TESIS%20 Audin%20Gamboa.pdf](http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/4333/1/TESIS%20Audin%20Gamboa.pdf)

Garduño, L. E. (1999). Hacia un Modelo de Evaluación de la Calidad de Instituciones de Educación Superior. Universidad siglo XX/ Universidad século XXI. *Revista Iberoamericana de Educación.* Recuperado el Septiembre de 2016, de <https://rieoei.org/historico/documentos/rie21a06.htm>

Hernández Sampieri, Roberto (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición por McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <http://www.uv.es/friasnav/>. *Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida.*

López López, Mª T (2006). "Familia, escuela y fracaso escolar", en: (Dir. y Coord.) (2006): La familia en el proceso educativo. Ediciones Cinca. Recuperado 30 agosto de 2016.

Mateo, J. (2006). Claves para el diseño de un nuevo marco conceptual para la medición y evaluación educativas. En Revista de Investigación Educativa. Vol.24.

Ministerio Nacional de Educación de Colombia. (1992). Ley 030 de la Educación Superior. Recuperado el 31 de Agosto de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=253>

Ministerio Nacional de Salud de Colombia (1993). Resolución número 008430 de 1993. Recuperado el 20 de septiembre de 2017.

Misas, G. A. (2004). *La educación superior en Colombia: análisis y estrategias para su desarrollo*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado el septiembre de 2016 Octubre de 2016, de <https://es.scribd.com/document/91773840/EVALUACION-DE-LA-CALIDAD-EN-EDUCACION>

Mora Vargas, Ana Isabel (2004). La evaluación educativa: Concepto, períodos y modelos Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", vol. 4, núm. 2, julio-diciembre, 2004, Universidad de Costa Rica. San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica.

Moreno, M Willebaldo (2015). La evaluación de la calidad educativa en instituciones de educación superior desde la perspectiva de la responsabilidad social universitaria. <https://www.google.com/search?q=%29.+La+evaluaci%C3%B3n+de+la+calidad+educativa+n+instituciones+de+educaci%C3%B3n+superior+desde+la+perspectiva+de+la+responsabilidad+social+universitaria.&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab>. Recuperado.20 de septiembre de 2017.

Red Iberoamericana para la acreditación de la calidad de la educación superior. (2007). *Manual para la auto evaluación de agencias de evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior*. CINDA. Obtenido de https://www.cna.gov.co/1741/articles-186350_manualautoag.pdf

Risopatron, V. (1991). *El concepto de calidad de la educación*. Santiago de Chile: UNESCO. Recuperado el Octubre de 2016, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000884/088452SB.pdf>.

Senado de Colombia. (1991). Constitución Nacional de Colombia. Recuperado el 31 de Agosto de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=253>
Sistema Nacional de Información de Educación Superior SNIES. (2014).

Stufflebeam, Daniel; Shinkfield, Anthony. (1995). **Evaluación sistemática - Guía teórica y práctica.** España: Centro de Publicaciones del Ministerio de Educación y Ciencia, Ediciones Paidós Ibérica.

Urriola, K. M. (s.f.). *Sistema de evaluación del desempeño profesional docente aplicado en Chile. Percepciones y vivencias de los implicados en el proceso.* Universitat de Barcelona. Recuperado el 29 de septiembre de 2016, de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/50737/1/01.KMUL_1de2.pdf

Velandia, A. L. (2009). *La enfermería en Colombia. Análisis sociohistórico.* Recuperado el 24 de Octubre de 2016, de http://www.here.abennacional.org.br/here/n2vol1ano1_artigo4.pdf

Williams, J. d. (2014). Uso del modelo V en la evaluación de un Programa de Licenciatura en Medicina Veterinaria en México. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 7(3), 91-111. Recuperado el 14 de Junio de 2018, de <https://revistas.uam.es/index.php/riee/article/view/3104>

Estudios en Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Celaya julio-diciembre, 2019), Vol. 9, Núm 2, 70-88. Artículo recibido: 25/06 /2019. Artículo aceptado: 16/07/2019.

Herramientas digitales en la práctica docente para la implementación de aprendizaje mixto (blended learning)

Digital tools in teaching practice for the implementation of blended learning

Paola del Rocío Lara Serrano

Universidad Autónoma de Querétaro, paolalaraserrano@gmail.com

Urith N. Ramírez-Mera

Universidad Autónoma de Querétaro

Resumen

En este artículo se abordan los resultados obtenidos de la aplicación de un instrumento que mide el uso de herramientas digitales en la práctica docente desde tres dimensiones: pedagógicas, tecnológicas y utilitarias; con la finalidad de obtener información que permita explorar la implementación en educación superior una metodología *blended learning*, que es la combinación del aprendizaje presencial y el aprendizaje virtual. En este proceso de validación, se busca afirmar que los constructos son relevantes, confiables, pertinentes y funcionales, así mismo corroborar que los resultados son consistentes para su recolección y análisis posterior. Se utilizó el método de Coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un alfa general de 0.856, así como la validación por expertos. Posteriormente, el instrumento fue aplicado a una muestra de docentes de educación superior con el objetivo de identificar las herramientas digitales que utilizan en su práctica docente. En los resultados se reflejan que los docentes incorporan un número considerable de herramientas digitales con fines educativos, sin embargo, carecen de una metodología sistematizada que les permita el uso eficaz de estas herramientas, y así mejorar el proceso de enseñanza a través de un modelo mixto.

Abstract

In this article we will discuss the results of an instrument that measures the use of digital tools in teaching practice from three dimensions: pedagogical, technological and utilitarian; with the purpose of obtaining information that allows us to explore the implementation in higher education a blended learning methodology, which is the combination of face-to-face learning and virtual learning. In this validation process, it is sought to affirm that the constructs are relevant, reliable, pertinent and functional, as well as the reliability in terms of accuracy and reproducibility, also corroborate that the results are consistent for their collection and subsequent analysis. We use the Cronbach Alpha Coefficient method, obtaining a general alpha of .856, as well as validation by experts. Subsequently, the instrument was applied to a sample of higher education teachers with the aim of identifying the digital tools they use in their teaching practice. The results show that teachers incorporate a considerable number of digital tools for educational purposes, however, it is important

to provide them with a methodology to structure and order these tools in a more adequate way, and thus facilitate the teaching process through a blended model.

Palabras clave: blended learning, herramientas digitales, practica docente, instrumento de evaluacion.

Keywords: *blended learning, digital tools, teaching practice, research instrument.*

Herramientas digitales en la práctica docente para la implementación de aprendizaje mixto (blended learning).

Lara, P. R y Ramírez, U. N.

1. Introducción

Al pensar en educación, asociamos un aula, butacas y pizarrón, pero sobre todo un modelo educativo centrado en el profesor, el cual es el responsable del éxito o fracaso educativo; él se convierte en guía. El docente es el encargado de fomentar el conocimiento, dictaminar las actividades educativas a desarrollar en clase y fuera de ella, organizar y decidir contenidos temáticos; además es quien se encarga de la disciplina dentro del aula.

El rol del docente es de suma importancia ya que es el actor primordial en el cambio organizacional hacia modelos pedagógicos sostenidos por Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) o para mantener con éxito estos modelos. Una de sus funciones es la de servir de ayuda a los alumnos para que asimilen los conocimientos, que dominen los objetivos de aprendizaje. Sin embargo, a partir de la introducción de las tecnologías digitales a la esfera educativa, el docente tendrá que hacer un cambio en su figura tradicional para convertirse en un orientador del aprendizaje autónomo que realizarán los alumnos, por lo que debe generar las estrategias de aprendizaje pertinentes para poder guiar al alumno.

Bajo esta premisa encontramos que una de las problemáticas prioritarias a resolver es precisamente el como el profesor incorporara dentro de su metodología y estrategias las tecnologías digitales como parte de sus procesos de enseñanza, en este caso para concebir un ambiente de aprendizaje *blended learning*. El *blended learning* como una estrategia que busca el balance adecuado entre tecnología digital utilizada en el aula de clase, la presencialidad del alumno y el contexto en donde se lleva a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje (Silva, Gómez, y Ortega, 2015);

Este artículo está dividido en dos partes esenciales; en primera instancia, se presenta la elaboración y validación de un instrumento tipo cuestionario que permite obtener una radiografía sobre las TIC que el docente emplea en sus clases. La validación del instrumento se llevó a cabo a través de pruebas de fiabilidad con el uso de alfa de Crombach, y juicio de expertos. Posteriormente, la segunda parte del artículo, muestra el análisis de resultados obtenidos a partir de la implementación del cuestionario elaborado. La importancia de conocer cómo el docente utiliza las tecnologías en su día a día, permite generar estrategias reales que permitan el aprovechamiento de las herramientas y aplicaciones digitales a las que tiene acceso.

2. Revisión de la literatura

De acuerdo con Sauv  (1994), el ambiente de aprendizaje se refiere al espacio donde los involucrados podrán desarrollar capacidades, competencias y habilidades. Este ambiente debe facilitar el conocimiento de los integrantes del grupo y la integración de unos hacia otros, con la finalidad, no solo de facilitar conocimiento en cada uno, sino propiciar la edificación de un conjunto de personas cohesionado con los objetivos en común de la clase.

Considerando las modalidades educativas, los ambientes de aprendizaje se pueden categorizar en: ambientes presenciales, virtuales y mixtos, éstos últimos también son conocido como *blended learning*, *b-learning* o híbridos (Herrera, 2002; Silva, Gómez, y Ortega, 2015; Mortera, 2009).

En un ambiente de aprendizaje presencial se reúnen elementos (profesores, estudiantes, conocimiento) del proceso educativo tradicional con el fin de desarrollar estrategias de enseñanza-aprendizaje, las cuales son diseñadas por el docente, respondiendo a un enfoque pedagógico. Por su parte los entornos virtuales de aprendizaje se catalogan como entornos informáticos digitales que facilitan los espacios para el desarrollo de actividades de aprendizaje. Cabero (2000) sugiere que los elementos básicos que componen este tipo de ambiente son: el soporte físico (hardware), el soporte lógico (software), el soporte estructural (orgware), y el lenguaje (programación y comunicación). Por orgware, el autor se refiere a diferentes consideraciones sobre instalación del ordenador en su contexto –de enseñanza y aprendizaje en este caso–, sobre planificación y diseño de la sala, laboratorio o rincón en el que se encuentre y otros consejos sobre la gestión o las condiciones de este ambiente de trabajo.

Ahora bien, los ambientes de aprendizaje híbrido o mixto son aquellos que combinan la educación presencial y la educación virtual, conjugando ambas experiencias de aprendizaje con la intención de que con esta sinergia se logren los objetivos propuestos. Este aprendizaje, también conocidos como *blended learning*, es la respuesta a la necesidad de contenidos pedagógicos coadyuvados por recursos digitales e interactivos como una solución a las necesidades y tendencias que existen, especialmente, en la educación superior. También se hace hincapié sobre la necesidad de diseñar sistemas de aprendizaje que incorporen el trabajo en línea (virtualidad) con lo presencial (Mortero, 2016).

Es importante establecer que el contexto forma parte fundamental de los ambientes de aprendizaje y estos dependen del modelo educativo que se ejerza. Los ambientes de enseñanza-aprendizaje deben ajustarse a las circunstancias y características en las que se desarrollan para así optimizar la calidad de la educación (Meza, 2012); por esto, resulta imprescindible conocer las herramientas digitales que los docentes ya utilizan y las que consideran útiles en su práctica docente.

González, Perdomo y Pascuas (2017) concluyen que los sistemas de educación en línea, en conjunto con un sistema presencial, son más efectivos que la impartición de clases de forma tradicional, ya que la combinación de sistemas presenciales y virtuales incentivan la formación personalizada; es así que estos alumnos consiguen un mayor desempeño en comparación con los que sólo asisten a clases presenciales (tradicionales).

Las habilidades, conocimientos y preparación del docente se vuelven esenciales para el funcionamiento óptimo de los programas educativos, por lo cual deben tener recursos técnicos y didácticos aptos para satisfacer sus necesidades. El rol del docente cambia favorablemente al

envolverse en un ambiente rico en tecnologías de información y comunicación. En el Congreso Internacional Virtual de Educación, Romero (2006) explica que la incorporación de las TIC en el salón de clases ha condicionado una transformación en la enseñanza tradicional a nivel metodológico y actitudinal, tanto para los docentes como para los estudiantes. En ese sentido, la integración de la metodología *blended learning* no consiste en adicionar tecnología a la clase sino de sustituir algunas de las actividades de aprendizaje por otras apoyadas con tecnología (Horn y Greenberg, 2017)

La metodología *blended learning* no es concepto nuevo, pues desde inicios del siglo XXI se planteaba que desde hace algún tiempo, en las clases magistrales se integran materiales escritos en soporte electrónico, así como el uso de espacios virtual en donde se incluyen videos, participación en foros, uso de tutoriales, sesiones de estudio independientes, softwares, exámenes presenciales y en línea, prácticas de laboratorio en modalidad virtual o presencial, y proyecciones de diapositivas, por mencionar algunos (González, Perdomo, y Pascuas, 2017).

Herramientas y recursos digitales en la práctica docente.

Según Brooks y Bell (citado por Castells, 2010) la palabra tecnología se refiere al uso de un conocimiento científico que permite especificar modos de hacer cosas de un modo reproducible. Así, los avances tecnológicos nos ofrecen la oportunidad de integrar recursos y herramientas digitales en educación superior, las cuales pueden componerse de audio, imágenes y demás recursos multimedia (herramientas reproducibles). Las TIC favorecen la interactividad, propiciando una mejora significativa en los procesos de enseñanza-aprendizaje, así como en la motivación de los estudiantes (Escamilla, 2010), pues además acrecienta la creatividad y con ello la inteligencia emocional de los educandos.

Como mencionan Abarca (2015), las TIC son un componente que motiva y favorece la participación individual y colectiva, considerándolas como una estrategia educativa. Por ello, es relevante enfatizar que la elección de estrategias didácticas que incluyan TIC, incidirá en las competencias de los estudiantes, otorgándoles posibilidades de mejorar en la adquisición de conocimientos, desarrollo de habilidades y su formación en general.

Derivado de lo anterior, debemos destacar el uso de Internet como principal eje de la enseñanza virtual y, a su vez, como potenciador de recursos y herramientas de comunicación e interacción entre profesores y alumnos, como es el caso de las videoconferencias, herramientas para la colaboración en la red y los servicios de alojamiento de archivos en la nube, así como la sincronización de éstos con diferentes dispositivos (Bustos y Coll, 2010)

3. Método

3.1. Objetivo

El objetivo de esta investigación es realizar un análisis descriptivo sobre el uso de herramientas digitales empleadas a nivel superior en programas educativos de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), que permitan la implementación de *blended learning*. Así, se desarrollaron dos objetivos específicos:

- Obtener un instrumento de recolección de datos que permita conocer el uso de herramientas digitales en docentes de educación superior.
- Identificar el uso de herramientas digitales que utilizan los docentes de educación media superior en contextos presenciales.

De esta manera, este artículo busca otorgar sustento para el desarrollo de estrategias *blended learning* en educación superior basado en la percepción y uso real de TIC en el aula.

3.2. Instrumento

Para cumplir con el objetivo de la investigación, se diseñó un instrumento original tipo cuestionario denominado “Cuestionario dirigido a docentes de educación superior que explora el uso de herramientas y recursos digitales en su práctica docente”, el cual está basado en el Marco Común de Competencia Digital Docente (Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del profesorado [INTEF], 2013), y Martín et al. (2016). A diferencia de otros instrumentos sobre competencias digitales docentes (Zempoalteca et al., 2017; Tourón et al., 2018), el diseñado para esta investigación enfatiza en el uso de herramientas y recursos digitales.

El instrumento se sometió a un proceso de validación y confiabilidad para avalar la fiabilidad, validez, pertinencia y funcionalidad del proceso de la obtención de datos.

Este instrumento permite conocer, en un primer momento, los recursos educativos digitales y su implementación en la práctica docente; posteriormente indagar sobre las herramientas y recursos digitales que consideran pertinentes o útiles en los Sistemas de Gestión de Aprendizaje (mejor conocidos como LMS por sus siglas en inglés). El cuestionario tiene una estructura cuadripartita:

a) Sección de datos generales. Conformada por 8 interrogantes, con los cuales queremos conocer la experiencia que tienen los docentes en la educación tanto en modalidad presencial o virtual.

b) Contexto pedagógico. Conformado de 3 interrogantes, y busca conocer las decisiones que toma el docente en relación a: los propósitos generales de la materia, objetivos de aprendizaje, el contenido a enseñar, los materiales didácticos que pondrá a disposición de los estudiantes, las estrategias a implementar, la programación general, entre otros.

c) Recursos educativos digitales. Formada por 3 interrogantes, obtiene información acerca de los materiales que se utilizan como mediadores en el proceso enseñanza–aprendizaje, para comunicar los contenidos y facilitar su comprensión y apropiación.

d) Contexto tecnológico. Integrada por 3 preguntas, y explora las herramientas de comunicación e interacción, las herramientas de contenidos y las herramientas de administración que realmente utilizan los docentes o usarían en una plataforma LMS.

Todas las preguntas están formadas por ítems con escala tipo Likert, los ítems no tienen una capacidad discriminativa, pues se busca tener una escala de actitud o uso de las diferentes herramientas utilizadas. Es así que con cada manifestación conductual se pueden operacionalizar las categorías a través una escala ordinal, consiguiendo así un nivel de abstracción que permita obtener resultados que se puedan medir y observar (Blanco y Alvarado, 2005).

En algunos ítems se añade una descripción para la homogeneidad de criterios, además se solicita a los docentes que contesten sobre el grado de utilidad de las herramientas presentadas. Las opciones de respuesta a cada ítem son: nunca, a veces, frecuentemente y siempre. La regla de medición para interpretar la escala es la siguiente: se basa en la frecuencia de tareas y acciones u ocurrencia de hechos, siendo así que si la escala de valores es estimativa, si nos referimos a nunca, quiere decir que no las utilizan en ningún momento, a veces se refiere a un uso modico, frecuentemente se refiere a que usan la herramienta de forma activa en su practica docente, y siempre significa que utilizan la herramienta de forma constante y como parte de sus labores diaras en la practica docente. Bajo esta estructura queda conformado el instrumento con 17 interrogantes y 61 ítems con sus correspondientes opciones de respuesta. Para esta investigación las opciones de respuesta no son excluyentes, es decir podían seleccionar una o varias respuestas, puesto que lo que se interesa saber es la frecuencia de uso de las diferentes opciones que se les proporciono a los docentes en el cuestionario.

Una vez estructurado el instrumento se sometió al proceso de validación. Este se hizo por juicio de expertos con el método de agregados individuales (Skjong y Wentworth, 2000). A los expertos se les proporcionó información sobre el objetivo del instrumento, la tabla de operatividad del estudio, el instrumento diseñado, y una tabla de validación de instrumento. Participaron 12 expertos con grado de doctor de diferentes nacionalidades, cuyas áreas de investigación se enfocan en tecnología educativa y competencias digitales docentes.

Cuatro expertos realizaron observaciones generales sin ser específicos o contestar la tabla de validación de instrumentos, por lo cual se descartaron. De esta manera, se aceptaron las evaluaciones de ocho expertos. De acuerdo a la revisión de los jueces expertos, se realizaron algunas modificaciones: se decidió qué ítems debían eliminarse, ser reformulados o los que quedaron definitivamente en el instrumento; de igual manera, se obtuvieron recomendaciones generales en cuanto a gramática y forma, las cuales se atendieron dándole una nueva estructura al instrumento (Tabla 1).

Tabla 1. Resultados de validación de cuestionario por Juicio de expertos.

Sección	Recomendaciones
Datos generales	Formulación de las interrogantes Descripción de las líneas de investigación Sugirieron algunas respuestas y concordaron en hacer hincapié sobre el uso y privacidad de los datos que los encuestados facilitarían, enfatizando sobre la seguridad de los mismos.
Contexto pedagógico	Mejorar la redacción en algunos ítems Seleccionar la opción acorde a la pregunta
Recursos educativos digitales	Correcciones gramaticales

Correcciones respecto a las definiciones
Ejemplificar las opciones de respuesta
Eliminar algunas de las opciones de respuesta propuestas

Contexto tecnológico Indicar el valor en la escala de respuesta.
Revisar instrucciones y estructura de las respuestas.

La totalidad de las sugerencias y recomendaciones fueron tomadas en cuenta, y se rediseño el cuestionario. Una vez re estructurado se procedió a realizar una prueba piloto para validar por confiabilidad. Se tomó una muestra no probabilística de 30 docentes de educación superior de la UAQ, pues pertenecen a la población de este estudio, y permiten cumplir con el Teorema del Límite Central.

Se obtuvo un Alfa de Crombach general de .856, de manera particular:

- a) Se obtuvo un alfa de .739 para la categoría del contexto pedagógico,
- b) El área de recursos educativos digitales un alfa de .720,
- c) La categoría de contexto tecnológico un alfa de .708.

Los resultados anteriores indican que el instrumento es altamente confiable a un nivel de significación de 0.01.

3.3. Aplicación del instrumento

Esta investigación utilizó una metodología transversal. Se usó una muestra no probabilística, pues se basa en “la selección de un elemento de la población que va a formar parte de la muestra se basa hasta cierto punto en el criterio del investigador o entrevistador de campo” (Taylor, 1998, p.405). El cuestionario se aplicó a docentes de la UAQ que participaron de manera voluntaria. El procedimiento consistió en invitar a los docentes activos de la universidad, obteniendo una muestra final de 40 docentes.

Los docentes pertenecen a los Campus metropolitanos, y pertenecen a las facultades de Ciencias Políticas y Sociales, Contaduría y Administración, Psicología, Enfermería e Informática. El nivel de estudios de los participantes es de posgrado, ya sea maestría o doctorado.

Una vez aplicado el instrumento, se procedió a vaciar los resultados en el programa SPSS^{MR}, para después realizar un análisis descriptivo.

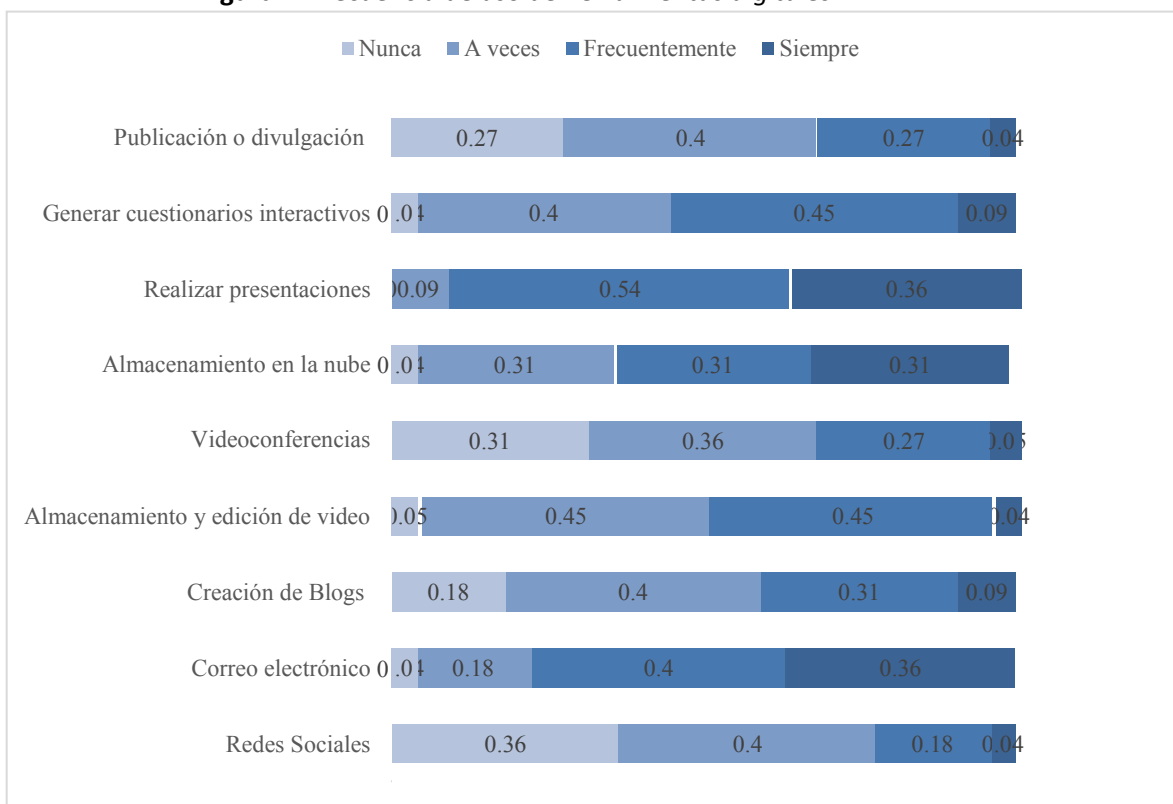
4. Resultados

4.1. Contexto pedagógico

Esta categoría busca conocer las estrategias y técnicas pedagógicas que utilizan los docentes, para identificar si podrían adoptar una metodología *blended learning*.

Los resultados muestran que las estrategias utilizadas con mayor frecuencia son aquellas que están centradas en el alumno (55%), son participativas (68%) y se enfocan en un aprendizaje colaborativo (54%); dejando de lado la estrategia centrada en el profesor (27%).

Figura 1. Frecuencia de uso de herramientas digitales



En lo que se refiere a la frecuencia de uso de herramientas digitales (Figura 1), se encontró que el 76% de los docentes utiliza el correo electrónico de forma constante y periódica, el 90% utiliza herramientas para realizar presentaciones en línea u *offline*; poco más de la mitad de los docente (62%) hacen uso de almacenamiento en la nube. Las herramientas utilizadas no son de uso exclusivo para la educación, sino que son de uso diversificado, de ahí la importancia de considerarlas, ya que incluso pueden propiciar una comunidad interactiva, como el caso de las redes sociales.

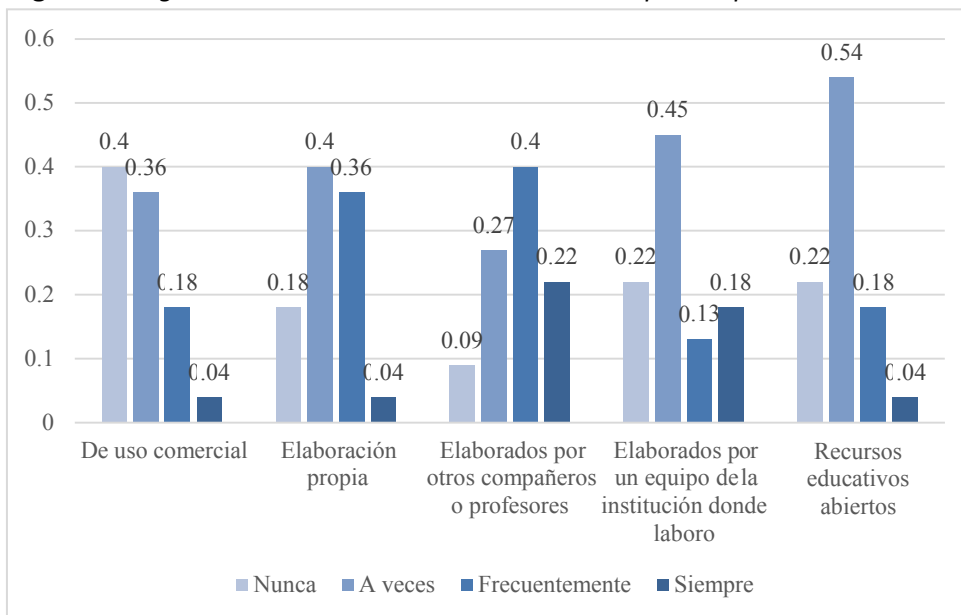
4.2. Recursos educativos digitales

Estos resultados sirven como una exploración a los recursos que los docentes utilizan en su práctica docente: qué utilizan, cómo lo utilizan y cuál es el origen de estos recursos. Esta sección permite sondear las competencias digitales con las que cuentan los profesores.

Los recursos educativos digitales, para este cuestionario, son considerados los recursos didácticos y materiales educativos en los cuales se apoya el docente para el desarrollo y enriquecimiento del alumno, favoreciendo el proceso de enseñanza-aprendizaje, facilitando además a los alumnos la interpretación del contenido de la asignatura.

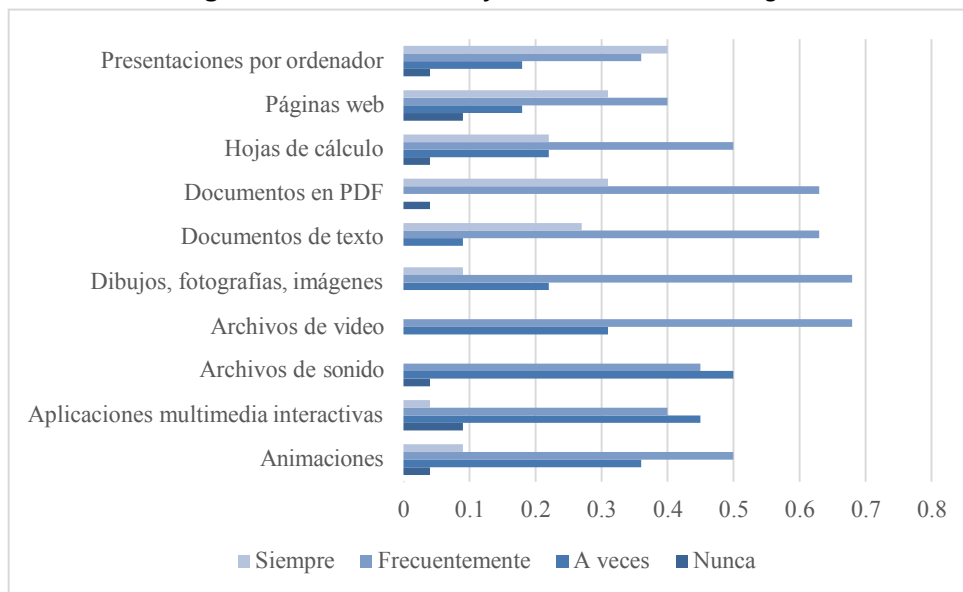
Los docentes manifestaron, en cuanto al origen de los recursos digitales, que las mas utilizadas son las que ellos mismos elaboran, esto es importante pues el docente es quien provee sus propios materiales (40%), el 62% utiliza recursos realizados por otros compañeros o profesores, lo que incentiva el trabajo colaborativo entre docentes. Los de uso comercial, aunque en un menor grado son usados en algunas ocasiones (22%), así como los recursos educativos abiertos (22%). Por su parte los recursos que diseñan y crean en las instituciones donde laboran son usados en poca frecuencia (31%) (Figura 2).

Figura 2. Origen de los recursos educativos utilizados para el proceso de enseñanza



En cuanto al grado de utilización de diferentes formatos de los recursos educativos digitales, los resultados fueron relevantes. Por ejemplo, los archivos de video (68%) son de uso frecuente, así como el uso de imágenes (68%), por su parte los programas ofimáticos (63%) ya son de uso habitual, el mismo caso para las paginas web, es notable que salieron frecuencias altas para el uso de aplicaciones multimedia interactivas (45%) pues esto nos indica que los docentes ya tienen mayor apropiación de TIC (Figura 3).

Figura 3. Uso de diversos formatos de recursos digitales

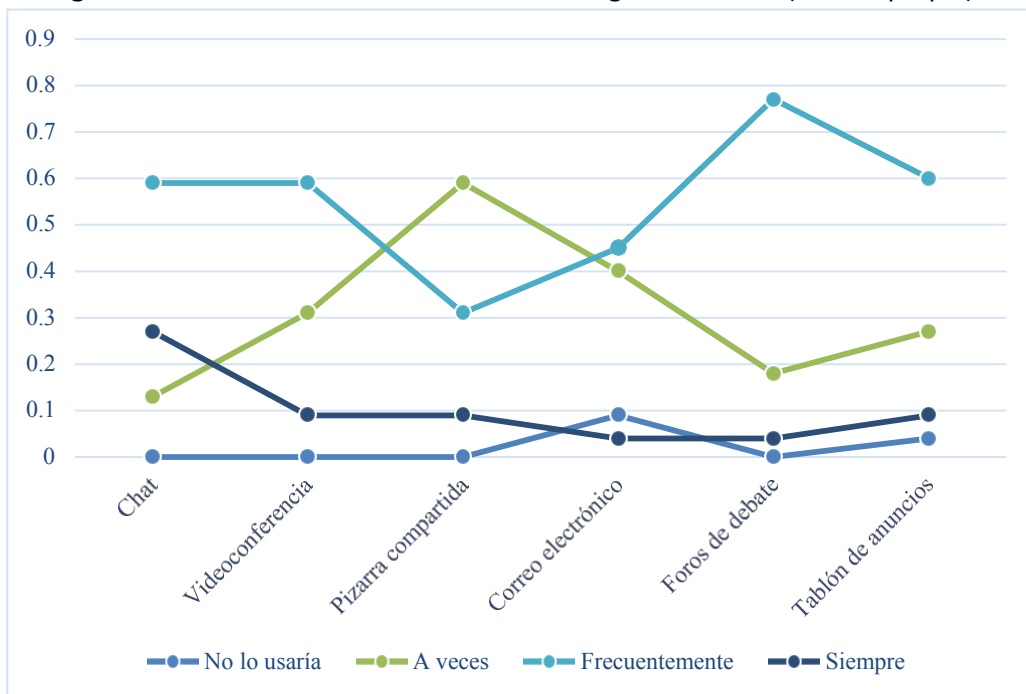


4.3 Contexto tecnológico

Esta sección explora el grado de utilidad de diferentes herramientas que se pueden configurar en una plataforma virtual, por motivos pedagógicos se dividieron en grupos: herramientas de comunicación e interacción, herramientas de contenidos, y herramientas de evaluación y Seguimiento. Aquí debían determinar el grado de utilidad que los docentes perciben que utilizarían en una plataforma virtual de aprendizaje, no se les preguntó sobre alguna plataforma específica, se determinó un listado de las principales herramientas y las más comunes en dichas plataformas.

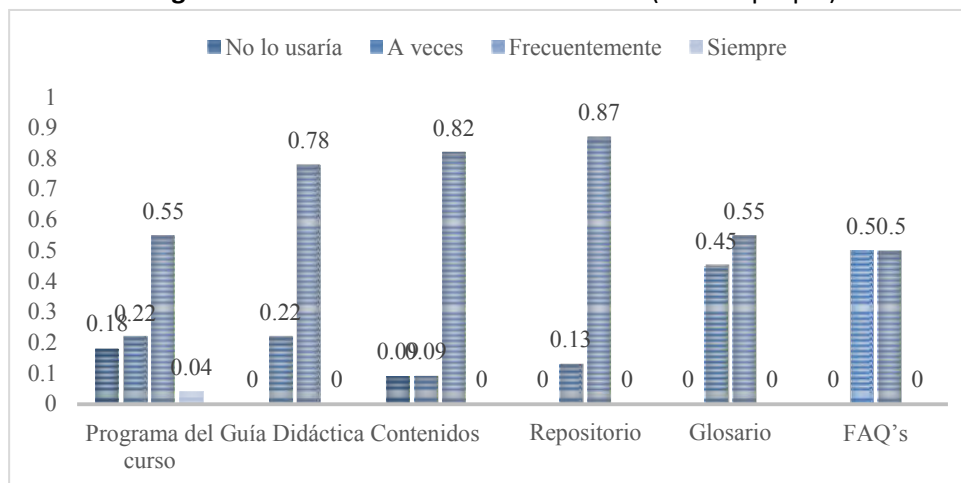
En esta pregunta, a los docentes se les dio un listado de las principales herramientas de comunicación e interacción que tienen las plataformas virtuales de aprendizaje. Los docentes indicaron que el uso de chat (59%), una herramienta para videoconferencia (59%) y los foros de debate (77%) son las herramientas que más usarían dentro de un aula virtual, por su parte una pizarra compartida (59%) y el uso de un correo electrónico (45%) dentro de la plataforma no muestra tanta usabilidad para los docentes que participaron en esta investigación (Figura 4).

Figura 4. Frecuencia de uso de herramientas digitales de LMS (autoría propia)



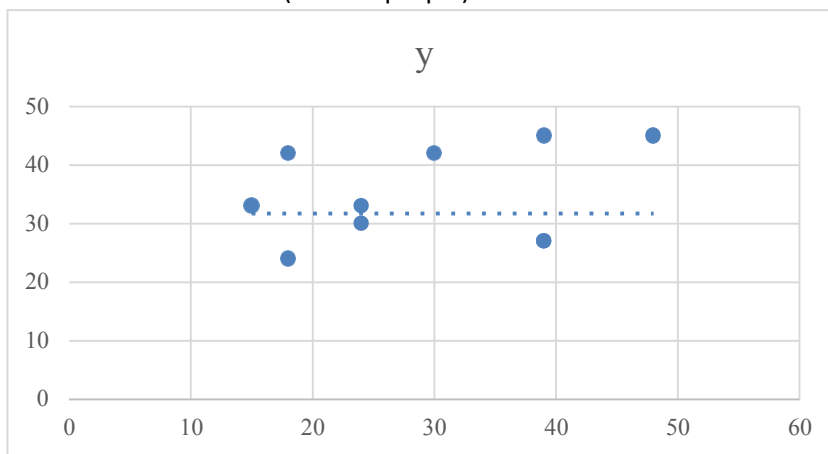
Las herramientas que tienen que ver con contenidos, es decir, donde se coloca información por ejemplo respecto a: presentación del curso, recomendaciones generales, distribución de contenidos, planificación de la acción formativa, los docentes la usarían con regularidad, del mismo modo que lo referente al programa del curso. Utilizar un aula virtual como un repositorio de actividades tiene notoriedad entre los participantes; la sección de “Preguntas frecuentes”, por su parte, no son tan usadas (50%) (Figura 5).

Figura 5. Frecuencia de secciones de LMS (autoría propia)



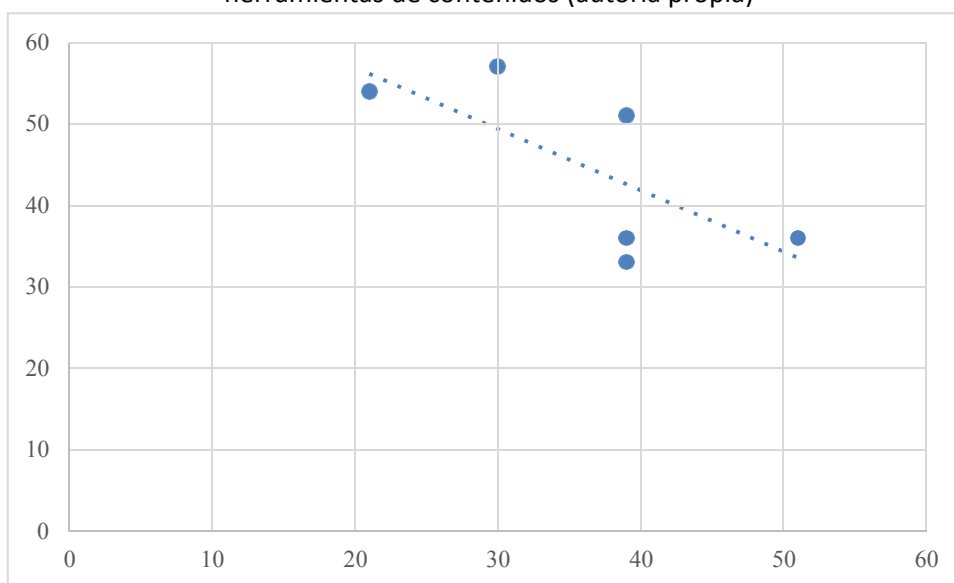
Se realizó una correlación de Pearson entre el grado de utilización de los diferentes tipos de recursos educativos digitales y el grado de utilización de los diferentes formatos de los recursos educativos digitales, hay una diferencia entre el tipo y el formato. Para ejemplificar podemos decir que el formato de la herramienta es una imagen y el tipo de herramienta es una infografía. Pues bien, una vez entendido lo anterior podemos señalar que existe una correlación de $r= 0.30$, eso significa que existe una correlación positiva moderada, lo que conlleva que los docentes relacionan el tipo y el formato para su uso (Figura 6).

Figura 6. Correlación de Pearson entre tipos y formatos de recursos educativos digitales (autoría propia)



Se realizó el mismo ejercicio de correlación entre las herramientas de comunicación e interacción, y las herramientas de contenidos de las plataformas virtuales, aquí los resultados muestran una correlación de $r= -0.71$, lo que significa una correlación negativa moderada, es decir no hay una relación entre estas herramientas para los docentes participantes en este estudio (Figura 7).

Figura 7. Correlación de Pearson entre herramientas de comunicación e interacción, y herramientas de contenidos (autoría propia)



5. Discusión

A partir de los resultados obtenidos, se evidencia que los docentes hacen uso del *blended learning*, utilizan diversos medios digitales, tal como lo menciona Meza (2012), pues en una clase presencial las actividades que se desarrollan, como parte de la estrategia de aprendizaje incluyen escritos, presentaciones, exposiciones orales, interacción física entre los estudiantes por medio de trabajos grupales, resolución de cuestionarios.

Es necesario considerar que las habilidades y sapiencias sobre el uso de TIC para el aprendizaje, deben ser incentivando entre el profesorado, y su importancia le permite hacer frente a las novedades requeridas para fomentar una relación con los alumnos. La función del docente zigzaguea entre ser tutor, guía, orientador y/o facilitador, pues deja de ser el transmisor único de conocimientos y/o saberes (Rodríguez, 2015). Cada tecnología proporciona competencias específicas como: ver, escuchar, leer, búsqueda de información, se debe partir de la composición de medios tecnológicos y gracias a esto emerge un nuevo nivel de competencias, llamadas transcompetencias (Wild, Mödritscher, y Sigurdarson, 2011), las cuales no han sido exploradas suficientemente. Una de las tareas del docente es la de incorporar tecnologías en el diseño didáctico para así contribuir al desarrollo de estas transcompetencias.

De acuerdo a los resultados de esta investigación, se identifica que algunas de las herramientas que el docente utiliza están enfocadas al aprendizaje autónomo, a través del uso cuestionarios interactivos, presentaciones, correo electrónico; sin embargo pocos docentes hacen uso del aprendizaje colaborativo dentro de un aula virtual, pues se encuentra el poco uso de redes sociales, blogs y video llamadas, lo que permite dar cuenta de los diversos modelos que el aprendizaje *blended learning* ofrece (Vera, 2008), tales como: clases en el aula física, clases en aula virtual, aprendizaje autónomo, y aprendizaje colaborativo.

Además, se muestra que existe una tendencia en el uso de enseñanza en la nube, pues se adapta el aprendizaje de cada alumno, así como a las necesidades y objetivos de cada alumno (Shyshkina, Kohut, y Popel, 2014); además, apoya el desarrollo de habilidades a través del trabajo colaborativo y la participación, la autonomía y la responsabilidad (Palomino, 2016).

Es importante rescatar que el uso de mapas mentales o conceptuales siguen siendo de uso frecuente, con la variación de que ahora son en un formato digital, pues estas son técnicas que favorecen los ambientes *blended learning* al usar herramientas digitales que facilitan su distribución y almacenamiento (Pontes y Varo-Martínez, 2016).

Los recursos educativos didácticos utilizados son principalmente elaborados por otros compañeros o en equipo; Giménez e Ingrassia (2016), mencionan que el aspecto pedagógico está involucrado en las decisiones que ha de tomar el docente, pues está ligado a los objetivos de aprendizaje, el contenido a enseñar, los materiales didácticos que pondrá a disposición de los estudiantes, las estrategias a implementar y la programación general. Este aspecto, deja ver el rol que tiene los Recursos Educativos Abiertos y la reorientación de la práctica pedagógica (Rivera et al., 2017).

Si bien, los docentes ya incorporan un número importante de herramientas digitales con fines educativos, podría suponerse que lo hacen con base en su nivel de apropiación de la tecnología (Celaya, Lozano y Ramírez, 2010), pues se limitan a los formatos estáticos, dejando de lado formatos como video, audio y animaciones, así como el uso de multi dispositivos (Bustos y Coll, 2010). Este evento evidencia la importancia de facilitar a los docentes en una metodología para que estructuren, desarrollen, apliquen y adapten las TIC, y herramientas propuestas por los LMS.

Por otro lado, los docentes continúan viendo a los LMS como un repositorio de contenidos de los alumnos, desaprovechando los beneficios que éstos ofrecen, ya que proporcionan herramientas que nos permitan gestionar la asignatura, distribuir materiales, mejorar la interacción, entre otros (Giménez e Ingrassia, 2016).

Aunque el docente hace uso de herramientas y aplicaciones digitales diversas, deja fuera algunas que son sumamente utilizadas y motivaciones para el alumno, como es el uso de redes sociales, video y aplicaciones móviles. Éste aspecto deja ver que, aunque el docente cuenta con conocimientos sobre el uso de TIC, es necesario un acercamiento más profundo que permita otorgarle conocimientos sobre tecnológicas, pedagogía y contenido (Flores, Ortiz, y Buontempo, 2018)

Aunque la investigación sobre *blended learning* ha ido sumando experiencias positivas (Abarca, 2015), es necesario realizar un análisis más profundo, dejando de ver a la tecnología desde una perspectiva instrumentalista y determinista, y considerar una posición más crítica sobre el uso de las TIC en la educación y la forma de adaptación de las TIC al proceso de enseñanza. Este hecho se vería favorecido con el uso de metodologías naturalistas.

Por otro lado, el instrumento desarrollado, si bien ha cumplido con el propósito de investigación, se recomienda que en futuras aplicaciones se considere una muestra representativa para evitar posibles sesgos.

Finalmente, derivado de esta investigación, se concluye que los docentes se manifiestan abiertos al uso de diferentes herramientas del LMS u otra TIC, lo que nos permite visualizar un crecimiento favorable en el uso de estas, y, por consiguiente, una concientización del uso de *blended learning*.

6. Referencias

- Abarca, Y. (2015). El uso de las TIC en la educación universitaria: motivación que incide en su uso y frecuencia. *Revista de Lenguas Modernas*, 22, 335-349. Recuperado desde <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/rlm/article/view/19692/19771>
- Blanco, N. y Alvarado, M. E. (2005). Escala de actitud hacia el proceso de investigación científico social. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 11(3), 537-544. Recuperado desde <http://www.redalyc.org/pdf/280/28011311.pdf>
- Bustos, A. y Coll, C. (2010). Los Entornos Virtuales como espacios de enseñanza y aprendizaje. Una perspectiva psicoeducativa para su caracterización y análisis. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 15(44), 163-184. Recuperado desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14012513009>
- Castells, M. (2010). *The Rise of the Network Society: The Information Age: Economy, Society, and Culture*. EUA: Wiley-Blackwell
- Celaya, r., Lozano, F., y Ramírez, S. (2010). Apropiación tecnológica en profesores que incorporan recursos educativos abiertos en educación media superior. *RMIE*, 15(45). Recuperado desde http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662010000200007
- Escamilla, M. A. (2010). Identificación y valoración de variables vinculadas al uso de las TIC como estrategia de enseñanza-aprendizaje en la Universidad Autónoma de Querétaro, México. *Tesis Doctoral*. Universidad De Salamanca. Recuperado desde http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/76437/1/DDOMI_Escamilla_Santana_M_Identificacion_yvaloracion.pdf
- Flores, A. A., Ortiz, M. C., y Buontempo, M. P. (2018). TPACK: un modelo para analizar prácticas docentes universitarias. El caso de una docente experta. *REDU*, 16(1). doi: 10.4995/redu.2018.8804
- Gimenez, A. e Ingrassia, C. (2016). Aulas extendidas o ampliadas: ¿cómo y para qué usarlas?. Recuperado de <http://campus.unla.edu.ar/aulas-extendidas-o-ampliadas-como-y-para-que-usarlas/>
- González, M. A., Perdomo, K. V., y Pascuas, Y. (2017). Aplicación de las TIC en modelos educativos blended learning: una revisión sistemática de literatura. *Sophia*, 13(1), 144-145. doi: <http://dx.doi.org/10.18634/sophiaj.13v.1i.364>
- González, M. A., Perdomo, K., y Pascuas, Y. (2016). Aplicación de las TIC en modelos educativos blended learning: una revisión sistemática de literatura. *Sophia*, 13(1), 144-154. doi: <http://dx.doi.org/10.18634/sophiaj.13v.1i.364>
- Herrera, L. M. Á. (2002). Las fuentes del aprendizaje en ambientes virtuales educativos. *Reencuentro*, 32, 69-74. Recuperado desde <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34003507>

- Horn, M. y Staker, H. (2014). *Blended: Using Disruptive Innovation to Improve Schools*. EUA: John Wiley & Sons
- INTEF. (2013). Marco común de Competencia Digital Docente. V.2.0. Plan de Cultura Digital En La Escuela., 1–75. <https://doi.org/10.2788/52966>
- Martín R., D; Sáenz De Jubera, M^a M; Santiago Campión, R; Chocarro De Luis, E. (2016). Diseño de un instrumento para evaluación diagnóstica de la competencia digital docente: formación flipped classroom. En *Revista Didáctica, Innovación y Multimedia*, núm. 33. <http://dim.pangea.org/revista33.htm>
- Meza, J. (2012). *Modelo pedagógico para proyectos de formación virtual*. Alemania: Gíz.
- Mortera, F. J. (2009). Diferencia y Similitudes entre el Aprendizaje Combinado (Blended Learning) y el Aprendizaje Distribuido (Distributed Learning), y su relación con la Educación a Distancia. Tipo de trabajo no publicado. Escuela de Graduados en Educación, Universidad Virtual, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.
- Palomino Rojas, M. (2016). Aplicación de la Nube en la Enseñanza de la Formación Ciudadana. *Revista Educación y Tecnología*, 1 (8). 1-21. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6148520.pdf>
- Pontes, a. y Varo-Martínez, M. (2016). Mapas conceptuales aplicados al tratamiento de temas medioambientales en la formación del profesorado de física. *Profesorado*, 20(2), 452-472. Recuperado desde <http://www.redalyc.org/pdf/567/56746946025.pdf>
- Rivera, D. M., Lau, J., Esquivel, I. y Martínez, W. (2017). Reorientación de la práctica educativa usando REA: resultados preliminares con tres docentes mexicanos de posgrado. *Apertura*, 9(2). doi: <http://dx.doi.org/10.18381/ap.v9n2.1098>
- Rodríguez, I. (2015). La importancia de las competencias digitales de los docentes, en la sociedad del conocimiento. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 2(3). Recuperado desde <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/484>
- Romero, A. (2006). Moodle, Unimos Mentes, Creamos Conocimiento Libre. En *VI Congreso Internacional Virtual de Educación CIVE 2006*, Islas Baleares.
- Shyshkina, M., Kohut, U., y Popel, M. (2014). The design and evaluation of the cloud-based Learning components with the use of the system of computer mathematics. En V. Ermolayev et al. (Eds.), *CT in Education, Research and Industrial Applications. Integration, Harmonization and Knowledge Transfer* (pp. 305-3017). Recuperado desde <http://ceur-ws.org/Vol-2104/>
- Taylor, K. (1998). *Investigación de Mercados, Un enfoque aplicado*. México: Mc Graw Hill
- Tourón, M. D., Navarro, E., Pradas, S., y Íñigo, V.. (2018). Validación de constructo de un instrumento para medir la competencia digital docente de los profesores (CDD). *Revista española de pedagogía*, 269, 30-31. Doi: <https://doi.org/10.22550/REP76-1-2018-02>.

- Vera, F. (2008). La modalidad blended-learning en la educación superior. recuperado desde http://www.utemvirtual.cl/nodoeducativo/wpcontent/uploads/2009/03/fvera_2.pdf
- Wild, F., Mödritscher, F., y Sigurdarson, S. (2011). Mash-up Personal Learning Environments. En G. Magoulas (Ed.), *E-Infrastructures and technologies for lifelong learning: newt generation environments* (pp. 126-149). doi: 10.4018/978-1-61520-983-5.ch005
- Zempoalteca, B., Barragán, J. F., González, J., y Guzmán, T. (2017). Formación en TIC y competencia digital en la docencia en instituciones públicas de educación superior. *Apertura*, 9(1). doi: <http://dx.doi.org/10.18381/Ap.v9n1.922>