

**EDUCACIÓN COMERCIAL Y ADMINISTRACIÓN
CIENCIAS SOCIALES Y DEL COMPORTAMIENTO
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**



Ciencias y Saberes

**VOLUMEN 1
NÚMERO 2
ISSN: 2960-8430**

DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN EN EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA COMUNIDAD “CUATRO ESQUINAS – SINCHAGUASÍN” DE PUJILÍ

Marco Sandoval Cárdenas
sancardmv@hotmail.com
Instituto Superior Tecnológico Vicente León - Ecuador

Ángel Velásquez Cajas
apvelasquezc@istx.edu.ec
Instituto Superior Universitario Cotopaxi - Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-1814-1691>

1

Recibido: 01/02/23

Aceptado: 30/03/23

Publicado: 01/05/23

RESUMEN

Una gestión inadecuada se origina en la condición humana de todo empresario. A la hora de encaminar, en una dirección correcta, a la organización, el ser humano tiene una tendencia natural a realizar acciones mínimas para la prestación de un servicio o producto. Una Junta Administradora de Agua Potable promedio, en el desarrollo de su gestión, carece de la capacitación adecuada que origina inconvenientes y desaciertos en los procesos y, más aún, en la toma adecuada de las decisiones, según el tradicional ciclo de Deming. El problema de la mala gestión tiene, como repercusión final, una caída de la rentabilidad, en este caso de carácter social. El objetivo de este trabajo fue la futura implementación un modelo de gestión para la Junta Administrativa del Agua Potable en la Comunidad Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, con la información adquirida y procesada en el año 2019. Esta investigación buscó aplicar instrumentos y mecanismos efectivos para mejorar los procesos internos, en búsqueda del cumplimiento de un nivel de calidad, en los servicios que brinda la organización, sobre todo en la atención al cliente. A través de la investigación descriptiva - intencionada se identificaron todos los factores que influyen directamente en la deficiencia de la gestión.

Palabras clave: gestión administrativa, junta de agua potable, atención al cliente.

DIAGNOSIS OF CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT IN THE POTABLE WATER ADMINISTRATION BOARD OF THE "CUATRO ESQUINAS - SINCHAGUASÍN" COMMUNITY OF PUJILÍ ABSTRACT

Inadequate management originates in the human condition of every entrepreneur. When it comes to guiding the organization in the right direction, the human being has a natural tendency to perform minimum actions for the provision of a service or product. An average Water Board, in the development of its management, lacks the adequate training, which causes inconveniences and mistakes in the processes and, even more, in the adequate decision making, according to the traditional Deming cycle. The problem of poor management has, as a final repercussion, a drop in profitability, in this case of a social nature. The objective of this work was the future implementation of a management model for the Junta Administrativa del Agua Potable in the Cuatro Esquinas-Sinchaguasín Community, with the information acquired and processed in 2019. This project sought to apply effective instruments and mechanisms to improve internal processes, in search of the fulfillment of a quality level, in the services provided by the organization, especially in customer service. Through descriptive - intentional research, all the factors that directly influence the management deficiency were identified.

Key words: administrative management, Junta de Agua Potable, customer service.

Correo principal para contacto: sancardmv@hotmail.com

1. INTRODUCCIÓN

Como evidencia el censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2010), la población en la provincia de Cotopaxi asciende a 409 mil 205 habitantes aproximadamente, 2,5 veces más que la población registrada en el censo desarrollado en 1950, en donde para esta provincia se registraban 165 mil 602 habitantes. A la fecha, de acuerdo con la misma fuente, Pujilí se considera el segundo cantón más poblado de la provincia.

La gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable en la Comunidad Cuatro Esquinas – Sinchaguasín del cantón Pujilí, en la Provincia de Cotopaxi, durante el año 2019, se encuentra por debajo del margen de lo aceptable. Uno de los factores que se pueden observar es el desconocimiento por parte de los usuarios que utilizan este servicio, debido a que no cuentan con un modelo de gestión adecuado para su funcionamiento. Este problema se presenta por la falta de experiencia empresarial y administrativa de las personas que realizan las actividades en esta Junta de Agua Potable. Otro de los factores determinantes que afectan al cometido de la Junta es la falta de información, sistematizada y oportuna, para una adecuada toma de decisiones. Vista esta problemática, se ha considerado necesario mejorar la calidad del servicio a través de la elaboración y puesta en marcha de un modelo de gestión.

Lo que se buscó con el diagnóstico fue dotar de un instrumento a la directiva para poder brindar un buen servicio y la mejora de todas las actividades que esta realiza. Para establecer medidas que mejoren la calidad del servicio La Constitución de la República del Ecuador establece en su artículo 12: “el derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008); el artículo 318 menciona que; “[...] La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias [...]” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008). Por esta razón, es necesario establecer mecanismos para la correcta gestión de los servicios de este valioso recurso natural no renovable.

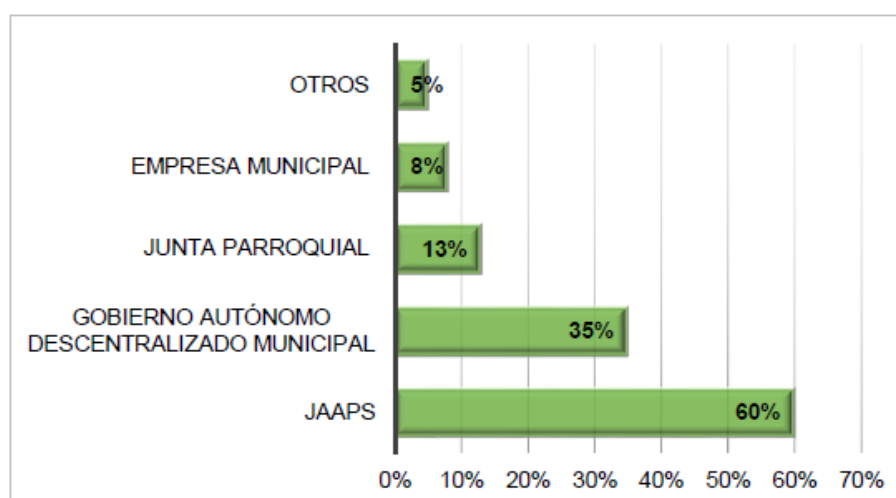
Es preciso señalar los resultados del último Censo de Población y Vivienda realizado en el año 2010, en el cual se indica que el total de la población ecuatoriana es de 14'483.499. De este total, el 37% habita en el sector rural, es decir, un aproximado de 5'358.000 personas. Un cálculo provisional permite establecer que al menos 3 millones y medio de ecuatorianos acceden a servicios de agua potable y saneamiento a través de prestadores comunitarios de servicio de agua. Aproximadamente en el Ecuador existen 6.832 organizaciones comunitarias que gestionan agua y saneamiento (Foro de los Recursos Hídricos, 2013, p. 34).

Según la Normativa Legal del Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y con el apoyo de la Secretaria Nacional del Agua (SENAGUA), señalan que es competencia de los Gobiernos Municipales abastecer de servicios de agua potable y saneamiento a las parroquias rurales de cada cantón. Sin embargo, por la distancia que distingue el área urbana y la rural, estas últimas

administran el agua por cuenta propia. Es decir, el 60% son Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento (JAAPS) en el área rural (Garzón López, 2015).

Figura 1

Operadores de Agua Potable y saneamiento en el sector rural.



Fuente: Programa de Infraestructura Rural de Saneamiento y Agua.

La importancia de la gestión administrativa dentro del sector de agua potable y saneamiento, define nuevas maneras de interacción, la redefinición de actividades dentro de un marco regulatorio ordenado y eficiente, cooperando al desarrollo del reordenamiento de las diferentes instancias y de sus resultados (Funes, 2013).

Las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento (JAAPS), que cuentan con personería jurídica y están legalmente registradas, constituyen apenas el 48% del total, es decir, su formalidad se convierte en un problema, no solo en la parte legal sino en lo financiero. A pesar de la existencia de un reglamento interno, en la mayoría de casos las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento (JAAPS), desconocen del manejo de este documento. La Secretaría Nacional del Agua, SENAGUA, señala que el 45% no trabaja con este reglamento. En este mismo sentido, el 29% de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento (JAAPS) posee organigramas, plan de acción, estrategias políticas etc. Aún así, hay una escasa probabilidad de prestación de servicios y la toma decisiones de manera eficiente.

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS / MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño de la investigación fue exploratorio y descriptivo, con la recolección de datos primarios, mediante un formato estructurado y un proceso de interpretación formal. La población estudiada fueron los usuarios de la Junta Administradora de Agua Potable, en los barrios Cuatro Esquinas, Sinchaguasín, Rancho Alegre y Chambana, ubicados en el sector occidental del cantón Pujilí.

Se aplicó un modelo no probabilístico, llamado muestreo por cuota, cuya descripción implica la selección de participantes prospectos, de acuerdo a cuotas especificadas, sobre características demográficas, actitudes específicas, o conductas

determinadas. El propósito fundamental fue brindar la seguridad que los subgrupos especificados de la población meta definida estén representados.

La selección del proceso de investigación se lo realizó con énfasis en lograr la perspectiva cualitativa y cuantitativa. Se estableció como referente 250 usuarios del servicio básico de agua mediante una encuesta. Dicho tamaño de la muestra se estableció a través de una indagación previa, levantada con la lista del sistema de facturación de los usuarios registrados en la Junta Administradora de Agua Potable, administrada por la responsable de la Tesorería de la Junta.

También se utilizó la investigación propositiva, porque a futuro se elaborará, como propuesta, un modelo de gestión para mejorar la atención del cliente en la Junta Administradora de Agua Potable.

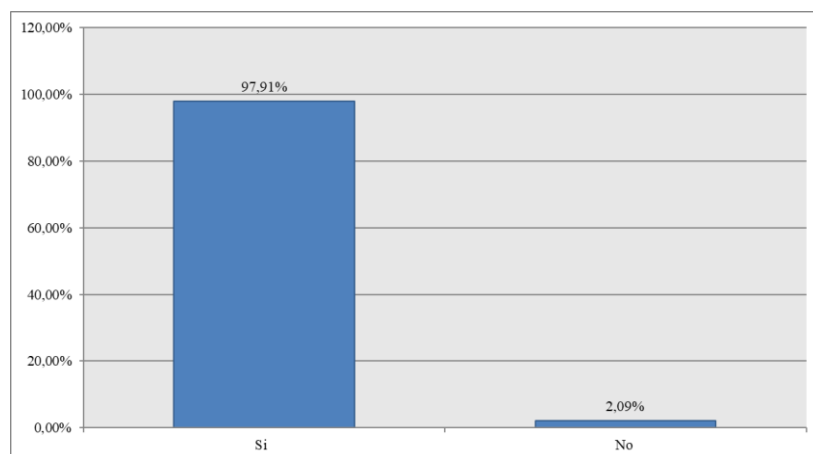
3. RESULTADOS

Aquí se despliegan las preguntas más importantes de la encuesta aplicada a los moradores con sus resultados correspondientes.

¿Usted conoce que en su barrio existe una Junta Administradora de Agua Potable? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de proporciona la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Cuatro Esquinas-Sinchaguasín del cantón Pujilí, el 98% señala que conoce que en su barrio existe una Junta Administradora de Agua Potable y el 2% no lo conoce.

Figura 2

¿Usted conoce que en su barrio existe una Junta Administradora de Agua Potable?

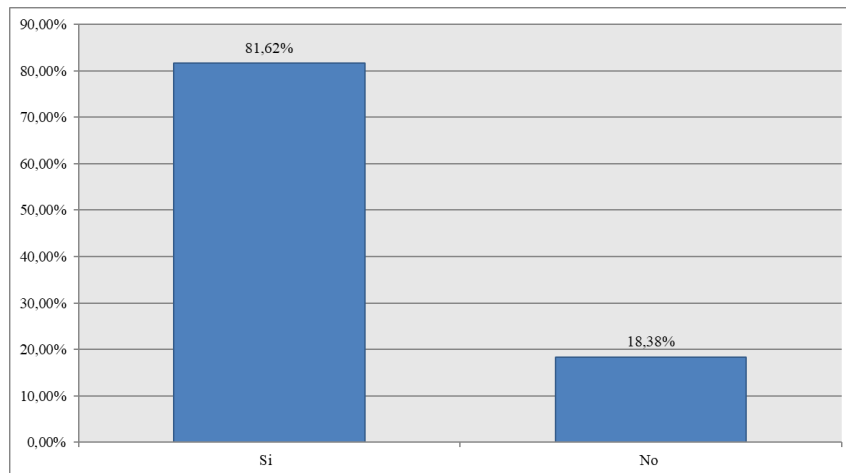


Fuente: autoría propia, 2019.

¿Usted es beneficiario de los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios, el 82% señala que es beneficiario de los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí mientras que el 18% de los encuestados no lo es.

Figura 3

¿Usted es beneficiario de los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín?

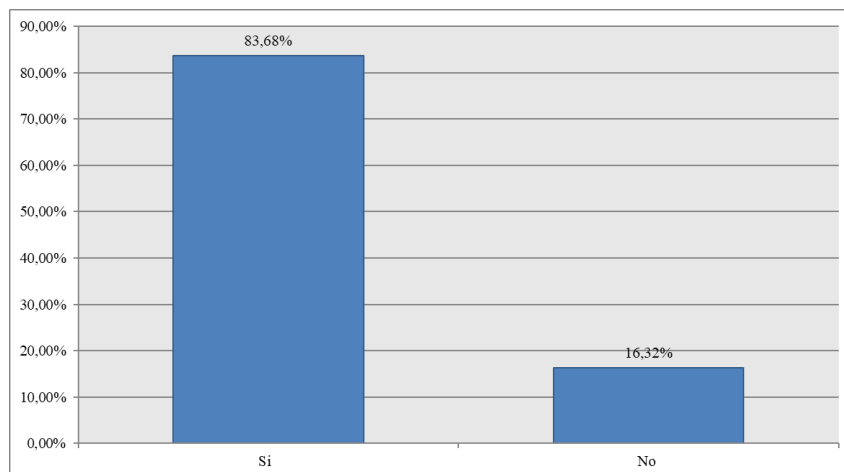


Fuente: autoría propia, 2019.

¿Usted conoce los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de proporciona la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, el 84% conoce los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí y el 16% no lo conoce.

Figura 4

¿Usted conoce los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí?

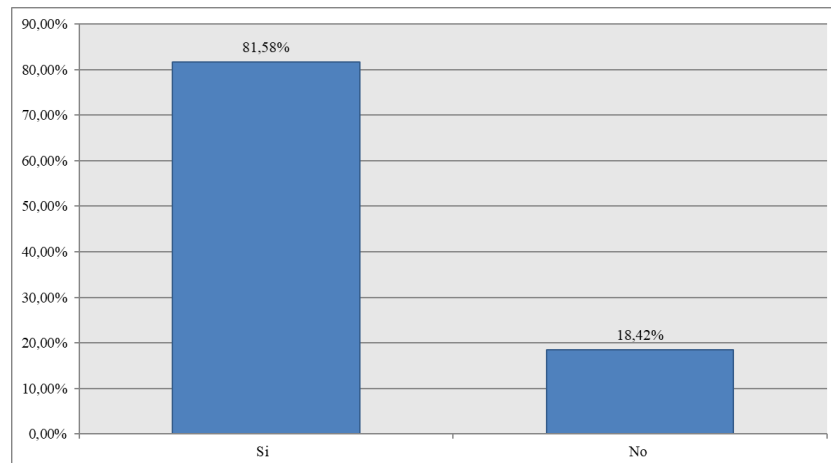


Fuente: autoría propia, 2019.

¿Usted conoce que la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, dispone de una oficina? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de proporciona la Junta Administradora de Agua Potable, el 82% conoce que la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín dispone de una oficina y el 18% no conoce.

Figura 5

¿Usted conoce que la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, dispone de una oficina?

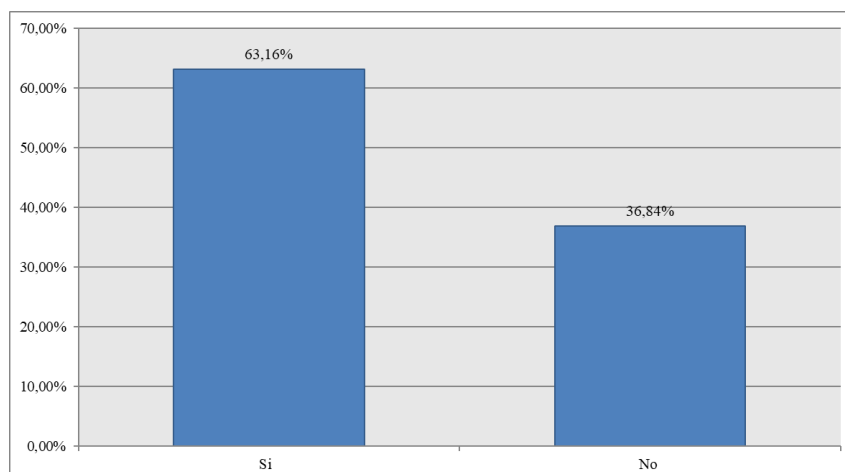


Fuente: autoría propia, 2019.

¿Usted considera que el espacio físico en donde se realizan los cobros de los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín es el adecuado? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de proporciona la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, el 63% considera que el espacio físico donde se realizan los cobros de los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable es el adecuado y el 37% no lo es.

Figura 6

¿Usted considera que el espacio físico en donde se realizan los cobros de los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín es el adecuado?



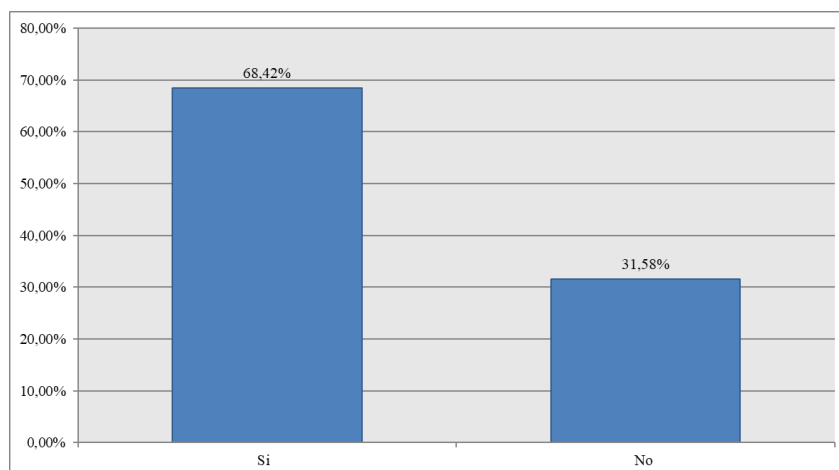
Fuente: autoría propia, 2019.

¿Usted está de acuerdo en los horarios de atención de la oficina de la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de proporciona la Junta Administradora

de Agua Potable, el 68% está de acuerdo en los horarios de atención de la oficina de la Junta y el 32% restante no está de acuerdo.

Figura 7

¿Usted está de acuerdo en los horarios de atención de la oficina de la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí?

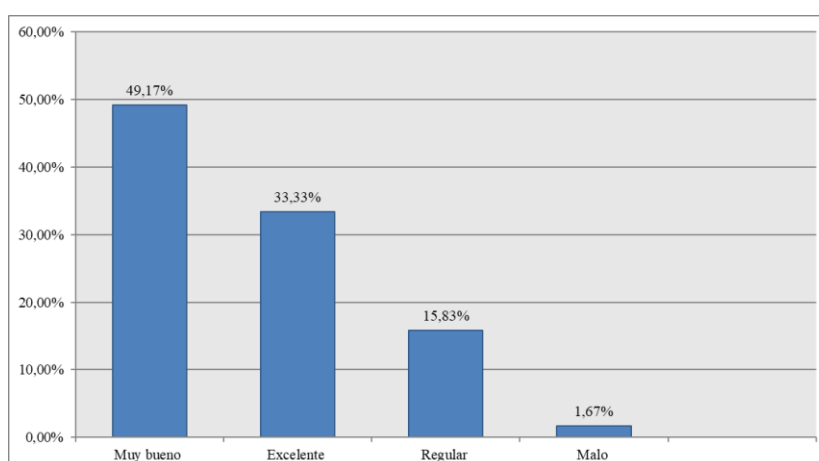


Fuente: autoría propia, 2019.

¿Como califica el servicio de recaudación de la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de proporciona la Junta Administradora de Agua Potable, el 49% califica que el servicio de recaudación de la Junta Administradora es Muy bueno, el 33% Excelente, el 16% Regular, el 2 % Malo.

Figura 7

¿Como califica el servicio de recaudación de la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí?



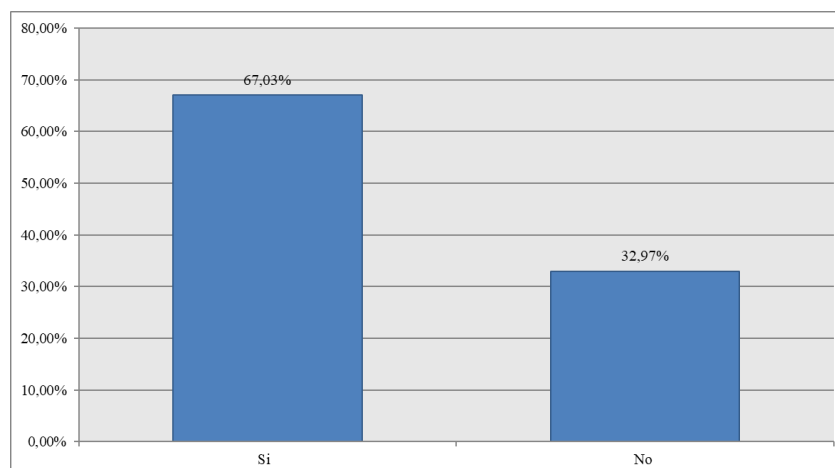
Fuente: autoría propia, 2019.

¿Cree usted que se debe implementar una ventanilla de atención al cliente en la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín? De la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios de proporciona la Junta

Administradora de Agua Potable, el 68% cree que se debe implementar una ventanilla de atención al cliente y el 33% de los encuestados indica que no.

Figura 8

¿Cree usted que se debe implementar una ventanilla de atención al cliente en la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín?

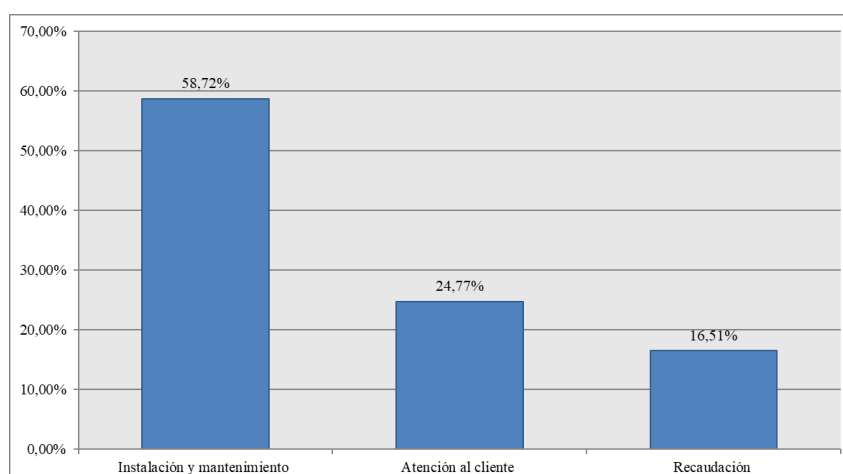


Fuente: autoría propia, 2019.

¿En qué debería mejorar los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín? De la encuesta aplicada a los usuarios, el 59% indica que debería mejorar los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable en lo que respecta a instalaciones y su mantenimiento, otro 25% se refirió a la atención al cliente y el 17% restante en la recaudación.

Figura 9

¿En qué debería mejorar los servicios que brinda la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí?



Fuente: autoría propia, 2019.

La investigación buscó la implementación de un modelo de gestión. También, permitió obtener un diagnóstico general de la Junta Administradora de Agua Potable, para mejorar los procesos internos, ayudar al personal a identificarse con los objetivos

de la organización, crear una mejor imagen, mejorar la relación con los usuarios del servicio, promover la comunicación en toda la organización, incrementar la productividad y la calidad del trabajo.

En este contexto, se desarrollará un documento que se aplicará en la organización para que sea difundido al personal interno y externo de la Junta Administradora de Agua Potable. La propuesta contribuye con la sociedad, con la población pujilense y ecuatoriana al estudiar, comprobar y proponer la implementación de un modelo de gestión en la Junta Administradora de Agua Potable. Los primeros pasos para con su consecución es la elaboración del FODA (Tabla 1) y un mapa estratégico (Figura 10) con la información recopilada hasta el momento.

Tabla 1

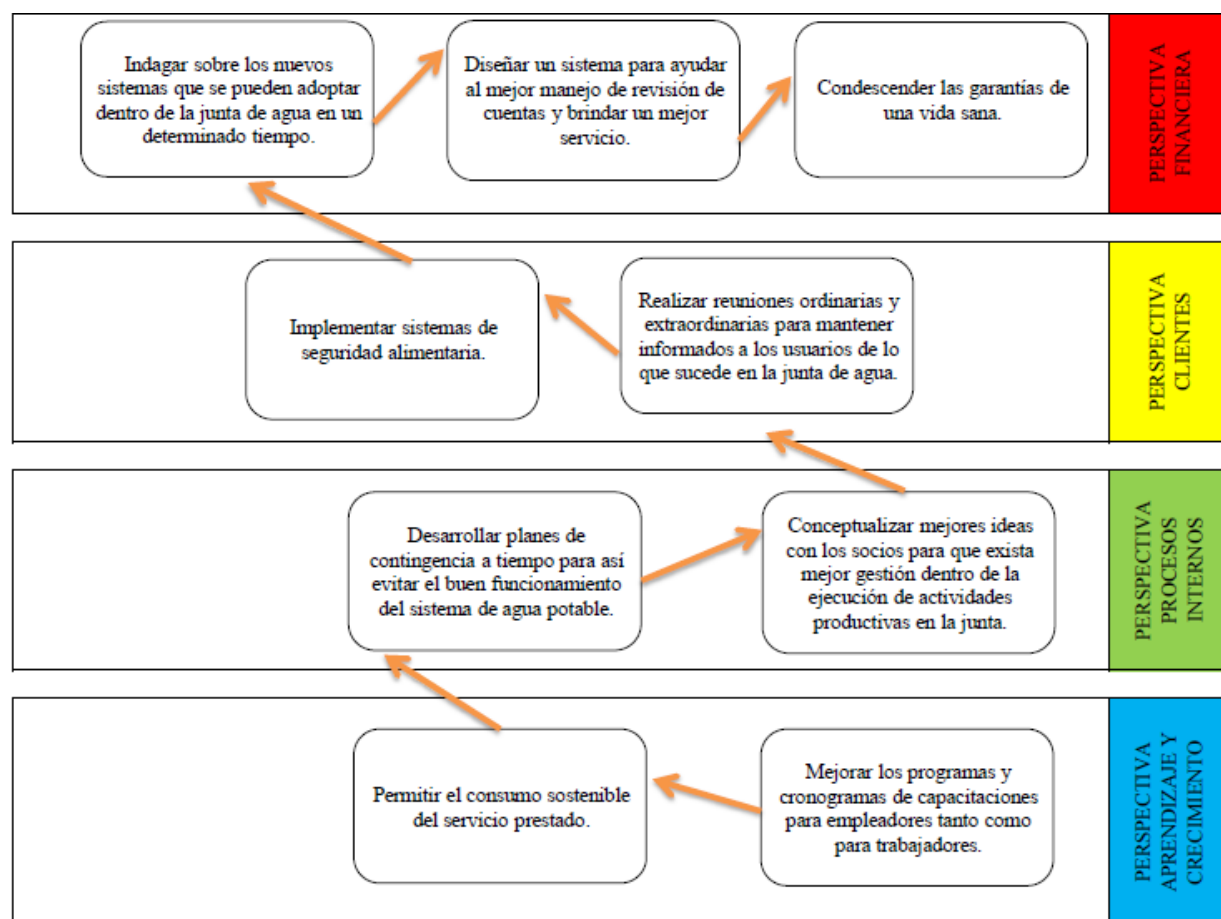
Matriz FODA de la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Directiva de la Junta de Agua Potable son moradores de los barrios del sector. • Parámetros para mejorar el servicio. • Calidad del servicio al cliente. • Prestación del servicio garantizando. • Buenas relaciones con el usuario.	• Instalaciones adecuadas para el sistema de cobro de agua potable. • La directiva cuenta con un plan de manejo de los recursos hídricos. • Convenios inter institucionales para el manejo del sistema. • Adaptación de nuevos sistemas de agua potable. • Capacitaciones a socios sobre el implemento del sistema de cobro a agua potable.
DEBILIDADES	AMENAZAS
• Infraestructura inadecuada. • Lugar poco estratégico. • Deficiencias en la administración. • Falta de preparación y capacitación adecuada del personal. • Mala gestión. • Incremento de costes (directos, indirectos). • Falta de planificación financiera. • Baja producción. • Recursos productivos no optimizados.	• Desaceleración económica. • Inflación en el país. • Falta de apertura de oficinas para el desarrollo de la Junta. • Cambio climático. • Solvencia para continuar con el progreso de la Junta. • Equipos tecnológicos para sustituir el recurso humano tanto físico e intelectual. • Incremento de contaminación ambiental.

Fuente: autoría propia, 2019.

Figura 10

Mapa estratégico de la Junta Administradora de Agua Potable de los barrios Cuatro Esquinas-Sinchaguasín.



Fuente: autoría propia, 2019.

4. DISCUSIÓN

Es de gran importancia que las juntas de agua cuenten con un diagnóstico para la elaboración de un modelo de gestión, para cumplir con las nuevas normas que ha dispuesto el aparato gubernamental, ubicando al sector del agua potable y saneamiento como un espacio vital dentro de la agenda de desarrollo del país. Esto ayudará a generar una adecuada prestación de este servicio, garantizando incrementos en coberturas, mejor calidad y proporcionar a los usuarios mayor confiabilidad en el servicio, a más que mide la disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos, adopción de acciones, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención control y evaluación (CEPAL, 2015).

El problema de una mala gestión tiene como repercusión final una caída de la rentabilidad. Esta caída puede venir de caídas de recaudación, facturación, incremento de costes (directos, indirectos), costes no contemplados, costes financieros no imputados, falta de planificación financiera, baja producción, recursos productivos no optimizados, mala gestión documental. Debido a este problema se propone

implementar a futuro un modelo de gestión para la Junta Administradora de Agua Potable de la Comunidad Cuatro Esquinas-Sinchaguasín, cantón Pujilí en el 2023.

Con los resultados obtenidos, se espera mejorar los procesos internos de forma efectiva, la preparación y capacitación adecuada del personal y la calidad del servicio al cliente. A través de la investigación descriptiva y propositiva se pretende describir e identificar todos los factores que influyen directamente en la deficiencia en su gestión.

5. CONCLUSIONES / CONSIDERACIONES FINALES

Se logró establecer una línea base para el diagnóstico adecuado de la situación actual que atraviesa la entidad mencionada con la correcta interpretación de los resultados y la información obtenida para la elaboración del modelo de gestión de acuerdo a estándares eficientes.

Con base en el modelo de gestión de calidad de Deming, se considera pertinente que el modelo favorezca la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, el establecimiento de criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias. La utilización de este instrumento permitirá alcanzar los objetivos propuestos. A pesar de las peculiaridades de cada modelo de gestión, en todos subyacen los principios básicos de la calidad total y excelencia, es decir, las mejores prácticas en el ámbito de la gestión de las organizaciones. Una característica común de los modelos de gestión es que son dinámicos y, como tal, van evolucionando y adaptándose a los cambios que se producen en el entorno. Centenares de expertos enriquecen estos modelos año tras año con sus aportaciones.

Por último, y no menos importante, la propuesta contribuye con la sociedad, con la población pujilense y ecuatoriana al estudiar, comprobar y proponer la implementación de un modelo de gestión administrativa en la Junta Administradora de Agua Potable, resolviendo problemas que se presenten por falta de experiencia empresarial y administrativa del personal, falta de programas de capacitación en términos de gestión administrativa y empresarial, falta de información sistematizada y oportuna para una adecuada toma de decisiones. Al tratarse de una investigación multidisciplinar, contribuye con múltiples objetivos del Plan Nacional de Desarrollo “Creando oportunidades”.

6. REFERENCIAS

- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2016). Agua potable y saneamiento en la nueva ruralidad de América Latina.
- Benassini, M. (2015). Introducción a la Investigación de Mercados - Enfoque para América Latina. Pearson Educación.
- Bernal, C. A. (2013). Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación.

- Bordoli, E., & Conde, S. (2016). El progresivo encanto por la gestión privada: análisis de los modelos de la gestión pública - privada en la enseñanza media en Uruguay. Scielo
- Cáceres, V. (2014). La política de agua y saneamiento en Argentina - El desafío de la universalización de los servicios.
- CEPAL. (2015). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Población, territorio y desarrollo sostenible.
- Chiavenato, I. (2013). Introducción a la Teoría General de la Administración. México D.F: McGraw- HILL.
- Fondo de Cooperación para-Agua y Saneamiento. (marzo de 2013). Fondo de Cooperación para-Agua y Saneamiento. Ecuador en breve.
- Funes, F. J. (2013). Agua potable y saneamiento. Su organización y regulación en Argentina, Latinoamérica y Europa. Scielo.
- Secretaría Nacional del Agua. 2018. Instructivo para conformación y legalización de juntas administradoras de agua potable y saneamiento; juntas administradoras de agua potable y saneamiento regional; y, juntas de segundo y tercer grado”, y el “instructivo para conformación y legalización de juntas de riego y/o drenaje. SENAGUA.

LA IMPORTANCIA DEL TALENTO HUMANO EN LAS PYMES DEL CANTÓN LA MANÁ

José Luis Chango Ortega
changojose32@gmail.com
Asociación de Productores Agrícolas San Agustín - Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-9657-9499>

Recibido: 10/03/23
Aceptado: 20/04/23
Publicado: 01/05/23

14

RESUMEN

En la actualidad, el talento humano es apreciado como un factor clave de éxito y de diferenciación competitiva en las pequeñas y medianas empresas. Pero, también es considerado el elemento más complejo e impredecible de manejar y gestionar. Cada individuo es un mundo completamente diferente, en la cima y la cultura organizacional, así como las expectativas y aspiraciones profesionales y personales que influyen directamente en el desempeño del componente humano dentro de una empresa. La presente investigación tiene como objetivo resaltar la importancia del talento humano en las Pymes del cantón La Maná, para contribuir al desarrollo de una perspectiva que sitúa al talento humano como el pilar fundamental en el desarrollo empresarial. La metodología se orientó a una investigación descriptiva de carácter correlacional; los datos se obtuvieron de fuente primaria mediante la aplicación de encuestas en las Pymes, obteniendo resultados significativos que corroboran la importancia del talento humano en estas como aporte al crecimiento sostenible en un mercado cada vez más globalizado y competitivo, aportando habilidades, destrezas y capacidades que serán reflejadas como calidad competitiva y valor agregado.

Palabras clave: talento humano, Pymes, competencia.

THE IMPORTANCE OF HUMAN TALENT IN PYMES OF CANTON LA MANÁ

ABSTRACT

Today, human talent is appreciated as a key factor for success and competitive differentiation in small and medium-sized companies. But it is also considered the most complex and unpredictable element to handle and manage. Each individual is a completely different world, at the top and the organizational culture, as well as the professional and personal expectations and aspirations that directly influence the performance of the human component within a company. The present research aims to highlight the importance of human talent in SMEs in the canton of La Maná, in order to contribute to the development of a perspective that places human talent as the fundamental pillar in business development. The methodology was oriented to descriptive research of correlational character; data were obtained from primary sources through the application of surveys in SMEs, obtaining significant results that corroborate the importance of human talent in these as a contribution to sustainable growth in an increasingly globalized and competitive market, providing skills, abilities and capabilities that will be reflected as competitive quality and added value.

Keywords: human talent, pymes, competence

Correo principal para contacto: changojose32@gmail.com

1. INTRODUCCIÓN

Según el Servicio de Rentas Internas (2021) se denomina Pymes al “conjunto de pequeñas y medianas empresas que, de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas”.

El objetivo de las Pymes es de producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los consumidores. De acuerdo a su actividad económica, se destacan las siguientes, según Filion (2011):

- Comercio al por mayor y al por menor
- Servicios comunales, sociales y personales
- Industrias manufactureras diversas
- Construcción
- Transporte, almacenamiento, y comunicaciones
- Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas
- Pesca, agricultura y silvicultura
- Otros

Los constantes cambios que surgen en el aspecto laboral van en aumento debido a los efectos tecnológicos de un mundo globalizado que demanda un talento humano más competente y preparado, ya que las empresas no solamente orientan sus esfuerzos en el mercado interno, sino que se extienden más allá de las fronteras de su lugar de origen, las Pymes no se encuentran eximes de estas exigencias.

Werner y Herman (2012) han señalado que “la dirección de capital humano o de RR.HH. ha sido considerada poco apropiada y costosa para las Pymes”, por ende, no existen varias investigaciones sobre este tópico; sin embargo, es necesario reconocer al capital intelectual de los individuos como el principal responsable en la generación de valor para las Pymes.

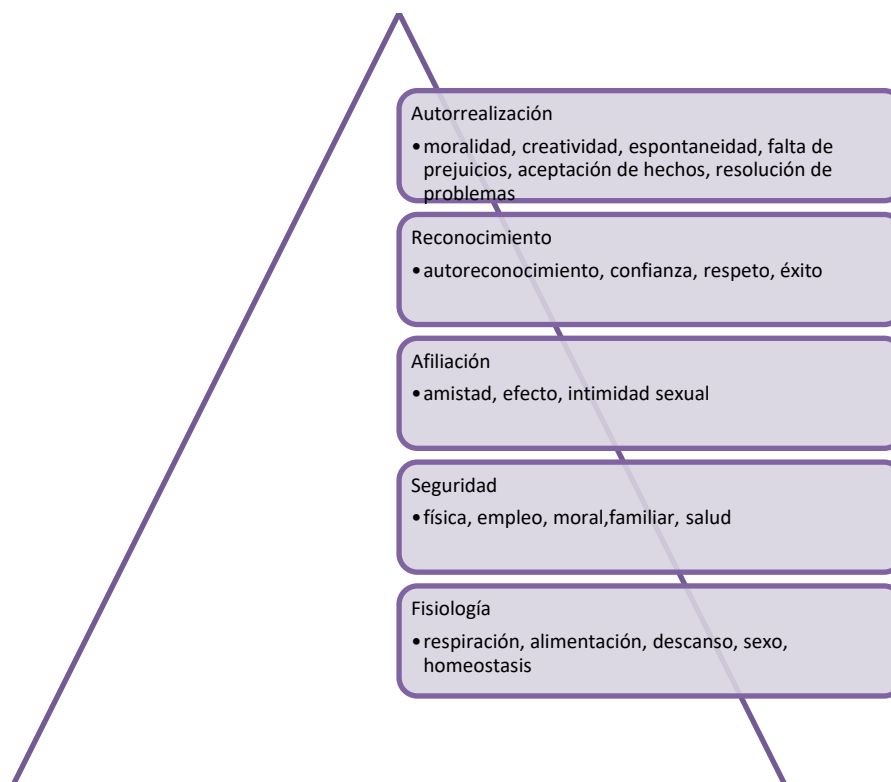
A las Pymes no se las deben considerar como pequeñas versiones de los grandes proveedores; la característica esencial y distintiva es el uso de las habilidades de sus colaboradores y de los atributos propios de la organización de menor escala. Las Pymes en el cantón La Maná se constituyen en la base del desarrollo social, consideran su talento humano como el cimiento para crear habilidades de calidad, de servicio al cliente y de innovación.

El factor de éxito de las Pymes está estrictamente ligado por las prácticas del Talento Humano institucional como son: formación, trabajo colaborativo, diseño de puestos, contratación, evaluación del rendimiento y políticas de retribución. Esto comprueba la ejecución de las buenas prácticas del talento humano por parte de las Pymes que se han logrado posicionar en el mercado.

Según la pirámide de necesidades de Abraham Maslow el rendimiento laboral se limita a la teoría psicológica en la cual el empleado acomoda sus necesidades de manera jerarquía, es decir que existe un orden en el que las necesidades deben satisfacerse.

Figura 1

Teoría psicológica de necesidades.



Fuente: Abraham Maslow.

Si se considera como eje la presente teoría, la buena contratación y gestión del talento humano, aporta a las personas a satisfacer sus necesidades partiendo de la fisiología y llegando a la autorrealización. Para ello, se debe entender la necesidad prioritaria de cada una de las personas.

La importancia de lo expuesto radica en que las Pymes del cantón La Maná ven limitado el crecimiento de sus operaciones en relación a las contrataciones, debido a que, la realización de sus funciones, son efectuadas de manera poco innovadora o empírica, en una cultura de trabajo caduca, en donde los colaboradores efectúan sus actividades de manera rutinaria, sin analizar si es la mejor forma para hacerla.

Sin embargo, las Pymes más exitosas, desarrollan procesos de diseño de puestos más formalizados a través de sus manuales de gestión, planificando las tareas a lo largo del tiempo, obteniendo así puestos ajustados a procedimientos predeterminados y planificados, a los que deben adaptarse los trabajadores. En la estructura de estos puestos se admite la participación de los empleados en mayor medida y se fomenta una mayor comunicación entre ellos.

En síntesis, a través del diseño de puestos, las Pymes fomentan más el trabajo en equipo, mediante la creación de sistemas de trabajo en grupo más autónomos y especializados de ahí la necesidad de adoptar estas prácticas por parte de las Pymes.

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS / MATERIALES Y MÉTODO

Se desarrolló una investigación que busca puntualmente resaltar la importancia del talento humano en las Pymes. Para el efecto fue necesario establecer una correlación entre las variables Talento Humano (V1) y empresa (V2), constituyéndose específicamente en un estudio descriptivo correlacional, que hizo posible medir el grado de impacto que ejerce la V1 y V2 simultáneamente; es decir, si el talento humano influye de forma directa y definitiva en el desarrollo empresarial y viceversa.

Para la aplicación de encuestas estructuradas se efectuó en una muestra significativa de 235 empresas correspondientes al sector Pymes del Cantón La Maná. En el instrumento se incluyó preguntas que recaban información directa y concreta de la V1 y V2 y los factores e indicadores que los constituyen como se detalla a continuación:

Tabla 1

Correlación de variables.

Factores	Indicadores
- Información general de la empresa.	- Sector de la empresa - Tiempo en el mercado. - Departamento de RRHH - Proceso de reclutamiento y selección.
- Condiciones laborales	- Número de trabajadores. - Sueldos - Ambiente laboral - Horarios/jornadas laborales
- Productividad	- Objetivos empresariales. - Indicadores de cumplimiento.
- Información general trabajadores.	- Sexo - Edad - Nivel académico
- Reconocimiento y motivación.	- Ascensos. - Capacitación. - Bonos
- Compromiso	- Liderazgo y trabajo en equipo. - Cumplimiento de horarios y jornadas

Fuente: autoría propia, 2021.

Con la finalidad de determinar la validez del instrumento de medición, se calculó con base en el alfa de Cronbach, con un 95% de confiabilidad, determinando una respuesta del 0.850. Esto indica que el instrumento de medición aplicado es consistente.

3. RESULTADOS

El 84% de las Pymes encuestadas pertenecen al sector servicios, el 10% son del sector comercio y solo el 6% son industrias. Por otro lado, el 72% de los empresarios manifiestan que tienen mas de 10 años en el mercado, el 15% ha permanecido en sus actividades entre 5 a 9 años y el 13% son relativamente nuevas. De la población encuestada, el 100% asegura no contar con un departamento de talento humano ya que lo consideran como un recurso innecesario, el 90% asegura que al momento de realizar una contratación lo hacen con base en recomendaciones, por lo que no se genera un proceso de reclutamiento, mientras que el 10% realiza una entrevista para la selección del nuevo personal.

Referente a las condiciones laborales se determinó que el 94% de las Pymes cuentan con 1 empleado, mientras que el 4% tiene entre 2 a 5 empleados y el 2% tiene más de 6 empleados. En tanto que, el 100% de los encuestados manifiestan tener un adecuado ambiente laboral. Sobre las jornadas laborales, el 96% mantiene 2 jornadas de 4 horas laborables, con un intervalo de 1 hora para el almuerzo, mientras que el 4% mantiene una jornada única de trabajo,

En el campo de productividad, aseguran el 100% de las Pymes que no cuentan con objetivos empresariales e indicadores de cumplimiento ya que no poseen una estructura ni tampoco una gestión adecuada.

En relación al sexo de los encuestados se concluye que el 65% son de sexo masculino y el 45% son femenino. Además, la edad comprendida rodea entre 50 a 65 años el 85%, en tanto que en el rango de 35 a 49 años se encontró un 7% finalmente entre 25 a 34 años tenemos el 8% de la población, de los resultados obtenidos el 94% tiene una instrucción secundaria, el 2% instrucción primaria y el 4% instrucción superior.

Con base en el reconocimiento, el 98% afirma no contar con este apartado ya que consideran innecesario ya que son los mismos propietarios y no desean disminuir su capital de trabajo, mientras que el 2% restante ha recibido ascensos y capacitación en sus lugares de trabajo, pero de manera aislada.

Finalmente, con base en el compromiso consultado, el 100% afirma que posee un liderazgo adecuado y que cumple con la jornada establecida para sus funciones.

4. DISCUSIÓN

El proceso de reclutamiento para el nuevo personal de las Pymes es el primer momento para poner en práctica el *Talent Management*, que permite afrontar cada proceso de este tipo con la idea de captar el mejor talento que beneficie a la institución. Además, que el empleado permanezca mucho tiempo en la empresa. La apuesta por el desarrollo de las competencias de los empleados es un punto fundamental una vez avanzada la estrategia.

El desarrollado un plan de gestión permitirá que cada trabajador tenga asignada sus competencias. Se establece un plan de actuación para que alcanzar las metas propuestas por la empresa y se realiza un seguimiento. Una correcta gestión del talento humano por competencias crea equipos de trabajo ganadores. Aprovechar una adecuada gestión de personal beneficia a que las Pymes trasciendan en el mercado. La guianza al personal se convierte en todo un arte y más cuando lo que se desea es conseguir metas en beneficio de la empresa.

5. CONCLUSIONES / CONSIDERACIONES FINALES

La presente investigación busca ser una fuente primaria de datos, al constituirse como un primer acercamiento referente al estudio de las prácticas de talento humano en las Pymes del cantón La Maná. A través de una recolección de datos de una muestra objetiva, mediante un cuestionario, se obtuvieron los hallazgos: los departamentos de talento humano en las Pymes del cantón son escasos. Las instituciones no consideran importante tener este departamento al interior de las empresas. Se concluye también que, a mayor nivel de estudios de los empresarios, mayor es la aplicación de prácticas de talento humano en las empresas.

Los hallazgos determinados representan un desafío tanto para los empresarios como para los investigadores de las empresas de este sector. En primer lugar, se debe considerar que cuando más pequeña es la empresa, más informal es la aplicación de las prácticas de talento humano. Por ende, no es recomendable realizar una adaptación de las prácticas aplicadas por las empresas grandes a las Pymes, sino suministrar herramientas útiles en función de los recursos que poseen.

6. REFERENCIAS

- Camarena Adame, M. E., & Saavedra García, M. L. (2018). Las prácticas de capital humano en las Pymes de la Ciudad de México. *Fórum Empresarial*, 23(1), 5-33.
- Filion, L. (2011). *Administración de PYMES: Emprender, dirigir y desarrollar empresas*. En L. F.-M. Cisneros. México: Pearson.
- Servicio de Rentas Internas. (10 de 04 de 2021). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/de/buscador?q=pymes>
- Werner, H. &. (2012). *Adoption of human resource practices within a South African small business: A case study*. Obtenido de *Journal of Enterprising Culture*: <http://dx.doi.org/10.1142/S0218495812500197>.

PRESUPUESTO FAMILIAR Y SU INFLUENCIA EN LA CAPACIDAD DE AHORRO DEL BARRIO LA CALERA EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Verónica Vaneza Peñaherrera Garzón

veroka2003@hotmail.com

Instituto Superior Tecnológico Vicente León - Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-0634-9337>

Tania Michel Changoluisa Maigua

michelle_tkm@hotmail.es

Instituto Superior Tecnológico Vicente León - Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-7333-507X>

Tatiana Elizabeth Oña Quinaucho

tatielizabeth1984@gmail.com

Instituto Superior Tecnológico Vicente León - Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-7332-890X>

Recibido: 12/04/23

Aceptado: 30/04/23

Publicado: 01/05/23

RESUMEN

A nivel mundial, la pandemia COVID-19 alteró el estilo de vida de todas las familias, con un confinamiento en el que varias personas se quedaron sin empleo provocando pobreza e inseguridad alimentaria. El objetivo principal fue analizar el presupuesto familiar y el manejo de sus finanzas de los habitantes del barrio La Calera perteneciente al cantón Latacunga, barrio considerado como un cinturón alto de pobreza. Para este estudio, se consideró como muestra aleatoria a 132 personas, como parte de la investigación descriptiva, usando el método cuantitativo a través de la técnica de la encuesta. Entre los resultados obtenidos fue el poco conocimiento de hábitos económicos y capacidad de ahorro familiar, por tanto, se recomienda, capacitaciones permanentes en temas financieros. Como resultado final, se elaboró una guía didáctica, con conceptos básicos y actuales enfocados en una educación financiera.

Palabras clave: ingresos, hábitos financieros, capacidad de ahorro, desempleo, pandemia.

FAMILY BUDGET AND ITS INFLUENCE ON THE SAVING CAPACITY OF THE LA CALERA NEIGHBORHOOD IN TIMES OF PANDEMIC

ABSTRACT

Globally, the COVID-19 pandemic altered the lifestyle of all families, confining many people to a job, causing poverty and food insecurity. The main objective was to analyze the family budget and the management of their finances of the inhabitants of the La Calera neighborhood belonging to the Latacunga canton, a neighborhood considered as a high poverty belt. For this study, 132 people were considered as a random sample, as part of the descriptive research, using the quantitative method through the survey technique. Among the results obtained was the low knowledge of economic habits and family saving capacity, therefore, permanent training on financial issues is recommended. As a final result, a didactic guide was elaborated, with basic and current concepts focused on financial education.

Key words: incomes, financial habits, savings capacity, unemployment, pandemic.

Correo principal para contacto: veroka2003@hotmail.com

1. INTRODUCCIÓN

La declaración mundial de una pandemia transformó abruptamente las condiciones de vida de las personas, desde un confinamiento, despido de personal en varios sectores y preocupación de la nueva realidad social.

En el Ecuador, la crisis sanitaria provocó angustia e inestabilidad por la falta de ingresos a los hogares, pues al no tener un empleo estable, afectó al presupuesto familiar por lo que la población optó por buscar nuevas formas de ingresos económicos y tener la posibilidad de ahorrar. Sin embargo, ahorrar no es sencillo y más cuando el trabajo es inestable o peor aún, cuando no se tiene empleo. Además, el desconocimiento de temas financieros, no permite que se tomen alternativas eficientes y mejoren la calidad de vida de la población.

Un aspecto básico para conseguir esta calidad es la unión de los miembros del hogar, ya que comparten un proyecto de vida en común, que sea duradero y que generen fuertes sentimientos, donde existe un compromiso personal entre sus miembros y se establezcan intensas relaciones de respeto, reciprocidad y dependencia, a pesar de la situación actual.

A esto se lo denomina “la administración del hogar” que “es la manera de distribuir los recursos entre las distintas áreas y tareas, para poder mejorar de tal manera que puedan aprovecharse correctamente” (Venegas, 2004). Es por eso que, al administrar los recursos del hogar, ahorrar dinero y hacer proyecciones a futuro de los ingresos se puede lograr tener un patrimonio familiar estable.

En resumidas cuentas, la administración del hogar es muy importante en estos tiempos, con una serie de decisiones sobre el uso de los recursos de la persona o grupo para alcanzar sus metas (OEA, 1968). Existen muchos factores influyentes en la economía familiar como: la mala administración del dinero o el producir gastos innecesarios que trae consecuencias económicas que involucra y afecta, no solo a la persona del sustento económico, sino a toda su familia por las limitaciones y carencias que se presenten posteriormente.

Llevar una vida financiera tranquila y satisfactoria es lo ideal y para esto tener un presupuesto es de suma importancia. Según Enrique Morales, la palabra presupuesto se deriva del verbo presuponer, que significa “dar previamente por sentada una cosa” (Morales, 2011). Se acepta también que presuponer es “formar anticipadamente el cómputo de los gastos o ingresos, o de unos y otros, de un negocio cualquiera” (Morales, 2011).

Para los moradores del barrio La Calera perteneciente al cantón Latacunga en la provincia de Cotopaxi, el presupuesto constituye una herramienta útil para la administración de los recursos monetarios que pone en manifiesto el liderazgo de cada miembro de la familia. Todo ello con un objetivo claro: solventar las necesidades del hogar.

En la actualidad, todos los seres humanos administran dinero y realizan la distribución de sus ingresos a diario. No obstante, no se cuenta con la cifra exacta de gastos al día, mensual y si se toma como referencia al año las cifras serían muy

elevadas. Evidentemente, al no ajustar los gastos con base en los ingresos produce un desequilibrio económico familiar, es decir, exceder los egresos.

En este mismo sentido, la planificación de rubros alcanzados por los miembros de un hogar debe promover la comunicación para tener claros los objetivos. Se llama presupuesto familiar al

cálculo de los ingresos y gastos de una economía, (...) durante un período de tiempo. Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas. (Sullivin, 2003).

En relación a la idea anterior, los miembros de una familia deben ser un equipo de trabajo que conjuntamente proyecten el bienestar para sus hogares. Para Koontz y Weihrich, el presupuesto es un proyecto detallado de los resultados de un programa oficial de operaciones, basado en una eficiencia razonable. Además, está ligado con los ingresos y egresos que se tiene al día (Weihrich, 2011).

En la tabla 1 se muestra con mayor detalle algunos tipos de ingresos:

Tabla 1

Tipos de ingreso.

TIPO DE INGRESOS	DETALLE
Sueldos/Salario	Remuneración de un trabajo o servicio.
Honorarios profesionales	Ingreso percibido como trabajo adicional al de relación. De dependencia y que es cobrado contra pago de factura.
Utilidades, bonificaciones anuales o sobresueldos	Comprende los ingresos percibidos aparte del sueldo neto
Remesas	Es el envío de dinero que una persona o individuo hace de un país a otro, usualmente del país en el que se encuentra a otro en el que todavía esté su familia como medio de pago. Para que esta pueda subsistir en su ausencia.
Arriendo de inmuebles	Todo tipo de ingreso por alquiler de departamentos, casas renteras, oficinas, terrenos, etc. a terceras personas.
Venta de bienes	Ingreso por venta de un bien patrimonial familiar.
Regalías y derechos de autor	Ingresos recibidos como fruto del registro de propiedad intelectual o patente. Ejemplo: libros, canciones, inventos, etc.
Intereses financieros	Ingresos producto de una inversión financiera. Ejemplo: intereses de ahorro, pólizas de plazo fijo, bonos, acciones, etc.

Fuente: Cultura Financiera (Crisfe, 2017). Elaborado por Peñaherrera V., Changoluisa T. y Oña E. (2020).

Por otra parte, si se habla de egresos o gastos, se entiende a las salidas de dinero por parte de una persona en particular o de una organización. Estos gastos corresponden a pagos que una persona u organización realizan a partir de la compra o adquisición de un bien o de un servicio en particular. Los gastos tienden a ser esas adquisiciones cotidianas como podrían ser: alimentos, salud, transporte, etc.

Un gasto es una partida que disminuye el beneficio de la empresa o, en su defecto, aumenta la deuda o pérdida. El gasto siempre implicará el desembolso de una cantidad de dinero, ya sea en efectivo o por otro medio de pago, y llevará asociada una contraprestación. En la actualidad, entre los gastos (Tabla 2) que afronta una familia están:

Tabla 2

Tipos de gasto.

TIPO DE GASTOS	DETALLE
Alimentación	Compra de alimentos para el consumo diario, restaurantes, entre otros.
Vestimenta	Prendas de vestir y calzado, lavandería y tintorería.
Vivienda	Arriendos, pago alícuota, entre otros.
Servicios Básicos	Agua, energía eléctrica, telefonía fija, gas, entre otros.
Salud	Honorarios profesionales médicos, servicios de salud prestados por clínicas, hospitales, laboratorios clínicos y farmacias, medicamentos, medicina pre-pagada.
Transporte	Combustible, mantenimiento de vehículo, seguro del vehículo, pago por servicio de taxi, bus, entre otros.
Educación	Matrículas y pensiones educativas, cursos de actualización, seminarios de formación profesional, útiles escolares, libros, pago de pensiones por cuidado infantil, uniformes, entre otros.
Cuidado personal	Gastos en adquisición de útiles de aseo, peluquería, maquillaje, tratamientos de belleza, suplementos alimenticios, gimnasio, entre otros.
Entretenimiento	Cine, teatro, conciertos, salidas con amigos, entre otros.
Tributos y seguros	Impuesto al valor agregado (IVA), impuesto a consumos especiales (ICE), servicios, tasas e impuestos municipales, impuesto predial, impuesto a la renta, aporte al IESS, prima de seguros varios, entre otros.
Créditos	Pago de préstamos, pago de intereses de préstamos, pagos de tarjetas de crédito.
Donaciones	Aportes realizados a modo de ayuda a beneficencias, organizaciones de ayuda social, entre otros.
Obligaciones Judiciales	Pensiones alimenticias y todas las obligaciones legales como mandato de una corte judicial.
Otros gastos	Pago de servicios de seguridad y vigilancia, productos de limpieza del hogar, sistema de alarmas y monitoreo, gastos por manutención de mascotas, plan celular, internet, televisión por cable, entre otros.

Fuente: Cultura Financiera (Crisfe, 2017). Elaborado por Peñaherrera V., Changoluisa T. y Oña E. (2020).

No se puede dejar de lado, los beneficios que tiene contar con un presupuesto. Robert Rachlin asevera que, antes de definir lo que es un presupuesto, es necesario tener una idea de cuál es su papel y su relación con el proceso gerencial (Rachlin, 1984). Es preciso mencionar que parte fundamental para el tan anhelado buen vivir, es conseguir que las familias ahorren, inviertan, gasten y comercien sus productos o artículos, aspectos que de una forma y otra inciden en la economía de una casa y que también influyen otros aspectos más amplios (Club, 2017).

La subsistencia de una familia, proviene del control económico, marcado límites razonables en los gastos, sino se controla, se puede tener problemas económicos al final del mes, si fueron mal gestionados los gastos. Se habla también de administrar adecuadamente el dinero, aunque en la actualidad es una tarea complicada por la inestabilidad económica y social, se pretende que las familias tengan la necesidad de restablecer destrezas administrativas con el fin de generar la mayor eficiencia y eficacia en los recursos disponibles. “La administración se estima como, un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, dirección, ejecución y control de trabajo mediante el empleo de personas y recursos de diversa índole” (Terri, 1961). Se adopta a la administración como una visión que adquiere una persona para ejercer una disciplina económica.

Para conseguir ingresos para sus hogares, algunas personas del barrio La Calera han optado en vender sus productos y realizar un comercio informal en la calle principal Simón Rodríguez, exponiéndose a peligros que conlleva realizar este tipo de actividad. Es preciso mencionar que este sector realiza un comercio formal con la elaboración de bloques, sin embargo, la situación es crítica ya que, a raíz de la pandemia, varias bloqueras dejaron de producir, restando ingresos económicos en las familias.

Conseguir que exista una cultura del ahorro en las familias en este barrio es una tarea titánica, pero no imposible, razón por la que, estudiantes del tercer nivel de la carrera de Administración Financiera del Instituto Superior Tecnológico “Vicente León” se comprometieron a cumplir esta labor, teniendo un objetivo claro: contribuir con la educación y formación financiera a las personas que lo necesiten, a través de una guía didáctica que permitirá un manejo adecuado de los términos financieros.

Por la situación actual en la que viven los ecuatorianos y a nivel mundial, estas capacitaciones se realizarán de manera virtual, a través de la plataforma Teams, coordinando con el presidente del barrio “La Calera” Raúl Iza, quien, en los primeros diálogos, ha prestado su contingente y facilidades para recolectar la información requerida.

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS / MATERIALES Y MÉTODOS

Para este estudio se consideró a la investigación descriptiva, seleccionando las características fundamentales del objeto de estudio. Para Cesar Bernal, en su libro Metodología de la Investigación, menciona que “se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás” (Bernal, 2006, pág. 117).

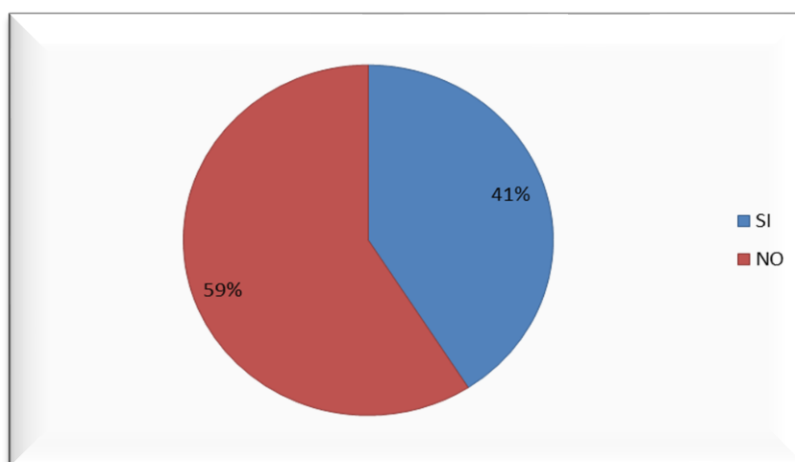
La encuesta se realizó a una muestra aleatoria de 132 moradores del barrio La Calera del cantón Latacunga. Se debe precisar que los datos fueron recopilados de forma virtual a través de la plataforma Teams, pues las condiciones por la pandemia COVID-19, no permitieron realizarla de forma presencial.

3. RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron en las encuestas fueron los siguientes:

Figura 1

Manejo de ingresos. Pregunta 1: ¿ha recibido charlas para obtener un mejor manejo de sus ingresos?

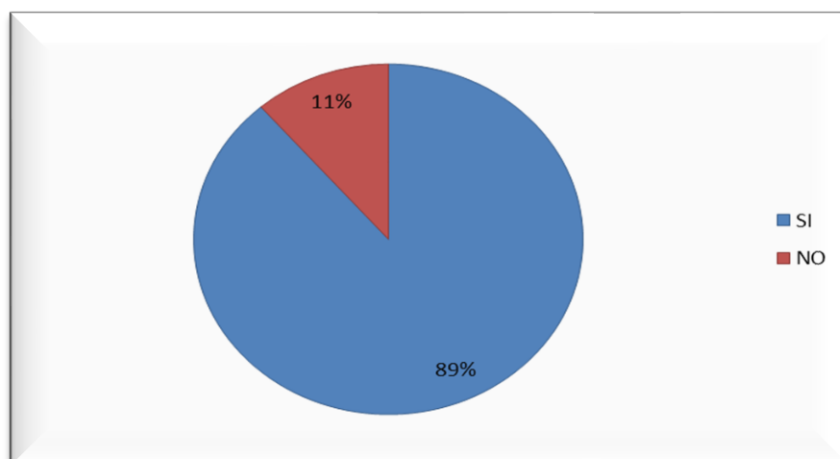


Fuente: moradores del barrio “La Calera”. Elaborado por Peñaherrera V., Changoluisa T. y Oña E. (2020).

Con esta pregunta, se puede determinar que un 59% de los residentes encuestados del barrio “La Calera”, desconoce sobre el manejo de sus ingresos, mientras que el 41% tienen conocimiento de cómo obtener mejores ingresos a sus hogares. Así, es indispensable que se realicen capacitaciones en temas financieros.

Figura 2

Conceptos de administración. Pregunta 2: ¿le gustaría obtener conocimientos básicos sobre administración?



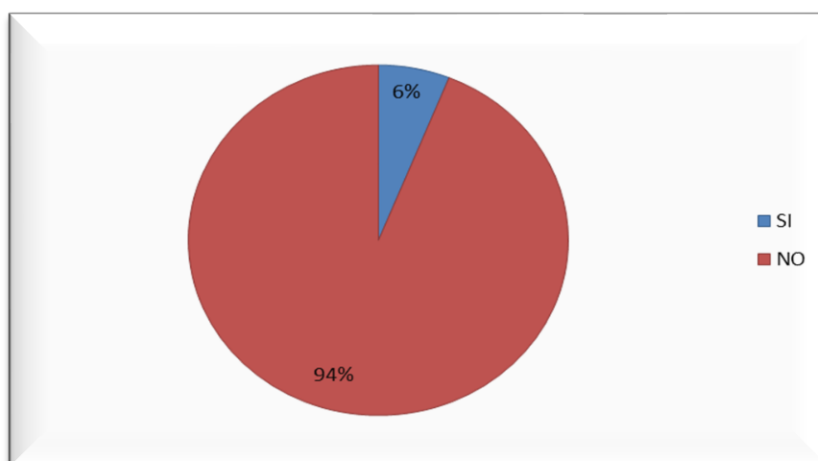
28

Fuente: Moradores del barrio “La Calera”. Elaborado por Peñaherrera V., Changoluisa T. y Oña E. (2020).

En este gráfico se puede evidenciar que del total de nuestros encuestados del barrio “La Calera”, el 89% desean tener conocimientos básicos sobre la administración, mientras que un 11% expresan que no lo necesita, por tanto, es factible la investigación realizada.

Figura 3

Programa de apoyo. Pregunta 3: ¿recibe ayuda del gobierno o de algún programa de apoyo?

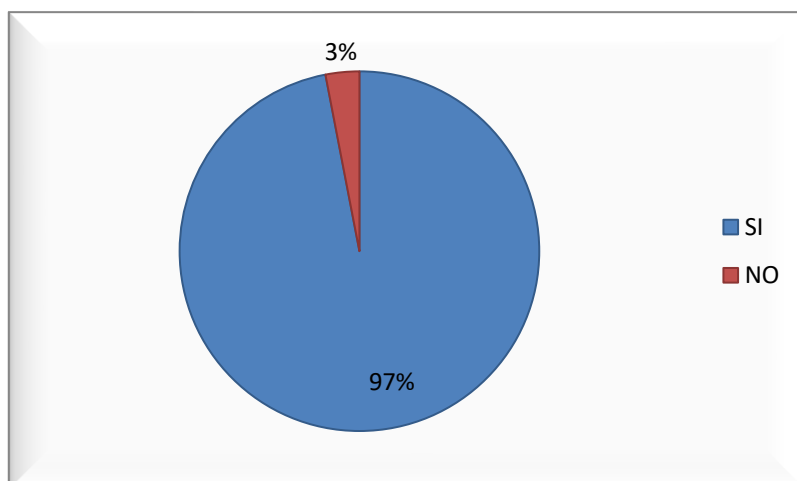


Fuente: Moradores del barrio “La Calera”. Elaborado por Peñaherrera V., Changoluisa T. y Oña E. (2020).

A pesar de los bajos niveles de ingresos y empleo, el 96 % de la población del barrio “La Calera” no percibe ninguna ayuda del gobierno para que puedan vivir adecuadamente como lo menciona el Buen vivir.

Figura 4

Emprendimiento. Pregunta 4: ¿ha pensado ser el dueño de su propia empresa?

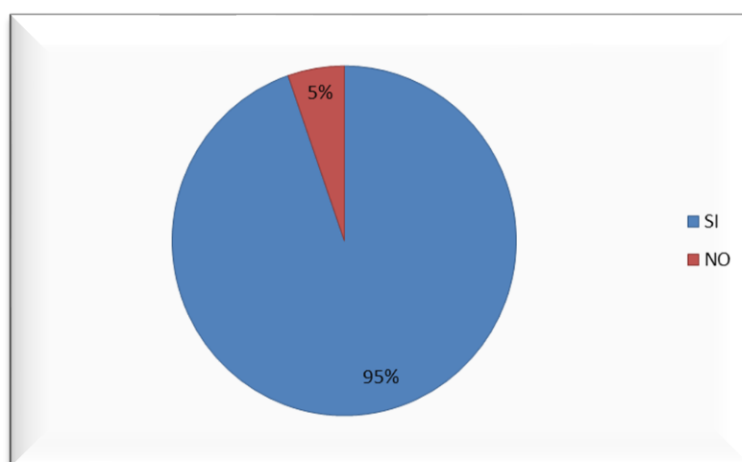


Fuente: Moradores del barrio “La Calera”. Elaborado por Peñaherrera V., Changoluisa T. y Oña E. (2020).

Evidentemente, el 97 % de los habitantes del barrio la Calera cuentan con un enfoque de crecimiento, mientras que el 3 % se deduce que pueden ser varios factores que les impide tener un enfoque de desarrollo; razón por la que, se afirma que los moradores tienen deseos de superación.

Figura 5

Ingresos adicionales. Pregunta 5: ¿le gustaría desarrollar actividades que le permitan generar ingresos adicionales en su hogar?



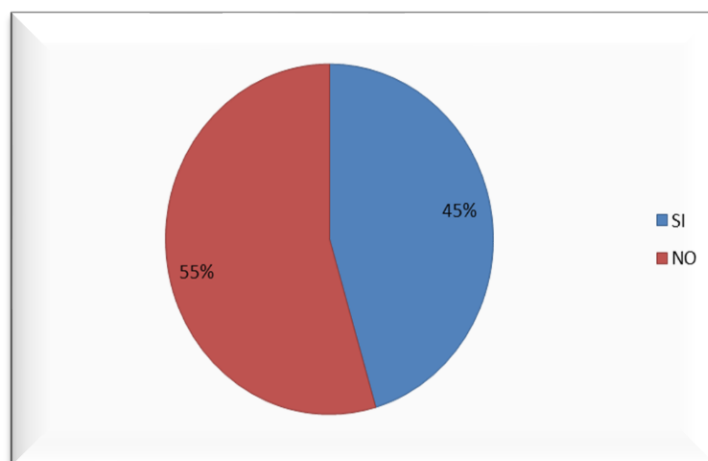
Fuente: Moradores del barrio “La Calera”. Elaborado por Peñaherrera V., Changoluisa T. y Oña E. (2020).

Con base en los resultados obtenidos de la pregunta número cinco, se puede observar que el 95% de la población encuestada desea generar actividades innovadoras que les permitan generar ingresos adicionales, pero, su falta de

conocimiento les impide arriesgarse; por otro lado, el 5% de la población encuestada no está interesada en desarrollar dichas actividades.

Figura 6

Ahorro de dinero. Pregunta 6: ¿dispone de dinero ahorrado para sustentar una emergencia?



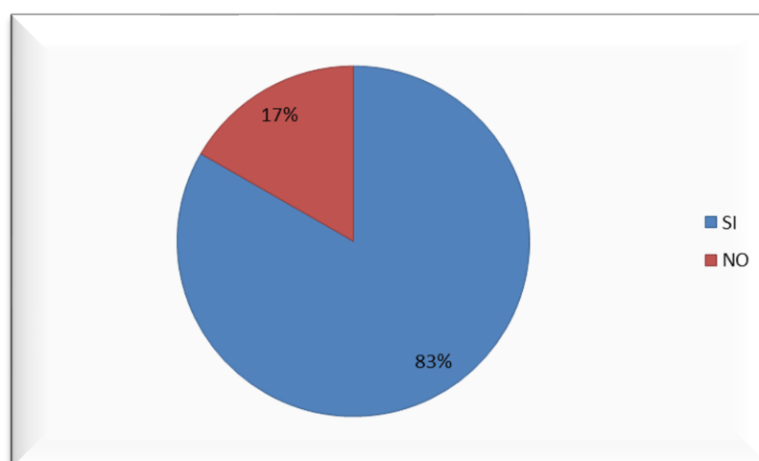
30

Fuente: Moradores del barrio “La Calera”. Elaborado por Peñaherrera V., Changoluisa T. y Oña E. (2020).

En los resultados obtenidos se pueden observar que el 45% de la población encuestada dispone de una cantidad de dinero razonable para sustentar emergencias familiares, sin embargo, el 55% de la población no dispone de este ahorro, por lo que se genera un problema, debido a que no cuentan con dinero para sustentar una emergencia sea esta de salud o económica.

Figura 7

Vivienda y servicios básicos. Pregunta 7: ¿cuenta con una vivienda y goza de todos los servicios básicos?

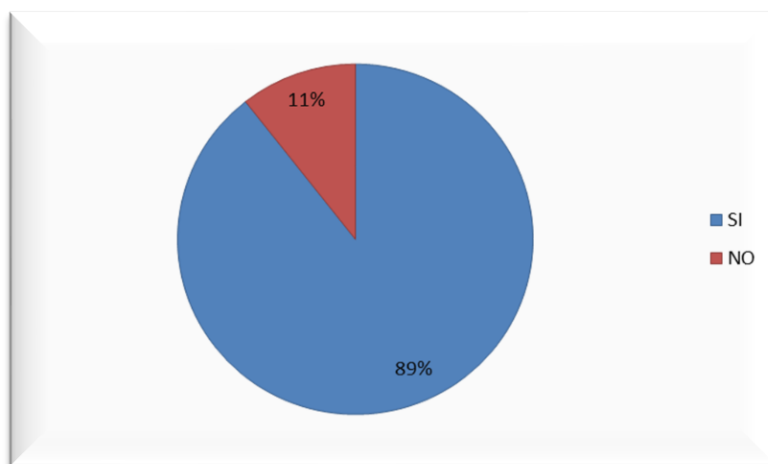


Fuente: Moradores del barrio “La Calera”. Elaborado por Peñaherrera V., Changoluisa T. y Oña E. (2020).

En referencia a la pregunta número siete, se refleja en el gráfico de pastel que el 83% de la población encuestada cuenta con una vivienda y goza de los servicios básicos, mientras que el 17% de los habitantes del barrio se encuentran apartados de estas posibilidades.

Figura 8

Metas familiares. Pregunta 8: ¿tiene metas conjuntas con su familia?

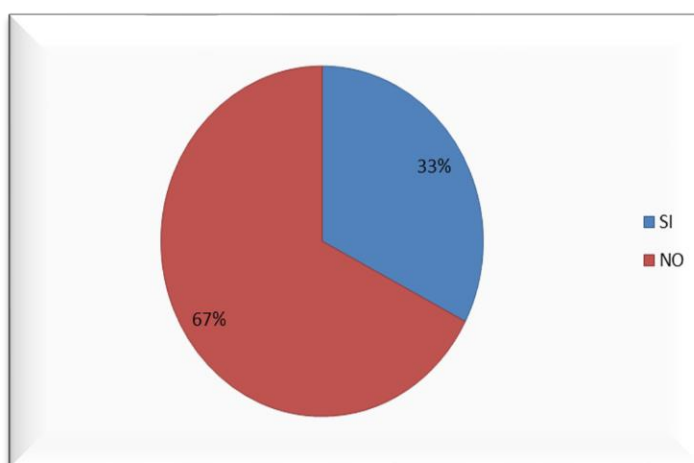


Fuente: Moradores del barrio “La Calera”. Elaborado por Peñaherrera V., Changoluisa T. y Oña E. (2020).

Según los resultados obtenidos de la pregunta número 8, se encuentra que el 89% de los habitantes encuestados tienen metas conjuntas con sus familias y el 11% restante de la población no; por lo que se deduce que las familias se apoyan para salir adelante.

Figura 9

Trabajo estable. Pregunta 9: ¿cuenta con un trabajo estable?



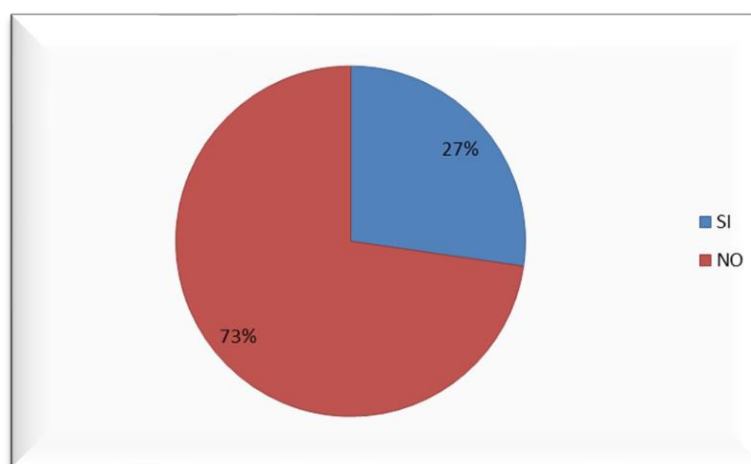
Fuente: Moradores del barrio “La Calera”. Elaborado por Peñaherrera V., Changoluisa T. y Oña E. (2020).

Como reflejan los resultados en el gráfico de pastel, el 62% de los habitantes del barrio La Calera, cuentan con un trabajo estable; por otro lado, el 33% de la población encuestada, se dedica a otras actividades variables que les permita llevar el sustento a sus hogares.

Figura 10

Remuneración.

Pregunta 10: ¿Su trabajo es bien remunerado?



32

Fuente: Moradores del barrio “La Calera”. Elaborado por Peñaherrera V. Changoluisa T. y Oña E. (2020).

Según los resultados obtenidos en esta última pregunta, se deduce que el 27% de los habitantes del barrio posee un trabajo reenumerado, mientras que el 73% restante expresaron que su trabajo no es bien remunerado. Así, se puede enfatizar en la precariedad económica que atraviesa el sector.

4. DISCUSIÓN

Con respecto a la investigación realizada sobre el análisis del presupuesto familiar y su influencia en la capacidad del ahorro en el barrio “La Calera” de la ciudad de Latacunga, se obtuvo como resultado una gran proporción de habitantes con problemas económicos. De la muestra presentada de 132 personas, el 59 % de las personas no han obtenido conocimiento de cómo administrar sus ingresos y un inferior 41% de los habitantes tienen habilidades que obtuvieron mediante capacitaciones para administrar sus rubros económicos.

Como se puede entender, los encuestados no reciben ayuda económica del gobierno, a pesar que este barrio es considerado con un alto índice de pobreza. Las autoridades deberían realizar visitas periódicas al sector, con el fin de contribuir equitativamente a los barrios rurales del cantón Latacunga.

Una manera de conseguir el buen vivir es incentivar a la creación de nuevos proyectos de supervivencia en este sector para disminuir la pobreza. Además, hay que crear sociedades de emprendedores que permitan generar ingresos para sus hogares. Así también, se busca destinar campañas sobre la cultura de ahorro e inversión y las consecuencias de los beneficios de cada uno y enmarcar uno de los objetivos del

Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES, como es el de incrementar la movilidad ascendente de las personas y las familias en condiciones de vulnerabilidad y extrema pobreza, a través de transferencias monetarias y el fortalecimiento de sus capacidades para concretar un proyecto de vida que les permita salir de su situación de pobreza.

Dado que el grupo investigado carece de una cultura del ahorro es importante mantenerlos capacitados para que adquieran hábitos financieros y nuevos conocimientos, ya que tener una cultura del ahorro debe convertirse en un estilo de vida que garantice a la sociedad estabilidad económica y más aún, en la situación desfavorable que se vive actualmente.

5. CONCLUSIONES / CONSIDERACIONES FINALES

Con esta investigación se determinó la importancia de conocer conceptos básicos de la cultura del ahorro, gestión de las finanzas y la economía doméstica, como ejes sustanciales para tener una adecuada educación financiera, a pesar de atravesar la crisis sanitaria que se vive a nivel mundial.

En el contexto local, existe un considerable porcentaje de individuos con escasos recursos económicos, que no cuentan con la ayuda del gobierno, sin embargo, aspiran realizar actividades para obtener ingresos para sus hogares y prepararse para enfrentar situaciones de emergencia. La falta de empleo, consecuencia de la pandemia COVID-19, es el problema más latente en el sector estudiado, por lo que se busca fomentar la búsqueda fuentes de ingreso y formar equipos familiares que les permita alcanzar objetivos propuestos en beneficio de sus hogares.

A pesar que todavía existen falencias de los términos tributarios, existe la predisposición de los moradores en recibir la capacitación por parte de los estudiantes del tercer nivel de la carrera de Administración Financiera del Instituto Superior Tecnológico Vicente León. Solo así, se verán resultados mayores en el manejo del presupuesto mensual que maneja cada persona.

Finalmente, los estudiantes manejarán una guía didáctica como material de apoyo en la formación económica, teniendo un mensaje claro y sencillo, que facilite el proceso de enseñanza - aprendizaje, con una permanente capacitación y con la ayuda del presidente del barrio Raúl Iza, se conseguirá una mayor acogida en la educación financiera.

6. REFERENCIAS

- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. (L. Gaona, Ed.) México, México: Pearson Educación.
- Crisfe. (2017). *Cultura Financiera*. Quito.
- Club, D. (2017). *Economía Doméstica. Diners Club*.
- Hermida, S. Y. (1993). *Administracion y Estrategia, Teoria y Práctica*. Ediciones Macchi.
- Macías, S. (2019). *Pequeño Cerdo Capitalista*. Madrid, España: Editorial Aguilar.

- Montalvo Claros, O. G. (1999). *Administracion Financiera Basica: El Corto Plazo*. Bolivia.
- Morales, E. (2011). *Presupuesto*. Bogotá, Colombia: Pearson.
- OEA, I. I. (1968). *administracion del hogar*. Venezuela.
- Rachlin, R. (1984). *Manual de Presupuestos*. (M. Hill, Ed.) Estados Unidos.
- Tamayo, M. T. (2003). *El Proceso de la Investigacion Cientifica*. México.
- Terri, G. R. (1961). *Principios de la administracion*. New York.
- Venegas, L. (2004). *Administración del Hogar*. Cancún, México: Universidad Politécnica.

EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS EN DOCENTES DE ESCUELAS DE CONDUCCIÓN EN TUNGURAHUA, ECUADOR

Monserrath Mena Mejía
monserrathmena@hotmail.com
Universidad Internacional SEK - Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-8719-5239>

Jenny Criollo Salinas
jennycriollosalinas@gmail.com
Instituto Superior Universitario Cotopaxi - Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-6144-4268>

Mónica Mejía Mena
monimejia35@hotmail.com
Investigadora independiente - Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-4288-3433>

Luis Chisaguano Chisaguano
psico_luis@hotmail.com
Universidad Estatal de Milagro - Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-9900-6095>

Recibido: 12/03/23
Aceptado: 20/04/23
Publicado: 01/05/23

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo se centra en la evaluación de estrategias didácticas de los docentes de la Escuela de Conducción del Sindicato de Choferes Profesionales “15 de agosto” de la parroquia Totoras, provincia de Tungurahua, en respuesta a la problemática de la formación didáctica contemporánea que se desarrolla en esta institución. Para el efecto, se realizó un análisis crítico y reflexivo de la actividad docente y sus dificultades al impartir sus clases, así como los problemas que presentan los estudiantes para asimilar los contenidos de las asignaturas de su formación y, especialmente, cuando los llevan a la práctica. El enfoque de la investigación fue cualitativa y cuantitativa, a nivel exploratorio y descriptivo. La muestra poblacional la conformaron docentes y estudiantes de la escuela de conducción. Se utilizaron técnicas de encuesta y entrevista, con instrumentos de investigación para establecer la situación de formación. Los resultados obtenidos se convirtieron en la base fundamental para una propuesta de formación didáctica que incluyan lineamientos de planificación, técnicas y actividades didácticas que pretendan mejorar la actividad de los docentes de las escuelas de conducción en general.

Palabras clave: escuela de conducción, estrategias didácticas, educación no formal.

EVALUATION OF TEACHING STRATEGIES IN DRIVING SCHOOL TEACHERS IN TUNGURAHUA, ECUADOR

ABSTRACT

The objective of the present work is focused on the evaluation of didactic strategies of the teachers of the Driving School of the Professional Drivers Union "15 de Agosto" of the parish of Totoras, province of Tungurahua, in response to the problems of contemporary didactic training developed in this institution. For this purpose, a critical and reflective analysis of the teaching activity and its difficulties when teaching their classes was carried out, as well as the problems presented by the students to assimilate the contents of the subjects of their training and, especially, when they put them into practice. The research approach was qualitative and quantitative, at an exploratory and descriptive level. The population sample was made up of teachers and students of the driving school. Survey and interview techniques were used with research instruments to establish the training situation. The results obtained became the fundamental basis for a didactic training proposal that includes planning guidelines, techniques and didactic activities aimed at improving the activity of driving school teachers in general.

Key words: driving school, teaching strategies, non-formal education.

Correo principal para contacto: jennycrilloosalinas@gmail.com

1. INTRODUCCIÓN

La docencia es un proceso que articula el desarrollo de conocimientos, habilidades, valores, capacidades y formación trascendente de la personalidad (convicciones, sentimientos, voluntad, actitudes) presentes en el proceso educativo, como actividades conscientes. Este se articula en la relación del que enseña y del que aprende y desarrolla la creatividad de los mismos. Su gestión se hace visible en los planes de estudio y los currículos. Estos deben garantizar, en el proceso, la formación integral a partir de las dimensiones instructiva, educativa y desarrolladora, que debe ser eficiente y eficaz (Herrera, 2004).

La formación académica de los choferes profesionales se establece con la “aparición de las escuelas de conducción surgidas como consecuencia de la evolución de la industria automovilística y la necesidad de aprender a conducir” (Patín & Silva, 2013, p.19). Los estudios de Gonzaga (2005), determinan que es necesario que los docentes se capaciten en: pedagogía, didáctica general, currículum, investigación, psicología educativa y evaluación de los aprendizajes.

En un inicio, las instituciones como los sindicatos de choferes profesionales, se consideraban como aquellos lugares en donde se emitía una licencia profesional. En la actualidad, este paradigma ha ido cambiando, pues para Bailón (2011) los sindicatos de choferes son “aquellos lugares que pretende alcanzar una verdadera excelencia educativa en el nuevo conductor profesional, con base en el cultivo de valores en concordancia con el avance de la técnica y la ciencia, con aplicación del nuevo reglamento de las mismas” (p.14). Es decir, estos centros tienen otra visión en cuanto al objetivo que quieren alcanzar, dando mayor importancia al nivel de conocimiento y habilidades a desarrollar, incluidos en su pensum de estudio reformados de acuerdo a las exigencias de los organismos involucrados con el tránsito y transporte terrestre del país.

La realidad de la formación didáctica del docente de la escuela de conducción indica que existen debilidades en sus métodos, estrategias, procedimientos didácticos y andragógicos al llevar la clase, ya que el docente se enfrenta a situaciones complejas, con los estudiantes. De acuerdo a los reglamentos, leyes y artículos científicos previamente revisados, analizados e interpretados, se establece que la formación didáctica debe centrarse en aportar herramientas teóricas y metodológicas que permitan reflexionar y teorizar sobre la práctica de cada una de las materias impartidas en la escuela de conducción, es decir, que a los y las estudiantes se entregue enseñanzas adecuadas con las múltiples estrategias, educación vial y pautas para la conducción.

La formación didáctica de los docentes de escuelas de conducción es esencial dentro del proceso de asimilación de conocimientos de los estudiantes. Para cumplir este propósito, el trabajo desarrollado pretende evaluar las estrategias didácticas y que las mismas estén relacionadas con los técnicas y contenidos actualizados para la enseñanza de la educación vial (Velaz & Vaillant, 2010). Además, se busca mejorar la calidad de los futuros conductores de automotores y de los docentes de las escuelas de conducción, así como el funcionamiento académico de las instituciones que se dedican a este tipo de formación. Su incidencia se puede corroborar en los diferentes

contextos, por tal razón, esta investigación es pertinente para aportar al progreso de la educación.

Lo más importante del tema de formación de conductores de automotores, es que han surgido cambios para bien, pues se ha dejado de monopolizar los sindicatos de choferes y se ha ubicado la atención en brindar conocimientos a los y las estudiantes que se inscriben en estos centros, compartiendo la responsabilidad de formar a conductores profesionales con otros centros de educación superior como los institutos tecnológicos y universidades.

Al estudiar la formación del docente, se basa en el crecimiento intelectual, personal, humano y la participación del alumnado. En la antigüedad, se insistía que mientras sea mayor la cantidad de conocimientos del docente, este se podía desenvolver de manera mejor en la profesión; pero esto ha evolucionado, es decir, que la formación del docente se encuentra inmersa en un proceso de profunda transformación educativa. No hay transformación educativa, sin transformación en la formación del profesorado. Es aquí donde empieza el cambio para generar ambientes educativos armoniosos que abarquen las necesidades de conocimientos de los estudiantes de estos tiempos. Al respecto Ávila, Quinteros, & Hernández, (2010) mencionan que:

La enseñanza es una profesión y como tal requiere una preparación, una profesionalización; dicha preparación tiene que formar en competencias y especializar para desempeñar un servicio público de reconocido valor social. El profesor es quien se dedica profesionalmente a educar a otros, quien ayuda a los demás en su promoción humana, quien contribuye a que el alumno despliegue al máximo sus posibilidades, participe activa y responsablemente en la vida social y se integre en el desarrollo de la cultura.

Así pues, se dice que no existe una estructura específica de la profesionalización de la docencia, sin embargo, el objetivo de cada uno de los docentes es impartir la clase de manera motivadora y directa, tomando en cuenta la diversidad de los estudiantes. El trabajo del docente va más allá de enseñar, se enfoca en áreas distintas a educar. La docencia es una profesión sujeta a determinadas condiciones materiales, caracterizada por un conjunto determinado de saberes, que tienen lugar en una institución especializada.

García (2007) expresa que es muy importante la motivación con la que el docente ejerce su profesión, por lo que hay que diferenciar la motivación intrínseca (que ayuda a que su desenvolvimiento sea más efectivo) de la extrínseca (que es aquella que no es genuina, no es esencial lo que no favorece en el campo laboral).

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS / MATERIALES Y MÉTODOS

El trabajo investigativo se basó en la fundamentación del paradigma crítico propositivo, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, que busca conocer el desempeño didáctico del personal docente de la escuela de conducción “15 de agosto”; indaga las técnicas didácticas que utilizan y las cualidades que poseen los maestros para desarrollar procesos de enseñanza aprendizaje en esta institución. El estudio

diagnóstico surge de la observación directa, evaluando el desarrollo natural de lo que sucede en el campo de investigación, siendo este uno de los medios de recolección de datos (Ramos, 2015). Para llevar a cabo de manera satisfactoria el desarrollo del trabajo, se apoyó en una investigación descriptiva que según Rivas (2007), señala que la misma “trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones” (p.54). Es por ello que el nivel de la investigación es de tipo descriptivo, porque permite predecir la incidencia del desempeño docente en la calidad de formación de los futuros conductores de tránsito, evaluar sus variaciones de comportamiento, determinar cómo influye la práctica pedagógica y el uso de las estrategias didácticas.

La población estuvo integrada por el total del número de docentes y estudiantes que pertenecen a la modalidad presencial, sección nocturna, compuesta por 20 instructores, 1 secretario general, 1 director pedagógico y 30 estudiantes. Esta es una muestra intencional y no requiere de cálculo de su tamaño (ver tabla 1).

Tabla 1

Muestra poblacional.

Unidades de observación	Frecuencia (#)	Población (%)
Docentes	20	38
Estudiantes	30	57
Autoridades	2	5
TOTAL	52	100

Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales “15 de agosto”. Elaborado por Mena, M. Criollo, J., Mejía, M., Chisaguano, L. (2020).

Para realizar el diagnóstico inicial de la problemática, se recurrió al uso de técnicas e instrumentos empíricos que se ajusten a las necesidades del grupo de estudio. Es por ello que la determinación de dimensiones e indicadores están acordes al dominio, compromiso con el desarrollo profesional y la reflexión sistemática sobre su práctica.

Se aplicó en el grupo de docentes una guía de observación (Ulloa, J., Gajardo, J., 2016) como instrumento para esta investigación. Esta se centra en la recolección de información cualitativa, orientada a interpretar las necesidades específicas de los docentes, en lo que se refiere a tres dimensiones principales: 1) planificación y desarrollo de la instrucción, 2) evaluación, gestión de aula y 3) cualidades profesionales. Todos estos aspectos al ser interpretados servirán de aporte para el diseño de propuestas de solución para mitigar la problemática.

Se realizó también una entrevista (Díaz, Torruco, Martínez & Varela, 2014) que es una técnica de mucha utilidad para recabar información, con el secretario general y el director pedagógico, con la finalidad de determinar cuál es el nivel de conocimiento acerca de la temática de estudio y cuál sería la aceptación del programa de formación en este centro educativo.

Para el análisis de la información se utilizó la estrategia de triangulación de datos, que se refiere a la utilización de diversas fuentes de información sobre la recolección de datos para contrastar la investigación (Aguilar y Barroso, 2015).

3. RESULTADOS

Del resultado obtenido de la triangulación de datos, desde la aplicación de técnicas como la observación, entrevistas al secretario general, así como al director pedagógico, las encuestas aplicadas a los docentes en el aula y a los estudiantes, se estableció dentro del diagnóstico de la problemática, lo siguiente.

Se evidencia carencia de cronogramas de actividades, evaluaciones, trabajos a realizar y metas esperadas al final de cada curso, es decir, las planificaciones son deficientes. Los docentes se muestran desorientados al momento de impartir sus clases en las diferentes actividades.

Los docentes, en su gran mayoría, desconocen lo que implica la didáctica, ámbito que se encarga de buscar métodos, técnicas y estrategias para mejorar el aprendizaje. Es prioritario apoyar a los docentes en el uso de las habilidades adquiridas, valiéndose de los conocimientos que ya existen, concretándolos a través de recursos didácticos y monitorear el éxito o fracaso de dichas estrategias.

La institución educativa debe capacitar a los docentes en las estrategias de enseñanza dentro del marco didáctico, generando condiciones para que los docentes compartan ideas y prácticas bajo una cultura de colaboración: Apoyar y mostrar confianza respecto al trabajo y logros de cada docente.

En este mismo sentido, los docentes no tienen una idea clara de la forma que se debe impartir una clase didáctica, aplicando fases de inicio, desarrollo y finalización de clase, de tal forma que se transforme en bases sólidas en la educación de los estudiantes. Las autoridades desconocen que existen lineamientos para que los docentes desarrollen sus clases con la aplicación recursos didácticos. Los estudiantes, usuarios, no están lo suficientemente motivados y orientados a la hora de aprender ya que las estrategias de enseñanza dentro del marco didáctico son inapropiadas.

La técnica de observación aplicada al grupo de docentes constata que al momento de interactuar dentro del escenario educativo, es decir, en el aula, el 80% de los docentes tienen insuficiencias al explicar los objetivos, contenidos, medios, métodos y el tipo de evaluación que va a ser aplicada en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estos elementos de la didáctica mejoran el aprendizaje impartido por los docentes; mientras que un 20% reflejaba en su manera de dictar la clase la existencia de la incorporación de TICs, como un medio innovador de enseñanza, pero, de manera inadecuada, ya que son poco estructuradas sus presentaciones.

Resultados de la opinión de los estudiantes de la escuela de conducción “15 de agosto” con relación a la didáctica de sus docentes.

En la escuela de conducción, un 75% de las personas que asisten para obtener su título habilitante son hombres y un 25% son mujeres, lo que establece que las tres cuartas partes de la población consultada se encuentran caracterizada por lo

masculino. Esto también evidencia que la mayoría de los conductores en las vías del país son varones (ver Tabla 2).

Tabla 2

Análisis del género.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	21	75,0
Mujer	9	25,0
Total	30	100

Fuente: estudiantes de la Escuela de Conducción “15 de agosto”. Elaborado por Mena, M., Criollo, J., Mejía, M. y Chisaguano, L. (2020).

Con relación a la edad de los encuestados, se aprecia que el segmento comprendido entre 21-30 años es el de mayor número de personas de asistencia a capacitarse en conducción, representado el 36,7%; el segundo grupo pertenece a personas del grupo de edad de 31-40 años, con el 23,3%, siendo estas las edades en las que encuentra la mayoría de los futuros conductores profesionales (ver Tabla 3).

Tabla 3

Análisis de la variable edad.

Rangos de edad	Frecuencia	Porcentaje válido
18-20	6	20,0
21-30	11	36,7
31-40	7	23,3
41-50	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: estudiantes de la Escuela de Conducción “15 de agosto”. Elaborado por Mena, M., Criollo, J., Mejía, M. y Chisaguano, L. (2020).

El desempeño de los conductores profesionales juega un papel importante en el manejo de automotores para evitar accidentes con pérdidas humanas, inconvenientes con terceros o daños a la propiedad privada. Es por esto, que una consulta importante es la experiencia en conducción de los estudiantes de estas instituciones; la respuesta es que un 63,3% de estudiantes poseen menos de 5 años de experiencia conduciendo. Así mismo, el 20% de los encuestados poseen licencia de conducir tipo B y todos tienen la finalidad de alcanzar la licencia profesional (ver Tabla 4).

Tabla 4

Análisis de la variable años de conducción.

Rangos de edad	Frecuencia	Porcentaje válido
2-5años	19	63,3
5-10años	5	16,7
10-20años	6	20,0

Total	30	100,0
-------	----	-------

Fuente: estudiantes de la Escuela de Conducción “15 de agosto”. Elaborado por Mena, M., Criollo, J., Mejía, M. y Chisaguano, L. (2020).

Opinión estudiantil sobre la didáctica de sus docentes

En la Tabla 5, se resume los resultados de la opinión estudiantil sobre cómo enseñan sus profesores.

Tabla 5

Resumen de las encuestas realizadas a los estudiantes.

	INDICADORES	SIEMPRE %	A VECES %	NUNCA %	TOTAL %
1	Considera que sus docentes dedican el tiempo necesario a la planificación didáctica del módulo que dictan.	30	63,3	6,7	100
2	Cree que los objetivos de los módulos son diseñados con base a la necesidad de la formación de los conductores de automotores.	30	10	60	100
3	Sus profesores preparan las actividades que realizan a lo largo del curso.	30	63,3	6,7	100
4	Los contenidos de los módulos tienen relación con las necesidades de un futuro conductor de automotores.	23,3	70	6,7	100
5	Sus profesores utilizan diversas formas de enseñar en base a los objetivos, contenidos y composición del grupo.	23,3	70	6,7	100
6	Sus profesores utilizan adecuadamente el tiempo en clase para tratar los diversos temas.	23,3	76,7	0	100
7	Cree usted que el tiempo y la carga de trabajo que les dan sus profesores para sus actividades académicas del módulo son las adecuadas.	23,3	23,3	53,3	100
8	Sus profesores les informan al iniciar los cursos del plan de clase a seguir (objetivos, contenidos, actividades, métodos de enseñanza, criterios y procedimientos de evaluación, bibliografía, lugar y horas de tutoría, etc.)	13,3	33,3	53,3	100
9	Sus profesores anuncian los objetivos y tema de que trata la clase.	13,3	76,7	10	100
10	Sus profesores hacen resumen de lo tratado en la clase anterior.	26,7	20	53,3	100
11	Sus profesores plantean el contenido de manera que despierten su interés.	36,7	63,3	0	100
12	Sus profesores dominan los contenidos de su materia.	83,3	16,7	0	100
13	Sus profesores utilizan diversos métodos de enseñanza en función de los objetivos, de los contenidos y del grupo.	83,3	16,7	0	100
14	Sus profesores utilizan ejemplos de situaciones que enfrentarán como futuro chofer profesional.	20	80	0	100
15	Sus profesores motivan para realizar trabajos académicos dentro y fuera del aula.	33,3	13,3	53,3	100

16	Sus profesores establecen relaciones entre los contenidos y la experiencia en conducción de los estudiantes.	30	70	0	100
17	Sus profesores muestran aplicaciones de la teoría a problemas reales de la conducción	23,3	76,7	0	100
18	Sus profesores les piden que intervengan en clase con preguntas y experiencias relacionadas a la conducción de automotores.	30	16,7	53,3	100
19	Sus profesores utilizan recursos audiovisuales que faciliten la presentación de los contenidos.	23,3	23,3	53,3	100
20	Sus profesores evalúan los aprendizajes de acuerdo con los objetivos establecidos en la planificación.	33,3	13,3	53,3	100
21	Sus profesores establecen con claridad los criterios con los que les evaluarán.	83,3	16,7	0	100
22	Sus profesores utilizan procedimientos variados y complementarios para evaluar exámenes, trabajos, etc.	90	10	0	100
23	Cree usted que sus profesores tienen en cuenta sus observaciones para introducir mejoras en sus clases.	36,7	63,3	0	100

Fuente: docentes del Sindicato de Choferes Profesionales “15 de agosto”. Elaborado por Mena, M., Criollo, J., Mejía, M. y Chisaguano, L. (2020).

Del total de estudiantes encuestados, el 63,3% considera que sus docentes cotidianamente (a veces) dedican el tiempo necesario para la planificación didáctica de los módulos que dictan; al parecer no siempre lo hacen. Por otra parte, seis de cada diez estudiantes consultados (60,0%), consideran que los módulos diseñados por sus profesores no estipulan las necesidades de la formación de los futuros conductores de automotores. Esto conlleva una posterior carencia de conocimientos del conductor profesional. Además, más de la mitad de los encuestados (63,3%) indican que sus profesores regularmente preparan las actividades de clase a lo largo del curso. En conclusión, la percepción estudiantil es que no siempre sus docentes preparan clases.

Con relación a los contenidos de los módulos, siete de cada diez alumnos (70%) mencionan que solamente a veces estos tienen relación con las necesidades de los futuros conductores de automotores; es decir, un grupo considerable opina que los módulos no tienen contenidos pertinentes con su futura profesión, razón por la cual, es de importancia hacer una revisión del programa que se imparte por parte de los docentes de la institución. De igual manera, un 70% de los futuros conductores consideran que sus profesores frecuentemente utilizan formas para enseñar en relación con los objetivos, contenidos y composición del grupo, es decir, no todos los docentes desarrollan didácticamente su clase.

De total de estudiantes indagados, el 76,7% considera que sus profesores, a veces, utilizan adecuadamente el tiempo en clase para tratar los temas planteados, se deduce que no todos los docentes utilizan adecuadamente el tiempo de clase. Por otra parte, más de la mitad de estudiantes (53,3%), señalan que sus docentes nunca preparan las actividades académicas sin considerar adecuadamente el tiempo y la carga de trabajo; con relación a este aspecto, el mayor porcentaje de futuros conductores (53,3%) expresan que el docente nunca presenta el plan de clase. Se concluye que es notoria la falta de planificación didáctica de los contenidos impartidos y la metodología aplicada.

Dentro de la didáctica docente, aproximadamente ocho de cada diez encuestados (76,7%) manifiestan que solo a veces sus profesores anuncian los objetivos y temas a tratar en clase. Siguiendo con este análisis didáctico, más de la mitad de los estudiantes (53,3%) expresan que su profesor nunca hace el resumen de lo tratado en la clase anterior y el 63,3% menciona que a solo a veces plantean los contenidos de clase de manera que despiertan su interés. Todo ellos son aspectos necesarios en el desarrollo de una clase efectiva.

Con respecto a si sus profesores dominan los contenidos de su materia, ocho de cada diez futuros conductores, señalan que sí los conocen. Con relación a la utilización de diversos métodos de enseñanza en función de los objetivos por parte de sus docentes, el 80% de encuestados señalan que ellos, a veces, utilizan diversos métodos de enseñanza en sus clases. Todos estos son aspectos didácticos que siempre tienen que ser cumplidos.

Otra consulta realizada hace referencia a si sus profesores utilizan ejemplos de situaciones que enfrentarían los futuros choferes profesionales. Al respecto, el 80% considera que a veces utilizan ejemplificaciones reales relacionadas con su profesión, algo fundamental dentro de la didáctica moderna. También, se consultó sobre si los profesores de la escuela de conducción motivan para realizar trabajos académicos dentro y fuera del aula: la respuesta de la mayoría de estudiantes fue que nunca lo hacen (53,3%).

A la consulta sobre si sus profesores establecen relaciones entre los contenidos y la experiencia de conducción que sus estudiantes poseen, siete de cada diez alumnos (70%), consideran que solo a veces establecen dichas reciprocidades, mientras que un 30% manifestó que siempre lo hacen. Relacionada a esta consulta, se tiene otra: si sus docentes muestran aplicaciones de la teoría a problemas reales de la conducción: al respecto, la mayoría de futuros conductores profesionales (76,7%) considera que lo hacen a veces. Otra pregunta afín es si sus profesores les piden que intervengan en clase con preguntas y experiencias relacionadas a la conducción de automotores: la respuesta de mayoría (53,3%) fue que los docentes nunca lo hacen. Todos estos son aspectos fundamentales para establecer relaciones entre la teoría y la práctica, determinar el nivel de conocimientos previos y contextualizar la clase.

Con relación a la utilización de recursos audiovisuales en el aula, la mayoría de los estudiantes (53,3%) expresa que sus docentes nunca los utilizan, al parecer, hacen su clase más tradicional, a pesar que los recursos audiovisuales en muchos casos ayudan a mejorar la labor docente en la clase.

Sobre la evaluación, se les consultó a los futuros profesionales de la conducción, si sus profesores evalúan los aprendizajes de acuerdo con los objetivos establecidos en la planificación: la respuesta de la mayoría (53,3%) fue que nunca lo hacen. Dentro de este tema, también se les consultó si los profesores establecen con claridad los criterios con los que les evaluarán: la mayoría de estudiantes (84%) expresó que sus docentes siempre lo hacen. Finalmente, sobre la evaluación, se les preguntó si sus profesores utilizan procedimientos variados y complementarios para evaluar (exámenes, trabajos, etc.): la respuesta de nueve de cada diez encuestados fue que

siempre lo hacen, lo que evidencia que los docentes tienen iniciativa en los procesos de evaluación.

La consulta final, consistió en si sus docentes tienen en cuenta sus observaciones para introducir mejoras en sus clases. Al respecto, la mayoría (63,3%) considera que a veces toman en cuenta este aspecto. Se sugiere que el docente debe ajustarse a las características de los estudiantes del sindicato de choferes y encaminarlo de acuerdo con sus aptitudes, reconociendo que existen diferencias individuales.

Análisis e interpretación de la encuesta a los docentes

La encuesta a docentes se aplicó a una muestra intencional de 20 profesores que imparten diferentes asignaturas en la Escuela de conducción del Sindicato de Choferes Profesionales “15 de agosto”, de lo que se extrajeron resultados expuestos a continuación. La mayor parte de docentes (65%) tiene entre uno a tres años de experiencia en esta labor y tres de cada diez docentes entre tres y seis años de trabajo en la tarea docente; solamente uno tiene más de seis años en la cátedra. Esta información determina que la mayoría de los docentes encuestados tiene poca experiencia como profesor en esta institución (ver Tabla 6).

Tabla 6

Análisis de la variable años de docencia.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje válido
1-3años	13	65,0
3-6años	6	30,0
6-9años	1	5,0
Total	20	100,0

Fuente: docentes del Sindicato de Choferes Profesionales “15 de agosto”. Elaborado por Mena, M., Criollo, J., Mejía, M. y Chisaguano, L. (2020).

Con relación al nivel de formación (ver Tabla 7), la mayor parte de docentes (90%) tiene el título de pregrado y solamente uno de cada diez formación de postgrado; no se indagaron las áreas de estudio de cada uno de los docentes.

Tabla 7

Nivel de formación de los docentes.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje válido
Pregrado	18	90,0
Postgrado	2	10,0
Total	20	100,0

Fuente: Docentes del Sindicato de Choferes Profesionales “15 de agosto”. Elaborado por Mena, M., Criollo, J., Mejía, M. y Chisaguano, L. (2020.)

Los resultados más relevantes de la encuesta docente (Tabla 8), establecen que el 65% de los profesores señalan que dedican siempre el tiempo necesario para la planificación didáctica del módulo. El 75% de docentes encuestados consideran que solo a veces diseñan los objetivos de los módulos con base en la necesidad de formación del futuro conductor. Finalmente, más de la mitad de los docentes (55%) consideran que a veces preparan las actividades que el estudiante debe desarrollar a lo largo del curso.

Tabla 8

Resumen de las encuestas realizadas a los docentes.

	INDICADORES	Siempre (%)	A veces (%)	Nunca (%)	Total (%)
1	Dedica el tiempo necesario a la planificación didáctica que dicta.	65	35	0	100
2	Diseña los objetivos del módulo con base en la necesidad de formación de un conductor de automotores.	25	75	0	100
3	Prepara las actividades que el alumno deberá realizar a lo largo del curso.	45	55	0	100
4	Selecciona los contenidos a partir de las necesidades de un futuro conductor de automotores.	60	40	0	100
5	Elige los métodos a utilizar en función a los objetivos de los contenidos y del grupo.	40	60	0	100
6	Equilibra adecuadamente el tiempo para tratar de diversos temas en clases.	45	55	0	100
7	Estima el tiempo y la carga de trabajo que va a necesitar el alumno para preparar la asignatura.	80	20	0	100
8	Informa a los alumnos el plan de curso objetivos, contenidos, actividades, métodos de enseñanza, criterios y procedimientos de evaluación, bibliografía, lugar y hora de tutorías, etc.	65	25	0	100
9	Anuncia los objetivos del tema que se trata en clases.	40	60	0	100
10	Hace un resumen de lo tratado en la clase anterior.	40	50	10	100
11	Plantea el contenido de manera que despierte en interés de los alumnos.	65	35	0	100
12	Domina los contenidos de su materia.	70	30	0	100
13	Utiliza métodos diversos y complementarios en función de los objetivos, de los contenidos y del grupo.	75	25	0	100
14	Ejemplifica su asignatura con situaciones que enfrentará en futuro chofer profesional.	70	30	0	100
15	Motiva a los estudiantes para trabajar dentro y fuera del aula	75	25	0	100

16	Establece la relación entre los contenidos y la experiencia en conducción de los estudiantes.	35	55	10	100
17	Muestra aplicaciones de la teoría a problemas reales de la conducción.	40	60	0	100
18	Solicita que los estudiantes intervengan con preguntas relacionadas a la conducción.	55	45	0	100
19	Utiliza recursos audiovisuales que faciliten la presentación de los contenidos.	70	30	0	100
20	Evalúa los aprendizajes de acuerdo con los objetivos establecidos en la planificación.	55	15	30	100
21	Establece con claridad los criterios de evaluación y los contenidos a los alumnos.	55	45	0	100
22	Utiliza procedimientos variados y complementarios para evaluar exámenes, trabajos, etc.	30	70	0	100
23	Tiene en cuenta los resultados de la evaluación para introducir modificaciones en su planificación y actuación docente.	30	20	50	100

Fuente: Docentes del Sindicato de Choferes Profesionales “15 de agosto”. Elaborado por Mena, M., Criollo, J., Mejía, M. y Chisaguano, L. (2020).

Siguiendo con el análisis de los mayores porcentajes, el 60% de profesores señalan que siempre seleccionan los contenidos para que estos sean útiles para los futuros conductores profesionales; igual porcentaje eligen a veces métodos a utilizar en función de los objetivos, de los contenidos y del grupo; mientras que un 55% consideran que a veces equilibran el tiempo para tratar diversos temas en clases.

En la planificación de clases, ocho de cada diez docentes siempre estiman el tiempo y la carga de trabajo que va a necesitar el alumno para preparar su asignatura; el 65% de profesores siempre informan a sus alumnos de lo relacionado al desarrollo del curso, objetivos, evaluaciones, bibliografía, aspecto importante dentro del proceso de enseñanza – aprendizaje. Por otra parte, el 60% señalan que siempre anuncian los objetivos del tema que se tratarán en clases y que hacen un resumen de lo tratado en la clase anterior, representando un 50%.

Continuando con el análisis de los docentes de la escuela de conducción, el 65% de ellos dice que los contenidos que imparten siempre despiertan el interés de sus estudiantes. Un 70% dice que dominan siempre los contenidos que imparten. Finalmente, las tres cuartas partes de profesores consultados indican que siempre utilizan métodos diversos y complementarios para compartir los contenidos con el grupo, en función de los objetivos.

Otra consulta realizada hace referencia a si el docente ejemplifica su asignatura con situaciones a las que enfrentará un futuro chofer profesional: el 70% dice que siempre lo hace, creando conciencia en los alumnos sobre la importancia de su profesión dentro de la sociedad. También, se consultó si el docente motiva a sus estudiantes para trabajar académicamente dentro y fuera del aula: la respuesta del 75% fue que siempre lo hace.

Con respecto a que si establece la relación entre los contenidos y la experiencia en conducción de los estudiantes, más del 55% de docentes manifestó que a veces buscan establecer en clase una relación entre los contenidos y las experiencias estudiantiles, lo que refleja que la mayor parte de docentes se encuentran interesados en que los alumnos aprendan las temáticas al relacionar con sus experiencias prácticas, especialmente de conducción; mientras que un 60% de profesores indican que a veces realizan aplicaciones de la teoría a problemas reales de la conducción. Finalmente, el 55% dicen que siempre solicitan a sus estudiantes que intervengan en la clase con preguntas relacionadas a la conducción.

La consulta sobre si utilizan recursos audiovisuales que faciliten la presentación de los contenidos, de los docentes indagados, el 70% dice que siempre utiliza este tipo de recursos para facilitar la presentación de los contenidos en clase.

Otro aspecto indagado y de mucha importancia es la evaluación docente. Al respecto, se consultó si evalúan los aprendizajes de acuerdo con los objetivos establecidos en la planificación: el 55% de docentes manifestaron que siempre lo hacen, dentro de este aspecto didáctico, también se consultó si establecen con claridad los criterios de evaluación, igual porcentaje dicen siempre hacerlo, lo que facilita al estudiante su preparación para ser examinado. Sobre este aspecto, también se les preguntó, si el docente utiliza procedimientos variados y complementarios para evaluar (exámenes, lecciones, trabajos, etc.), siete de cada diez encuestados indican que a veces realizan este tipo de procedimientos. La consulta final consiste en si como docente tiene en cuenta los resultados de la evaluación para introducir modificaciones en su planificación: al respecto, el 50% de los docentes señalan que nunca toman en cuenta estos resultados para planificar mejoras en el proceso de enseñanza.

4. DISCUSIÓN

En el análisis de la situación contextual, es importante señalar que la institución educativa está ubicada en el sector rural de la ciudad de Ambato, en la parroquia Totoras y que los estudiantes que acuden, en su mayoría, han avanzado su instrucción educativa hasta el nivel básico y que sus principales actividades laborales son de ayudantes en diferentes transportes públicos, actividades agrícolas, ganaderas y obreras. Es evidente que la fuerte responsabilidad de los docentes para lograr una formación educativa efectiva.

Los resultados más relevantes de la encuesta docente, establecen que existe falencias en la planificación, metodología, evaluación, es decir, los porcentajes no llegan al cien por ciento de alcance en ningún indicador medido. De la misma forma, los estudiantes manifiestan que los docentes desconocen estrategias concretas para el desarrollo de una planificación didáctica en sus clases o no las aplican correctamente.

En el nivel de planificación, las respuestas obtenidas, revelan que existen deficiencias al planificar el proceso de enseñanza – aprendizaje. Al parecer, algunos docentes no dedican el tiempo ni los recursos didácticos necesarios para la planificación, ya que no trazan los objetivos con base a la necesidad de formación del futuro conductor. Además, se evidencia poca preparación en el desarrollo de las actividades a realizar en el salón de clases y los contenidos no son adecuados para el

desarrollo del conductor profesional, tomando en cuenta que muchos de estos contenidos no son relevantes.

Las preguntas relacionadas al desarrollo de la clase o actuación de los estudiantes y docentes en el aula, indican que existen falencias en cuanto al diseño de la clase, la formulación de los objetivos y su relación con los contenidos. Con relación a las estrategias metodológicas utilizadas, existe un alto porcentaje de docentes que no dominan métodos y técnicas de enseñanza y no utilizan adecuadamente los recursos didácticos, como medios audiovisuales para ayuda pedagógica. Los resultados de la evaluación no son diferentes a los anteriores. Más de la mitad de los estudiantes revelan que los docentes nunca evalúan adecuadamente.

Esta sinopsis a priori, determina que es necesario implementar mejoras en el proceso de enseñanza - aprendizaje en la escuela de conducción “15 de agosto”, para el desarrollo de ciertas habilidades didácticas específicas de los docentes. Esto en mira de una formación reflexiva, para que adquieran una serie de habilidades y capacidades que los conviertan en docentes competentes. Se puede concluir que el factor que mayor requerimiento debe mejorar es la planificación didáctica.

5. CONCLUSIONES / CONSIDERACIONES FINALES

Las indagaciones referentes al tema de Formación Didáctica en los diversos contextos del mundo enuncian el interés por fortalecer una participación genuina de los docentes frente a las necesidades de la sociedad actual. El estudio diagnóstico realizado demostró que los docentes de la escuela de conducción presentan dificultades en el desarrollo de la planificación didáctica, manifestando carencia en las cualidades y habilidades profesionales.

Las actividades para una propuesta de formación didáctica, basadas en los resultados obtenidos, deben contribuir al desarrollo de la formación didáctica para los docentes de la escuela de conducción, mediante la correcta programación didáctica de una asignatura, materia o módulo. Esta servirá para dictar una clase ordenada, tener los objetivos de enseñanza claros, entregar los conocimientos pertinentes y desarrollar habilidades y actitudes para perfeccionar al profesor en los tres momentos de la clase: inicio, desarrollo y cierre.

6. REFERENCIAS

- Abambari, M. (2015). Valoración epistemológica y didáctica de la evaluación de competencias profesionales. *Transferencia*, 16-27.
- Acosta, L., Abreu, O., & Coronel, M. (2015). Sistema de formación Pedagógica en le Universidad de Otavalo en Ecuador. *Redalyc.org*, 1-11.
- Alzurú, J. (2012). Estrategia didáctica para perfeccionar el proceso de enseñanza aprendizaje. *IUTOMS*, 27-36.
- Añorga, J.(2014). La Educación Avanzada y el Mejoramiento Profesional y Humano. Varona, enero-junio 19-31.
<http://www.redalyc.org/pdf/3606/3606341650003.pdf>

- Bailón, V. (2011). *Plan estratégico en el Sindicato de Choferes Profesionales del catón Paltas*. Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Beca, C. (2014). Carrera Profesional Docente: Condiciones clave para una buena Educación. *Revista Docencia*, 8-12.
- Bosch, M. (2015). La formación matemático-didáctica del profesorado de secundaria. *Universidad Autónoma de Madrid*, 43-56.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Publicada en el Registro Oficial 449 del 20 de octubre de 2008. Ecuador.
- Díaz, F., Barriga, A., & Hernandez, G. (2012). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. En F. Díaz, A. Barriga, & G. Hernandez, *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo* (págs. 3-12). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200750572013000300009&lng=es&tlng=es.
- Foncela, J. (2014). *La formación integral y el desempeño docente en la unidad educativa Gral. Eloy Alfaro Delgado*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- García, J. S. (2012). "Estilos de aprendizaje y estrategias de aprendizaje: un estudio en discentes de postgrado". *Estilos de aprendizaje*, 1-15.
- Gonzaga, W. (2005). Las Estrategias Didácticas en la Formación de Docentes de Educación Primaria. *Actualidades Investigativas en Educación*, 1-23.
- Guzmán, I., & Marín, R. (2011). "La competencia y las competencias docentes: reflexiones sobre el concepto y la evaluación". *REIFOP*, 151-163.
- Hernández, F. (6 de Octubre de 2010). *Educación Formación de un educador responsable*. Obtenido de maestriafelix.blogspot.com:
<https://www.blogger.com/profile/06080077365910473841>
- Herrera, J. (2 de Julio de 2004). La Didáctica del proceso docente para el desarrollo de la práctica laboral en las empresas. *Actualidades Investigativas en Educación*, 4(2), 24-33. <http://www.redalyc.org/pdf/447/44740210.pdf>
- Latorre, M., & Seco del Pozo, C. (2013). *Metodología, estrategias y técnicas metodológicas*. Lima: Universidad de Surco.
- LOEI. (2012). *Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural*. Quito: Ministerio de Educación.
- Matías, C. (2013). Informe sobre la formación inicial y continua de profesores de Matemáticas. *Formación en educación*, 51-87.

- Morin, E. (2007). *La cabeza bien puesta*. Buenos Aires: Buena Vision.
- Naranjo, G., & Herrera, L. (2007). *Estrategias didacticas para adquirir competencias*. Ambato: UTA.
- Rodríguez, A. & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Rev. Esc.adm.neg.* (82), 179-200.
<http://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Suárez, N., Gómez, V. & Morales, T. (2017). La creatividad del docente para la formación de vivencias afectivas positivas hacia el aprendizaje. *Conrado* 14(62), 74-83. <http://conrado.ucf.edu-cu/index.php/Conrado>
- Torres, O., & Alberto, E. (2011). La dialéctica en las investigaciones educativas. (U. d. Rica, Ed.) 11(2), 1-26. <http://www.redalyc.org/pdf/447/44720020023.pdf>
- Veláz, C., & Vaillant, D. (2010). *Aprendizaje y Desarrollo Profesional Docente*. España: Fundación Santillan.
- Velasquez, M. (2011). "La clase magistral y cómo hacerla efectiva". 13-24.
<http://www.mercedarios.pe/publicaciones/articulos-la-merced-10/la-clase-magistral.pdf>
- Vergara, C. (2011). Concepciones de Evaluación del Aprendizaje de Docentes Destacados de Educación Básica. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 3.
- Vitery, T. (2008). "10 competencias del nuevo docente. Una explicación de cuáles son las competencias del docente, maestro o profesor en el siglo XXI". *Redalyc*, 56-73. <http://www.slideshare.net/telmoviteri/10-competencias-del-nuevo-docente>

**FORTALECIMIENTO CURRICULAR Y MEJORAMIENTO ACADÉMICO
PEDAGÓGICO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA EN COLOMBIA**

Heriberto Álvarez Bustos
heribertoalbus@gmail.com
Secretaría de Educación Mosquera Cundinamarca - Colombia
<https://orcid.org/0000-0001-5239-6076>

Lady Milena Cortés Escobar
cortes.ladym@gmail.com
Secretaría de Educación Mosquera Cundinamarca - Colombia
<https://orcid.org/0000-0003-1032-3674>

Recibido: 22/03/23
Aceptado: 20/04/23
Publicado: 01/05/23

RESUMEN

El presente artículo pone su acento en el proceso de investigación acción participativa (IAP) enfocado al fortalecimiento curricular (FC) bajo la estrategia de Integración de Componentes Curriculares (EICC), desarrollado en la Institución Educativa La Armonía durante los años 2017 y 2019, cuyo propósito es establecer los componentes de los procesos académicos y pedagógicos y su contribución al mejoramiento institucional. El fortalecimiento curricular, entendido como el proceso de análisis de la realidad educativa y la instauración de procesos de mejora en torno al currículo, son los elementos centrales del proceso investigativo. En este se establece un equipo líder que dinamiza los aspectos emergentes, tales como las planeaciones curriculares, la formación docente y la evaluación formativa, integrado en cinco etapas donde se desarrollan acciones específicas y sobresalen productos como la caja de herramientas virtuales, los documentos institucionales, la adopción del modelo pedagógico, el acompañamiento pedagógico y la mejora de los resultados de los estudiantes. En otras palabras, la Institución Educativa La Armonía cuenta en la actualidad con un proceso definido de mejoramiento enfocado al FC, donde prima la planeación, la implementación y el seguimiento de los procesos curriculares que redundan en el mejoramiento de los resultados institucionales.

Palabras clave: fortalecimiento curricular, integración de componentes curriculares, procesos pedagógicos, mejoramiento institucional.

CURRICULAR STRENGTHENING AND PEDAGOGICAL ACADEMIC IMPROVEMENT OF A PUBLIC EDUCATIONAL INSTITUTION IN COLOMBIA

ABSTRACT

This article focuses on the process of participatory action research (PAR) focused on curricular strengthening (CF) under the strategy of Integration of Curricular Components (EICC), developed in the Educational Institution La Armonía during the years 2017 and 2019, whose purpose is to establish the components of the academic and pedagogical processes and their contribution to institutional improvement. Curricular strengthening, understood as the process of analysis of the educational reality and the establishment of improvement processes around the curriculum, are the central elements of the research process. In this process, a leading team is established to dynamize the emerging aspects, such as curricular planning, teacher training and formative evaluation, integrated in five stages where specific actions are developed and products such as the virtual toolbox, institutional documents, the adoption of the pedagogical model, pedagogical accompaniment and the improvement of student results stand out. In other words, La Armonía Educational Institution currently has a defined improvement process focused on the FC, where planning, implementation and monitoring of curricular processes that result in the improvement of institutional results prevail.

Key words: curricular strengthening, integration of curricular components, pedagogical processes, institutional improvement.

Correo principal para contacto: heribertoalbus@gmail.com

1. INTRODUCCIÓN

La Investigación Acción Participativa (IAP) permite a las comunidades empoderarse de sus territorios, reflexionar frente a su entorno y generar procesos de transformación. El campo educativo es un espacio en donde los docentes se encuentran en constante construcción y mejoramiento de su práctica debido a los cambios continuos que presenta dicho espacio. De allí, que los docentes están invitados a empoderarse de las instituciones educativas y forjar el mejoramiento desde la reflexión pedagógica. Es por ello, que en la Institución Educativa La Armonía se decidió iniciar con un proceso de Fortalecimiento Curricular (FC) bajo la Estrategia de Integración de Componentes Curriculares (EICC), bajo la pregunta de investigación ¿cómo establecer los componentes de los procesos académicos y pedagógicos y su contribución al mejoramiento institucional de la Institución Educativa La Armonía, del Municipio de Mosquera, Cundinamarca? Esto permitió diferentes etapas en el proceso como revisar, construir, ajustar, implementar y dar seguimiento a los procesos académicos y pedagógicos, dando paso al mejoramiento de los resultados académicos, específicamente, en el porcentaje de reprobación escolar. Así mismo, fomenta una cultura institucional frente a la planeación académica y a la reflexión constante de la práctica docente.

Fortalecimiento curricular

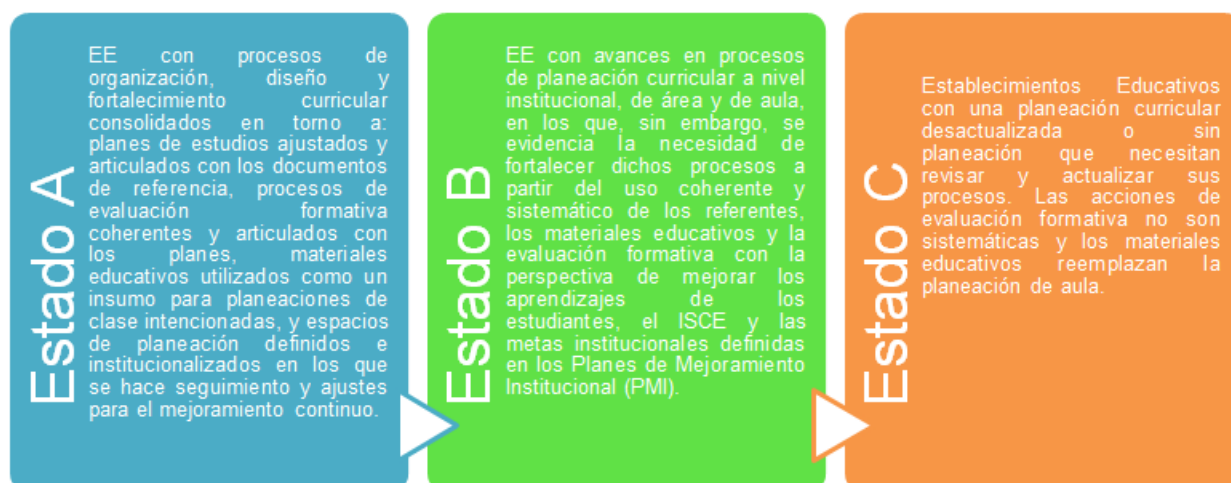
El Ministerio de Educación Nacional define el fortalecimiento curricular como el proceso de mejoramiento institucional, a partir de la reflexión pedagógica y curricular, para contribuir al logro de mejores aprendizajes de los estudiantes. En este sentido, el fortalecimiento curricular integra los documentos de referencia, la experiencia de los docentes y los recursos del contexto, de tal manera que las acciones que contribuyen al fortalecimiento curricular entendidas como la revisión y ejecución de diseños curriculares, prácticas de aula pertinentes y contextualizadas y una evaluación en línea con lo anterior, permiten avanzar hacia el desarrollo de mejores prácticas de aula y ambientes propicios para el aprendizaje y en esa vía, a mejores aprendizajes de los estudiantes (MEN, 2017).

En este sentido, la revisión curricular se enfoca en la actualización de los documentos institucionales (plan de área y plan de asignatura), desde una visión holística, es decir, que integren las diferentes gestiones institucionales, los recursos físicos, humanos y tecnológicos, el conocimiento y experticia de los docentes, el direccionamiento institucional, el contexto y los documentos de referencia emitidos por el MEN. Esta visión se podría definir como Estrategia de Integración de Componentes Curriculares (EICC).

La EICC supone la importancia de aspectos institucionales que hacen que el proceso sea autónomo, único y ajustable a los cambios actuales. Entre los aspectos relevantes están: el contexto, los documentos de referencia, el material educativo, el plan de estudios y el plan de área. Con estas condiciones, el Ministerio de Educación Nacional (2017) categoriza las Instituciones Educativas en tres estados, de acuerdo a sus condiciones y fortalezas, como se indica en la Figura 1.

Figura 1

Estados de los Establecimientos Educativos según el proceso de fortalecimiento curricular.



Fuente: Ministerio de Educación Nacional (MEN), 2017.

En el marco de la Estrategia de Integración de Componentes Curriculares se crea el Plan de Integración de Componentes Curriculares (PICC), como una herramienta que orienta el desarrollo de la revisión y actualización de la planeación de los documentos institucionales (MEN, 2016).

Puntualmente, esta herramienta de apoyo orienta el proceso de revisión y actualización de la gestión curricular, a través de acciones específicas que permiten reconocer y analizar el contexto institucional (caracterización académica, pedagógica y poblacional del establecimiento educativo), tomar decisiones basadas en los hallazgos de la revisión para materializarlas en metas a corto y mediano plazo, para proponer acciones concretas para alcanzar las metas, como hacer seguimiento para la sistematización del proceso de fortalecimiento.

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS / MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

La presente investigación se enmarca dentro del enfoque cualitativo y se delimita en el método de Investigación Acción Participativa (IAP). De ahí que, al propiciar un espacio de investigación en una institución educativa, la realidad “está en permanente deconstrucción, construcción y reconstrucción por los actores sociales, en donde el docente investigador es sujeto activo en y de su propia práctica indagadora” (Colmenares, 2008). En consecuencia, la participación activa de los miembros de la comunidad educativa mediante la reflexión y la toma de decisión constante, hacen que la Investigación Acción Participativa (IAP) sea un eje de la transformación de la realidad. Bajo la IAP, se desarrolló el proceso de fortalecimiento curricular ocurrido entre el 2017 y 2019 en la Institución Educativa La Armonía del Municipio de Mosquera, Cundinamarca.

Figura 2

Metodología de la investigación.



Fuente: autoría propia, 2021.

Instrumentos y fases

Tomando como base el documento guía emitido por el Ministerio de Educación Nacional (2016), se inicia un proceso interno y autónomo dentro de la Institución Educativa La Armonía. Este documento da las bases para emprender un proceso de fortalecimiento curricular en las instituciones educativas, que focalizaron aspectos curriculares emergentes del análisis del contexto, entre los que se pueden resaltar las planeaciones de las áreas académicas, los formatos de planeación e implementación, la evaluación formativa y la formación docente.

Es importante enfatizar la conformación del equipo líder de fortalecimiento curricular. Bajo su liderazgo se llevaron a cabo los siguientes pasos:

Etapas 1. Análisis de los procesos pedagógicos institucionales, establecimiento de rutas de acción, precisiones conceptuales (currículo, componentes curriculares, plan de área, plan de asignatura, planeación de clase) y definición de líneas de acción en el análisis de la estructura curricular (áreas a fortalecer: lenguaje e inglés, procesos de evaluación formativa y sumativa. Prevalece la aplicación de pruebas semestrales tipo Saber).

Etapas 2. Revisión y diagnóstico curricular, construcción de los documentos institucionales al interior de las áreas, teniendo en cuenta el contexto, el horizonte institucional y los documentos del MEN (estándares, derechos básicos de aprendizaje, secuencias didácticas, mallas curriculares, entre otros).

Etapas 3. Reconocimiento y verificación de las planeaciones en concordancia con los lineamientos curriculares del Ministerio de Educación y consolidación de formatos institucionales.

Etapas 4. Ejecución y validación de la planeación de los documentos institucionales en todos los niveles educativos que ofrece la institución. Ejercicios de acompañamiento a docentes (retroalimentación de documentos), aplicación del modelo pedagógico, la reflexión pedagógica por áreas frente a experiencias de aula exitosas, el uso pedagógico de los resultados y la revisión del Sistema Institucional de Evaluación (SIE).

Etapa 5. La evaluación como proceso transversal de todo el proceso como mecanismo de mejora.

Participantes

El equipo líder de fortalecimiento curricular está conformado por los directivos docentes (rector y coordinadores), docentes de todas las áreas del conocimiento, docentes de preescolar y primaria. Todas las actividades son realizadas por los docentes de los diferentes niveles educativos y validadas por ellos en su aplicación e interacción con los estudiantes.

3. RESULTADOS

El proceso de fortalecimiento curricular impactó sobre la dinámica institucional, permitiendo la transformación de las prácticas de aula a partir de un clima de mejoramiento continuo, de tal manera que se pueden considerar los siguientes resultados:

- Conformación de equipo líder de fortalecimiento curricular.
- Fortalecimiento de procesos en las áreas de lenguaje e inglés.
- Consolidación de formatos de planeación institucionales.
- Elaboración de caja de herramientas virtual con los documentos de referencia para elaborar las planeaciones.
- Construcción de documentos de planeación institucionales (planeaciones de área, asignatura y proyectos transversales).
- Articulación de la gestión académica con las demás gestiones (articulación del PEI).
- Adopción del modelo pedagógico.
- Diseño de planeaciones de aula por docente.
- Reubicación de la Institución Educativa según categorización del Ministerio de Educación Nacional del estado C al estado A.
- Mejoramiento de resultados académicos de los estudiantes: se disminuyó en un 10% la reprobación escolar entre los años 2017 y 2018.
- Reflexión pedagógica institucional.
- Formación docente: realización del I Congreso pedagógico: el currículo y las experiencias de aula.

4. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede afirmar que el proceso de Fortalecimiento Curricular, utilizando la Estrategia de Integración de los Componentes Curriculares, se instauró en la Institución Educativa La Armonía, del Municipio de Mosquera, Cundinamarca. Dentro de ese proceso, como se detalla en la Tabla 1, se pueden evidenciar cinco etapas a las que les corresponden unas acciones específicas y productos en consonancia.

Tabla 1

Fases, acciones y productos del proceso de fortalecimiento curricular en la IE La Armonía.

Fases	Acciones	Productos
Etapa 1	Análisis de los procesos pedagógicos institucionales. Establecimiento de rutas de acción Precisiones conceptuales Definición de líneas de acción en el análisis de la estructura curricular Conformación del equipo líder de fortalecimiento curricular	Análisis DOFA Fortalecimiento de procesos en las áreas de Lenguaje e inglés Plan de trabajo
Etapa 2	Revisión y diagnóstico curricular Construcción de los documentos institucionales Encuentros Discusión sobre líneas de acción	Formatos de planeación Caja de herramientas virtuales Documentos institucionales Articulación con el PEI
Etapa 3	Reconocimiento y verificación de las planeaciones Consolidación de formatos institucionales.	Retroalimentación Formatos institucionales
Etapa 4	Ejecución y validación de la planeación. Ejercicios de acompañamiento a docentes Aplicación del modelo pedagógico Revisión del Sistema Institucional de Evaluación (SIE).	Adopción del modelo pedagógico Planeaciones de aula Aulas especializadas Mejoramiento de resultados
Etapa 5	Evaluación	Retroalimentación Ajustes y planes de mejora

Fuente: autoría propia, 2021.

Se puede evidenciar que, en el desarrollo del proceso de fortalecimiento curricular, se parte de un diagnóstico que permitió ver el estado curricular inicial (año 2017) de la IE La Armonía. A partir de allí, se construyó, de manera interdisciplinar, las bases que permitieron establecer rutas claras de planeación y ejecución curricular. Esto permitió, por una parte, consolidar planeaciones por áreas del conocimiento acordes con los referentes de calidad del Ministerio de Educación Nacional y en sintonía con el contexto y por otra parte, articular en el Plan Estratégico Institucional, la gestión académica con las demás acciones que conllevan a oficializar los procesos y dar un horizonte claro para el funcionamiento institucional. Por último, todo esto permitió mejorar los resultados institucionales en términos de posicionar a la institución, tanto en la disminución de las tasas de reprobación escolar como en los resultados propios relacionados con los rankings del Ministerio de Educación Nacional.

Si bien existe una guía del Ministerio sobre el fortalecimiento curricular y la estrategia de integración de componentes curriculares, no se debe dar por hecho que

los procesos de fortalecimiento curricular se presentan de la misma forma en las diversas instituciones educativas. Como lo sugieren Fonseca y García (2016), la manera de operar al interior de los centros escolares, así como las características de los estudiantes, son factores que se presentan de diversas formas en los diferentes contextos; por lo tanto, su estudio debe realizarse para cada caso particular.

5. CONCLUSIONES / CONSIDERACIONES FINALES

El fortalecimiento curricular en la Institución Educativa La Armonía, es un proceso de construcción colectiva, en donde la reflexión permanente de los docentes frente a su práctica permitieron, no sólo contextualizar el currículo frente a lo institucional (resultados en pruebas internas y externas, evaluaciones institucionales, recursos), lo local (niveles socioeconómicos de las familias) y nacional como los documentos referentes del Ministerio de Educación Nacional, sino a la vez permitió una visión amplia de la realidad que vivía la institución en donde los contenidos se adecuaron a las condiciones propias del entorno.

Las áreas del conocimiento en la institución fortalecen las competencias de lectura y escritura, tanto en español como en inglés, desde las planeaciones curriculares que se realizan en formatos institucionales que pretenden reunir los tres componentes de EICC. Así mismo, el modelo pedagógico como proceso adjunto permeó todas las proyecciones de las áreas, permitiendo una simbiosis entre el conocimiento, la reciprocidad docente - estudiante, la evaluación y el contexto educativo.

El mejoramiento de los resultados de los estudiantes en cuanto a la disminución en la tasa de reprobación escolar es un claro ejemplo de la ejecución de las planeaciones curriculares, ya que con ellas se toman decisiones oportunas y efectivas relacionadas con la praxis educativa y el accionar pedagógico.

6. REFERENCIAS

- Colmenares E., Ana Mercedes; Piñero M., Ma. Lourdes La Investigación Acción. Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio-educativas Laurus, vol. 14, núm. 27, mayo-agosto, 2008, pp. 96-114 Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111892006.pdf>
- Flores, D (2016). La importancia e impacto de la lectura, redacción y pensamiento crítico en la educación superior. Revista Zona Próxima, No 24. México D.C. México. <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/zona/article/view/7200/8727>
- Fonseca, G. García, F. (2016). Permanencia y abandono de estudios en estudiantes universitarios: un análisis desde la teoría organizacional. Revista de la Educación Superior, 45. Concepción, Chile. http://publicaciones.anui.es.mx/pdfs/revista/Revista179_S2A2ES.pdf
- Gunderman Hans Króll (2004). El método de los estudios de caso. En Tarrés María Luisa; Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social. Colegio de México, México.

Méndez, J. Espinal, C. Arbeláez, D., Gómez, J. & Serna, C. (2014). La lectura crítica en la educación superior: un estado de la cuestión. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 41, 4-18. México D.C. México.
<http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/461/983>.

Ministerio de Educación Nacional (1994). Ley General de Educación.

Ministerio de Educación Nacional (2016). Guía de fortalecimiento curricular para el mejoramiento de los aprendizajes en los EE. Versión 1.3.

Ministerio de Educación Nacional (2016). Instrumento de apoyo a la integración de los componentes curriculares en los establecimientos educativos (PICC_HME). Versión 1.3.

Ministerio de Educación Nacional (2017). El ABC de la EICC.

Ministerio de Educación Nacional (2017). Guía de fortalecimiento curricular. Día Siempre E.

OIE - UNESCO (2017). Herramientas de formación para el desarrollo curricular: una caja de recursos. Ginebra.

Stabback, P. (2016). Qué hace a un currículo de calidad. En *Cuestiones fundamentales y actuales del currículo y el aprendizaje*. Oficina Internacional de Educación de la Unesco.

Stake R.E (2007); Investigación con estudio de caso, Morata, Madrid, 4ª.

